

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE
LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. DE JULIACA, PERIODO 2024**

PRESENTADA POR:

SOFIA ILLANES CHAMBI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO - PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



8.62%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 24 FEB 2025, 9:54 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.37%

● CHANGED TEXT
7.24%

Report #24951681

SOFIA ILLANES CHAMBI // CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. DE JULIACA, PERIODO 2024

RESUMEN El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. en Juliaca durante el periodo 2024.

31 33 50 La investigación fue de tipo básica, con un enfoque

cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo.

La población estuvo conformada por un promedio anual de 1350 clientes (ahorristas y personas con créditos), y la muestra incluyó a 299 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta, y los instrumentos empleados fueron cuestionarios. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes ($Rho = 0.650, p < 0.001$), lo que indica una correlación positiva considerable. Asimismo, se encontró una relación significativa entre la educación financiera y la capacidad de ahorro ($Rho = 0.721, p < 0.001$), correspondiente a una correlación positiva muy fuerte. En cuanto al nivel de cultura financiera, se determinó que el 47.49% de los clientes presenta un nivel regular, seguido por un 29.77% con un nivel bajo y solo el 22.74% alcanza un nivel alto. De manera similar, el nivel de capacidad de ahorro es regular en el 49.67% de los clientes, mientras que el 32.94%

4 8 9 12 15 19 23

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE
LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. DE JULIACA, PERIODO 2024**

PRESENTADA POR:

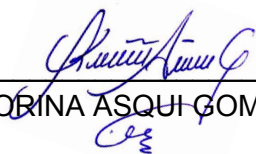
SOFIA ILLANES CHAMBI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ


PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Economía

Puno, 28 de febrero del 2025

DEDICATORIA

A Dios, fuente de vida y sabiduría, a quien debe cada paso dado en este camino. Su luz y guía me han acompañado en los momentos de duda y dificultad, llenándome de fortaleza para superar cada obstáculo. A Él, que nunca me dejó sola y me dio la perseverancia para alcanzar esta meta, dedico este logro con todo mi corazón.

A mis queridos padres, pilares fundamentales en mi vida, por su amor incondicional, esfuerzo constante y enseñanzas imborrables. Ustedes me han mostrado el valor del trabajo, la fe y la honestidad. Cada sacrificio que hicieron para que yo pudiera estudiar y crecer como persona es la razón por la que hoy celebró este logro. Este triunfo también es suyo.

A mi familia, por ser mi refugio y mi mayor apoyo en cada paso. Sus palabras de aliento y su fe en mí me han dado el ánimo necesario para nunca rendirme.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a la Universidad Privada San Carlos - Puno, institución que no solo me formó como profesional, sino también como persona comprometida con la sociedad.

A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme el espacio para desarrollar mis capacidades y adquirir el conocimiento necesario para enfrentar los retos del mundo profesional.

A mis docentes, quienes con paciencia, sabiduría y compromiso dejaron una huella imborrable en mi formación académica. Sus enseñanzas no solo se quedarán en el aula, sino que las llevarán conmigo como guía en mi camino profesional y personal.

A mi jurado de tesis, por su tiempo, dedicación y valiosas aportaciones, que me permitieron mejorar este trabajo y alcanzar un nivel de calidad del que me siento orgullosa.

A mi asesor de tesis, por su paciencia, guía y constante apoyo. Su experiencia y consejos fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, han sido parte de este proceso: amigos, compañeros y familiares, quienes con su apoyo emocional y sus palabras de aliento contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.2. ANTECEDENTES	17
1.2.1. ANTECEDENTES NACIONALES	17
1.2.2. ANTECEDENTES REGIONALES	19
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	22
---------------------------	-----------

2.1.1. CULTURA FINANCIERA	22
2.1.2. CAPACIDAD DE AHORRO	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	38
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	38
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	40
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	40
3.2.1. POBLACIÓN	40
3.2.2. MUESTRA	40
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	41
3.3.1. TÉCNICA	41
3.3.2. INSTRUMENTO	41
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	43
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	45
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS	48
4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	48
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01	51
4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02	53
4.1.4. Resultados del objetivo específico 03	56
4.1.5. Resultados del objetivo específico 04	58
4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	60

4.3. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	62
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de variables	43
Tabla 02: Prueba de normalidad Kolmogorov – y Shapiro – Wilk	46
Tabla 03: Relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	48
Tabla 04: Relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	51
Tabla 05: Relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	53
Tabla 06: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	56
Tabla 07: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	58
Tabla 08: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.	60
Tabla 09: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.	62

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A . de Juliaca, periodo 2024.	87
Figura 02: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	87
Figura 03: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.	88
Figura 04: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.	88
Figura 05: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.	110
Figura 06: Encuestas aplicadas a los clientes sobre cultura financiera y capacidad de ahorro	110
Figura 07: Encuestas aplicadas a los clientes sobre cultura financiera y capacidad de ahorro	111
Figura 08: Encuestas aplicadas a los clientes sobre cultura financiera y capacidad de ahorro	111

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	79
Anexo 02: Cuestionario de cultura financiera	80
Anexo 03: Cuestionario de capacidad de ahorro	83
Anexo 04: Ficha de validación del instrumento	85
Anexo 05: Gráficos de los resultados de las variables y sus dimensiones	87
Anexo 06: Base de datos	89
Anexo 07: Fotografías de la aplicación de los cuestionarios	110

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. en Juliaca durante el periodo 2024. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo. La población estuvo conformada por un promedio anual de 1350 clientes (ahorristas y personas con créditos), y la muestra incluyó a 299 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta, y los instrumentos empleados fueron cuestionarios. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes ($Rho = 0.650$, $p < 0.001$), lo que indica una correlación positiva considerable. Asimismo, se encontró una relación significativa entre la educación financiera y la capacidad de ahorro ($Rho = 0.721$, $p < 0.001$), correspondiente a una correlación positiva muy fuerte. En cuanto al nivel de cultura financiera, se determinó que el 47.49% de los clientes presenta un nivel regular, seguido por un 29.77% con un nivel bajo y solo el 22.74% alcanza un nivel alto. De manera similar, el nivel de capacidad de ahorro es regular en el 49.67% de los clientes, mientras que el 32.94% tiene un nivel bajo, y únicamente el 17.39% alcanza un nivel alto. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. en Juliaca durante el periodo 2024. Este vínculo se reflejó en un coeficiente de correlación de $Rho = 0.782$ ($p < 0.001$), lo que indica una correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia menor a 0.001.

Palabras clave: Capacidad de ahorro, Cultura financiera.

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the relationship between financial literacy and the savings capacity of clients of Financiera Confianza S.A.A. in Juliaca during the period 2024. The research was of a basic type, with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a descriptive scope. The population consisted of an annual average of 1,350 clients (savers and people with credits), and the sample included 299 clients. The survey technique was used, and the instruments used were questionnaires. The results showed that there is a significant relationship between the use of financial tools and the savings capacity of clients ($Rho = 0.650$, $p < 0.001$), indicating a considerable positive correlation. Likewise, a significant relationship was found between financial education and savings capacity ($Rho = 0.721$, $p < 0.001$), corresponding to a very strong positive correlation. Regarding the level of financial culture, it was determined that 47.49% of clients have a regular level, followed by 29.77% with a low level and only 22.74% reach a high level. Similarly, the level of savings capacity is regular in 49.67% of clients, while 32.94% have a low level, and only 17.39% reach a high level. Finally, it is concluded that there is a significant relationship between financial culture and the savings capacity of Financiera Confianza S.A.A. clients in Juliaca during the period 2024. This link was reflected in a correlation coefficient of $Rho = 0.782$ ($p < 0.001$), which indicates a very strong positive correlation, with a significance level less than 0.001.

Keywords: Savings capacity, Financial culture.

INTRODUCCIÓN

La educación financiera es esencial para todos. A pesar de que muchos no consideran asuntos de finanzas y economía, estas influencias afectan sus hogares, escuelas, universidades, organismos públicos y privados, sectores económicos y, en general, cualquier aspecto de nuestra vida. Es de suma importancia y afecta a todos como la herramienta clave para lograr nuestros objetivos. El uso de estas herramientas y su metodología ofrece beneficios al gestionar créditos educativos, hipotecarios, de libre inversión y emprendedores, brindándonos el criterio para tomar decisiones óptimas.

Sin duda, hay una relación directamente proporcional entre el conocimiento financiero y la calidad de vida, lo que posibilita una vida crediticia saludable al fomentar el ahorro y los futuros consumos. Que aplicados como instrumentos financieros se transforman en inversiones que perduran entre generaciones.

La presente investigación tiene como objetivo profundizar en el entendimiento de cómo la cultura financiera influye en la habilidad de ahorro de los clientes. Gracias a esta comprensión, será posible identificar estrategias eficaces que contribuyan a solucionar los desafíos existentes. De este modo, podremos desarrollar enfoques adecuados que no solo faciliten la captación de nuevos clientes, sino que también promuevan un mayor incentivo para fortalecer la cultura financiera dentro de la institución conocida como Financiera Confianza S.A.A.

El objetivo principal de la presente investigación es evidenciar la existencia de diversos mecanismos relacionados con la cultura financiera y la capacidad de ahorro, los cuales desempeñan un papel crucial en el fortalecimiento y mejora de la educación financiera de los clientes. Estos mecanismos permiten a los individuos tomar decisiones más informadas y acertadas, al contar con la información necesaria. Asimismo, el estudio busca aplicar de manera efectiva los principios de la educación financiera, promoviendo una cultura sólida de ahorro con el fin de optimizar el proceso de toma de decisiones.

Todo ello contribuye a mejorar la calidad de la cartera de clientes, ya que se orienta a minimizar el riesgo de deterioro en la gestión crediticia de la entidad financiera Financiera Confianza SAA.

La presente investigación tiene como objetivo principal la aplicación e implementación de diversas teorías y conceptos fundamentales relacionados con la educación financiera y la habilidad de ahorro. A través de estas herramientas, se busca difundir conocimientos esenciales que permitan a los individuos comprender de manera integral estos temas, reduciendo significativamente el riesgo asociado a la posibilidad de no recuperar el capital prestado. Asimismo, esta iniciativa pretende educar y concienciar a los clientes sobre los múltiples beneficios de realizar pagos puntuales, con el propósito de construir un historial crediticio positivo y fomentar una cultura de pago responsable.

Por lo tanto la presente investigación está estructurada en base a 4 capítulos que dan a conocer cada uno de los temas considerados en la tesis, en consecuencia se tiene; El capítulo uno, donde se expone el problema considerado, antecedentes de la investigación y objetivos; en el capítulo dos se desarrolla el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de investigación; en el capítulo tres se desarrolla toda la parte metodológica aplicada en la investigación; en el capítulo cuatro se muestran los resultados que se llegaron a conseguir durante la investigación, luego se pasa a detallar las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía y por último los anexos que refuerzan la investigación con evidencias consideradas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La relevancia de la educación financiera mundialmente proviene mayormente de la crisis económica global que exige su análisis y estudio. A pesar de múltiples factores, el resultado ha sido numerosas instituciones de microfinanzas diversificando diariamente productos, creando nuevos canales de ventas, generando sobreendeudamiento y ausencia de transparencia en el mercado (Muccino, 2014). Hoy en día, este asunto es una preocupación global, generando cambios favorables en el comportamiento económico y la educación de las personas. Además, se crea una herramienta muy útil para nuestro sistema financiero que permite a los consumidores conocer las ventajas y desventajas de los productos ofrecidos por las entidades financieras (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2019).

En la última década, las economías de América Latina han mostrado crecimiento sostenido y un aumento de la clase media; sin embargo, los altos niveles de pobreza y desigualdad persisten, y la exclusión financiera sigue impactando tanto a la población urbana como rural, lo que podría obstaculizar el desarrollo económico y social futuro de la región (MAPFRE, 2023). La urgencia ha llevado a las personas a aprender a gestionar sus finanzas y aprovechar los mercados financieros más avanzados. Las iniciativas de entidades y programas de educación financiera pueden ser un complemento crucial para

la inclusión financiera y reducción de la pobreza, dado que los índices varían entre regiones. Desde hace décadas, los países desarrollados han instaurado programas de educación financiera para adultos y jóvenes, con objetivos que trascienden las finanzas familiares y conceptos básicos, enfocándose predominantemente en ampliar el saber de los clientes dentro del sistema financiero (SBS, 2022). En contraste, los países en desarrollo recién implementan programas nuevos enfocados en ofrecer educación financiera a personas de bajos recursos, no bancarizadas. Los objetivos varían y se buscan según el país, al igual que las audiencias, lo que dificulta asimilar en países pobres, al menos en su totalidad, los conceptos y materiales elaborados en los países ricos. Esto constituye un nuevo desafío para los programas (Villarreal, 2017).

Perú, se encuentra involucrado en esta situación problemática, lo que ha llevado a que diversas entidades bancarias y financieras redoblen sus esfuerzos y su compromiso en pro de la inclusión financiera. En este contexto, Mi Banco no se queda atrás, ya que también se ha sumado activamente a esta importante tarea. El banco está firmemente comprometido con promover y difundir la cultura financiera entre la población, lo cual se refleja en la amplia variedad de productos que ofrece, que incluyen tanto productos activos, como lo son sus préstamos, como servicios pasivos, que abarcan opciones de ahorro (CAF, 2024). En el mes de julio del año 2020, el país decidió implementar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la cual establece un compromiso por parte del gobierno. Este compromiso tiene como objetivo asegurar que, en los próximos años, al menos el 75% de la población adulta tenga la oportunidad de acceder a una cuenta financiera. Esta cuenta tiene como propósito facilitar a los ciudadanos la realización de diversas transacciones financieras sin dificultades (Grupo Banco Mundial, 2023).

En el país sudamericano de Perú, se ha realizado una encuesta que aborda el tema de las habilidades financieras, y los resultados han revelado que cerca de la mitad de los

participantes encuestados, específicamente un 47%, indicó que tenían una meta financiera establecida para el futuro. Además, de este porcentaje, también se reportó que un 47% de los encuestados manifestó haber ahorrado alguna cantidad de dinero (SBS, 2021). Ante los resultados obtenidos, se hace evidente y se percibe claramente la necesidad urgente de llevar a cabo mejoras significativas en la cultura financiera de los ciudadanos, tal como se menciona en el informe de Comex Perú del año 2020. Según un informe de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) publicado en el año 2020, se reveló que solamente un 40% de las personas que tienen 15 años o más están llevando a cabo algún tipo de ahorro de dinero (ComexPerú, 2023). Además, se destacó que de este grupo, únicamente un 8% está utilizando el sistema financiero para gestionar sus ahorros. Además, se añade que el reporte correspondiente a la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y el Nivel de Cultura Financiera en el Perú, comúnmente abreviado como ENDSF, revela que un significativo 60% de la población tiene la costumbre de ahorrar de manera voluntaria o de invertir en la adquisición de bienes. Por otro lado, es importante señalar que sólo un 32% de los ciudadanos realiza sus ahorros a través del Sistema Financiero (BCR, 2024).

Juliaca se caracteriza por ser una ciudad bancarizada, lo que implica que los individuos pueden acceder a créditos bancarios de alimentación, préstamos agrícolas, préstamos hipotecarios, entre otros. Adicionalmente, pueden realizar sus depósitos de ahorros y plazos fijos, así como invertir en fondos mutuos de renta variable, fondos mutuos especiales y fondos mutuos de renta fija. La Financiera Confianza S.A.A. proporciona servicios financieros previamente mencionados y proporciona asesoría a sus clientes con el objetivo de optimizar sus inversiones en los diversos productos que ofrece. Sin embargo, desconocen los niveles de conocimiento en materia de cultura financiera y habilidades de ahorro que se manifiestan en los clientes. Asimismo, se desconoce el

grado de correlación entre la cultura financiera de los clientes del banco y su capacidad de ahorro.

No obstante, debido a la demanda de créditos a largo plazo, existe un problema de liquidez para cubrir la demanda debido a que las captaciones se realizan para períodos promedio de corto tiempo y las cancelaciones anticipadas de ahorros a plazo fijo, lo que origina costos para la empresa. Los avances tecnológicos están repercutiendo enormemente en los diversos aspectos económico, político, social y cultural.

La educación financiera se refiere a la habilidad para comprender el funcionamiento del dinero en el mundo; cómo un individuo lo genera, lo gestiona y lo invierte. La educación financiera alude al compendio de competencias y saberes que habilitan a un individuo para realizar elecciones fundamentadas a partir de todos sus recursos financieros. En los últimos años la misma ha sido un problema que ha llegado a afectar varios ámbitos y en especial a la Financiera Confianza S.A.A., ya que sus clientes no cuentan con la capacidad financiera para Ahorrar, afectando también su capacidad de Ahorros. La importancia de inculcar el correcto uso de las finanzas personales hace que las personas se mantengan informadas de cómo hacer que su dinero fluya de manera constante.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?
- ¿Cuál es el nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?

- ¿Cuál es el nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Becerra (2023), realizó su investigación en la Coopac Norandino Ltda, Jaén, para analizar la relación entre la cultura financiera y el ahorro de los socios. Se utilizó investigación básica, enfoque cuantitativo y diseño correlacional-descriptivo no experimental transversal. El estudio arrojó un Coeficiente de Rho de Spearman .797, evidenciando una relación positiva moderada y significativa entre las variables analizadas; por lo tanto, se deduce que un alto nivel de cultura financiera refleja el conocimiento que los socios poseen para gestionar su dinero adecuadamente, entender las finanzas personales, utilizar productos o servicios de instituciones financieras y aumentar su capacidad de ahorro o cultura de inversión, lo que asegura un respaldo económico ante futuras eventualidades y mejora la calidad de vida.

Ruiz (2022), llevó a cabo su estudio en la oficina BBVA banco continental - Jaén, para identificar la conexión entre la cultura financiera y la habilidad de ahorro de los clientes. La investigación se llevó a cabo mediante un diseño correlacional, empleando una técnica de encuesta y utilizando un cuestionario como instrumento de investigación. La investigación señala que el 93,36% percibe positivamente la cultura financiera, el 73,28% la capacidad de ahorro, mientras que únicamente el 64,78% percibe positivamente la dimensión del depósito. De este modo, el índice de valoración de la cultura financiera y la habilidad de ahorro de los clientes del Banco BBVA Continental oficina -Jaén 2021 exhibe un valor medio positivo.

Quinto (2019), su estudio se desarrolló en Mibanco Banco de la Microempresa S.A., agencia Mariscal Cáceres, S.J.L., Lima, para analizar cómo se vinculan la educación financiera y la habilidad de ahorro de los clientes. El estudio es no experimental,

transversal, básico, descriptivo correlacional, ya que las variables están interrelacionadas con un enfoque cuantitativo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario evaluado con la escala de Likert. Se muestra un índice de significancia bilateral de 0,000, menor a 0,05, lo que indica una relación estadísticamente significativa, alta, directa y positiva entre Educación financiera y Capacidad de ahorro ($r_s = 0,878$, $p < 0,05$).

Buleje (2019), llevó a cabo su investigación en la Asociación Crediticia El Triunfo, ubicada en Huanta, y el objetivo principal de dicho estudio fue determinar de qué manera la educación financiera está vinculada a la capacidad de ahorro que poseen los clientes de esta institución. Para llevar a cabo este estudio, se tomó en consideración, dentro de los diversos aspectos que componen la metodología, un enfoque cuantitativo, un diseño que no se basa en experimentos, así como también se adoptó un nivel de análisis correlacional. En este análisis se calculó un coeficiente de correlación de Spearman que resultó ser de 0.759. Este valor indica que hay una relación alta y positiva entre las variables que fueron objeto de estudio en su tesis, lo que sugiere que a medida que aumenta el nivel de educación financiera, también se incrementa la capacidad de ahorro de los individuos. Este hallazgo es considerado altamente significativo, ya que el valor obtenido es igual a 0.000, lo cual resulta ser inferior al umbral de significancia establecido.

Pantoja & Pérez (2021), realizó su investigación en el Mercado Central de Huaraz, con la finalidad de establecer la conexión entre la cultura financiera y los hábitos de ahorro de los comerciantes. Se sitúa en la línea de investigación financiera, siendo un estudio aplicado, con un diseño no experimental que evita intervenir en el comportamiento de la muestra, con un alcance transversal. Concluyendo que se encontró una relación significativa (Rho). = 0,723; ellos mismos. = 0.000). La correlación entre la cultura financiera y los patrones de ahorro de los comerciantes del mercado central de Huaraz se

ha analizado de manera significativamente positiva. Esto sugiere que un incremento en la cultura financiera se refleja en un porcentaje elevado de patrones de ahorro, evidenciado por los valores más elevados de cultura financiera con un 66.7% y patrones de ahorro con un 67.5% en el nivel regular.

Camargo & Collantes (2022), su estudio se realizó en la empresa P.A. Perú S.A.C. – Magdalena del Mar - Lima, cuyo objetivo fue evaluar la conexión entre cultura financiera y ahorro en los empleados de la empresa. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La cultura financiera y la capacidad de ahorro muestran un $r=,396^{**}$ y un p de 0,002 ($p<0,05$). Respecto a las dimensiones ingresos ($r=,198$), gastos ($r=,496^{**}$). En resumen, la cultura financiera y la capacidad de ahorro presentan una relación positiva media, indicando que ambas están conectadas en los trabajadores. En cuanto a la variable de cultura financiera y la dimensión de ingresos, se estableció que no hay relación entre ellas; para los gastos, hay una correlación positiva moderada.

Loayza (2022), realizó una investigación en el Programa Juntos de Colasay - Cajamarca con el objetivo de establecer la correlación entre la educación financiera y la habilidad de ahorro de las beneficiarias. La metodología empleada es el estudio de tipo aplicado, ya que analiza la problemática de la educación financiera y la capacidad de ahorro, con un diseño no experimental descriptivo correlacional transversal. Los resultados muestran que el 65% considera que la educación financiera es regular y el 62% opina lo mismo sobre la capacidad de ahorro. Además, el χ^2 de Pearson (107,858) supera el χ^2 tabular con 4° de libertad (9,4877), lo que concluye una relación significativa entre educación financiera y capacidad de ahorro.

1.2.2. ANTECEDENTES REGIONALES

Pacori & Amanqui (2023), llevó a cabo un estudio en la Cooperativa Edificare de la Región Puno para determinar la relación entre cultura financiera y bienestar financiero en

clientes. El estudio adopta una metodología cuantitativa, adoptando un diseño no experimental correlacional. Los hallazgos sugieren que el 59.0% de los consumidores posee una cultura financiera sólida, con un 2.7% en un nivel excepcionalmente alto. Asimismo, se evidencian actitudes favorables hacia la economía y el ahorro (52.1%), mientras que el 55.2% exhibe un nivel regular de bienestar financiero. Con la correlación tau c de Kendall, se identificó una correlación directa ($\tau=.388$) y significativa ($\text{sig}=.000$) entre la cultura financiera y el bienestar financiero, lo que sugiere que un incremento en la cultura financiera conlleva un mejoramiento en el bienestar financiero. Se identificaron correlaciones directas y notables entre las dimensiones de la cultura tributaria (actitudes fundamentales, patrones de consumo, cultura de ahorro y productos financieros) y el bienestar financiero.

Canaza (2023), llevó a cabo una investigación en el mercado San José, Juliaca, para evaluar el impacto de la cultura financiera en la habilidad de ahorro de los vendedores. Utilizando un enfoque cuantitativo y un estudio aplicado, se empleó un cuestionario, validado por tres especialistas, con una confiabilidad de .749, en una muestra de 100 negocios comerciales. El diseño fue no experimental, analizando las variables en su estado natural. Los resultados indicaron un valor de $p=.000$, con una correlación de .557; el 44% de los comerciantes está en un nivel medio de cultura financiera, y el 84% carece de capacidad de ahorro óptima. Se concluye que la cultura financiera influye significativamente en la capacidad de ahorro de los comerciantes del mercado San José en Juliaca en 2023, con una correlación directa moderada: un mayor nivel de cultura financiera y adecuada planificación financiera incrementa la capacidad de ahorro y mejora los ingresos, generando un ahorro progresivo.

Vargas (2024), llevó a cabo su estudio para identificar la relación entre la cultura financiera y malos hábitos de ahorro en alumnos de la I.E.S. Comercial 45 'Emilio Romero Padilla', Puno, 2023. El estudio adopta un paradigma cuantitativo fundamental,

empleando un diseño correlacional no experimental y un método descriptivo-correlacional. La recolección de datos se realizó mediante encuestas y un cuestionario validado por expertos. Los descubrimientos evidencian una correlación positiva y significativa (0,509**) entre la cultura financiera y las prácticas de ahorro, lo que señala una relación significativa en el contexto educativo. En síntesis, se establece que la cultura financiera se asocia con la regularidad, la cantidad y los métodos de ahorro empleados.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.
- Determinar la relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.
- Identificar el nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.
- Identificar el nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. CULTURA FINANCIERA

La Real Academia Española (2017) define la cultura como el conjunto de saberes que posibilitan el juicio crítico y las costumbres y modos de vida en una época o grupo social. Del mismo modo, Boas (1930) señala que la cultura abarca las expresiones de hábitos sociales en una comunidad, y las respuestas individuales se ven influenciadas por las costumbres del grupo en el que se desarrolla (Aglietta, 2000).

En cambio, las finanzas se consideran la ciencia y el arte de gestionar el dinero. Las personas obtienen o generan dinero, así como también, lo consumen o lo invierten. Por eso, las finanzas se centran en el proceso de transferencias de dinero entre individuos, empresas y gobiernos. Y forman parte de la economía, que analiza la gestión del dinero respecto al tiempo y al riesgo (Sanchez, 2023). Las finanzas se dedican a analizar y comprender la forma en que los individuos y las organizaciones distribuyen y manejan los recursos limitados a lo largo del tiempo, tomando en cuenta diversas variables y circunstancias que pueden influir en esta asignación. Asimismo, se menciona que la teoría financiera está compuesta por una variedad de conceptos fundamentales que son de gran utilidad para estructurar y clarificar las ideas relacionadas con la asignación de recursos a lo largo del tiempo. Además, esta teoría incluye un conjunto de modelos cuantitativos que facilitan la evaluación de diferentes alternativas, apoyando así a los

individuos y organizaciones en la adopción de decisiones informadas y en la implementación de acciones adecuadas (Herrera, 2019).

Por esta razón, se puede definir la cultura financiera como la amalgama que se forma a partir de la conciencia, los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los comportamientos que son esenciales para poder llevar a cabo decisiones financieras que sean consideradas tanto adecuadas como acertadas. En última instancia, esta cultura financiera es fundamental para alcanzar el bienestar financiero a nivel individual. Este concepto permite que las personas en la sociedad manejen de manera eficiente sus finanzas personales, lo cual resulta en un mayor control y gestión del presupuesto tanto a nivel personal como familiar (Avendaño et al., 2021). Por otro lado, el concepto de cultura financiera se refiere a un conjunto de ideas, conocimientos, discernimientos y actitudes, así como también a las costumbres y comportamientos que las personas adoptan en relación con el manejo del dinero. De igual manera, se puede interpretar en relación con el ámbito de la cultura financiera como la capacidad para comprender y asimilar conceptos que se utilizan en la vida financiera diaria. Adicionalmente, el concepto de cultura financiera se refiere a la comprensión y el conocimiento que se adquieren a través de prácticas, costumbres y tradiciones de una comunidad. Sin embargo, es importante destacar que esta cultura también puede desarrollarse y fortalecerse a partir de la educación formal e informal que una persona recibe. Por lo tanto, es fundamental que, para que una cultura financiera se establezca de manera efectiva, primero es necesario que se brinde una educación adecuada y pertinente en este ámbito (Camisón et al., 2019).

La SBS (2020) señala que, según la literatura empírica revisada, las investigaciones abordan varios aspectos de la cultura financiera, los cuales incluyen conocimientos financieros y características cognitivas. En relación a los conocimientos financieros, no hay acuerdo sobre su evaluación, además de, (Ramos & Servan, 2021) en el contexto

específico de los Estados Unidos, se lleva a cabo una investigación que examina cómo se interrelaciona el ahorro destinado a la jubilación con tres indicadores que pueden aproximarse al entendimiento de conceptos financieros relevantes, tales como la diversificación de riesgos, la inflación y la habilidad para calcular una tasa de interés simple. Los hallazgos de este estudio revelan que existe una relación positiva y que es estadísticamente significativa entre el ahorro para el retiro y, de manera particular, las dos últimas variables mencionadas: la inflación y la capacidad de calcular tasas de interés simples. Esto sugiere que a medida que las personas aumentan su conocimiento en estos aspectos financieros, también tienden a ahorrar más para su jubilación. Un aspecto fundamental que resalta este autor en su análisis es la idea de que el conocimiento financiero no se puede considerar únicamente como un mero indicador del nivel educativo alcanzado por una persona. Esto es particularmente relevante porque, incluso cuando se toma en cuenta esta variable educativa, las diferencias en el conocimiento financiero continúan siendo significativas y relevantes (Rivera & Bernal, 2020).

2.1.1.1. Dimensiones de la cultura financiera

- **Uso de herramientas financieras:** Las herramientas diseñadas para la gestión de finanzas personales son recursos valiosos que permiten a los individuos administrar su dinero de una forma más eficiente y organizada. Te brindan asistencia para facilitar y hacer más sencilla la administración de tus ingresos, tus ahorros y tus inversiones, al mismo tiempo que te ayudan a realizar elecciones que son tanto informadas como eficientes (Martínez, 2019).
- **Educación Financiera:** La educación financiera puede definirse como un proceso sistemático a través del cual los individuos tienen la oportunidad de mejorar su comprensión, adquirir conocimientos y desarrollar habilidades pertinentes en relación a los diversos conceptos, ventajas y posibles riesgos asociados a los productos financieros disponibles en el mercado. Este aprendizaje se lleva a cabo mediante la

asimilación de información relevante y la obtención de asesoramiento imparcial y objetivo. Al adquirir estas competencias, las personas logran cultivar la confianza necesaria que les permitirá tomar decisiones financieras de manera informada. Esto implica que están en condiciones de reconocer y evaluar las oportunidades que se les presentan, al mismo tiempo que son plenamente conscientes de los riesgos que éstas conllevan (Abarca, 2023).

De acuerdo con lo que establece el Banco Nacional del Ahorro y Servicios Financieros, conocido como BANSEFI, en el año 2016, se enfatiza que la educación financiera no es simplemente un conjunto de datos, sino que constituye un proceso integral que se centra en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes. Este proceso se lleva a cabo a través de la comprensión y asimilación de información que resulta accesible y fácil de entender, así como mediante la utilización de herramientas básicas que facilitan la administración adecuada de recursos y la planificación financiera. Gracias a esta educación, los individuos pueden:

- Tomar decisiones que afectan tanto a su vida personal como a sus interacciones sociales, específicamente en temas relacionados con la economía, en el desarrollo de su rutina diaria.
- Hacer uso de diversos productos y servicios financieros bajo términos específicos y claramente establecidos con el fin de optimizar y potenciar su calidad de vida de manera significativa (Riveros & Becker, 2020).

La educación financiera se puede definir como un proceso de aprendizaje que tiene como objetivo proporcionar a las personas las herramientas y conocimientos necesarios para manejar adecuadamente sus recursos monetarios. A través de la entrega de información clara y accesible, esta formación busca capacitar a quienes la reciben para que puedan gestionar su dinero de manera eficaz, planificar su situación económica futura, y tomar decisiones informadas en su vida cotidiana en relación con sus finanzas personales.

Además, también les ayuda a seleccionar y utilizar productos y servicios financieros que contribuyan positivamente a su bienestar general. Por último, la educación financiera facilita el acceso a recursos e información relevante sobre temas económicos y financieros, lo cual es esencial para una toma de decisiones más acertada y consciente (Ferrada et al., 2021). La educación y la cultura financiera son fundamentales, ya que permiten a las personas en diversas etapas de la vida entender el valor del dinero y el ahorro, fomentando ciudadanos responsables y organizados que tomen decisiones financieras adecuadas a lo largo de su vida (Gitman, 2015).

2.1.1.2. Conocimiento financieros

El saber financiero implica conocer el funcionamiento de productos y servicios financieros; entender los conceptos que les corresponden; identificar los roles de proveedores y consumidores en mercados financieros, así como conocer derechos y responsabilidades de las personas e identificar fuentes de información. Según ellos, a menudo hay un gran vacío entre saber qué hacer y actuar en la vida diaria (Rojas, 2022). Siguen afirmando que la práctica de tomar decisiones financieras más efectivas y beneficiosas se asemeja a la adopción de hábitos alimenticios saludables o la realización de ejercicios físicos; es importante reconocer que, al igual que en estos ámbitos, las buenas intenciones a menudo se ven obstaculizadas por una serie de dificultades y desafíos que son bastante comunes. De igual manera, en el contexto económico que vivimos en la actualidad, es completamente evidente que tener un buen conocimiento sobre temas financieros es de suma importancia. Sin embargo, los autores destacan la importancia de realizar un cambio significativo. La enseñanza y comprensión de conceptos relacionados con la educación financiera es, en realidad, mucho más compleja y desafiante de lo que la mayoría de los expertos en el campo podrían haber anticipado o pensado inicialmente. Transformar el entendimiento existente sobre las finanzas en inversiones financieras que sean consideradas como confiables implica enfrentar una

serie adicional de desafíos y complicaciones a lo largo del proceso (García & García, 2022).

2.1.1.3. Planificación financiera

Se refiere al grupo de elecciones y resoluciones que llevamos a cabo a lo largo de nuestra existencia, las cuales están destinadas a cumplir y satisfacer de manera efectiva nuestras diversas necesidades en el ámbito financiero. No obstante, una de las tareas más desafiantes y difíciles que enfrentamos la mayoría de las personas es, en esencia, llevar a cabo de manera efectiva esa planificación que hemos elaborado. Nos inclinamos por la acción inicial y después observamos los resultados que surgen, lo cual es comúnmente denominado como el enfoque de prueba y error (Mungaray et al., 2021). En consecuencia, es fundamental que consideremos la planificación financiera como si fuera un sistema de navegación GPS para nuestras finanzas. Este sistema nos guiará de manera efectiva hacia nuestras metas financieras deseadas, evitando obstáculos y eligiendo siempre la ruta más adecuada. Asimismo, es importante reflexionar sobre tres dimensiones temporales en este proceso: el pasado, que nos enseña lecciones; el presente, que nos exige atención y decisiones acertadas; y el futuro, que nos motiva a alcanzar nuestros objetivos a largo plazo. En otras palabras, se trata de llevar a cabo un análisis detallado de la manera en que hemos manejado nuestras finanzas en el pasado, reflexionando sobre nuestras decisiones financieras previas, así como evaluar la manera en que estamos gestionando estos recursos en la actualidad (Villada et al., 2019).

La planificación financiera se define como el metódico y detallado proceso mediante el cual un individuo lleva a cabo un análisis exhaustivo de su situación económica actual. Este proceso incluye la identificación y establecimiento de sus metas y objetivos financieros, así como la elaboración de estrategias y planes concretos que le facilitarán el camino hacia la consecución de esos objetivos financieros que se ha propuesto alcanzar. Mediante un enfoque meticuloso en la planificación financiera, es posible alcanzar un

manejo más eficiente y consciente de las finanzas personales, lo que, a su vez, contribuye a una notable mejora en la situación económica general de una persona. Loo et al. (2024) indica que es esencial elaborar un plan de gastos que se ajuste a la realidad, realizando un análisis para identificar su importancia y necesidad, evitando gastos impulsivos y considerando la situación económica actual. La educación financiera es crucial para esto (Rigters, 2021).

Como bien lo anota Gaspar et al. (2024) al hacer referencia al hecho de que el presupuesto representa una metodología estructurada y organizada para asignar de manera eficiente los ingresos que una familia percibe, se puede afirmar que este permite planificar adecuadamente los gastos durante un período específico de tiempo. Es fundamental que, de manera mensual, se elabore una lista detallada y escrita del presupuesto, asegurando que dicha lista sea lo más precisa y realista posible, en función de los ingresos que se reciben cada mes.

2.1.2. CAPACIDAD DE AHORRO

La capacidad de ahorro se puede definir como nuestra habilidad para destinar una parte de los ingresos que recibimos en nuestra economía personal a una reserva financiera. Este proceso implica la acción de apartar cierta cantidad de dinero, lo cual está motivado por el deseo de tener esos fondos disponibles para utilizarlos en un momento posterior, ya sea para enfrentar imprevistos, realizar inversiones o simplemente para asegurar un mayor bienestar económico en el futuro. Si bien, Quezada & Chamba (2023) indican que una de las definiciones que se aproximan más a la realidad describe el ahorro como una alternativa que reemplaza el consumo que se realiza en el presente, en favor de un consumo que tendrá lugar en el futuro. En otras palabras, hoy he decidido dejar de hacer gastos, ya que considero que el dinero que he optado por no utilizar en este momento será útil para realizar otra compra en el futuro.

El ahorro es lo que queda de dinero después de cubrir los gastos diarios. En resumen, la Comisión para el Mercado Financiero CMF (2016) define el ahorro como la porción del ingreso no utilizada para el gasto, reservada para necesidades futuras, mediante un sistema autorizado por la ley para captar fondos del público, como una cuenta o tarjeta de ahorros, un depósito a plazo o una cuenta de ahorro previsional voluntario, para quienes estén empleados (Tolentino, 2019). Así, el ahorro consiste en reservar una porción del dinero para un evento inesperado futuro; la capacidad de ahorro es esa acción de ahorrar, pero con un destino ya definido. Asimismo, la capacidad de ahorro depende del dinero que queda después de los gastos diarios y del nivel de deuda de cada individuo (Tolentino, 2019).

2.1.2.1. Dimensiones de la capacidad de ahorro

- **Nivel de ingresos:** Implica todos los ingresos monetarios que ocurren en la familia o individuo, en un periodo específico, que incluye el presupuesto. Los ingresos pueden originarse de salarios, compensaciones, negocios, pensiones, ayudas, transferencias, etc. Es fundamental entender los ingresos que se reciben, por ello los clasifica en fijos y variables (Lozano, 2002).
- Ingresos fijos: Se trata de aquellos ingresos o apoyos que obtenemos de forma constante y regular, siempre en las mismas fechas del año y con una cantidad idéntica en cada ocasión. Es posible que estemos hablando de diferentes conceptos relacionados con nuestras finanzas, tales como el saldo que poseemos, la compensación por tiempo de servicio, comúnmente conocida como CTS, o incluso las gratificaciones que recibimos en los meses de julio y diciembre.
- Ingresos variables: Se trata de aquellos ingresos que no se perciben de manera constante o regular en el hogar, pero que se intenta obtener o crear con el fin de incrementar la cantidad total de dinero que recibe la familia. Estas ganancias se componen del dinero adicional que se obtiene a través de empleos de medio tiempo

o de alguna otra actividad complementaria que generen ingresos extra (Silva et al., 2021).

- **Nivel de endeudamiento:** Se puede considerar como una especie de consumo que se realiza de manera anticipada; en otras palabras, se trata de un tipo específico de consumo que se retrasa en el tiempo, el cual tiene un impacto en una fracción considerable de la población a nivel global. Una deuda puede definirse como el monto de dinero que se nos otorga en préstamo con un propósito específico y que, posteriormente, estamos obligados a restituir, sumando además los intereses aplicables. Es crucial entender que una deuda está compuesta por dos elementos esenciales: el capital, que representa la cantidad de dinero que nos es prestada, y los intereses, que son los costos adicionales que debemos pagar por el uso de ese capital durante el tiempo que dure el préstamo. Asimismo, un error común cometido por un gran número de individuos es enfocarse únicamente en la cantidad de dinero que deben solicitar como préstamo para realizar cualquier tipo de compra, iniciar un negocio, hacer una inversión, entre otras cosas (Espinoza et al., 2023). Existen diferentes tipos de endeudamiento al considerar los motivos que lo generan:
 - Un primer tipo de endeudamiento, que se puede describir, es aquel que se origina debido a la falta de capacidad para cubrir los gastos indispensables mediante los ingresos que se perciben. Esta situación generalmente ocurre dentro de un marco en el que las personas se encuentran enfrentando problemas de salud, así como también en circunstancias que requieren atención inmediata y urgente.
 - Un segundo tipo de endeudamiento se origina como resultado de la aversión a limitar o ajustar los gastos para que se mantengan en un nivel que esté en consonancia con los ingresos percibidos. Este fenómeno tiende a suceder con frecuencia cuando se presenta una situación de “disminución temporal en los ingresos obtenidos”. En caso de que, como resultado del desempleo, alteraciones en el empleo o la falta de

beneficios económicos en las empresas, los ingresos de una familia durante un periodo específico sean inferiores a los niveles de ingresos que solían tener en el pasado, pero existan expectativas de que esos ingresos se recuperen y aumenten nuevamente en el futuro, es muy probable que la familia en cuestión esté extremadamente interesada en continuar con sus patrones de gasto habituales. Sin embargo, es importante destacar que esta decisión puede conllevar la necesidad de recurrir a los bienes que han acumulado a lo largo del tiempo o incluso incurrir en la necesidad de solicitar préstamos para poder sostener su estilo de vida (Vargas, 2021).

- Un tercer tipo que podemos identificar es aquel que emerge como resultado del anhelo de realizar gastos excepcionales o fuera de lo común. Los gastos que se clasifican en esta categoría pueden abarcar diversas formas de adquisición, tales como la compra de automóviles, que son vehículos, o la adquisición de otros bienes duraderos que están diseñados para ser utilizados durante un largo período de tiempo. Además, estos gastos pueden incluir la compra de distintos tipos de bienes semidurables, que son aquellos que tienen una vida útil intermedia. Asimismo, se pueden considerar los gastos relacionados con los viajes de vacaciones, que podrían incluir pasajes, alojamiento y actividades recreativas. También se debe tener en cuenta el costo asociado con la mudanza, ya sea el traslado de un domicilio a otro, así como ciertos gastos asociados con experiencias lujosas que pueden considerarse innecesarias pero que aportan un nivel elevado de confort o distinción (Suárez & Ferrer, 2018).
- **Nivel de depósito de Ahorro:** Se trata de fondos monetarios que se mantienen en una cuenta que permite el acceso inmediato a los mismos, lo cual ha sido depositado en una entidad del sistema financiero. Esta cuenta está registrada a nombre de un individuo o entidad que se denomina ahorrista, ya sea una persona física (natural) o

una entidad legal (jurídica). Este tipo de cuentas de depósito te ofrece la posibilidad de acceder a tus fondos en cualquier momento que lo desees, brindándote así una gran flexibilidad en la gestión de tu dinero. Cada institución financiera pone a disposición de los usuarios una amplia variedad de tipos de cuentas de ahorro, que se adaptan a diferentes necesidades y preferencias. Por ejemplo, se pueden encontrar cuentas de ahorro que no generan ningún costo de mantenimiento, así como aquellas que permiten realizar un número ilimitado de transacciones sin incurrir en gastos. También existen cuentas que ofrecen premios o incentivos por el uso de la misma, y otras que permiten realizar operaciones sin costo adicional a nivel nacional. Estas cuentas presentan numerosas características y beneficios que pueden interesarle a cada cliente. Antes de tomar la decisión de contratar un servicio, es fundamental que identifiques y determinen cuál es el tipo de cuenta que mejor se adapta a tus necesidades y requerimientos financieros específicos (Checasaca et al., 2022).

- **Hábitos de ahorro:** Ahorrar regularmente consiste en reservar una porción de los ingresos a diferentes plazos según nuestras futuras necesidades (viaje, vivienda, educación, retiro). En resumen, significa reservar dinero en una cuenta corriente para un fondo de emergencia que cubra gastos inesperados (como reparaciones del coche, pagos médicos o mejoras del hogar) o invertir ese dinero, por ejemplo, en un fondo de inversión si se trata de metas a largo plazo, como comprar una casa, la educación de los hijos o el retiro. Así, los hábitos de ahorro son esenciales para la salud financiera, puesto que contar con ahorros brinda mayor seguridad y tranquilidad sobre las finanzas. Esto disminuye la ansiedad relacionada con problemas económicos (Gitman, 2005).

2.1.2.2. Importancia de la capacidad de ahorro financiero

El ahorro es crucial para el progreso de un país y de las familias. Por un lado, contar con una base sólida de ahorro crea un sistema financiero firme y estable, que desempeña un rol esencial en los países, al ser la principal fuente de recursos para financiar inversiones y generar proyectos de reforma estructural que impulsen el desarrollo económico y social. Asimismo, el ahorro ayuda a las familias a crear activos financieros que facilitan el logro de metas a corto y largo plazo, cubrir gastos inesperados y prepararse para la jubilación; además, es la base para acceder a otros productos y servicios financieros como créditos, seguros o pensiones (Cerrón & Aldo, 2019).

Del mismo modo, mantener un hábito constante de ahorro generará resultados positivos similares: al reservar un porcentaje específico de tus ingresos cada mes, llevar un control detallado de tus movimientos financieros y dar prioridad a tus gastos esenciales, podrás cumplir con todas tus obligaciones económicas de manera efectiva. Esto te permitirá no solo gestionar tus finanzas actuales, sino también tomar el control de tu presente, lo que te facilitará la construcción de un futuro más próspero y seguro (Easterly, 2022).

2.1.2.3. Objetivo de la capacidad de ahorro financiero

Ahorrar dinero se convierte en una herramienta esencial para salvaguardar la calidad de vida de los individuos, especialmente en circunstancias en las que podrían enfrentar la pérdida de sus fuentes de ingresos o cuando exista la posibilidad de que sus ingresos futuros sean menores. Situaciones como el desempleo, que se refiere a la falta de oportunidades laborales, o el surgimiento inesperado de gastos adicionales, por ejemplo, a causa de problemas de salud, pueden impactar significativamente en la economía personal. Por esta razón, tener ahorros puede brindar un importante colchón financiero que ayuda a las personas a navegar por estos desafíos. Asimismo, el ahorro proporciona la oportunidad de adquirir bienes que, debido a su elevado costo en comparación con los ingresos personales o familiares, resultan difíciles de obtener sin tener que recurrir a la acumulación de deudas (Westley & Branch, 2020).

Antes de tomar la decisión de realizar una inversión, es fundamental tener bien definido cuál es el objetivo que se persigue, así como entender claramente qué es lo que se espera conseguir mediante el acto de ahorrar. Por citar un par de ejemplos, podrías considerar ahorrar para financiar tus próximas vacaciones, dedicarte a organizar y mejorar el espacio de tu habitación, o quizás plantearte la posibilidad de adquirir una nueva bicicleta para reemplazar la que actualmente tienes. Las metas alcanzadas mediante un método de ahorro sostenido que se lleva a cabo durante un periodo de breve duración, son frecuentemente denominadas objetivos de corto plazo. Además, si los fines financieros se vinculan con la necesidad de acumular la suma inicial de dinero necesaria para la adquisición de una vivienda, financiar la formación futura de los hijos o acumular ahorros con el objetivo de mejorar las condiciones durante la jubilación, es crucial destacar que estos constituyen metas que se ubican en un ámbito de corto a largo plazo (Demuner et al., 2018).

Al implementar un plan de gasto con un objetivo concreto, es imprescindible invertir los fondos acumulados para generar beneficios económicos. El objetivo de obtener una rentabilidad, también denominada retorno, debe garantizar que el capital acumulado no sufra una pérdida de valor debido a la inflación, que se refiere al incremento en el costo del dinero. En síntesis, un incremento en la inflación podría elevar el costo monetario, por lo que el rendimiento de la inversión debería, al menos, mantener la capacidad de compra. Esto implica que el capital acumulado debería permitir la adquisición de lo mismo que se adquirió previamente mediante el ahorro o la financiación (Rodríguez et al., 2020). Es fundamental recordar que una inversión sólo triunfa si se cumple el plan original; por tanto, al decidir dónde invertir, hay que evaluar el riesgo que se acepta y la rentabilidad esperada. Es imperativo tener en cuenta que existirán etapas en las que se podrán capitalizar oportunidades de inversión y otras en las que el mercado no presentará atractivo, lo cual contribuye al equilibrio de las oscilaciones y a la consecución de retornos

más estables. Por consiguiente, si se persigue un ahorro a largo plazo libre de riesgos, se recomienda ahorrar de manera periódica y mantener una inversión continua (Nava, 2019). Para llevar a cabo una inversión óptima, es imprescindible adquirir conocimientos acerca de las alternativas disponibles, con el fin de comparar:

- La rentabilidad que proporcionan es notable.
- La temática del riesgo, específicamente el riesgo asociado con la actividad financiera.
- Las alternativas y recursos disponibles para la recuperación de los recursos ahorrados.
- Los costos vinculados a la administración y gestión que se imponen, incluyendo los gastos de gestión y administración.
- Otros aspectos de relevancia.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- a. Capacidad de ahorro:** La capacidad de ahorro es el sobrante de ingresos después de gastos. Consiste en la opción de destinar una porción de tus ingresos mensuales y ahorrar para el futuro. No obstante, ahorrar no debe significar descuidar tus gastos diarios (Ramírez et al., 2020).
- b. Clientes bancario:** Un cliente bancario es una persona que adquiere un servicio o producto de una entidad financiera. En los contratos y relaciones comerciales que las entidades bancarias tienen con sus clientes, se definen derechos y obligaciones (Loayza, 2022).
- c. Costumbre de ahorrar:** Se podría decir que se trata de una práctica saludable y positiva, un hábito o costumbre que adquirimos con el tiempo y que nos inspira a reservar una fracción de los ingresos que obtendremos, con el propósito de asegurarnos un futuro más sólido y mejor preparado financieramente (Ramírez et al., 2020).

- d. **Crédito financiero:** El crédito financiero implica un préstamo de capital otorgado por una institución financiera, estableciendo un compromiso de pago en un plazo específico, junto con los intereses generados (Moreno et al., 2021).
- e. **Cultura financiera:** Se define como el conjunto integral de conocimientos teóricos y prácticos, así como de habilidades específicas, actitudes adecuadas y comportamientos responsables, todo ello orientado a capacitar a la población para manejar de manera efectiva y eficiente sus finanzas personales (Fuente & Díaz, 2013)
- f. **Designación de un porcentaje para ahorro:** Es un parámetro económico que indica qué proporción de nuestros ingresos optamos por ahorrar en vez de gastar ahora (Sierra et al., 2024).
- g. **Educación financiera:** La educación financiera es la habilidad de comprender el funcionamiento del dinero: cómo una persona lo gana, gestiona e invierte (Auccapiña, 2019).
- h. **Entidad financiera:** Una institución financiera agrupa servicios en banca, valores y seguros. Su propuesta incluye servicios de intermediación, venta de seguros, créditos y asesoría, entre otros (Sanchez, 2023).
- i. **Formación en las finanzas:** La educación financiera se refiere a adquirir habilidades para manejar tus fondos, monitorear tus finanzas, planificar el futuro, seleccionar productos financieros y estar actualizado en temas financieros (Villada et al., 2019).
- j. **Gastos:** Un gasto puede definirse como una cantidad de dinero que una persona o una entidad empresarial tiene que desembolsar, lo cual implica una salida de fondos, con el fin de reconocer o establecer formalmente su derecho sobre un determinado artículo, propiedad o recurso, así como para poder acceder a recibir un servicio específico que se necesita o desea (Becerra, 2023).

- k. Hábitos de ahorro:** La costumbre de ahorrar se refiere a la práctica regular y sistemática de reservar una fracción de nuestros ingresos, la cual puede ser destinada a diferentes plazos de acuerdo con nuestras necesidades y objetivos a futuro, tales como realizar un viaje, adquirir una vivienda, financiar estudios o prepararnos para la jubilación (Ruiz, 2022).
- l. Ingresos adicionales:** Una fuente de ingreso adicional se refiere a cualquier modalidad o método a través del cual puedes generar dinero de manera complementaria a tu fuente principal de ingresos, que normalmente se considera tu salario o sueldo habitual. Este tipo de ingreso puede derivar de diversas actividades, inversiones o trabajos secundarios que no forman parte de tu empleo principal (Sierra et al., 2024).
- m. Inversión financiera:** Las inversiones financieras se refieren a las acciones de adquirir activos que están vinculados al mercado financiero, con la finalidad de generar beneficios o ganancias a partir del capital que se ha invertido (Ruiz, 2022).
- n. Inversiones con el ahorro:** Cuando se utiliza el dinero que se ha ahorrado con el propósito de comprar un artículo o activo que tiene el potencial de generar beneficios económicos en el futuro, se está llevando a cabo una acción que se denomina inversión (Auccapiña, 2019).
- o. Motivación para ahorrar:** Es comprender lo que te interesa y emociona sobre cómo gestionar el dinero. Puede ser que inviertas en tu futuro o asistas a tu familia, lo relevante es que te conduce a una recompensa. Al hallar tu motivación, verás con claridad el camino siguiente (Ruiz, 2022).
- p. Nivel de depósito de Ahorro:** Son fondos disponibles en una cuenta de una entidad financiera, a nombre de un individuo llamado ahorrista (puede ser una persona física o jurídica) (Buleje, 2019).

- q. **Nivel de endeudamiento:** Es un indicador financiero que muestra la relación entre la deuda de una empresa y su patrimonio disponible (Vargas, 2024).
- r. **Nivel de ingresos:** El nivel de ingresos de las personas o los hogares se considera una variable crucial y esencial, ya que juega un papel fundamental en la determinación de la capacidad adquisitiva que posee la demanda potencial en el mercado (Canaza, 2023).
- s. **Planificación financiera:** Esta herramienta o enfoque permite a las empresas no solo definir y estructurar su dirección estratégica de manera efectiva, sino también implementar acciones concretas que les ayuden a maximizar su rendimiento tanto financiero como en el ámbito empresarial (Sierra et al., 2024).
- t. **Proyección de planes futuros:** Se trata de visualizar en tu mente con el máximo nivel de detalle posible cómo se verán y sentirán todas las cosas una vez que hayas logrado el objetivo que te has marcado o propuesto alcanzar (Loayza, 2022).
- u. **Tarjetas de crédito a mediano plazo:** Es un subsidio económico que se concede anualmente a trabajadores, empleados, jubilados y pensionados para comprar bienes duraderos para el hogar (muebles de interés familiar) (Ruiz, 2022).
- v. **Toma de decisiones financieras:** Este proceso se considera una estrategia fundamental que abarca diversas etapas, como la planificación cuidadosa, la organización meticulosa, la dirección efectiva y el control minucioso de todas las actividades relacionadas con las finanzas (Auccapiña, 2019).
- w. **Uso de herramientas financieras:** Se trata de un sistema, que puede ser considerado como un software o una aplicación, diseñado específicamente para asistir a las empresas en la gestión, el control y la optimización eficiente de sus recursos económicos de manera integral (Ruiz, 2022).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.
- Existe relación significativa entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.
- El nivel de cultura financiera es bajo en los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.
- El nivel de capacidad de ahorro es regular en los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en la Financiera Confianza S.A.A. Se encuentra en el Jirón Tupac Amará 865 de Juliaca. Juliaca es una ciudad peruana que es la capital del distrito y de la provincia de San Román, situada en el departamento de Puno. Se encuentra a 3824 m s. norte. metro. (metros sobre el nivel del mar) en la meseta del Collao, al noroeste del lago Titicaca, cerca de la laguna de Chacas, el río Maravillas y las Chullpas de Sillustani.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo representada por los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. - Juliaca, que es de 1350 clientes (Ahorristas y los que mantienen créditos) en promedio anual, durante el año 2024). La información fue obtenida de la base de datos de clientes, proporcionada por el gerente de la agencia Financiera Confianza S.A.A. - Juliaca.

3.2.2. MUESTRA

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple. Siendo la ecuación para el cálculo del tamaño de muestra utilizado para una población finita:

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

Donde:

N: Tamaño de la población = 1350

p: Proporción favorable para la investigación = 0.5

q: Proporción desfavorable para la investigación = 0.5

Z: Nivel de confianza (al 95%) = 1.96

e: Error de estimación (al 5%) = 0.06

Reemplazando los valores en la fórmula se aprecia de la siguiente forma

$$n = \frac{1350(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(1350-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

La muestra estuvo conformada por 299 clientes de la Financiera Confianza S.A.A. - Juliaca.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TÉCNICA

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica; fue usada para dar respuestas a una serie de preguntas realizadas a los clientes, acerca de la cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. Las técnicas fueron aplicadas en todos los objetivos de la investigación.

3.3.2. INSTRUMENTO

En la presente investigación se utilizaron los cuestionarios como instrumento de recolección de datos, los cuales fueron creados por Ruiz (2022) y debidamente validados. Sin embargo, los instrumentos fueron adaptados para el presente estudio y se validaron nuevamente por juicio de expertos (Anexo 04).

Cuestionario de Cultura financiera (ANEXO 2): El cuestionario fue elaborado por Ruiz (2022), cuenta con 2 dimensiones “Uso de herramientas Financieras” y “Educación Financiera”, este cuestionario consta de 28 ítems o indicadores.

Cuestionario de Capacidad de Ahorro (ANEXO 3): El cuestionario fue elaborado para medir el nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la entidad financiera; este cuestionario cuenta con 4 dimensiones (nivel de ingresos, nivel de endeudamiento, nivel de depósito de ahorro y hábitos de ahorro) y consta de 23 ítems o indicadores.

Validez: Los instrumentos fueron creados por Ruiz (2022) y en su estudio fueron validados por dos expertos los que emitieron su juicio de valor teniendo en cuenta la relación de la variable, dimensiones, indicadores, ítems y escala de valoración. No obstante, los instrumentos fueron adaptados para el presente estudio y sometidos a un nuevo proceso de validación a través del juicio de expertos (Anexo 04).

Confiabilidad: Del mismo modo, Ruiz (2022) midió su nivel de confiabilidad a través del método estadístico alfa de Cronbach utilizando el software SPSS con su escala respectiva, siendo el valor de 0,870 para la variable cultura financiera y del 0,867 para la variable capacidad de ahorro, considerándose estos valores como buenos.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala	Categorías
	Se define como el total de	Uso	de		
	conocimientos,	herramientas	Inversión financiera	Nunca (1)	Alta: 103 - 140 puntos
Variable Independiente	habilidades, actitudes y comportamientos que	Y Financieras	Gastos y Planificación	Casi nunca (2)	Regular: 66 - 102 puntos
:	Cultura capacitan a los individuos		Formación en las finanzas	A veces (3)	
Financiera	dentro de la población	Educación		Casi siempre (4)	Baja: 28 - 65 puntos
	para manejar de manera efectiva.	Financiera	Toma de decisiones financieras	Siempre (5)	
Variable Dependiente:	La capacidad de ahorro es el sobrante de ingresos después de gastos.	Nivel de ingresos	Nivel de ingreso para necesidades primarias	Nunca (1)	Alta: 85 - 115 puntos
Capacidad de Ahorro	Consiste en la opción de destinar una porción de	Nivel endeudamiento	Ingresos adicionales	Casi nunca (2)	
			de Tarjetas de crédito a mediano plazo	A veces (3)	Regular: 55 - 84 puntos
			Uso frecuente de la tarjeta de crédito	Casi siempre (4)	
				Siempre (5)	Baja: 23 - 54 puntos

puntos

tus ingresos mensuales y Nivel de depósito Comparación de tasa ofrecidas antes

de ahorrar

de Ahorro

ahorrar para el futuro.

Designación de un porcentaje para

ahorro

Hábitos de ahorro

Motivación para ahorrar a plazo fijo

Proyección de planes futuros

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Tipo de Investigación: El presente trabajo de investigación, corresponde al tipo de investigación básico. La investigación básica no tiene fines aplicados inmediatos, solo pretende ampliar y profundizar el conocimiento científico sobre la realidad (Hernández et al., 2014).

Enfoque de Investigación: El enfoque que se utilizó en la presente investigación fue el cuantitativo. Como señala Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se basa en la recolección sistemática de datos, lo cual permite poner a prueba diferentes hipótesis. Este método se fundamenta en la medición numérica y en un análisis estadístico riguroso, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento que puedan ser observados y, a su vez, validar o refutar teorías existentes en un contexto determinado.

Diseño de la Investigación: El diseño que se aplicó en la presente investigación fue el no experimental transversal, según Hernández et al. (2014) aseguran que la investigación de tipo ex post facto se fundamenta en la observación de los eventos en el momento en que se están desarrollando, sin alterar en absoluto ni el contexto en el que ocurren ni el fenómeno que se está analizando.

Alcance de la Investigación: La presente investigación tuvo un alcance o nivel descriptivo, esto se debe a que primero se procede a realizar una descripción detallada de las variables que se están investigando en el estudio, y posteriormente se lleva a cabo una correlación entre dichas variables para analizar las relaciones que pueden existir entre ellas (Hernández et al., 2014).

Técnicas de análisis de datos: La información recolectada fue presentada de forma visual mediante gráficos de barras y polígonos de frecuencia, elaborados con la herramienta Microsoft Excel. Posteriormente, se realizó un análisis detallado para examinar la relación entre las diferentes variables, utilizando el software especializado en análisis estadístico SPSS, versión 25.

En el contexto de la investigación, se aplicaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva permitió resumir y caracterizar las principales propiedades de los datos obtenidos, facilitando la interpretación de patrones y tendencias. Por su parte, la estadística inferencial se utilizó para realizar estimaciones y pruebas de hipótesis, con el objetivo de identificar relaciones significativas entre las variables analizadas y extraer conclusiones relevantes a partir de la muestra estudiada.

Además, se llevó a cabo la prueba de normalidad para determinar si los datos presentan una distribución normal, requisito fundamental para la aplicación de ciertos análisis estadísticos. Esta prueba se realizó utilizando los métodos de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 02: Prueba de normalidad Kolmogorov – y Shapiro – Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Financiera	.561	299	.001	.441	299	.001
Capacidad de Ahorro	.160	299	.001	.520	299	.002

Interpretación de Resultados: Dado que el total de datos es de 299, se consideró más apropiado utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las variables analizadas.

- **H0 (Hipótesis nula):** Los datos de las variables analizadas provienen de una distribución normal.
- **H1 (Hipótesis alternativa):** Los datos de las variables analizadas no provienen de una distribución normal.

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk muestran que para la variable Cultura Financiera, el p-valor obtenido fue de 0.001, y para la variable Capacidad de Ahorro, el p-valor fue de 0.002. En ambos casos, estos valores son menores al nivel de significancia

establecido ($\alpha = 0.05$). Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que los datos no siguen una distribución normal.

Grado de Relación según el Coeficiente de Correlación (Rho de Spearman):

- -0.91 a -1.00: Correlación negativa perfecta
- -0.76 a -0.90: Correlación negativa muy fuerte
- -0.51 a -0.75: Correlación negativa considerable
- -0.11 a -0.50: Correlación negativa media
- -0.01 a -0.10: Correlación negativa débil
- 0.00: No existe correlación
- +0.01 a +0.10: Correlación positiva débil
- +0.11 a +0.50: Correlación positiva media
- +0.51 a +0.75: Correlación positiva considerable
- +0.76 a +0.90: Correlación positiva muy fuerte
- +0.91 a +1.00: Correlación positiva perfecta

Este esquema permite interpretar de forma clara la magnitud de la relación entre las variables, facilitando el análisis de resultados en estudios correlacionales.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS

4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

Tabla 03: Relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

Correlaciones				
			Cultura Financiera	Capacidad de Ahorro
Rho	de Cultura	Coefficiente de correlación	1.000	.782**
Spearman	Financiera	Sig. (bilateral)		0
		N	299	299
	Capacidad de Ahorro	Coefficiente de correlación	.782**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	
		N	299	299

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0.782 , lo que indica una relación positiva fuerte y significativa entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los

clientes de la Financiera Confianza SAA. Esto significa que a medida que el nivel de cultura financiera aumenta, la capacidad de ahorro también tiende a incrementarse. El nivel de significancia bilateral ($p < 0,01$) refuerza que este resultado no es producto del azar.

La cultura financiera juega un papel clave en la capacidad de ahorro de los clientes. Este hallazgo resalta la importancia de fomentar la educación y el uso de herramientas financieras, ya que ambos factores contribuyen significativamente a mejorar los hábitos de ahorro.

Discusión:

Estas conclusiones se alinean con los descubrimientos de Pantoja & Pérez (2019), quienes establecieron una correlación significativa ($Rho = 0.723$; sig. = 0.000) entre la cultura financiera y los patrones de ahorro en los comerciantes del mercado central de Huaraz. En el presente estudio, se constató que un incremento en la cultura financiera propicia un aumento en los patrones de ahorro, con valores predominantes en el nivel regular para ambas variables. Esto se alinea con los hallazgos contemporáneos, que demuestran que una sólida fundamentación en conocimientos financieros puede potenciar la habilidad de ahorro.

Análogamente, Quinto (2019) identificó una correlación estadísticamente significativa altamente significativa y directamente proporcional entre la educación financiera y la habilidad para ahorro en los clientes de MiBanco, Agencia de Mariscal Cáceres ($r_s = 0.878$, $p < 0.05$). A pesar de que el coeficiente de correlación adquirido en nuestro estudio es marginalmente inferior, ambos hallazgos consolidan la suposición de que una educación financiera optimizada se traduce en una mayor habilidad para el ahorro, subrayando la relevancia de programas de formación financiera en entidades bancarias.

Buleje (2019) registró igualmente una correlación positiva significativa (Rho de Spearman = 0.769; sig. = 0.000) entre la cultura financiera y los ingresos de los clientes de la

Asociación Crediticia el Triunfo en Huanta. Este descubrimiento, aunque centrado en los ingresos, evidencia que la cultura financiera ejerce una influencia significativa en elementos económicos fundamentales. Esta afirmación se alinea con nuestros hallazgos que subrayan su influencia en la habilidad de ahorro.

Camargo & Collantes (2022) detectaron una relación media positiva entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro en empleados de P.A. PERU S.A.C., concluyendo que ambas variables mantienen una vinculación significativa. Aunque su investigación evidencia una correlación de menor intensidad en comparación con la nuestra, se consolida la premisa de que el robustecimiento de la cultura financiera es un elemento crucial para potenciar la capacidad de ahorro en diversos contextos.

En el estudio realizado por Becerra (2023), se registró un coeficiente de Spearman de Rho de 0.797 (sig. < 0.05), lo que evidencia una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la cultura financiera y la habilidad para el ahorro. Este hallazgo es análogo al de nuestro estudio, corroborando la estrecha correlación entre estas variables y subrayando cómo un elevado grado de conciencia financiera favorece una gestión más eficiente del ahorro personal.

Canaza (2023) llegó a la conclusión de que la cultura financiera tiene un impacto significativo en la habilidad de ahorro de los comerciantes del mercado San José en Juliaca, con un nivel de correlación directa moderado (Pearson = 0.557, $p = 0.000$). A pesar de que su coeficiente de correlación es inferior al registrado en nuestra investigación, ambos estudios concuerdan en que una planificación financiera adecuada y la formulación de presupuestos son estrategias fundamentales para potenciar la capacidad de ahorro.

En última instancia, Ruiz (2022) identificó una correlación media positiva ($r = 0.455$, $p < 0.05$) entre la cultura financiera y la habilidad para ahorro de los clientes del Banco BBVA

Continental en Jaén. Aunque la relación identificada en su estudio es de menor envergadura, se mantiene que la relación es significativa.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Tabla 04: Relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

Correlaciones			
		Uso de herramientas Financieras	Capacidad de Ahorro
Rho de Uso de	de Coeficiente de correlación	1.000	.650**
Spearman herramientas Financieras	Sig. (bilateral) N	299	0
Capacidad de Ahorro	de Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.650** 0 299	1.000 299

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

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.650 , lo que refleja una relación positiva moderada a fuerte entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro. Este resultado indica que aquellos clientes que hacen un uso más frecuente y adecuado de herramientas financieras (como presupuestos, aplicaciones financieras o cuentas de ahorro) tienden a ahorrar más. La significancia estadística ($p < 0,01$) confirma la validez del resultado

El uso de herramientas financieras influye directamente en la capacidad de ahorro de los clientes. Esto evidencia la necesidad de que las instituciones financieras promuevan el acceso y capacitación sobre estas herramientas para optimizar los resultados financieros de sus clientes.

Discusión:

Estos descubrimientos se alinean con la evidencia proporcionada por Pantoja & Pérez (2019), quienes corroboraron una correlación significativa ($Rho = 0.707$; $sig. = 0.000$) entre el crédito en instrumentos financieros y la habilidad de ahorro en comerciantes del mercado central en Huaraz. Su estudio subraya que un incremento en la cultura crediticia propicia patrones de ahorro más sólidos, con valores elevados en la intersección del nivel bajo.

Además, Quinto (2019) identificó una correlación estadísticamente significativa altamente significativa, directamente proporcional y positiva entre la gestión de instrumentos financieros y la habilidad para ahorro en los clientes de MiBanco, Agencia de Mariscal Cáceres ($r_s = 0.783$, $p < 0.05$) A pesar de que el coeficiente de correlación en nuestro estudio es marginalmente inferior, ambos hallazgos corroboran que la aplicación eficaz de instrumentos financieros, tales como presupuestos, planes de ahorro y aplicaciones de gestión financiera, contribuye de manera significativa a la optimización de la capacidad de ahorro de los individuos.

De forma análoga, Canaza (2023) llegó a la conclusión de que la cultura financiera tiene un impacto significativo en el nivel de ingresos de los comerciantes del mercado San José en Juliaca, con un nivel de correlación directa moderado (Pearson = 0.400, $p = 0.004$). A pesar de que su estudio se enfocó en los ingresos, la utilización de instrumentos financieros emerge como un elemento crucial que también afecta la capacidad de ahorro. En síntesis, los hallazgos derivados corroboran la presencia de una correlación significativa entre la utilización de instrumentos financieros y la habilidad para el ahorro.

Este hecho subraya la relevancia de promover la educación financiera y la utilización de instrumentos de gestión económica entre los usuarios de entidades financieras, con el objetivo de potenciar su habilidad de ahorro y, por ende, su estabilidad financiera a largo plazo.

4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Tabla 05: Relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

Correlaciones			
		Educación Financiera	Capacidad de Ahorro
Rho de Educación	Coeficiente de correlación	1.000	.721**
Spearman Financiera	Sig. (bilateral)		0
	N	299	299
Capacidad de Ahorro	Coeficiente de correlación	.721**	1.000
	Sig. (bilateral)	0	
	N	299	299

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

Interpretación:

Los resultados muestran una valoración positiva alta (Rho de Spearman = 0.721) y estadísticamente significativa ($p = 0.000$) entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza SAA de Juliaca en 2024, lo que indica que un mayor El nivel de educación financiera está asociado con una mayor capacidad de ahorro. Esto implica que fortalecer la educación financiera puede influir positivamente

en el hábito de ahorro de los clientes, demostrando la importancia de implementar estrategias que fomenten el conocimiento financiero.

Existe una relación positiva y significativa entre la educación financiera y la capacidad de ahorro. Esto sugiere que las estrategias que promuevan y fortalezcan la educación financiera entre los clientes podrían tener un impacto directo en su capacidad de generar y mantener ahorros. Por lo tanto, se recomienda a la institución financiera implementar programas de formación en educación financiera para mejorar los niveles de ahorro entre sus clientes.

Discusión:

Estos hallazgos se alinean con los resultados obtenidos por Canaza (2023), quien concluyó que la cultura financiera tiene una influencia significativa en la capacidad de endeudamiento de los comerciantes del mercado San José en Juliaca, con un coeficiente de correlación de 0.522 ($p = 0.000$). A pesar de que su estudio se enfocó en la capacidad de endeudamiento, subraya cómo una planificación financiera eficaz y la utilización apropiada de productos financieros pueden propiciar un excedente que promueve el ahorro, un hecho que se alinea con los resultados de nuestra investigación.

Análogamente, Quinto (2019) identificó una correlación estadísticamente significativamente elevada, directamente proporcional y positiva, entre la educación financiera y la habilidad para ahorrar en los clientes de MiBanco, Agencia de Mariscal Cáceres ($r_s = 0.828$, $p < 0.05$). A pesar de que nuestro coeficiente de correlación es marginalmente inferior, ambas investigaciones coinciden en que una formación financiera robusta potencia la habilidad de ahorro al promover comportamientos financieros responsables y la utilización eficaz de los recursos.

Buleje (2019) también documentó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.759 ($\text{sig.} = 0.000$), lo que sugiere una correlación positiva significativa entre la educación financiera y la habilidad de ahorro de los clientes de la Asociación Crediticia el

Triunfo, Huanta. Este descubrimiento corrobora los hallazgos de nuestra investigación, evidenciando que un aumento en la educación financiera contribuye de manera significativa a la potenciación de la capacidad de ahorro, atribuible a una mejor planificación y administración del capital.

Adicionalmente, Loayza (2022) evidenció una correlación significativa entre la educación financiera y la habilidad para ahorrar de las beneficiarias del Programa Juntos en el distrito de Colasay, evidenciada por un χ^2 de Pearson (107.858) que supera al χ^2 tabular y una significancia asintótica de 0.000. A pesar de que utilizó un análisis estadístico distinto, sus hallazgos se alinean con los nuestros, subrayando el impacto positivo de la educación financiera en el comportamiento de ahorro.

En última instancia, Pantoja & Pérez (2019) evidenciaron una correlación notable ($Rho = 0.671$; sig. = 0.000) entre los patrones de inversión y los patrones de ahorro en los comerciantes del mercado central de Huaraz. La investigación subraya que un incremento en la cultura de inversión facilita la adquisición de una mayor proporción de patrones de ahorro, un hecho que también se manifiesta en nuestra investigación. En este contexto, la educación financiera potencia la habilidad de ahorro al optimizar la toma de decisiones financieras y la administración de recursos económicos.

4.1.4. Resultados del objetivo específico 03

Tabla 06: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

Variable Independiente: Cultura Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Alta	68	22,74%
Regular	142	47,49%
Baja	89	29,77%
Total	299	100,00%

Interpretación:

La tabla muestra el nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca durante el periodo 2024. Se observa que la mayoría de los clientes (47.49%) presenta un nivel de cultura financiera regular, lo cual se debe a que conocen de forma limitada los productos financieros que ofrece la entidad y, en muchos casos, no tienen el hábito de informarse o leer sobre las características de estos productos antes de utilizarlos. Por otro lado, el 29.77% de los clientes presenta un nivel bajo de cultura financiera, principalmente porque sus ingresos económicos no son suficientes para cubrir los gastos de la canasta básica familiar. Además, antes de solicitar un crédito, no comparan las tasas de interés entre las diferentes entidades financieras de la zona y tampoco elaboran un presupuesto que les permita gestionar adecuadamente sus ingresos y egresos mensuales. En contraste, solo el 22.74% de los clientes alcanza un nivel alto de cultura financiera, ya que suelen tomar decisiones financieras de manera informada, analizando previamente las tasas de interés y considerando diversas opciones para optimizar su ahorro y sus decisiones de financiamiento..

Discusión:

Estos descubrimientos concuerdan con la información proporcionada por Quinto (2019), quien constató que el 15,58% de los clientes de MiBanco, Agencia de Mariscal Cáceres, exhibió un nivel bajo de educación financiera, el 18,70% un nivel medio y el 65,72% un nivel elevado. A pesar de que en nuestra investigación la proporción de clientes con un alto grado de cultura financiera es inferior, ambos estudios subrayan la relevancia de la educación financiera para promover prácticas económicas saludables.

De forma análoga, Becerra (2023) demostró que la variable "cultura financiera" alcanzó un nivel intermedio en el 65,2% de los socios de la Coopac Norandino Ltda-Jaén, con un 25,8% en un nivel alto y un 9% en un estado bajo. En contraste con nuestros hallazgos, se evidencia una mayor proporción de clientes en niveles regulares y bajos, lo que subraya la necesidad de instaurar programas educativos que fomenten un conocimiento más profundo de los principios fundamentales de las finanzas personales.

Buleje (2019) indicó que el 31% de los usuarios de la Asociación Crediticia el Triunfo en Huanta presentaba un nivel bajo de educación financiera, el 44% tenía un nivel medio y el 25% tenía un nivel alto. Estos hallazgos son análogos a los de nuestra investigación, en la que un porcentaje significativo de clientes exhibe una cultura financiera insuficiente.

Además, Loayza (2022) señaló que el 3% de las participantes del Programa Juntos en el distrito de Colasay exhiben un nivel bajo de educación financiera, el 65% un nivel regular y el 32% un nivel alto. En contraste con nuestros descubrimientos, se observa una mayor proporción de participantes que exhiben niveles regulares y elevados en el estudio de Loayza, lo cual podría estar asociado con la implementación de programas específicos de educación financiera en dicha demografía.

Pacori & Amanqui (2023) descubrieron que el 55,2% de los clientes de la Cooperativa EDIFICARE de la Región Puno exhiben un nivel de cultura financiera regular, el 24,9% presentaba un nivel alto y el 19,2% un nivel bajo. Estos hallazgos son análogos a los

obtenidos en nuestro estudio, subrayando que la mayoría de los clientes se ubican en niveles regulares, lo que enfatiza la necesidad de implementar estrategias pedagógicas que potencien las competencias financieras.

Ruiz (2022) informó que el 60,06% de los participantes percibía la cultura financiera como positiva, el 33,3% como muy positiva y únicamente el 6,61% la percibía como desfavorable. A pesar de que la percepción de la cultura financiera en su estudio es más favorable en comparación con nuestros hallazgos, ambas investigaciones concuerdan en la importancia de la consultoría financiera y el acceso a productos financieros apropiados para potenciar la cultura financiera de los consumidores.

4.1.5. Resultados del objetivo específico 04

Tabla 07: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

Variable Dependiente: Capacidad de Ahorro	Frecuencia	Porcentaje
Alta	52	17,39%
Regular	149	49,67%
Baja	99	32,94%
Total	299	100,00%

Interpretación:

La tabla refleja el nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca en el periodo 2024. Se evidencia que la mayoría de los clientes (49.67%) tiene una capacidad de ahorro regular, debido a que con el nivel de ingreso que perciben pocas veces logran cubrir sus necesidades primarias. En algunos casos, cuentan con otros ingresos adicionales, pero estos no siempre garantizan su capacidad de ahorro. Por otro lado, el 32.94% de los clientes presenta una capacidad de ahorro

baja, lo cual se debe a que no priorizan la realización de depósitos de ahorro. Además, no tienen el hábito de realizar estos depósitos de forma quincenal, y cada vez que reciben sus haberes mensuales, no destinan una parte de ellos al ahorro. No obstante, solo el 17.39% de los clientes alcanza un nivel de capacidad de ahorro alta, lo cual se debe a que asignan de manera constante parte de sus ingresos a sus ahorros para realizar inversiones futuras. Asimismo, sus hábitos de ahorro les han permitido desarrollar y concretar planes que deseaban llevar a cabo.

Discusión:

Estos descubrimientos se alinean con lo documentado por Becerra (2023), quien constató que la cultura financiera y la habilidad de ahorro de los socios participantes en la Coopac Norandino Ltda – Jaén alcanzaron un nivel promedio del 60%, un nivel elevado del 22% y un nivel bajo del 9%. En contraste, la proporción de clientes con una capacidad de ahorro limitada en nuestro estudio es notablemente superior, subrayando la relevancia de instaurar medidas orientadas a fortalecer la cultura financiera para incrementar la capacidad de ahorro.

De forma análoga, Quinto (2019) indicó que el 62,61% de los usuarios de MiBanco, Agencia de Mariscal Cáceres, exhiben un nivel elevado de capacidad de ahorro, el 24,93% un nivel intermedio y el 12,46% un nivel bajo. Por el contrario, nuestros hallazgos indican un porcentaje inferior de clientes con una elevada capacidad de ahorro, lo cual podría atribuirse a discrepancias en el acceso a programas de educación financiera o a las particularidades socioeconómicas de las poblaciones estudiadas. No obstante, ambas investigaciones convergen en la importancia de la administración financiera personal para potenciar la habilidad de ahorro.

Ruiz (2022) reportó que el 73,3% de los participantes en la encuesta valoraba su habilidad de ahorro como positiva, el 20,11% la percibía como desfavorable y el 6,6% la consideraba muy desfavorable. A pesar de que la percepción favorable en su estudio

supera notablemente nuestros hallazgos, ambos estudios postulan que elementos como la gestión del endeudamiento, el grado de ingresos y la predisposición hacia el ahorro son factores determinantes en la habilidad de ahorro de los individuos.

Buleje (2019), por otro lado, constató que el 71% de los miembros de la Asociación Crediticia el Triunfo en Huanta poseían ahorros inferiores a S/3,000, lo que evidencia una capacidad de ahorro restringida en una proporción significativa de la población estudiada. Este descubrimiento es análogo a nuestro hallazgo, en el que un 32,94% de los consumidores exhibe una capacidad de ahorro reducida, subrayando la necesidad de promover el ahorro mediante programas educativos y el acceso a productos financieros apropiados.

En última instancia, Loayza (2022) informó que el 7% de los beneficiarios del Programa Juntos en el distrito de Colasay presentaban un nivel bajo de capacidad de ahorro, el 62% presentaba un nivel regular y el 31% presentaba un nivel alto. En contraste, en nuestro estudio se observa un porcentaje superior de capacidad de ahorro, lo que podría sugerir la necesidad de intervenciones más especializadas para optimizar la administración de los recursos económicos en la población de Juliaca.

4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 08: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.

Dimensiones de la variable:	Alta		Regular		Baja		Total	
	Cultura							
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Financiera								
Uso de herramientas Financieras	80	26,76%	144	48,16%	75	25,08%	299	100%
Educación Financiera	56	18,73%	140	46,82%	103	34,45%	299	100%

Interpretación:

La tabla muestra el nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca en 2024, desglosado según las dimensiones de uso de herramientas financieras y educación financiera. En cuanto al uso de herramientas financieras, el 48.16% de los clientes presenta un nivel regular, ya que pocas veces analizan sus posibilidades de pago antes de solicitar un crédito. Además, en algunos casos, antes de solicitar un crédito, no tienen definido el uso que le darán al dinero y pocas veces reciben asesoramiento sobre cómo invertirlo de manera adecuada. Asimismo, el 26.76% de los clientes tiene un nivel alto, ya que reciben constantemente ofertas de tasas para ahorrar, lo que les genera confianza y seguridad en las opciones de ahorro que les ofrecen. Sin embargo, el 25.08% de los clientes presenta un nivel bajo, debido a que no planifican de forma anticipada la distribución de sus ingresos, no designan un porcentaje de su dinero para gastos de salud, y sus gastos de vivienda no están incluidos dentro de su planificación financiera.

En la dimensión de educación financiera, el 46.82% tiene un nivel regular, ya que considera que a veces poseen habilidades financieras adecuadas. El conocimiento que se tiene sobre finanzas a veces fue adquirido en los hábitos del hogar y, en su familia, a veces se le impartieron conocimientos financieros. Por otro lado, el 34.45% tiene un nivel bajo, lo cual se debe a que los conocimientos adquiridos en la escuela no han permitido tener claridad sobre sus finanzas, no leen información referente a finanzas personales y no consideran que su toma de decisiones respecto a sus inversiones sea adecuada. Sin embargo, solo el 18.73% alcanza un nivel alto, debido a que creen que poseen conocimientos suficientes respecto a la importancia del ahorro, financiamiento y demás aspectos financieros, y siempre consideran tomar decisiones de ahorro.

4.3. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 09: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.

Dimensiones de la variable: Capacidad de Ahorro	Alta		Regular		Baja		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Nivel de ingresos	43	14,38%	150	50,17%	106	35,45%	299	100%
Nivel de endeudamiento	70	23,41%	145	48,49%	84	28,09%	299	100%
Nivel de depósito de ahorro	44	14,72%	152	50,84%	103	34,45%	299	100%
Hábitos de ahorro	51	17,06%	147	49,16%	101	33,78%	299	100%

Interpretación:

En la dimensión de nivel de ingresos, la mayoría de los clientes (50,17%) presenta un nivel regular, debido a que los ingresos que perciben a veces garantizan su ahorro y, en otras ocasiones, requieren de mayor préstamo para incrementar sus ahorros. Mientras que un 35,45% tiene un nivel bajo, debido a que no recibe apoyo de algún familiar en el extranjero, y solo un 14,38% alcanza un nivel alto, debido a que con el nivel de ingreso que perciben cubren sus necesidades primarias.

Respecto al nivel de endeudamiento, el 48,49% tiene un nivel regular, debido a que saben poco sobre qué es el nivel de endeudamiento y sus ahorros a veces garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo. El 28,09% presenta un nivel bajo, ya que no cuenta con tarjetas de crédito a mediano plazo, y el 23,41% alcanza un nivel alto, debido a que hacen uso frecuente de su tarjeta de crédito.

En el nivel de depósito de ahorro, el 50,84% tiene un nivel regular, ya que los clientes a veces tienen la costumbre de ahorrar. El 34,45% presenta un nivel bajo, debido a que no

realiza una comparación de tasas ofrecidas antes de ahorrar, y el 14,72% alcanza un nivel alto, puesto que semanalmente prefiere realizar sus depósitos de ahorro.

Finalmente, en los hábitos de ahorro, el 49,16% tiene un nivel regular, lo cual se debe a que a veces designan un porcentaje significativo para su ahorro y los clientes consideran que hasta la fecha poseen un monto ahorrado significativo. El 33,78% presenta un nivel bajo, debido a que el monto ahorrado no les permite realizar posibles inversiones y no se sienten motivados a ahorrar a plazo fijo. El 17,06% alcanza un nivel alto, debido a que se sienten motivados a ahorrar por otras modalidades que ofrece la entidad y sienten la confianza de ahorrar en la entidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024. El coeficiente de correlación es $Rho = 0.782^{**}$, lo que indica una correlación positiva muy fuerte, y el grado de significancia es menor a 0.001. Esto significa que, a medida que mejora la cultura financiera de los clientes, también tiende a incrementarse su capacidad de ahorro. Los clientes con mayor cultura financiera suelen gestionar mejor sus ingresos, planificar de forma adecuada sus gastos e inversiones, y tomar decisiones financieras informadas, lo que les permite destinar una mayor proporción de sus recursos al ahorro. Por otro lado, aquellos con un nivel bajo de cultura financiera presentan limitaciones en la administración de sus finanzas personales, lo que impacta negativamente en su capacidad de ahorro

SEGUNDA: Existe una relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024. El coeficiente de correlación es $Rho = 0.650^{**}$, lo que indica una correlación positiva considerable, y el grado de significancia es menor a 0.001. Esto significa que, a medida que aumenta el uso de herramientas financieras, también tiende a aumentar la capacidad de ahorro de los clientes. Además, el 48.16% de los clientes presenta un nivel regular, ya que pocas veces analizan sus posibilidades de pago antes de solicitar un crédito. En algunos casos, antes de solicitar un crédito, no tienen definido el uso que le darán al dinero y pocas veces reciben asesoramiento sobre cómo invertirlo de manera adecuada.

Asimismo, el 26.76% de los clientes tiene un nivel alto, y el 25.08% de los clientes presenta un nivel bajo, debido a que no planifican de forma anticipada la distribución de sus ingresos.

TERCERA: Existe una relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024. El coeficiente de correlación es $Rho = 0.721^{**}$, lo que indica una correlación positiva considerable, y el grado de significancia es menor a 0.001. Esto significa que, a medida que aumenta el nivel de educación financiera de los clientes, también tiende a aumentar su capacidad de ahorro. Asimismo, el 46.82% tiene un nivel regular de educación financiera, ya que consideran que a veces poseen habilidades financieras adecuadas. Por otro lado, el 34.45% tiene un nivel bajo, lo cual se debe a que los conocimientos adquiridos en la escuela no han permitido tener claridad sobre sus finanzas, no leen información referente a finanzas personales, y solo el 18.73% alcanza un nivel alto, debido a que creen que poseen conocimientos suficientes respecto a la importancia del ahorro.

CUARTA: El nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca en el periodo 2024 es mayormente regular, representando al 47.49% de los clientes. Esto se debe a que conocen de forma limitada los productos financieros que ofrece la entidad y, en muchos casos, no tienen el hábito de informarse o leer sobre las características de estos productos antes de utilizarlos. Por otro lado, el 29.77% de los clientes presenta un nivel bajo de cultura financiera, principalmente porque sus ingresos económicos no son suficientes para cubrir los gastos de la canasta básica familiar. En contraste, solo el 22.74% de los clientes alcanza un nivel alto de cultura financiera, ya que suelen tomar decisiones financieras de manera informada, analizando previamente las tasas de interés.

QUINTA: El nivel de capacidad de ahorro es regular en un 49.67% de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca en el periodo 2024, debido a que, con el nivel de

ingreso que perciben, pocas veces logran cubrir sus necesidades primarias, y aunque en algunos casos cuentan con otros ingresos adicionales, estos no siempre garantizan su capacidad de ahorro. Por otro lado, el 32.94% de los clientes presenta una capacidad de ahorro baja, lo cual se debe a que no priorizan la realización de depósitos de ahorro, no tienen el hábito de realizarlos de forma quincenal. No obstante, solo el 17.39% de los clientes alcanza un nivel de capacidad de ahorro alta, lo cual se debe a que asignan de manera constante parte de sus ingresos a sus ahorros para realizar inversiones futuras.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, implementar estrategias que fortalezcan la cultura financiera de sus clientes, especialmente aquellos que presentan limitaciones en la gestión de sus finanzas personales. Es fundamental desarrollar programas de educación financiera que promuevan la planificación adecuada de ingresos y gastos, el análisis de decisiones de inversión, y la adopción de hábitos de ahorro sostenibles. Además, se sugiere brindar asesoramiento financiero personalizado para mejorar la toma de decisiones informadas, lo que contribuirá directamente a incrementar la capacidad de ahorro de los clientes y a su bienestar económico a largo plazo.

SEGUNDA: A la Oficina de Asesoría Financiera de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca implementar estrategias dirigidas a los clientes en el uso de herramientas financieras, con el objetivo de mejorar su capacidad de ahorro. Es fundamental que se promueva la importancia de analizar las posibilidades de pago antes de solicitar un crédito, definir claramente el uso que se le dará al dinero obtenido y ofrecer asesoramiento financiero personalizado sobre cómo invertirlo de manera adecuada. Además, se sugiere desarrollar programas de educación financiera que fomenten la planificación anticipada de la distribución de ingresos, promoviendo la asignación de un porcentaje específico para gastos de salud y vivienda dentro de la planificación financiera de los clientes. Estas acciones contribuirán a una gestión financiera más eficiente y a una mejora en su capacidad de ahorro.

TERCERA: A los trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca implementar programas de educación financiera. Es fundamental que estos programas promuevan el desarrollo de habilidades financieras adecuadas, fomenten la adquisición de conocimientos sobre finanzas personales más allá del entorno familiar y brinden asesoramiento para mejorar la toma de decisiones respecto a las inversiones. Además, se sugiere incentivar la lectura de información relevante sobre finanzas personales y la planificación financiera, con el objetivo de que los clientes puedan gestionar mejor sus recursos y aumentar su capacidad de ahorro. Estas acciones contribuirán significativamente a fortalecer la educación financiera de los clientes y mejorar su bienestar económico.

CUARTA: A los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, tomar medidas para mejorar su nivel de cultura financiera, informándose y conociendo mejor los productos financieros que ofrece la entidad, así como que adquieran el hábito de leer y comprender las características de estos productos antes de utilizarlos. Además, se sugiere que los clientes cuyo nivel de cultura financiera es bajo consideren la importancia de gestionar adecuadamente sus ingresos y egresos mensuales mediante la elaboración de un presupuesto personal. También es recomendable que, antes de solicitar un crédito, realicen una comparación de tasas de interés entre las diferentes entidades financieras de la zona, lo que les permitirá tomar decisiones más informadas y beneficiosas para su situación económica.

QUINTA: A los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca adoptar hábitos financieros que les permitan mejorar su capacidad de ahorro. Es importante que, a pesar de las limitaciones en sus ingresos, busquen alternativas para cubrir sus necesidades primarias de manera eficiente y consideren destinar una parte de sus ingresos, por mínima que sea, al ahorro. Se sugiere priorizar la realización de depósitos de ahorro de forma quincenal o mensual, estableciendo un plan que les permita hacerlo de manera

constante. Asimismo, es recomendable que aquellos que cuentan con ingresos adicionales los gestionen de forma que contribuyan a fortalecer su capacidad de ahorro. De esta manera, podrán alcanzar una mayor estabilidad financiera y desarrollar planes e inversiones futuras que mejoren su bienestar económico.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, J. E. (2023). *La cultura financiera y el emprendimiento de mujeres en el distrito de San Martín de Porres Lima – Perú, 2022*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/79aeeb12-f2ec-4817-9ca2-c25ac0e07295>
- Aglietta, M. (2000). *Macroeconomía financiera*. Editorial Abya Yala.
- Auccapiña, H. L. (2019). Cultura financiera en los estudiantes de 4to y 5to grado de secundaria del Colegio Narciso Aréstegui del distrito de Huaró, periodo 2019. *Universidad Continental*.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7764>
- Avendaño, W. R., Rueda, G., & Velasco, B. M. (2021). Percepciones y habilidades financieras en estudiantes universitarios. *Formación universitaria*.
<https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000300095>
- BCR. (2024). *Inclusión financiera de hogares vulnerables*. OECD.
<https://doi.org/10.1787/5a849c2a-en>
- Becerra, K. L. (2023). Cultura Financiera y Capacidad de Ahorro de los Socios de la Coopac Norandino Ltda, Jaén. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111371>
- Buleje, R. (2019). Educación financiera y capacidad de ahorro de los clientes de la Asociación Crediticia El Triunfo, Huanta – 2019. *Universidad Peruana de Ciencias e Informática*. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/411>
- CAF. (2024). *Inclusión financiera en América Latina: ¿qué tanto hemos avanzado?* banco de desarrollo de América Latina y el Caribe.
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/12/inclusion-financiera-en-america-latina-que-tanto-hemos-avanzado/>
- Camargo, A., & Collantes, K. R. (2022). *Cultura financiera y capacidad de ahorro en los*

- trabajadores de la empresa P.A. PERU S.A.C. – Magdalena del Mar, 2022.*
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1467>
- Camisón, S., Clemente, J. A., Borreguero, M. I., & Gómez, J. M. (2019). *La educación financiera en la enseñanza preuniversitaria de la Comunidad Valenciana: Bases para un desarrollo ético.* Universidad de València.
- Canaza, S. E. (2023). *Cultura financiera y capacidad de ahorro de los comerciantes del mercado San José, Juliaca 2023.* Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131338>
- Cerrón, D. L. C., & Aldo, L. (2019). *Estrategias financieras para mejorar la captación de clientes en cajas municipales de ahorro y crédito. Caso Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo.* Universidad Nacional del Centro del Perú.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5312>
- Checasaca, J. R., Sánchez, L. K., Malpartida, J. N., & Chocobar, E. J. (2022). *Importancia de la herramienta Customer Relationship Management (CRM) en las empresas de Latinoamérica. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos diez años.* *Revista Científica de la UCSA.*
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.097>
- ComexPerú. (2023). *La inclusión financiera en el Perú mejora luego de la pandemia, pero sus retos permanecen.* COMEXPERU - Sociedad de Comercio Exterior del Perú.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/inclusion-financiera-en-el-peru-mejora-luego-de-la-pandemia-pero-sus-retos-permanecen>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2019). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.*
<https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2015/Julio/22/DS-191-2015-EF.pdf>
- Demuner, M. del R., Becerril, O. U., & Ibarra, M. A. (2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis.*

- Revista de ciencias sociales.* <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Easterly, W. (2022). *En busca del crecimiento: Andanzas y tribulaciones de los economistas del desarrollo.* Antoni Bosch editor.
- Espinoza, F. R., Mendoza, K., & Ramos, F. (2023). La competitividad en la captación de clientes del Banco de Crédito del Perú en la sede principal, Huancayo—2022. *Universidad Continental.* <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13601>
- Ferrada, C., Díaz, D., Puraivan, E., & Silva, F. (2021). Diseño y presencia de actividades sobre educación financiera en los textos españoles de educación primaria. *Propósitos y Representaciones.* http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2307-79992021000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Fuente, H., & Díaz, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: Una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(2), 232-247. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052013000200007>
- García, M. L., & García, M. Y. (2022). Evaluación de la Cultura Financiera de habitantes del Cantón Portoviejo. *Revista San Gregorio.* <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2236>
- Gaspar, D. A., Condor, A. M., Moore, C. E., & Orosco, J. R. (2024). Educación financiera en jóvenes de educación superior. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales.* <https://doi.org/10.18004/riics.2024.junio.37>
- Gitman, L. J. (2005). *Fundamentos de inversiones.* Pearson Educación.
- Gitman, L. J. (2015). *Fundamentos de inversiones.* Pearson Educación.
- Grupo Banco Mundial. (2023). *Perú pone en marcha Estrategia Nacional para Ampliar la*

- Inclusión Financiera* [Text/HTML]. World Bank.
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/08/05/peru-launches-national-financial-inclusion-strategy-to-expand-financial-inclusion>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGill University, Montreal (Canadá).
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf
- Herrera, E. H. (2019). *Nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores del distrito de Cumba – Amazonas año 2018*.
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1833>
- Loayza, E. Y. (2022). Educación financiera y capacidad de ahorro de las beneficiarias del Programa Juntos del distrito de Colasay 2022. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105847>
- Loor, B. D., Veliz, D. D., Carranza, C. M., & Márquez, Y. J. (2024). Educación financiera para el desarrollo económico del sector artesanal de madera, Chone, Ecuador. *Gestió et Production. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*.
<https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.118>
- Lozano, E. B. (2002). *Los mayores y el consumo, un estudio sociológico*. EDITUM.
- MAPFRE, R. (2023, junio 23). *El impacto de la educación financiera en la economía de un país*. MAPFRE.
<https://www.mapfre.com/actualidad/economia/impacto-educacion-financiera-economia-pais/>
- Martínez, C. P. (2019). *La cultura financiera y los bancos*. Marpadal Interactive Media S.L.
- Moreno, J. F., Pedreros, P. J., Sanders, E. O., & Zegarra, P. O. (2021). *Ahorra.Pe, una aplicación de ahorro progresivo y micro inversión*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/20772>

- Muccino, G. A. (2014). *La educación financiera en la agenda internacional post crisis financiera 2008* [masterThesis, Buenos Aires: FLACSO. Sede Académica Argentina, Universidad de San Andrés, Universidad de Barcelona.].
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/6330>
- Mungaray, A., Gonzalez, N., & Osorio, G. (2021). La educación financiera y su efecto en el ingreso en México. *Problemas del desarrollo*.
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69709>
- Nava, M. A. (2019). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-99842009000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pacori, B. M., & Amanqui, H. J. (2023). Cultura financiera y su relación con el bienestar financiero en clientes de la Cooperativa EDIFICARE de la Región Puno—Perú. *Universidad Peruana Unión*.
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/7296>
- Pantoja, E. M., & Pérez, A. A. (2021). La cultura financiera y los patrones de ahorro en los comerciantes del Mercado Central de Huaraz, 2021. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83275>
- Quezada, W. D., & Chamba, C. (2023). Sistema CRM para la gestión de atención al cliente en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202023000300149&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Quinto, R. J. (2019). Educación financiera y capacidad de ahorro de los clientes de Mibanco Banco de la Microempresa S.A., agencia de Mariscal Cáceres, S.J.L., Lima, Perú. *Universidad César Vallejo*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28778>

Ramírez, E. H., Maguiña, M. E., & Huerta, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343.
<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

Ramos, T. L., & Servan, S. M. (2021). Las finanzas personales y la educación financiera de los ahorristas de una entidad bancaria de Lima, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77746>

Rigters, G. (2021). *Educación Financiera para Principiantes y Dummies*. Giovanni Rigters.

Rivera, B. E., & Bernal, D. (2020). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio en una sucursal de «Mi Banco» en México. *Revista Perspectivas*.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Riveros, R. A., & Becker, S. E. (2020). Introducción a las Finanzas Personales. Una perspectiva general para los tiempos de crisis. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.18004/riics.2020.diciembre.235>

Rodríguez, L. M., Churampi, K. T., Guevara, K. L., Peirano, G. (2020). *Calidad en el servicio a los clientes de banca móvil del sector bancario en Lima moderna*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17446>

Rojas, M. D. (2022). *Finanzas personales: Cultura financiera*. Ediciones de la U.

Ruiz, D. (2022). Cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes del BBVA banco continental oficina—Jaén 2021. *Universidad Señor de Sipán*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10303>

Sanchez, J. L. (2023). *Cultura financiera: Factor clave en las finanzas personales*.

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6378>

- SBS. (2021). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: El compromiso del sector público y el sector privado con miras al Bicentenario*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOL-QUINCENAL/20170628_BolQuincenal-N6.pdf
- SBS. (2022). *¿Qué es la inclusión financiera?* Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Sierra, Y., Alonzo, M. A., & Cajas, M. A. (2024). Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera. *Cooperativismo y Desarrollo*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2310-340X2024000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez, B., & Ferrer, M. A. (2018). Indicadores de rentabilidad: Herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-95182008000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Tolentino, J. Y. (2019). *Los servicios financieros y la satisfacción de los clientes en las entidades financieras de la ciudad de Tingo María*. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1399>
- Vargas, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

- Vargas, X. V. (2024). Cultura financiera y hábitos de ahorro de los estudiantes del 4.º grado de la I.E.S. Comercial N° 45 “Emilio Romero Padilla” Puno, 2023. *Universidad Privada San Carlos*. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/799>
- Villada, F., López, J. M., & Muñoz, N. (2019). El Papel de la Educación Financiera en la Formación de Profesionales de la Ingeniería. *Formación universitaria*. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200003>
- Villarreal, F. G. (2017). Inclusión financiera de pequeños productores rurales. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cf33be13-7f5e-403f-8fc5-1622975a36ee/content>
- Westley, G. D., & Branch, B. (2020). *Dinero seguro: Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. IDB.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título del Proyecto	Problema General	Objetivo General	Hipótesis		Variables	Indicadores	Metodología	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis General	Hipótesis Específicos				
Cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024	¿Cuál es la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?	Evaluar la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	Existe relación significativa entre la relación entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.		Variable Independiente: Cultura Financiera	Uso de herramientas Financieras Educación Financiera	Tipo de Investigación: Corresponde al tipo básico. Enfoque de Investigación: Se utilizará el cuantitativo.	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos					
	¿Cuál es la relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?	Determinar la relación entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	Existe relación significativa entre el uso de herramientas financieras y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.					Diseño de la Investigación: Será no experimental transversal.
	¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?	Determinar la relación entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	Existe relación significativa entre la educación financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.		Variable Dependiente: Capacidad de Ahorro	Nivel de ingresos Nivel de endeudamiento Nivel de depósito de Ahorro Hábitos de ahorro	Alcance de la Investigación: Tendrá un alcance o nivel descriptivo. La población estará representada por los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. - Juliaca, que es de 1350 clientes.	
	¿Cuál es el nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?	Identificar el nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	El nivel de cultura financiera es bajo en los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.					La muestra estará conformada por 299 clientes de la Financiera Confianza S.A.A. - Juliaca.
	¿Cuál es el nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024?	Identificar el nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.	El nivel de capacidad de ahorro es regular en los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.					

Anexo 02: Cuestionario de cultura financiera

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“CUESTIONARIO DE CULTURA FINANCIERA”

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información para el estudio de “Cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024”. Es de aclarar que la información brindada por usted es exclusivamente para dicho trabajo de investigación. Marque con una X su respuesta.

CULTURA FINANCIERA		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 01: Uso de herramientas Financieras						
	Crédito financiero					
1	Conoce los productos financieros que ofrece el Banco					
2	Acostumbra a leer o informarse acerca de los productos financieros a los que puede acceder					
3	Antes de sacar un crédito, realiza una comparación de tasas en todas las entidades financieras que hay en la zona.					
4	Analiza sus posibilidades de pago antes de sacar un crédito					
5	Antes de sacar un crédito, ya tiene consignado el uso que le va a dar					
	Inversión financiera					
6	Recibe asesoramiento de cómo invertir su dinero					
7	Al momento de retirar su dinero da a conocer al asesor en que utilizara su dinero					
8	Recibe constantemente ofertas de tasas para					

	ahorrar.					
9	Siente confianzas y seguridad con las opciones de ahorro que le ofrecen					
	Gastos					
10	Es factible para usted la forma como tiene que cancelar su deuda					
11	Programa sus gastos mensuales					
12	Cumple puntualmente con sus pagos, según su cronograma					
	Planificación					
13	Planifica de forma anticipada la distribución de sus ingresos.					
14	Usted, designa un porcentaje de su dinero para gastos de salud					
15	Su vivienda está incluida dentro de su planificación de gastos					
16	Sus servicios básicos son cancelados en su totalidad					
17	Sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar					
18	Desarrolla un presupuesto para medir sus ingresos y egresos mensuales.					
Dimensión 02: Educación Financiera						
	Formación en las finanzas					
19	Considera Ud. Que posee habilidades financieras adecuadas					
20	El conocimiento que se tiene sobre finanzas fue adquirido en los hábitos del hogar					
21	En su familia se le impartieron conocimientos financieros					
22	Los conocimientos adquiridos en la escuela han permitido tener claridad sobre sus finanzas					
23	Usted de forma personal lee información referente a finanzas personales					
	Toma de decisiones financieras					
24	Considera que su toma de decisiones respecto a sus inversiones es adecuada.					

25	Cree Ud. Que posee conocimientos suficientes respecto a la importancia del ahorro, financiamiento, y demás aspectos financieros					
26	De acuerdo a los conocimientos que poseen ¿Cuán frecuente es que considera tomar decisiones de ahorro?					
27	De acuerdo a los conocimientos que poseen ¿Cuán frecuente es que considera tomar decisiones de financiamiento?					
28	Para que Ud. tome la decisión de ahorrar consulta antes la tasa de interés que le brindarán por su dinero					

Fuente: El instrumento fue creados por Ruiz (2022)

Anexo 03: Cuestionario de capacidad de ahorro

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“CUESTIONARIO DE CAPACIDAD DE AHORRO”


El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información para el estudio de “Cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024”. Es de aclarar que la información brindada por usted es exclusivamente para dicho trabajo de investigación. Marque con una X su respuesta.

CAPACIDAD DE AHORRO		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Nivel de ingresos					
1	Con el nivel de ingreso que percibe cubre sus necesidades primarias					
2	Tiene otros ingresos adicionales					
3	Los ingresos que percibe garantizan su ahorro					
4	Requiere de mayor préstamo para incrementar sus ahorros					
5	Recibe apoyo de algún familiar en el extranjero					
	Nivel de endeudamiento					
6	Sabe que es nivel de endeudamiento					
7	Sus ahorros garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo					
8	Cuenta con tarjetas de crédito a mediano plazo					
9	Hace uso frecuente de su tarjeta de crédito					
	Nivel de depósito de Ahorro					
10	Tiene la costumbre de ahorrar					
11	Realiza una comparación de tasa ofrecidas					

	antes de ahorrar					
12	Semanalmente prefiere realizar sus depósitos de ahorro					
13	Sus depósitos de ahorro lo realizan quincenalmente					
14	Cada que cobra sus haberes mensualmente realiza sus depósitos de ahorro					
	Hábitos de ahorro					
15	Cuán frecuente es que designa un porcentaje significativo para su ahorro					
16	Considera que hasta la fecha posee un monto ahorrado significativo					
17	Cuán frecuente considera Ud. que el monto ahorrado le permitirá realizar posibles inversiones					
18	Cuán frecuente es que Ud. se siente motivado a ahorrar a plazo fijo					
19	Cuán frecuente es que Ud. se siente motivado a ahorrar por otras modalidades que ofrece la entidad					
20	Cuán frecuente es que Ud. se siente la confianza de ahorrar en la entidad					
21	Cuán frecuente es que Ud. se proyecta planes futuros					
22	Cuán frecuente es que Ud. designa dinero a sus ahorros para realizar inversiones futuras					
23	Con qué frecuencia sus ahorros le han permitido desarrollar planes que estaba deseando realizar					

Fuente: El instrumento fue creados por Ruiz (2022)

Anexo 04: Ficha de validación del instrumento


	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 52
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Rosel Bernado Luis Alvarth*
- 1.2 Grado académico: *Mg. en Contabilidad y Finanzas*
- 1.3 Título de la Investigación: *Cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes de la financiera Cuyana S.P.A. de Juliaca, periodo 2024*
- 1.4 Denominación del instrumento: *Cuestionario de capacidad de Ahorro*

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				10	15	
TOTAL				25		

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 53
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (X)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: *Puno, 10 de octubre 2024*


.....
Firma del experto

Nombre: *Luis R. Pascal Bernaldo*
DNI: *44269062*

Anexo 05: Gráficos de los resultados de las variables y sus dimensiones

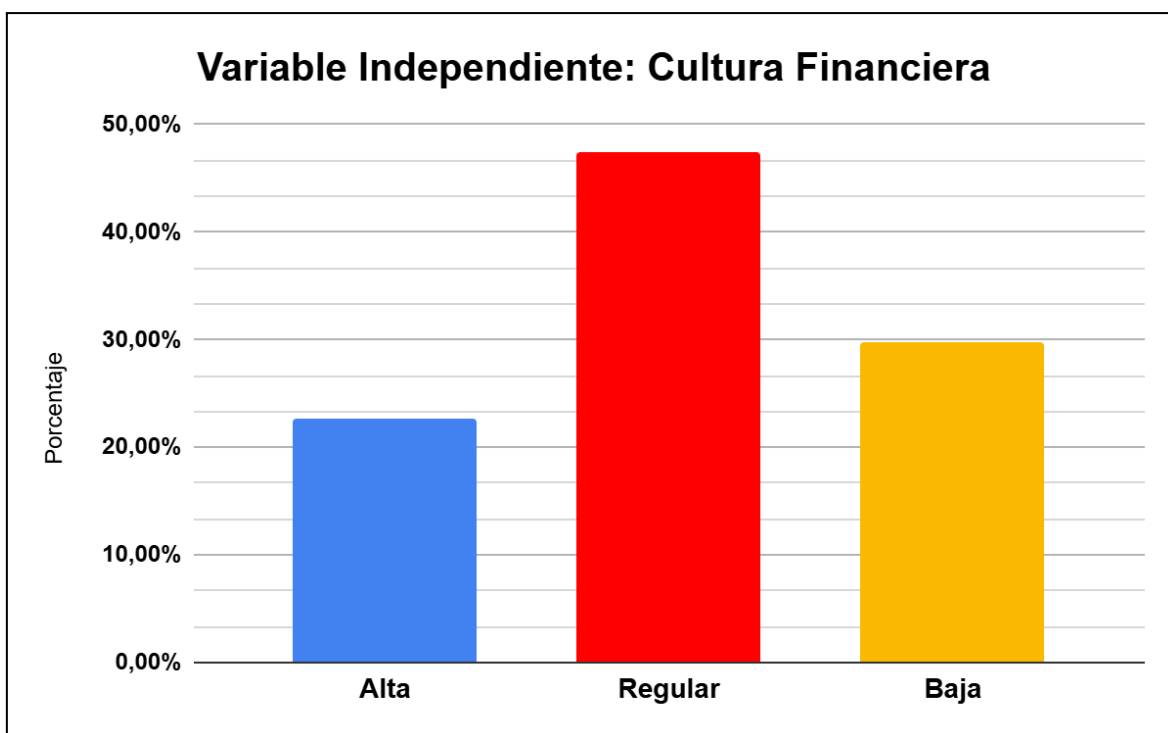


Figura 01: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

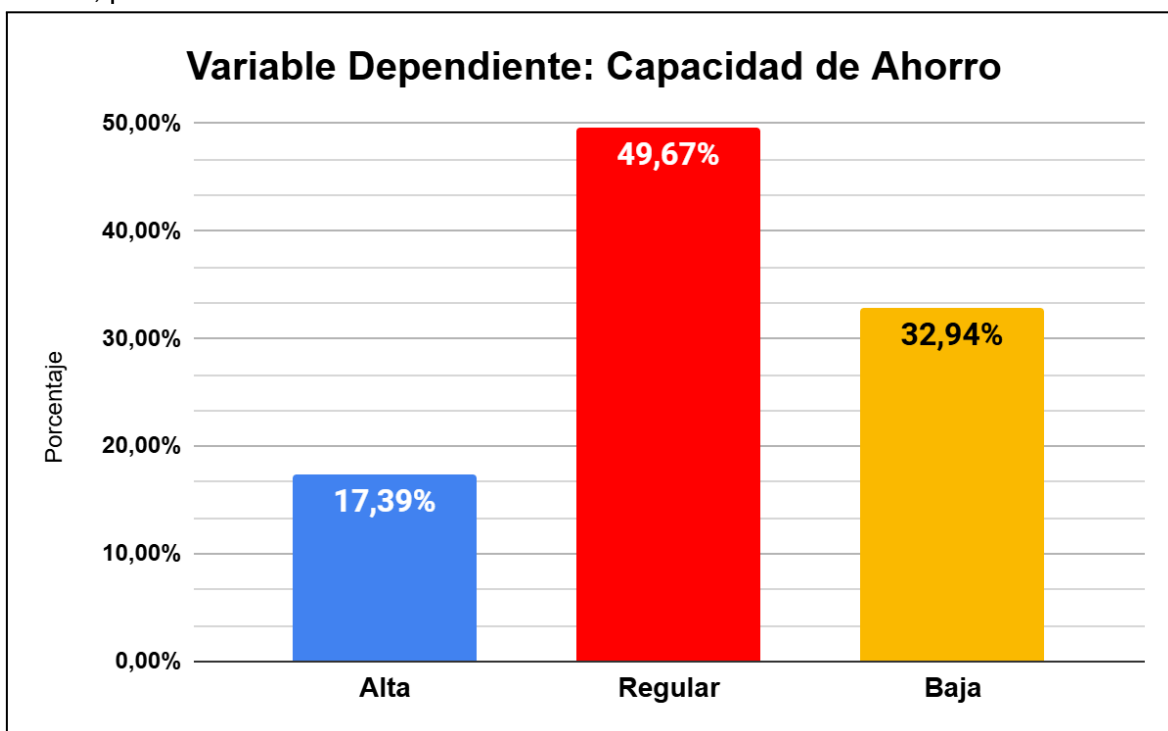


Figura 02: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024.

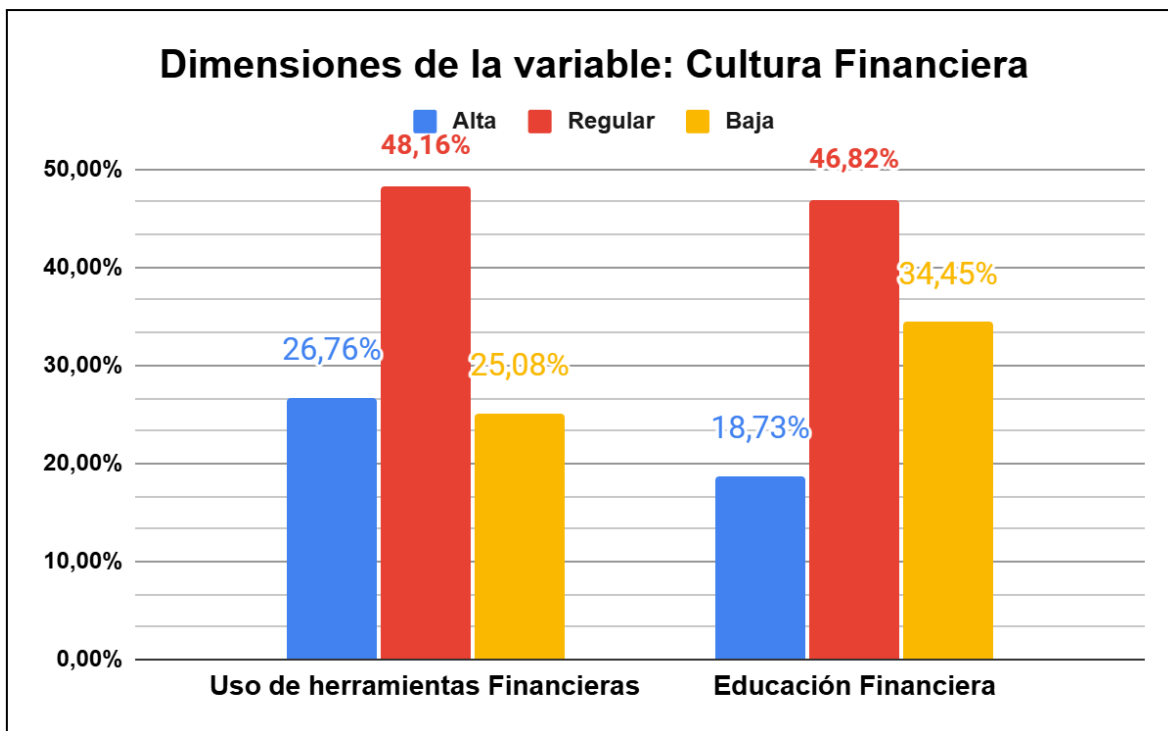


Figura 03: Nivel de cultura financiera de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.

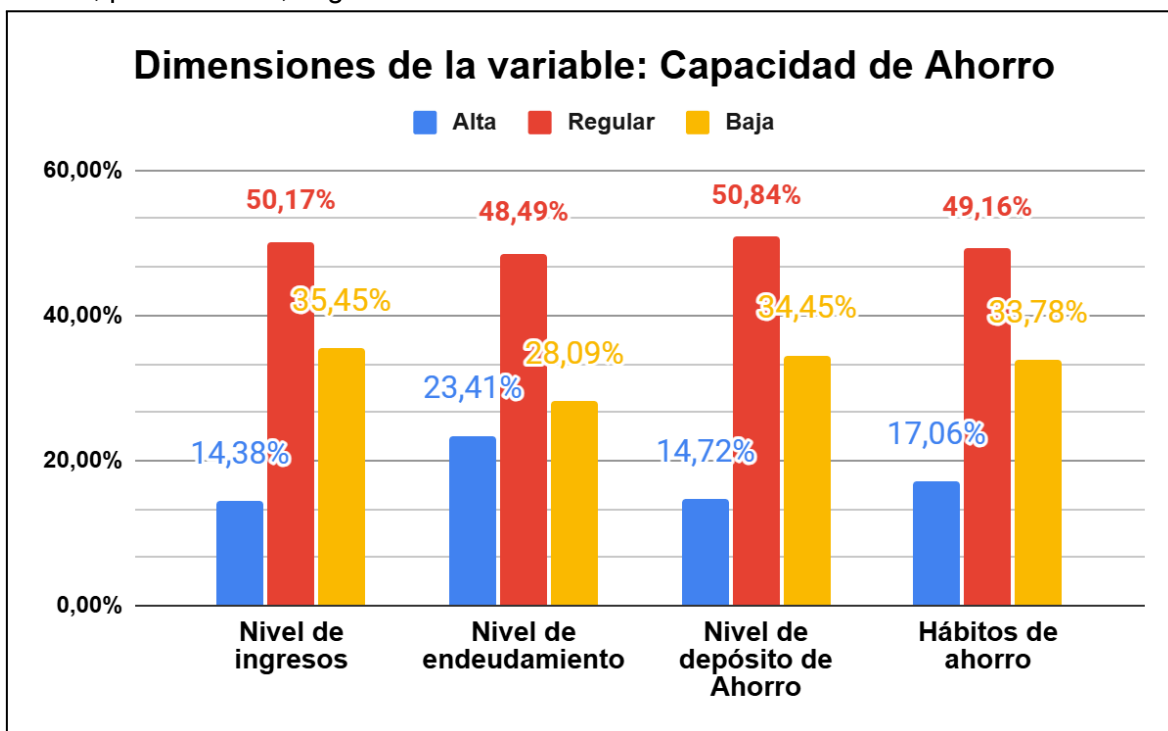


Figura 04: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.

88	4	5	1	3	1	4	5	3	1	1	2	4	2	3	5	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	1	4	4	2	2	4	3	1	4	1	4																	
89	5	1	4	4	1	4	2	2	5	4	5	4	2	2	1	1	2	5	1	2	4	1	1	5	3	3	4	1	1	5	1	3	3	5	4	3	1	1	2	4	3	3	1	1	2	2	2	5	2	1	3	1	3	
90	1	4	5	1	5	4	4	2	4	1	3	4	5	3	2	1	5	4	4	2	3	3	4	1	3	5	3	3	4	1	3	5	3	1	3	4	4	4	2	5	2	5	4	2	1	3	5	4	3	1	2	5	5	
91	1	3	2	1	5	5	3	2	5	2	2	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5	3	4	3	4	1	4	3	5	2	3	5	1	3	1	4	3	5	1	4	2	5	1	4	2	5	1	5	4	3	4	4		
92	1	4	2	2	3	4	2	3	2	5	1	2	3	5	3	2	1	3	5	4	1	3	5	4	1	3	1	3	3	5	4	2	1	3	5	3	1	4	5	3	1	4	2	5	4	1	1	3	3	2	1			
93	1	1	3	1	4	1	1	4	5	3	1	5	4	2	2	3	1	2	5	2	4	1	5	5	3	4	3	4	2	4	1	2	5	2	1	5	3	2	1	5	3	5	1	5	2	4	3	2	3	5	1	4	2	
94	3	4	5	3	1	4	1	3	3	5	3	4	3	3	1	1	5	4	4	1	1	1	3	3	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	4	5	2	5	4	5	1	4	5	2	5	3	2	5	5	4	1	1		
95	4	4	3	3	5	5	5	4	3	2	4	2	1	1	4	3	4	4	2	3	2	1	4	5	3	5	4	4	5	1	2	5	1	2	1	4	4	5	2	1	4	4	5	2	1	2	4	2	3	4	1	1	5	
96	2	1	1	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	1	5	1	5	1	2	3	4	1	5	2	2	1	4	5	2	2	5	3	2	5	1	2	4	2	5	1	2	4	4	4	2	1	5	1	2	5	5			
97	3	5	5	2	5	3	5	2	5	3	2	3	1	3	1	3	4	4	2	4	1	1	2	1	3	4	3	1	5	3	3	4	2	4	4	1	2	1	1	2	5	3	4	2	1	1	2	5	3	2	5	3	3	1
98	3	4	1	3	5	3	5	1	4	5	5	4	2	5	1	3	4	4	4	3	4	5	4	2	3	3	4	1	5	2	1	3	5	1	2	4	4	5	2	1	4	5	2	1	1	3	2	5	4	2	1	4		
99	2	4	3	1	5	5	3	4	5	5	3	3	2	2	5	1	5	5	3	5	3	5	5	3	1	1	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	1	2	2	3	5	1	2	1	4	2	4	2	4	2	4			
100	2	5	5	4	1	1	3	2	1	5	3	3	1	3	2	5	2	4	5	3	2	1	1	3	4	2	3	5	2	2	4	2	5	4	1	2	3	2	1	3	4	1	5	1	5	4	5	2	5	2	4	5	2	
101	1	4	3	4	5	1	1	2	5	4	4	5	3	3	1	1	4	3	2	4	5	5	2	1	1	3	2	3	5	4	4	2	1	3	1	1	4	2	4	4	4	1	4	2	4	4	1	4	5	2	5	3	2	
102	3	4	5	5	2	2	5	1	4	1	2	4	2	4	1	5	4	3	4	1	5	5	1	4	4	5	2	3	2	3	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	5	2	4	4	3	3	1	2	5	3	1	2	5	3

148	1	1	2	1	2	5	5	1	2	1	3	4	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	5	4	5	1	2	5	4	5	3	3	5	5	3	5	5	1	3	2	1	4	4	1	5	1	5	4	2	3	5	1	2	1	4					
149	5	5	2	5	3	4	5	2	1	2	5	3	5	1	4	4	5	1	3	4	3	4	3	4	5	4	2	5	1	3	4	3	2	3	5	4	2	5	1	3	4	3	2	2	3	2	5	3	5	5	3	5	1	2	3						
150	4	4	3	1	5	5	1	4	4	5	5	1	3	3	1	2	2	3	5	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1	3	1	4	5	1	1	4	5	1	3	1	4	3	1	5	4	3	2	3	4	2	2								
151	2	5	1	4	4	1	5	3	5	4	2	4	4	1	3	1	1	3	3	1	5	2	4	2	2	3	3	1	1	3	5	2	5	5	2	4	3	3	1	4	4	1	5	3	5	3	1	3	3	2											
152	1	2	5	3	5	3	1	2	2	5	1	5	2	1	5	4	3	5	4	5	1	4	5	4	4	5	4	2	3	3	4	5	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	3	5	5	1	2	2	5	4	3	5							
153	3	5	4	1	3	1	3	3	3	2	4	1	3	3	2	4	3	3	2	4	5	2	1	2	1	4	2	5	3	4	1	1	5	2	4	5	2	4	5	2	3	3	3	4	5	3	1	5	3	1	5	3	1	2	1						
154	4	2	2	2	4	3	4	5	3	5	2	1	4	3	2	2	1	4	1	4	1	2	4	4	2	5	3	3	5	1	4	1	1	5	1	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	5	3	5	2	4					
155	2	5	1	1	5	1	1	4	5	5	2	1	2	3	5	1	5	2	1	5	5	1	3	2	1	3	2	1	1	5	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	5	4	2	2	5	4	4	3	2	4	2	1	4	4	1	3				
156	5	1	3	5	1	1	3	5	3	1	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	1	4	5	1	2	4	2	1	3	3	5	5	1	2	5	1	2	5	2	3	1	4	4	1	2	1	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	1	5	2		
157	1	1	2	4	4	5	2	3	5	1	2	4	3	1	5	4	1	5	1	2	5	5	1	2	1	5	2	1	4	1	2	1	5	2	5	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	1	4					
158	2	1	3	4	1	3	4	2	1	2	5	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	1	5	4	5	4	5	1	2	3	2	1	2	4	5	2	2	2	4	5	2	2	2	5	2	1	2	5	2	1	2	5	2	4	1	2	2	3			
159	5	1	4	1	2	4	1	5	3	3	1	3	1	4	5	5	4	3	2	5	5	2	1	4	4	4	5	5	2	3	5	5	5	2	3	5	2	5	4	1	5	4	5	5	2	3	5	2	5	2	2	5	4	1	2	5	4	1	2	5	4
160	2	1	5	3	4	3	2	1	1	3	2	1	4	5	2	2	5	2	3	3	5	5	4	1	5	2	2	1	5	4	1	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	1	2	1	5	4	1	2	1	5	2	1	5	2	1	5	2	3			
161	4	1	2	2	1	5	5	4	4	3	1	3	4	1	5	2	3	2	2	3	2	4	5	5	1	5	3	2	2	1	2	2	1	5	4	2	5	2	2	2	3	3	3	5	1	1	5	5	2	1	5	2	1	4							
162	4	2	2	4	3	1	1	4	5	1	1	4	1	3	1	4	3	3	2	2	3	4	3	4	1	1	3	5	5	4	3	1	5	3	2	3	4	1	4	2	4	3	3	1	2	4	1	5	5	1	5	5	1	5							

163	4	4	4	5	3	5	1	4	5	1	4	3	1	2	5	1	4	1	3	1	1	4	5	2	1	2	4	5	2	1	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1													
164	1	5	1	5	2	2	3	3	3	4	5	1	3	2	1	5	3	5	5	5	1	4	1	5	4	5	1	2	3	3	4	5	2	2	5	1	5	2	1	3	5	3	4	3	3	5	4											
165	4	1	5	3	4	2	3	2	3	2	2	3	5	4	1	4	1	1	5	2	2	2	5	3	1	5	4	4	5	5	4	3	1	3	1	1	1	5	1	5	1	1	5	2	4	1												
166	5	2	2	4	4	4	1	1	2	3	2	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	2	2	3	1	4	1	5	4	2	1	5	1	5	3	3	3	5	4	2	4	3	3	4	4												
167	2	2	5	1	4	5	5	2	4	3	4	2	4	5	5	1	5	4	2	1	3	5	3	2	3	2	1	4	4	3	1	2	4	5	1	5	2	1	3	1	3	4	5	3	4	2	2											
168	3	2	2	5	2	4	1	5	5	3	4	5	3	2	3	5	3	5	4	2	4	4	1	2	4	2	1	3	2	1	5	4	5	4	4	1	2	1	1	4	4	1	2	1	1	5	4	5										
169	5	4	5	3	4	4	5	2	3	1	3	5	4	1	2	1	5	3	3	1	4	2	1	4	1	2	4	2	5	2	5	1	3	1	5	4	3	4	2	5	3	4	2	3	5	4	3	5										
170	5	5	3	4	3	2	4	4	4	1	3	5	4	5	1	4	5	4	2	1	1	3	4	5	2	5	1	4	4	5	3	2	2	4	1	4	3	2	2	4	1	4	3	2	2	4	1											
171	4	4	2	4	1	4	4	1	4	4	5	1	5	1	5	1	2	3	5	1	4	5	1	1	5	5	3	5	5	3	4	1	4	5	5	1	5	3	4	1	4	5	5	1	5	3	4	5	2									
172	1	3	5	4	3	2	5	5	3	2	5	4	4	1	5	1	2	5	2	3	1	3	1	1	4	3	4	5	5	1	5	3	1	1	4	3	4	5	4	1	5	3	4	5	1	3	1	5	5	3								
173	2	2	1	4	3	1	3	5	3	5	1	3	4	4	5	3	1	4	3	5	1	3	1	4	4	5	4	1	3	2	2	5	2	5	4	4	5	4	1	3	2	2	5	4	5	3	5	5	1	4	5							
174	1	3	3	4	1	5	1	4	2	3	2	3	2	4	2	2	3	5	2	4	4	1	1	5	5	1	1	3	4	3	4	5	5	2	1	5	5	5	1	3	4	4	5	5	2	1	5	4	4	2	1	3	2	5	2	5	2	
175	2	1	3	5	3	4	1	2	4	4	3	2	2	3	2	4	1	1	1	2	5	2	2	1	5	2	1	4	2	1	4	5	2	4	4	5	2	3	5	4	2	4	3	1	5	3	5	5	2	5	2							
176	2	1	1	3	2	2	4	1	5	4	1	5	2	4	4	2	2	1	1	4	5	1	4	2	2	5	2	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	5	2	5	1	3	4	4	4	1	3	4	4	1							
177	1	4	5	4	1	3	5	2	3	2	3	2	5	2	3	3	3	2	3	3	1	3	5	3	5	2	1	4	3	1	4	1	1	2	1	3	1	4	2	1	1	2	1	3	1	4	2	4	1	1	5	2	3	5	5	1	1	2

178	5	5	4	2	3	4	1	2	5	1	2	5	2	3	4	4	4	1	3	4	1	4	4	3	2	5	3	3	1	5	4	4	1	2	1	3	5	3	3	4	3	2	1	4	2	2							
179	2	3	1	2	5	1	1	1	3	3	5	4	2	1	5	2	4	1	1	3	2	1	1	2	1	2	4	5	4	5	1	2	5	5	1	2	4	5	1	2	5	5	1	4	4	1	2	4	5	3	3		
180	1	5	5	3	3	1	3	1	5	4	3	4	5	1	3	4	3	2	3	1	5	1	1	4	4	2	5	1	5	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	1	1	5	3	4	3	2	2	1			
181	2	4	1	1	2	3	2	5	4	2	1	1	2	3	3	4	1	5	5	1	4	2	1	1	1	1	2	3	2	5	1	3	3	1	4	1	1	3	5	4	1	5	3	4	3	2	3	1	1				
182	3	1	1	1	4	2	4	5	2	5	3	4	1	5	4	3	5	3	4	5	4	3	1	2	2	4	5	1	5	2	1	5	3	5	1	2	4	5	1	2	4	4	2	4	1	5	3	1	4	1	2		
183	5	5	2	1	3	4	4	1	4	4	2	4	3	1	5	4	2	1	3	5	2	4	3	2	1	2	5	4	4	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	4	2	1	1	5	4	5	5	3				
184	4	5	5	2	4	2	2	3	1	2	3	5	3	2	4	5	3	5	1	2	1	5	3	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	1	4	3	5	1	4	4	5	1	4	4	2	3	4	5	2	4			
185	2	1	4	1	5	1	1	5	2	1	5	5	3	5	2	4	2	3	4	1	2	5	1	4	1	3	2	3	1	4	5	1	3	4	3	1	3	5	4	2	2	5	2	1	5	1	1	1	5				
186	3	3	2	5	3	2	3	3	4	1	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	1	3	3	2	4	5	1	4	1	5	5	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	1	2	3	4	1	2	1			
187	4	1	1	4	1	4	1	3	1	1	4	2	3	2	1	5	2	1	3	1	4	5	1	3	4	2	5	1	3	4	2	5	1	5	5	1	1	5	5	1	3	5	5	1	1	3	4	3	5	2	1	1	3
188	4	5	1	2	4	2	4	5	3	4	1	4	5	1	5	4	1	2	1	3	1	4	3	3	1	1	2	1	2	3	2	5	1	4	3	4	1	2	5	3	2	4	4	2	1	3	2	2	3	3			
189	2	3	1	3	5	3	3	2	3	3	4	2	4	1	2	5	3	1	2	5	4	1	5	2	5	4	2	4	4	5	1	4	2	1	1	2	1	2	5	2	4	5	3	2	4	4	1	2	4	1	2		
190	1	3	5	3	1	5	2	1	5	2	3	2	1	2	2	5	1	1	5	4	2	2	2	3	2	1	3	4	2	5	1	3	4	2	2	3	4	3	1	3	2	2	2	1	5	4	2	2	5				
191	2	1	5	4	1	3	1	4	2	4	2	3	1	4	4	1	3	3	4	2	3	5	1	1	2	2	2	1	5	1	4	4	3	2	1	2	5	4	1	2	2	5	4	2	2	4	5	1	2	4	5	1	
192	3	5	2	2	1	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	1	5	1	5	4	3	1	5	1	5	4	2	3	2	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	5	4	4	2	4	4	2	2	4	5	2	4		

193	4	4	4	1	1	5	5	1	2	3	4	3	3	5	2	5	3	3	5	3	3	1	1	1	1	3	5	3	3	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	4	1	4	2	5	2	4	2					
194	2	5	2	1	3	5	4	1	3	4	5	3	2	5	3	3	5	3	2	4	5	2	1	5	4	1	2	4	1	2	4	1	1	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1								
195	1	2	3	5	3	4	3	5	4	1	4	4	2	2	3	5	2	3	5	2	3	3	2	2	4	1	3	1	4	2	4	2	1	3	1	1	2	2	4	5	1	3	3	1	5	2	3	1					
196	2	4	1	5	3	4	5	4	2	2	1	4	5	2	4	5	1	3	2	1	2	1	5	2	5	2	4	2	4	2	1	2	4	2	5	4	2	2	3	1	4	5	4	2	4	4	3	3					
197	5	3	1	1	5	3	3	5	2	2	4	4	5	1	5	4	3	1	1	1	1	5	3	2	1	1	5	3	4	3	5	1	5	3	3	4	1	2	2	1	1	4	4	3	5								
198	1	4	1	3	5	3	1	4	1	1	3	4	1	2	4	4	2	5	4	2	4	1	5	1	4	1	5	1	3	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	4	4	4	2	3	4	1	4						
199	3	3	2	3	5	1	1	5	3	4	3	4	3	3	1	4	4	2	3	4	2	4	2	5	4	2	4	5	4	1	4	1	4	1	2	1	2	3	4	3	5	1	1	3	4	2	3	5					
200	4	3	2	5	2	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	4	1	5	5	1	3	3	4	5	1	3	3	4	5	1	2	4	5	1	2	4	2	1	5	5	2	4	3	1	4	3	2	3					
201	2	4	1	4	5	4	3	5	1	4	4	3	1	4	4	5	2	4	3	5	2	2	4	3	1	2	5	4	2	2	1	4	4	3	1	2	2	4	1	3	5	4	4	2	2	5	4						
202	1	3	2	1	3	4	5	2	2	4	4	2	3	5	1	2	4	2	2	3	2	2	2	1	5	3	3	1	1	5	2	4	2	1	4	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	3	4						
203	5	3	5	3	1	1	5	3	3	5	2	4	1	4	5	2	2	5	2	1	4	3	3	3	5	2	5	4	1	1	4	5	2	2	3	4	5	4	2	3	4	5	4	2	5	3	1	4	2	3	5	2	2
204	1	2	5	5	2	1	5	4	1	1	3	3	5	1	1	3	4	5	3	1	1	2	3	1	1	4	5	4	1	3	4	2	3	2	5	2	4	2	5	2	1	4	1	1	5	3	1	4					
205	5	5	2	1	2	3	2	4	4	1	3	4	4	3	4	4	1	1	1	5	5	3	1	5	5	4	2	3	5	1	2	3	3	4	2	5	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	1	1				
206	3	5	1	1	5	2	5	1	1	5	5	2	5	3	1	5	3	2	3	2	1	2	4	5	1	3	4	5	1	5	1	1	4	1	4	3	5	4	2	4	1	1	2	1	2	2	5	5					
207	4	2	2	3	4	1	3	1	4	1	1	3	1	5	1	4	4	2	5	4	5	4	4	2	2	5	1	5	3	5	2	5	2	4	2	2	4	1	1	3	1	4	2	1	1	5	5	5					

283	1	5	3	4	1	5	5	3	1	5	3	1	4	3	5	4	1	3	5	4	3	3	1	4	2	5	4	3	5	2	1	4	2	5	4	3	5	2	1	4	4	2	2	1										
284	1	4	1	3	4	1	1	3	2	4	1	4	3	2	1	2	3	5	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	5	2	5	2	2	1	4	3	5	5	2	3	2	1	5	5	2	2	1							
285	5	1	5	4	5	2	3	5	4	2	3	4	2	5	1	5	4	1	2	5	3	1	2	5	4	1	2	3	5	3	2	5	4	2	2	2	3	3	5	2	4	5	3	5	3	1	3							
286	4	5	5	3	3	2	3	5	1	4	4	1	3	3	4	4	3	3	1	4	5	5	4	3	2	2	1	4	5	1	2	4	3	5	2	1	4	5	1	1	4	4	5	5	1	5	2	4	2					
287	2	5	5	2	5	4	3	5	4	2	1	5	3	2	2	4	2	1	2	5	2	2	3	2	4	2	5	4	1	2	2	4	5	4	1	2	2	3	4	4	1	2	4	3	3	1	5	2	4	4				
288	1	2	5	2	4	2	2	5	4	3	2	4	1	5	2	1	4	5	5	1	4	5	4	3	2	1	5	2	4	1	4	5	5	4	1	4	5	5	4	1	4	5	2	1	5	5	2	1	4	4	2			
289	5	1	2	5	2	4	2	1	5	3	2	4	2	5	4	1	3	3	4	2	3	5	2	1	1	5	5	5	2	3	1	4	5	5	3	2	1	5	3	2	1	2	5	2	3	1	4	1	3	2				
290	4	4	4	3	2	2	3	2	2	4	4	2	3	1	5	3	3	4	4	2	4	1	1	1	5	3	2	5	4	3	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	3	1	2	5	5	1	5	5	3	1	4			
291	4	5	4	2	2	3	3	4	4	1	4	2	3	5	4	3	3	2	3	1	4	2	5	1	3	5	2	4	5	4	4	5	1	2	1	4	4	5	1	2	1	4	5	4	1	2	2	1	2	2	1			
292	2	3	2	1	3	5	2	2	4	5	1	4	1	4	2	4	1	4	4	2	2	4	3	2	1	4	1	5	2	4	4	1	1	2	3	4	5	2	4	4	3	5	1	2	4	3	5	1	2	1	1	3		
293	5	1	3	1	3	4	4	2	2	3	2	2	3	4	3	1	3	4	5	1	2	2	4	2	1	2	4	3	2	2	1	4	1	5	4	3	1	2	2	1	4	1	3	4	5	1	3	4	5	1	5	2	5	
294	4	4	3	4	4	1	3	1	3	5	1	5	3	5	3	3	1	2	4	4	1	2	1	5	5	3	2	3	1	5	3	4	4	1	5	2	4	4	1	5	2	3	1	1	4	2	5	1	4	2	5	1	4	
295	1	3	5	3	1	5	1	4	4	3	3	5	3	3	1	1	3	2	1	5	3	4	1	3	3	1	2	5	3	5	1	1	5	2	5	4	5	1	5	3	2	5	1	5	5	2	4	2	2	4	2	4		
296	2	2	1	3	1	3	4	4	5	5	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	5	5	1	2	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	2	4	1	3	4	1	3	4	1	2	4	5	
297	5	2	3	1	1	4	4	4	2	5	4	5	1	3	5	1	2	1	2	5	3	3	5	3	5	3	3	4	2	4	5	1	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	3	5	5	4	2	3	2	5	4	2	4	2

Anexo 07: Fotografías de la aplicación de los cuestionarios



Figura 05: Nivel de capacidad de ahorro de los clientes de la Financiera Confianza S.A.A. de Juliaca, periodo 2024, según sus dimensiones.



Figura 06: Encuestas aplicadas a los clientes sobre cultura financiera y capacidad de ahorro



Figura 07: Encuestas aplicadas a los clientes sobre cultura financiera y capacidad de ahorro



Figura 08: Encuestas aplicadas a los clientes sobre cultura financiera y capacidad de ahorro