



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN FINANZAS**

TESIS

**EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES
DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA, IQUITOS 2020**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN FINANZAS

PRESENTADO POR: DOORLITA LUQUE RIOS

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN FINANZAS**

TESIS

**EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES
DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA, IQUITOS 2020**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN FINANZAS

PRESENTADO POR: DOORLITA LUQUE RIOS

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
058-2021-OAA-EPG-UNAP

Con Resolución Directoral N° 0689-2021-2021-EPG-UNAP, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA, IQUITOS 2020", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.	Presidente
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.	Miembro
Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.	Miembro
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.	Asesor

A los cinco días del mes de octubre del 2021, a las 12:00 p.m, en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA, IQUITOS 2020" presentado por la señora DOORLITA LUQUE RIOS, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestra en Finanzas**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:
RESONDIDAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno (X)
2. Desaprobado: ()

Observaciones : NINGUNA

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 1:43 p.m. del veinticinco de agosto del 2021; con lo cual, se le declara a la sustentante APTA para recibir el **Grado Académico de Maestra en Gestión Empresarial**.

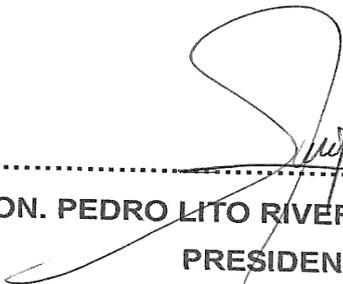
Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.
Presidente

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.
Miembro

Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.
Miembro

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

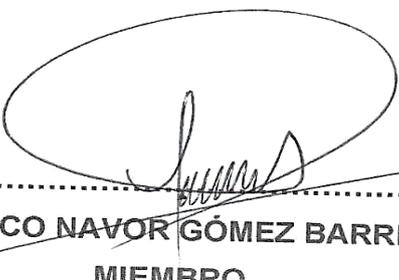
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 05 DE OCTUBRE DEL 2021, EN LA MODALIDAD VIRTUAL DE LA PLATAFORMA ZOOM INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERÚ.



.....
ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. JORGE LUIS ARRÚE FLORES, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. AMÉRICO NAVOR GÓMEZ BARRERA, MGR
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR



Nombre del usuario:
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:
76149837

Fecha de comprobación:
20.10.2022 13:13:53 CDT

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

Fecha del Informe:
20.10.2022 13:17:31 CDT

ID de Usuario:
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: **TESIS DORLITA LUQUE**

Recuento de páginas: **45** Recuento de palabras: **11513** Recuento de caracteres: **74354** Tamaño de archivo: **618.52 KB** ID de archivo: **87222642**

24.8% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **5.05%** con la fuente de Internet (<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/>).

24.8% Fuentes de Internet 1000

Página 47

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

6.18% de Citas

Citas 17

Página 48

No se han encontrado referencias

0% de Exclusiones

No hay exclusiones

A mi querida madre, quien con su amor y esfuerzo revivió en mí la inspiración para llegar a cada meta y luchar por nuevos logros en el futuro.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y la salud que me brindó para llegar a realizar mis proyectos, eternamente agradecida a mi madre por el amor sincero y el apoyo incondicional que me dio, para lograr subir un peldaño más en mi vida, gracias mamá eres grande.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	ii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	17
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	19
2.1 Variables y su operacionalización	19
2.2 Formulación de la hipótesis	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de la investigación	24
3.2. Población y muestra	25
3.3. Técnicas e instrumentos	25
3.4. Procedimientos de recolección de datos	26
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	26
3.6. Aspectos éticos	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	28
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	39

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	43
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Estadística complementaria	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N°1 Educación financiera de los clientes de la Caja Piura	28
Tabla N°2 Gestión de finanzas personales en los clientes de la Caja Piura	29
Tabla N°3 Prueba de normalidad V1 y V2	30
Tabla N°4 Relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales	30
Tabla N°5 Prueba de normalidad D1 y V2	31
Tabla N°6 Relación entre la fijación conjunta de objetivos y la gestión de las finanzas personales	31
Tabla N°7 Prueba de normalidad D2 y V2	32
Tabla N°8 Relación entre la gestión presupuestaria y la gestión de las finanzas personales	32
Tabla N°9 Prueba de normalidad D3 y V2	33
Tabla N°10 Relación entre el conocimiento de productos de ahorro y la gestión de las finanzas personales	33
Tabla N°11 Prueba de normalidad D4 y V2	34
Tabla N°12 Relación entre la utilización de créditos y la gestión de las finanzas personales	34
Tabla N°13 Prueba de normalidad D5 y V2	35
Tabla N°14 Relación entre los medios de pago y transferencia de dinero y la gestión de las finanzas personales	35
Tabla N°15 Prueba de normalidad D6 y V2	36
Tabla N°16 Relación entre las relaciones con instituciones financieras y la gestión de las finanzas personales	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1.	Educación financiera de los clientes de la Caja Piura	28
Figura N°2.	Gestión de finanzas personales en los clientes de la Caja Piura	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020; dado ello, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental, para la cual se ha tomado una muestra de 327 clientes de una población de 2 856; utilizando posteriormente la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, para finalmente lograr concluir que, la educación financiera se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,829. La fijación conjunta de objetivos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,822. La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,830 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000. El conocimiento de productos de ahorro se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,809. La utilización de créditos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,821. Los medios de pago y transferencia de dinero se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,822. Las relaciones con instituciones financieras se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,824.

Palabras claves: Educación financiera; Finanzas personales; Finanzas.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between financial education and the management of personal finances of Caja Piura clients, Iquitos 2020; Given this, the type of research was applied, correlational level and non-experimental design, for which a sample of 327 clients was taken from a population of 2,856; Subsequently using the survey as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, to finally conclude that financial education is significantly related to the management of clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to at 0.829. Joint goal setting is significantly related to the management of clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to 0.822. Budget management is significantly related to the management of clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to 0.830 and contrasted with a significance (bilateral) of 0.000. Knowledge of savings products is significantly related to the management of clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to 0.809. The use of credits is significantly related to the management of clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to 0.821. The means of payment and money transfer are significantly related to the management of the clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to 0.822. Relations with financial institutions are significantly related to the management of clients' personal finances, which is corroborated by the Rho correlation coefficient equal to 0.824.

Keywords: Financial education; Personal finances; Finance.

INTRODUCCIÓN

La actual sociedad capitalista exige a las personas tomar frecuentemente decisiones financieras, las cuales muchas veces tiene efectos futuros. Es así como Villada, López y Muñoz (2017) en su artículo señalan a la educación financiera como una herramienta útil e importante para la toma de decisiones, y que, de acuerdo con su eficiencia, se determina el impacto positivo o negativo sobre el logro de las metas personales. La actual crisis financiera que enfrentan los países evidencia la importancia de promover la educación a los jóvenes en el manejo de sus finanzas personales, de tal forma que los permita afrontar las diferentes situaciones financieras, como la planeación de gastos, responder los imprevistos, el cumplimiento de objetivos, etc.

Es así que, organizaciones como la comisión europea y la organización para cooperación y el desarrollo económico OCDE, han comunicado la necesidad de mejorar la cultura financiera de la población, pues consideran que la carencia de una correcta educación financiera puede conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su economía personal, cuyas consecuencias son el riesgo de pérdidas patrimoniales, endeudamiento excesivo, y hasta la exclusión financiera. (Guerrero, Villamizar, y Maestre, 2018)

El Perú se encuentra en el séptimo lugar en educación financiera, pues solo el 28% de sus habitantes hacen buen manejo de los conocimientos financieros, esta cifra refleja que existe un enorme trabajo por hacer en cuanto a la educación financiera, pues contar con un alto nivel de educación permite a las personas estar mejor preparadas en la toma de decisiones sobre su dinero, además que poseen la capacidad para gestionar sus ingresos eficientemente, alcanzando así sus metas, en tanto a falta de información se refleja en las diversas dificultades financieras que a su vez tiene un impacto en la salud mental y física de las personas. (La Republica, 2019). Los clientes de Caja Piura sede Iquitos, han demostrado su falta de capacidad para gestionar sus finanzas personales, y por ende su escasa educación financiera, pues algunos clientes señalan que tienen problemas para administrar su dinero, para ahorrar, gastar, organizarse o invertir, además consideran que

tienen problemas para tomar decisiones con respecto a su dinero, para planificar sus ingresos y gastos, lo que no les permite identificar su gasto real, hacen uso de las tarjetas de crédito sin tener límites, llevándolos a sobre endeudarse, lo mismo sucede con los préstamos que adquieren, pues muchas veces este no tiene un propósito viable, lo que termina gastándose inútilmente. Es así como se realiza la presente investigación, pues se pretende identificar el nivel de educación financiera que tienen los clientes y su capacidad de gestionar sus finanzas personales. Dado ello, se ha visto en la necesidad de formular las siguientes preguntas: Problema general: ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020?

Problemas específicos: ¿De qué manera la fijación conjunta de objetivos se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera la gestión presupuestaria se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera el conocimiento de productos de ahorro se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera la utilización de créditos se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera los medios de pago y transferencia de dinero se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera las relaciones con instituciones financieras se relacionan con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020?

Por lo que, fueron respondidos a través de los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar la relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Objetivos específicos: Conocer la fijación conjunta de objetivos y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer la gestión presupuestaria y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer el conocimiento de productos de ahorro y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer la

utilización de créditos y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer los medios de pago y transferencia de dinero y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer las relaciones con instituciones financieras y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

De tal modo, el presente estudio resultó ser importante, ya que aportó valiosa información a través del marco teórico, la misma que fue empleada como antecedente o sustento de otras investigaciones con similares características, desde nuestra realidad, la investigación benefició a los participantes del estudio, ya que a través de este trabajo se informaron mejor sobre el manejo de las finanzas personales y de lo importante que es para su estabilidad económica, por otro lado permitió a la misma empresa identificar a los clientes con escasa educación financiera, de esa forma se estableció estrategias de comunicación para brindar el conocimiento necesario a todos sus clientes sobre el correcto manejo de las finanzas y de los recursos, demostrando así su enorme responsabilidad social.

La investigación resultó viable, pues se dispuso de todos los recursos necesarios para su desarrollo, se contó con los recursos materiales, humanos y financieros necesarios, además se dispuso el tiempo suficiente para su presentación. Así mismo, se precisó que la investigación tuvo ciertas limitaciones como son: inconvenientes en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, pues en base a la realidad que se vive por la pandemia y el aislamiento social fue un poco complicado poder encuestar a todos los involucrados, en tanto se realizó una previa coordinación con la misma entidad financiera la cual nos brindó un espacio y así se aplicó las encuestas.

Otra limitación identificada fue el desconocimiento del manejo de los sistemas estadísticos, para ello fue necesario recurrir a profesionales conocedores del tema que nos brindaron las pautas y los procesos que se debe seguir para un adecuado procesamiento de datos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 1,054 estudiantes; la investigación determinó que los estudiantes de las 17 entidades superiores de Lima tienen conocimientos escasos y débiles sobre los conceptos y herramientas financieros básicos, lo que ocasiona un inadecuado manejo de su economía, y concluyó que los jóvenes estudiantes de entidades públicas como privadas, tienen alta precariedad de conocimientos sobre los conceptos y manejo de mecanismos del crédito financiero y de su acceso a mejores condiciones financieras, que los hace vulnerables en el mercado financiero, y a enfrentar volatilidad en el acceso al crédito. Este estudio contribuyó para poder ser evaluada la variable educación financiera y brindándonos información importante para el desarrollo. (Eyzaguirre, Isasi, y Raicovi, 2016)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 68 habitantes; la investigación determinó que la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito, realiza en términos globales la mitad (51,4%) de las actividades mínimas requeridas para una adecuada gestión financiera y económica familiar, y concluyó que la población más joven se destaca en los conocimientos financieros, económicos y en la administración de compras; pero mientras tanto la población adulta de edad mayor se destaca por emprender, invertir, gestionar y ahorrar sus ingresos. Esta investigación ha permitido ser tomada como información importante para la redacción de la realidad problemática a nivel internacional. (Placencia, 2017)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 391 personas; la investigación determinó que en la ciudad de Ibagué solo existen 22 bancos en la que se evidenció que algunas de ellas no cuentan con

programas de educación financiera, y concluyó que el grado de educación financiera que mostraron los usuarios finales es moderado, con tendencia a que conocen temas como el ahorro, inversión y crédito. Por otra parte, se evidenció en cuanto a las finanzas personales de los usuarios tienen bajo nivel de hábito financiero de ahorro e inversión, dado que la mayor proporción de usuarios destina de sus ingresos entre el 30% y 40% al pago de deudas. Este estudio sirvió para la redacción y comprensión de las bases teóricas en cuanto a la variable independiente. (Mora, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 163 alumnos; la investigación determinó que existe una gran cantidad de los hogares que toman decisiones financieras en conjunto, es decir que los gastos son divididos en ambas partes, y concluyó que en cuanto a los productos financieros que conocen las familias de los estudiantes es la cuenta de ahorro y las tarjetas de créditos, en la cual son administradas adecuadamente y posee un 12% de seguro, además un 76% de los encuestados señalaron que si tiene cultura para elaborar un presupuesto ya sea quincenal, mensual o semanal. La investigación aporta información fundamental para el desarrollo del trabajo, ya que permitió tomar información relevante para la variable. (Castillo, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 180 estudiantes; la investigación determinó que los estudiantes de la universidad tienen poco acceso a la adquisición de información y conocimientos financieros, y concluyó que los estudiantes señalaron no conocer lo que es un producto financiero, ya que se debe a que tiene conocimientos básicos sobre educación financiera, la poca participación las organizaciones públicas o particulares como la del Ministerio de Economía y Finanzas. Además, se evidencia que el tipo de crédito al que recurren es a la tarjeta de crédito en un 51,65%, en tanto que demuestran características o inclinaciones a la morosidad de sus pagos. Este estudio nos ha permitido tomar en cuenta la problemática a nivel nacional. (Tinoco, 2018)

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental causal, cuya población de estudio fue de 240 estudiantes; la investigación determinó que la educación financiera influye en la toma de decisiones neurofinancieras, y concluyó que el nivel de conocimientos financieros tiene incidencia en la toma de decisiones racionales de los estudiantes, se encuentra en un nivel promedio, ya que alcanza una nota de 12; de igual modo señalar algunas variables que influyen en las decisiones racionales como el sexo, edad, ciclo de estudios y la procedencia. Asimismo, las habilidades financieras no influyen en la toma de decisiones psicológicas, se determinan los factores que la condicionan: la edad y el ciclo de estudios serían parte de ellos. Como contribuye. Este estudio ha servido de importancia ya que nos ha brindado información relevante a la variable independiente (Zirena, 2019)

1.2. Bases teóricas

Teoría conocimiento de administración del dinero

Según Danes y Hira (1987), “la educación financiera tiene un impacto en la toma de decisiones financieras, con implicaciones que se aplican a las personas, las comunidades, los países y la sociedad en su conjunto” (p. 9). La teoría de la educación financiera es algo como esto: manteniendo todo lo demás igual, la educación financiera conduce a un mayor conocimiento financiero, luego conduce a un mejor comportamiento financiero, y finalmente conduce a mejores resultados para el consumidor. Por lo tanto, dichos autores proponen que la educación financiera incluye una serie de elementos como:

- Habilidades básicas de aritmética, la cual implica la habilidad de calcular tasas de retorno en las inversiones o tasas de interés en una deuda.
- Comprensión de los beneficios y riesgos asociados con las decisiones financieras particulares, incluyendo gasto, préstamos, apalancamiento e inversión.

- La habilidad de comprender conceptos financieros básicos, incluyendo la compensación entre riesgo y retorno, los principales atributos de los diferentes tipos de inversión y otros productos financieros, los beneficios de la diversificación y el valor del dinero en el tiempo.
- La capacidad de saber cuándo se requiere asesoramiento profesional en materia de finanzas y qué preguntar, así como la habilidad de entender los consejos brindados por asesores profesionales. (Danes & Hira, 1987, p. 11 - 12)

Una teoría de la función de consumo

El enfoque microeconómico convencional de las decisiones de ahorro y consumo postula que un individuo completamente racional y bien informado consumirá menos que sus ingresos en épocas de altos ingresos, ahorrando para apoyar el consumo cuando los ingresos caen (por ejemplo, después de la jubilación). Empezando por Modigliani y Brumberg (1954) citado por Friedman (1957), se postula que el consumidor organiza sus patrones óptimos de ahorro y desaccumulación para suavizar la utilidad marginal a lo largo de su vida. Muchos estudios han demostrado cómo un proceso de optimización del ciclo de vida de este tipo puede ser moldeado por las preferencias de los consumidores (la aversión al riesgo y las tasas de descuento), el entorno económico (rendimientos riesgosos de las inversiones y restricciones de liquidez) y los beneficios de la red de seguridad social (la disponibilidad y generosidad de los regímenes de bienestar y prestaciones de la Seguridad Social).

Aspectos teóricos de educación financiera

La educación financiera ha sido reconocida como una habilidad clave para las personas que están inmersas en un escenario financiero cada vez más complejo. Según Grigion, Mendes, & Kirch (2015), señala que “la educación financiera ayuda a las personas a tomar decisiones más asertivas y eficientes en el contexto monetario de sus vidas” (p. 363). Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo

Económico (OCDE) (2018) conceptualiza la educación financiera como una combinación de conciencia, conocimiento, habilidad, actitud y comportamiento necesario para tomar decisiones financieras y, en última instancia, lograr el bienestar financiero individual. Es decir, tener conocimientos financieros incluye aprender sobre la elección de muchas alternativas para establecer metas financieras. Con suficiente antelación, las personas que pueden adquirir conocimientos financieros contribuyen positivamente también a una función eficaz del sistema financiero, la economía y la sociedad en general. La educación financiera representa un proceso que dura toda la vida.

Por cuanto, la educación financiera tiene un impacto en la toma de decisiones financieras, con implicaciones que se aplican a las personas, las comunidades, los países y la sociedad en su conjunto (Curbelo & Penfold, 2013). Es decir, la educación financiera es la capacidad de comprender cómo funciona el dinero: cómo alguien lo gana, lo administra e invierte, y también lo gasta (especialmente cuando se dona a organizaciones benéficas) para ayudar a otros. Asimismo, Boisclair, Lusardi, & Michaud (2017) señala que “se requiere un conocimiento profundo de la educación financiera para comprender cómo funciona el dinero y cómo puede funcionar para usted, incluso cuando está durmiendo, invirtiendo en áreas rentables como la bolsa o el mercado monetario” (p. 285). Para comprender el dinero y cómo funciona, es importante comprender los principios comunes de educación financiera, como; metas financieras, presupuestos, inversiones, jubilación, contratos y modelos de empleo.

La educación financiera es reconocida mundialmente como un elemento importante de la estabilidad y el desarrollo económico y financiero. Por lo tanto, Lusardi (2019) menciona que la educación financiera se define como la posesión de conocimientos y habilidades que permiten una gestión del dinero informada y eficaz. La educación financiera se divide en dos partes: conocimientos y habilidades.

- En cuanto al conocimiento, la educación financiera se define por la comprensión de los conceptos básicos de las finanzas personales: tasas de interés, puntajes crediticios y el propósito de un fondo de emergencia, por ejemplo. (Lusardi, 2019, p. 6)
- Para las habilidades, el conocimiento debe complementarse con la capacidad de realizar tareas que respalden las finanzas personales sólidas. Por ejemplo, alguien con conocimientos financieros sabrá cómo utilizar las aplicaciones bancarias en línea, solicitar un informe crediticio. (Lusardi, 2019, p. 6)

De acuerdo a las Organización Internacional del Trabajo – OIT (2019), la educación financiera está conformada por el “conjunto de conocimientos y herramientas prácticas que permiten al que cuenta con ellas saber cuáles son sus posibilidades para gestionar su dinero de la mejor forma posible” (p. 5), por lo tanto, la educación financiera en las personas es la base para manejar sus finanzas personales, familiar o empresariales de una forma adecuada, pues contribuya a la mejora de la toma de decisiones en toda circunstancia en la que el dinero sea el motor de planes o proyectos.

Importancia de la educación financiera

Podemos comprender que la educación financiera es crucial para ayudar a los consumidores a ahorrar lo suficiente para proporcionar ingresos adecuados durante la jubilación y, al mismo tiempo, evitar altos niveles de deuda que podrían resultar en quiebras, impagos y ejecuciones hipotecarias.

La educación financiera es importante porque capacita a las personas con una comprensión de los conceptos financieros básicos para informar sus decisiones financieras del mundo real. Con este conocimiento en la mano, pueden administrar mejor su dinero, tomar decisiones acertadas y mantener hábitos saludables de gasto y presupuesto, que con el tiempo pueden conducir al bienestar financiero. (Albarrán, 2017, párr. 1)

Beneficios de la educación financiera

De acuerdo a la Comisión Europea (2018), señala que el principal beneficio de la educación financiera es que nos permite tomar decisiones financieras inteligentes. Proporciona el conocimiento y las habilidades que necesitamos para administrar el dinero de manera eficaz: presupuestar, ahorrar, pedir prestado e invertir. Esto significa que estamos mejor equipados para alcanzar nuestras metas financieras y lograr la estabilidad financiera. Asimismo, Ball (2019) señala que los beneficios particulares de la educación financiera diferirán según las circunstancias de la persona, pero algunas situaciones comunes, en las cuales incluyen:

- Ahorro para la jubilación.
- Crear y apegarse a un presupuesto equilibrado.
- Comprar una casa.
- Selección de seguro.
- Reducción de gastos.
- Invertir.
- Comprando un carro.
- Ahorrando para la universidad.
- Manejo de deuda.
- Usando tarjetas de crédito.

Indicadores de la educación financiera

Para la evaluación de la educación financiera en los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos, se tomará en cuenta lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2019), pues analiza la educación en relación a las finanzas de las personas desde la organización y preparación de sus proyectos futuras, la socialización de sus finanzas con la familia, conocimiento de las herramientas y productos financieros, así como ser consciente del manejo adecuado y eficiente del dinero.

Dado ello, la OIT (2019) establece 17 indicadores que serán agrupadas en 6 dimensiones, tal y como se evidencia a continuación:

Fijación conjunta de objetivos: la cual analiza las acciones de las personas para tomar en cuenta el establecimiento de objetivos financieros, teniendo en cuenta la comunicación con su familia sobre ello, y tener conocimiento del ahorro como herramienta para lograr dichos objetivos (OIT, 2019). Por lo tanto, esta dimensión implica realizar lo siguiente:

- Establecimiento de objetivos: implica fijar objetivos para cumplir con sus metas financieras.
- Comunicación de objetivos con la familia: implica tomar en cuenta los consejos de su familia para fijar sus objetivos financieros.
- Plan de ahorro: implica considerar el ahorro es una herramienta para lograr sus objetivos financieros.

Gestión presupuestaria: para la OIT (2019), es importante utilizar el presupuesto para minimizar los gastos, pudiendo establecer a partir de ella, los índices de ahorro que se podrían hacer habitualmente. Por lo tanto, esta dimensión implica realizar lo siguiente:

- Prudencia del gasto: la cual implica considerar que los gastos deben ser priorizados de acuerdo a las necesidades básicas.
- Elaboración de presupuesto: implica considerar un presupuesto como ayuda para ponderar los ingresos y gastos.
- Seguimiento del presupuesto: la cual implica considerar el seguimiento del presupuesto, para tomar mejores decisiones financieras.
- Documentación financiera: la cual implica considerar importante la conservación o archivamiento de los documentos financieros.

Conocimiento de productos de ahorro: en cuanto a esta dimensión la OIT (2019) precisa que las personas deben tener los conocimientos necesarios para tomar en cuenta productos de ahorro, la cual se ajuste a las condiciones y necesidades financieras de cada persona. Por lo tanto, esta dimensión implica realizar lo siguiente:

- Método de ahorro: la cual implica tener conocimiento de las diversas modalidades de ahorro físico y virtual.

- Estrategias elección: así mismo, es necesario considerar importante analizar las ventajas y desventajas de los métodos de ahorro.

Utilización de créditos: la OIT (2019) explica que las personas se encuentran inmersos a obtener productos crediticios, por lo que, es importante que se tenga conocimiento suficiente para poder tomar las decisiones correctas. Por lo tanto, esta dimensión implica realizar lo siguiente:

- Medios de financiamiento: la cual implica tener conocimiento de los diversos medios de financiamiento del mercado.
- Producto crediticio: pues implica saber que productos crediticios le son más conveniente para sus finanzas.
- Costos de crédito, implica saber cómo calcular su capacidad para pagar un crédito.
- Evitar el sobreendeudamiento: a partir de lo anterior es importante evitar la obtención de productos crediticios de diversas fuentes que puedan generar sobre endeudamiento.

Medios de pago y transferencia de dinero: por otro lado, es importante conocer los medios de pago que se puedan utilizar de manera confiable, al igual que se debe conocer los medios tecnológicos para realizar transferencias de dinero (OIT, 2019). Por lo tanto, esta dimensión implica realizar lo siguiente:

- Conocimiento de medios de pago: la cual implica tener conocimiento sobre los medios de pago apropiado que le genere seguridad.
- Conocimiento tecnológico de transferencia de dinero: implica tener conocimiento sobre los operadores tecnológicos para realizar transferencias seguras de dinero.

Relaciones con instituciones financieras: la OIT (2019) explica que es importante tener buenas relaciones con las instituciones financieras, por lo tanto, es importante conocer las características de dichas entidades, como cuál es su reputación en el mercado, lo cual, en cierto modo pueda generar confianza en sus clientes. Por lo tanto, esta dimensión implica realizar lo siguiente:

- Conocimiento de instituciones financieras: la cual implica conocer la reputación de las instituciones financieras en el mercado de las finanzas.
- Confianza con las instituciones financieras: la cual implica relacionarse con instituciones financieras que generen confianza en sus servicios.

Aspectos teóricos de la gestión de las finanzas personales

Podemos comprender que la gestión de las finanzas personales es tratar de alcanzar las metas financieras personales, ya sea tener suficiente para las necesidades financieras a corto plazo, planificar la jubilación o ahorrar para la educación universitaria de su hijo. Ante ello, a continuación, se mencionan diferentes autores en la cual definen la gestión de finanzas personales. Para Eyzaguirre, Isasi, y Raicovi, (2016) sostiene que “la administración de las finanzas personales implica desarrollar estrategias que incluyen la elaboración de presupuestos, la creación de un fondo de emergencia, el pago de deudas, el uso inteligente de las tarjetas de crédito, el ahorro para la jubilación” (p. 26).

Por su parte, Salgado (2016) determina que la gestión de las finanzas personales es el accionar de una persona para generar ahorro a partir de sus ingresos, lo cual permita su posterior inversión en aspectos que le generen una retribución económica sustentable, procedimiento que requiere la adecuada toma de decisiones apoyada por la educación financiera.

En cuanto a Barbosa (2019), define que las finanzas personales “son el proceso de planificación y gestión de las actividades financieras personales, como la generación de ingresos, el gasto, el ahorro, la inversión y la protección” (p. 49). En otras palabras, es el proceso de administrar las finanzas personales de uno se puede resumir en un presupuesto o plan financiero. “Poseer las habilidades y el conocimiento sobre asuntos financieros para tomar con confianza las acciones efectivas que mejor satisfagan las metas personales, familiares y de la comunidad global de un individuo” (Consejo Nacional de Educadores

Financieros, 2019). Es decir, que la gestión de finanzas personales es la capacidad de leer, analizar, administrar y comunicar sobre las condiciones financieras personales que afectan el bienestar material.

Por su parte, Placencia (2017) señala que “las finanzas personales se componen de varias partes, pero se pueden resumir en elaboración de presupuestos, establecimiento de prioridades de gasto y ahorro, planificación del flujo de efectivo y maximización eficiente de los beneficios mediante programas de recompensas” (p. 49). Las finanzas personales abarcan todo lo relacionado con la forma en que administra su dinero.

Importancia de la gestión de finanzas personales

Al buscar la libertad financiera, las finanzas personales juegan un papel importante, por lo tanto, tener las habilidades necesarias en finanzas personales le ayudará a garantizar que todo su dinero se administre bien y también ayudará a impulsar hacia un futuro financiero brillante. Asimismo, una adecuada administración de las finanzas personales permitirá obtener los siguientes beneficios: garantizará a que se satisfagan las necesidades de dinero, administre fácilmente sus ingresos, presupuesto, gasto y ahorro, ofrecer seguridad familiar y una mejor comprensión financiera. (Placencia, 2017, p. 47)

Objetivo de las finanzas personales

Según Roldán (2020) menciona que “el objetivo principal de las finanzas personales es poder ayudar a las personas a tomar decisiones informadas en la cual permitan minimizar el manejo de sus recursos económicos” (párr. 2). De lo mencionado anterior, se contempla que las finanzas personales tienen los siguientes subobjetivos:

- *Protección*: Contar con una protección adecuada ante riesgos o imprevistos.
- *Inversión*: Lograr acumular o conseguir suficientes recursos para poder invertir en activos que afectan positivamente la calidad de vida, pero que son costosos.

- *Cumplimiento de impuestos*: Contar con los recursos para pagar a tiempo los impuestos y otros gastos exigibles por ley.
- *Jubilación*: Mantener los recursos suficientes para poder vivir bien en la etapa de vida en donde dejamos de trabajar.
- *Liquidez*: Contar con los recursos para financiar nuestras actividades cotidianas.
- *Traspaso*: Cumplir con el objetivo de dejar recursos a alguna persona u organización tras nuestra muerte.

El proceso de planificación de las finanzas personales

Una buena gestión financiera se reduce a tener un plan sólido y ceñirse a él. Según Arguello (2016) menciona que el componente clave de las finanzas personales es la planificación financiera, que es un proceso dinámico que requiere un seguimiento y una reevaluación regular. En general, consta de cinco pasos:

- *Evaluación*, la situación financiera de una persona se evalúa compilando versiones simplificadas de estados financieros, incluidos balances y estados de resultados. (Arguello, 2016, párr. 3)
- *Metas*, tener varios objetivos es común, incluida una combinación de objetivos a corto y largo plazo. Establecer metas financieras ayuda a dirigir la planificación financiera y cumplir con requisitos financieros específicos. (Arguello, 2016, párr. 4)
- *Desarrollo del plan*, el plan financiero detalla cómo lograr las metas. Podría incluir, por ejemplo, la reducción de gastos innecesarios, el aumento de los ingresos laborales o la inversión en bolsa. (Arguello, 2016, párr. 5)
- *Ejecución*, la ejecución de un plan financiero a menudo requiere disciplina y perseverancia. (Arguello, 2016, párr. 6)
- *Seguimiento y reevaluación*, a medida que pasa el tiempo, el plan financiero se monitorea para detectar posibles ajustes o reevaluaciones. (Arguello, 2016, párr. 7)

Indicadores de la gestión de las finanzas personales

Para la evaluación de la gestión de las finanzas personales de los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos, se ha visto necesario tomar en cuenta los indicadores propuestos por Salgado (2016), quien precisa que se debe evaluar las decisiones de las personas para manejar su dinero buscando priorizar los gastos necesarios y generar ahorro.

Dado ello, Salgado (2016) establece 14 indicadores, o acciones que debe desarrollar una persona para la adecuada gestión de sus finanzas personales, como son:

- Revisar el patrimonio: la cual implica calcular la diferencia del total de su patrimonio con el total de su deuda generada en el mes, procedimiento que le permitirá conocer el margen de gasto que debe realizar al mes de acuerdo a los activos que posee.
- Organización de pagos: la cual implica que una persona debe priorizar el pago de sus deudas antes de ahorrar o gastarlo en otros aspectos.
- Evitar el gasto: De obtener un ingreso adicional, ya sea por el cobro de un préstamo, bono otorgado en el trabajo, entre otros, procurar no gastarlo.
- Dinero de emergencia: así mismo, es importante optar por crear una cuenta para administrar dinero que sirva en casos de emergencia, lo cual permitirá no perjudicar al presupuesto realizado para el gasto diario.
- Seguro como inversión: por otro lado, es importante optar por destinar su dinero al pago de un seguro que pueda beneficiar a toda su familia.
- Uso de tarjetas de crédito: la cual implica utilizar con medida las tarjetas de crédito a su disposición, es decir, solo debe utilizarlo cuando sea necesario o en el caso el servicio ofrezca alguna oferta aprovechable.

- Uso de cuenta sueldo: además es importante utilizar cuentas bancarias para administrar su sueldo o dinero personal, lo cual permitirá realizar movimiento de dinero controlado.
- Fuentes de ingreso: así mismo, es ideal que se busque o identifique otras fuentes de ingreso que contribuya a la mejora de sus finanzas.
- Finanzas familiares: por otro lado, también es importante que se planifique y maneje las finanzas familiares en pareja.
- Pensión para el retiro: la cual implica optar algún método de ahorro para un seguro de jubilación.
- Antecedentes crediticios: además es importante estar pendiente de su historial crediticio para facilitar la obtención de un crédito en el futuro, siendo corroborada por las constancias de no adeudo al terminar de pagar un crédito.
- Escritura de testamento: aunque considere muy pronto, por términos legales sería una acción viable optar por redactar un testamento que le permita asegurar su patrimonio, con el propósito de una distribución adecuada y justa en el futuro.
- Archivamiento de documentación financiera: la cual implica mantener un lugar para el resguardo de todos sus documentos financieros de gran importancia, la misma que debe ofrecer seguridad y fácil accesibilidad para que sean ubicados oportunamente.
- Fondo de seguro de vida: implica poseer fondos que puedan ser utilizadas en caso de accidentes, muertes o robos. (Salgado, 2016)

1.3. Definición de términos básicos

Ahorro: es la suma de dinero del total de los ingresos de un individuo para cumplir y cubrir con metas futuras. (Barbosa, 2019)

Economizar: es la técnica empleada por las empresas y las personas en general para gastar menos dinero y ahorrar. (Comisión Europea, 2018)

Educación financiera: es la capacidad que una persona tiene para comprender la función del dinero en una economía personal y los mecanismos que permiten gestionar sus finanzas personales para

asegurar una calidad de vida plena y futura. (Guerrero, Villamizar, y Maestre, 2018)

Endeudamiento responsable: es el nivel de deuda que puede ser afrontado de forma adecuada por los ingresos disponibles. (Albarrán, 2017)

Finanzas personales: es el manejo y administración de dinero y bienes de una persona o conjunto de personas. El cual está compuesto por los ingresos, gastos, bienes materiales, fondos de ahorro, fondos de inversión, seguros, créditos, etc. (Roldán, 2020)

Mesura: es la actitud o cualidad que nace en el ser humano de manera consciente, lo que quiere decir que la persona elige la medida como forma de comportarse o de actuar ante la posibilidad de manejarse de acuerdo a los instintos, deseos y voluntad más inconsciente. (Salgado, 2016)

Presupuesto: está conformada por el conjunto de gastos e ingresos previstos para un determinado periodo de tiempo, que usualmente es un año. (Barbosa, 2019)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Educación financiera

Definición conceptual: Conjunto de conocimientos y herramientas prácticas que permiten al que cuenta con ellas saber cuáles son sus posibilidades para gestionar su dinero de la mejor forma posible. (Organización Internacional del Trabajo, 2019)

Definición operacional: La variable fue evaluada partir de los 17 indicadores propuestos por Organización Internacional del Trabajo (2019).

Variable 2: Gestión de las finanzas personales

Definición conceptual: Es el accionar de una persona para generar ahorro a partir de sus ingresos, lo cual permita su posterior inversión en aspectos que le generen una retribución económica sustentable, procedimiento que requiere la adecuada toma de decisiones apoyada por la educación financiera. (Salgado, 2016)

Definición operacional: La variable fue evaluada partir de los 14 indicadores propuestos por Salgado (2016).

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Educación financiera	Conjunto de conocimientos y herramientas prácticas que permiten al que cuenta con ellas saber cuáles son sus posibilidades para gestionar su dinero de la mejor forma posible. (Organización Internacional del Trabajo, 2019)	La variable será evaluada partir de los 17 indicadores propuestos por la Organización Internacional del Trabajo (2019).	Establecimiento de objetivos	Se fija objetivos para cumplir con sus metas financieras.	Cuestionario
			Comunicación de objetivos con la familia	Toma en cuenta los consejos de su familia para fijar sus objetivos financieros.	
			Plan de ahorro	Considera que el ahorro es una herramienta para lograr sus objetivos financieros.	
			Prudencia del gasto	Considera que los gastos deben ser priorizados de acuerdo a las necesidades básicas.	
			Elaboración de presupuesto	Considera que un presupuesto es una gran ayuda para ponderar los ingresos y gastos.	
			Seguimiento del presupuesto	Considera que el seguimiento a su presupuesto le permite tomar mejores decisiones financieras.	
			Documentación financiera	Considera importante conservar los documentos financieros.	
			Método de ahorro	Tiene conocimiento de las diversas modalidades de ahorro físico y virtuales.	
			Estrategias de elección	Considera importante analizar las ventajas y desventajas de los métodos de ahorro.	
			Medios de financiamiento	Tiene conocimiento de los diversos medios de financiamiento del mercado.	
			Producto crediticio	Sabe que productos crediticios le son más conveniente.	
			Costos de crédito	Sabe cómo calcular su capacidad para pagar un crédito.	
			Evitar el sobreendeudamiento	Evita obtener productos crediticios de diversas fuentes.	
			Conocimiento de medios de pago	Tiene conocimiento de los medios de pago apropiado que le genere seguridad.	
			Conocimiento tecnológico de transferencia de dinero	Tiene conocimiento de los operadores tecnológicos para la realización de transferencias seguras de dinero.	
Conocimiento de instituciones financieras	Conoce la reputación de las instituciones financieras en el mercado de las finanzas.				
Confianza con las instituciones financieras	Prefiere relacionarse con instituciones financieras que le generen confianza en sus servicios.				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de las finanzas personales	Es el accionar de una persona para generar ahorro a partir de sus ingresos, lo cual permita su posterior inversión en aspectos que le generen una retribución económica sustentable, procedimiento que requiere la adecuada toma de decisiones apoyada por la educación financiera. (Salgado, 2016)	La variable será evaluada partir de los 14 indicadores propuestos por Salgado (2016).	Revisar el patrimonio	Calcular la diferencia de total de su patrimonio con el total de su deuda generada en el mes.	Cuestionario
			Organización de pagos	Prioriza el pago de sus deudas antes de ahorrar o gastarlo en otros aspectos.	
			Evitar el gasto	De obtener un ingreso adicional, procure no gastarlo.	
			Dinero de emergencia	Opta por crear una cuenta para administrar dinero que sirva en casos de emergencia.	
			Seguro como inversión	Opta por destinar su dinero al pago de un seguro que pueda beneficiar a toda su familia.	
			Uso de tarjetas de crédito	Utiliza con mesura las tarjetas de crédito a su disposición.	
			Uso de cuenta sueldo	Utiliza cuentas bancarias para administrar su sueldo o dinero personal.	
			Fuentes de ingreso	Busca normalmente otras fuentes de ingreso que contribuya a la mejora de sus finanzas.	
			Finanzas familiares	Planea y maneja sus finanzas familiares con su pareja.	
			Pensión para el retiro	Opta por algún método de ahorro para su seguro de jubilación.	
			Antecedentes crediticios	Esté pendiente de su historial crediticio para facilitar la obtención de un crédito en el futuro.	
			Escritura de testamento	Ha optado por redactar un testamento que le permita asegurar su patrimonio.	
			Archivamiento de documentación financiera	Mantienen un lugar seguro para todos sus documentos financieros de gran importancia.	
			Fondo de seguro de vida.	Posee fondos que puedan ser utilizados en caso de accidentes, muertes o robos.	

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La educación financiera se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Hipótesis específicas

Hi1: La fijación conjunta de objetivos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Hi2: La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Hi3: El conocimiento de productos de ahorro se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Hi4: La utilización de créditos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Hi5: Los medios de pago y transferencia de dinero se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Hi6: Las relaciones con instituciones financieras se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

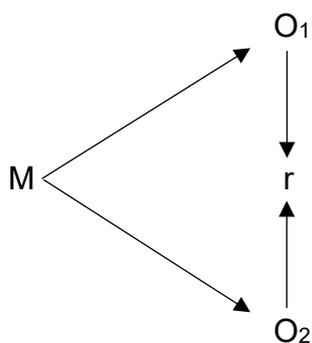
3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, puesto que se pretendió analizar una problemática prevista en los clientes de la Caja Piura, dado ello se aplicaron teorías ya existentes para la evaluación de cada una de las variables. (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018)

Así mismo, la presente investigación fue de nivel correlacional, pues, lo que se pretendió a través de ella, es determinar el grado de relación que existe entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales. (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018)

De tal forma, el diseño de investigación fue no experimental, puesto que las variables fueron evaluadas en su estado natural, es decir no existió ninguna interferencia de las variables alguna que cambie sus comportamientos, dado ello, se analizaron las variables tal y como se desarrolla en un contexto dado. (Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018)

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

O₁: Evaluación de la educación financiera.

O₂: Evaluación de la gestión de las finanzas personales

r: Relación estadística entre las variables

3.2. Población y muestra

Población: estuvo conformada por 2 856 clientes, dado que ha sido establecido por la misma Caja Piura de la ciudad de Iquitos, siendo estos los clientes recurrentes.

Criterios de inclusión

- Clientes con una permanencia de más de un año.
- Clientes de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Clientes con falta de compromiso para colaborar con la investigación.

Muestra: la muestra estuvo conformada por 327 clientes quienes fueron seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos

Cálculo de la muestra

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 2 856

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{2\ 856 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(2\ 856 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{2633.186304}{8.06}$$
$$n = 327$$

3.3. Técnicas e instrumentos

Por lo tanto, fue necesario la utilización de una encuesta con técnica de recolección de datos, la cual estuvo dirigido a los clientes de la Caja

Piura, con el propósito de conocer su educación financiera y la gestión de sus finanzas personales.

Así mismo se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, la cual estuvo creada a partir de los indicadores de cada una de las variables, teniendo en cuenta 17 ítems para la variable educación financiera y 14 ítems para la variable gestión de las finanzas personales, instrumentos que además fueron valoradas a partir de una escala Likert.

Dado ello, fue necesario que los instrumentos sean validados a partir del criterio de tres expertos en el tema, para ello, se utilizó una ficha de valoración para cada instrumento.

Por otro lado, los datos recolectados fueron confiabilizados en el programa SPSS v. 24, a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual establece una regla fija de valoración, teniendo como valor mínimo el 0, un valor aceptable de 0.7 y una valoración perfecta de 1, dado ello, se requiere que los datos arrojen una confiabilidad de 0.7 a más, para proceder con su respectivo procesamiento.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Los datos fueron procesados en el programa SPSS v. 24, siendo esta utilizado para establecer el grado de confiabilidad de los datos, como ya se explicó anteriormente, además de establecer en ella el grado de relación existente entre las variables de estudio, para ello, se inició realizando la prueba de normalidad, la cual determinó la distribución de los datos, y esta poseyó una distribución normal, se optó por trabajar con el estadístico de Pearson ($p\text{-valor} \geq 0.5$) o Rho de Spearman ($p\text{-valor} < 0.5$).

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para el procedimiento de recolección de datos se procedió a solicitar una base de datos de los clientes a la Caja Piura de la ciudad de Iquitos, de tal forma se procedió a tener una comunicación directa con cada cliente explicando el propósito de investigación y se hizo firmar el documento de consentimiento informado correspondiente.

3.6. Aspectos éticos

Se respetó el código de ética de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, tomando en cuenta la aplicación del consentimiento informado a las personas seleccionadas en la muestra de estudio. Por otro lado, se tomó en cuenta la Normas APA 7^a ed., para citar y referenciar todo autor que fue mencionado en el proyecto de investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Caracterización de las variables

Tras la aplicación de las encuestas a los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos, se ha identificado el comportamiento de las variables, obteniendo de tal forma los siguientes resultados:

Tabla 1

Educación financiera de los clientes de la Caja Piura

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	176	54%
Regular	104	32%
Alta	47	14%
TOTAL	327	100%

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos

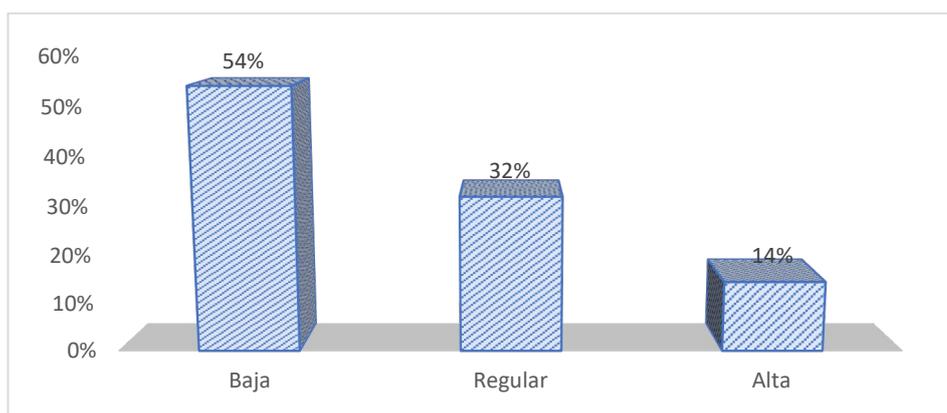


Figura 1. Educación financiera de los clientes de la Caja Piura

En la tabla 1 y figura 1, se logra observar que la educación financiera de los clientes de la Caja Piura en la ciudad de Iquitos año 2020, es baja en un 54%, así mismo, se observa que el 32% de los clientes su educación financiera es regular, al igual que solo del 14% mantienen una educación financiera alta; evidenciándose la dificultad para fijar sus objetivos financieros, gestionar un presupuesto, la falta de conocimiento de productos de ahorro, así como el funcionamiento del sistema financiero, por lo que, demuestran tener dificultades para utilizar los créditos y medios de pago o transferencia de dinero, situación que en gran medida genera malas relaciones con las instituciones financieras.

Tabla 2

Gestión de finanzas personales en los clientes de la Caja Piura

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	179	55%
Regular	98	30%
Adecuada	50	15%
TOTAL	327	100%

Fuente: encuesta aplicada a los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos

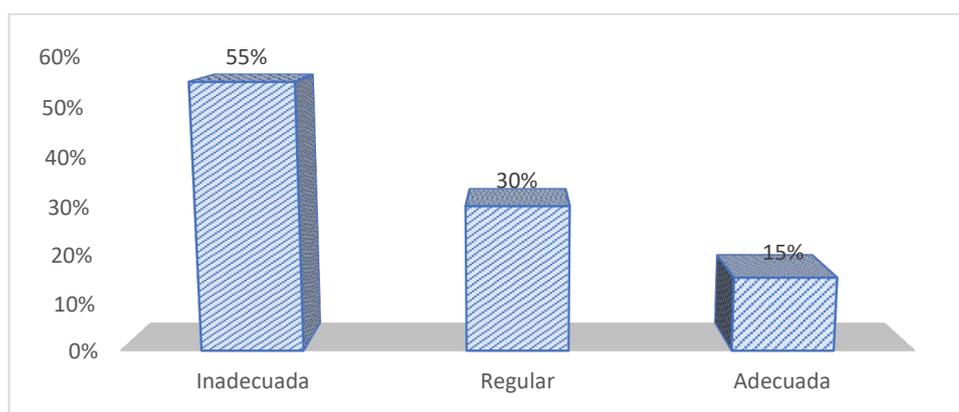


Figura 2. Gestión de finanzas personales en los clientes de la Caja Piura

En la tabla 2 y figura 2, se logra observar que la gestión de finanzas personales en los clientes de Caja Piura en la ciudad de Iquitos año 2020, es inadecuada en un 55%, de igual forma, el 30% gestiona sus finanzas personales de manera regular, y una mínima parte, es decir el 15% gestiona sus finanzas personales de manera adecuada; ello debido que, gran parte de los clientes no tienen ese pensamiento de ahorrar su dinero para ser utilizado en situaciones imprevistas o invertirlo, y son pocos los que utilizan el sistema bancario para realizar sus movimiento financieros.

Relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 3

Prueba de normalidad V1 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Educación financiera	,243	327	,000	,823	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 3 se logra observar la prueba de normalidad, el cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov–elegido por realizar el análisis de más de 50 casos; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 4

Relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales

		Educación financiera	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	327	327
Gestión de finanzas personales	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	327	327

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

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 4, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,829 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación,

la cual establece que la educación financiera se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

La fijación conjunta de objetivos y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 5

Prueba de normalidad D1 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fijación conjunta de objetivos	,189	327	,000	,878	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 5 se logra observar la prueba de normalidad, cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov–elegido por realizar el análisis de más de 50 casos; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 6

Relación entre la fijación conjunta de objetivos y la gestión de las finanzas personales

			Fijación conjunta de objetivos	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Fijación conjunta de objetivos	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	327	327	
	Gestión de finanzas personales	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	327	327	

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

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 6, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,822 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de

significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la fijación conjunta de objetivos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

La gestión presupuestaria y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 7

Prueba de normalidad D2 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión presupuestaria	,181	327	,000	,886	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 7 se logra observar la prueba de normalidad, cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov–elegido por realizar el análisis de más de 50 casos–; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 8

Relación entre la gestión presupuestaria y la gestión de las finanzas personales

			Gestión presupuestaria	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Gestión presupuestaria	Coefficiente de correlación	1,000	,830**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de finanzas personales	N	327	327
		Coefficiente de correlación	,830**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

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

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 8, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,830 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de

significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

El conocimiento de productos de ahorro y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 9

Prueba de normalidad D3 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Conocimiento de productos de ahorro	,172	327	,000	,903	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 9 se logra observar la prueba de normalidad, cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov–elegido por realizar el análisis de más de 50 casos–; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 10

Relación entre el conocimiento de productos de ahorro y la gestión de las finanzas personales

			Conocimiento de productos de ahorro	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Conocimiento de productos de ahorro	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	327	327	
	Gestión de finanzas personales	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	327	327	

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

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 10, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,809 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que el conocimiento de productos de ahorro se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Utilización de créditos y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 11

Prueba de normalidad D4 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Utilización de créditos	,182	327	,000	,877	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 11 se logra observar la prueba de normalidad, cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov–elegido por realizar el análisis de más de 50 casos–; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 12

Relación entre la utilización de créditos y la gestión de las finanzas personales

			Utilización de créditos	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Utilización de créditos	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de finanzas personales	N	327	327
		Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 12, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,821 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que la utilización de créditos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Medios de pago y transferencia de dinero y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 13

Prueba de normalidad D5 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Educación financiera						
Medios de pago y transferencia de dinero	,190	327	,000	,889	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 13 se logra observar la prueba de normalidad, cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov—elegido por realizar el análisis de más de 50 casos—; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 14

Relación entre los medios de pago y transferencia de dinero y la gestión de las finanzas personales

			Medios de pago y transferencia de dinero	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Medios de pago y transferencia de dinero	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de finanzas personales	N	327	327
		Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 14, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,822 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que los medios de pago y transferencia de dinero se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Las relaciones con instituciones financieras y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

Tabla 15

Prueba de normalidad D6 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones con instituciones financieras	,184	327	,000	,898	327	,000
Gestión de finanzas personales	,221	327	,000	,835	327	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 15 se logra observar la prueba de normalidad, cual arroja un grado de significancia de 0,000 respecto al estadístico Kolmogorov-Smirnov—elegido por realizar el análisis de más de 50 casos—; de tal forma, se toma la decisión de establecer el grado de relación a través del estadístico Rho de Spearman, la cual corresponde ser utilizada cuando los datos no muestran una distribución normal.

Tabla 16

Relación entre las relaciones con instituciones financieras y la gestión de las finanzas personales

			Relaciones con instituciones financieras	Gestión de finanzas personales
Rho de Spearman	Relaciones con instituciones financieras	Coeficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de finanzas personales	N	327	327
		Coeficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	327	327

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

Fuente: procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS v. 24.

En la tabla 16, se evidencia un coeficiente de correlación de 0,824 la cual demuestra ser un índice positivo y alto, así mismo se evidencia un grado de significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis de investigación, la cual establece que las relaciones con instituciones financieras se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logra identificar que la educación financiera de los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos es baja, ello debido a la dificultad para fijar sus objetivos financieros, gestionar un presupuesto, la falta de conocimiento de productos de ahorro, así como el funcionamiento del sistema financiero, por lo que, demuestran tener dificultades para utilizar los créditos y medios de pago o transferencia de dinero; situación que se puede contrastar con la investigación de Eyzaguirre, Isasi, y Raicovi (2016) quienes a través de su estudio, dan a conocer que los jóvenes universitarios tienen alta precariedad de conocimientos sobre los conceptos y manejo de mecanismos del crédito financiero y de su acceso a mejores condiciones financieras, que los hace vulnerables en el mercado financiero, y a enfrentar volatilidad en el acceso al crédito. De igual forma, Tinoco (2018), evidencia que los jóvenes no tienen conocimiento sobre los productos financieros, ya que se debe a que tiene conocimientos básicos sobre educación financiera, y en el caso de optar por algún producto, como son en su mayoría créditos, normalmente se endeudan.

Por otro lado, se ha logrado identificar que los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos gestionan sus finanzas personales de manera inadecuada, pues se ha demostrado que normalmente no tienen la intención de ahorrar, o destinar sus ingresos a sus necesidades básicas, ello genera que carguen deudas por un periodo determinado; situación que también se evidencia en la investigación de Mora (2018) quien explica que en cuanto a las finanzas personales de los usuarios tiene bajo nivel de hábito financiero de ahorro e inversión, dado que la mayor proporción de usuarios destina de sus ingresos entre el 30% y 40% al pago de deudas.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Introducción:

El presente plan de educación financiera estará orientada a ser una herramienta que les permita a los clientes de la Caja Piura una mejor administración de sus finanzas personales, sobre todo motivarlos a adoptar nuevos hábitos a partir del conocimiento que se impartirá. La creación del presente plan se da como alternativa para mejorar los niveles de aprendizaje, pero sobre todo generar el hábito de cuidar las finanzas personales, ya que sus niveles de ahorro son mínimos, y la capacidad de planificación no se practica, en tanto es fundamental reforzar la práctica de la educación financiera, para que el aprendizaje se dé.

Justificación:

El plan de educación financiera surge como respuesta ante la necesidad de que los clientes comprendan la importancia de desarrollar hábitos de ahorro, planificación, inversión, servicios financieros como el crédito y medios de pago, pero sobre todo la actitud financiera, pues en la actualidad dichos temas toman mayor transcendencia cada día principalmente por la creciente innovación del mercado financiero y los servicios ofrecidos.

Objetivos

- Promover la educación de los clientes a través de temas adecuados y uso de herramientas que les facilita desenvolverse en el mundo actual.
- Concientizar a los clientes para el cuidado de sus finanzas personales.

Plan de educación financiera para contribuir a las finanzas personales

OBJETIVOS	ESTRATEGIA	ACCIONES	METAS	RESPONSABLE
Promover la educación de los clientes a través de temas adecuados y uso de herramientas que les facilita desenvolverse en el mundo actual.	Desarrollar capacitaciones para mejorar la cultura financiera de los socios.	Identificar el tema a tratarse en la capacitación.	Proveer información para un mejor uso de los productos y servicios financieros.	Encargado del área de recursos humanos, finanzas y atención al cliente de la Caja Piura - Iquitos.
		Buscar al profesional encargado de dictar la capacitación		
		Establecer la fecha y hora en que se desarrollará la capacitación		
		Establecer un cronograma por fechas las veces que se realizará la capacitación		
	Brindar asesorías financieras a los clientes para el adecuado manejo de sus finanzas personales	Aclarar conceptos financieros	Impartir información para el manejo de finanzas personales	Encargado del área de recursos humanos, finanzas y atención al cliente de la Caja Piura - Iquitos.
		A partir de información diaria, semanal, mensual, anual, analizar la salud financiera del cliente		
		Brindar información sobre un crédito para que el asesorado conozca datos como la tasa de interés, la capacidad de pago, plazos, etc.		
		Analizar escenarios para tomar decisiones		
		Proporcionar folder		
		Brindar tarjetas de presentación		
Concientizar a los clientes para el cuidado de sus finanzas personales.	Brindar herramientas que contribuyan al aprendizaje financiero	Elaboración de fichas, trípticos, o manuales.	Incrementar sus conocimientos sobre finanzas.	Encargado del área de recursos humanos, finanzas y atención al cliente de la Caja Piura - Iquitos.
		Utilizar un lenguaje claro y sencillo en las fichas.		
		Emplear dibujos y colores llamativos e interesantes		
		Informar a los clientes sobre cada uno de estos afiches, y resolver sus dudas.		
	Realizar talleres para promover la educación financiera.	Se dividirá en sesiones	Practica de las finanzas en la vida diaria.	Encargado del área de recursos humanos, finanzas y atención al cliente de la Caja Piura - Iquitos.
		Se establecerá un grupo de 10 a 20 personas		
		Se fijará un lugar donde desarrollar las capacitaciones		
		Se realizará una introducción a la planeación financiera		
		Se hablará sobre el manejo del dinero diario		
		Planeando para futuros eventos		
Se hablará sobre el Crédito y su manejo				

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se determina que la educación financiera se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,829 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

Se determina que la fijación conjunta de objetivos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,822 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

Se determina que la gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,830 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

Se determina que el conocimiento de productos de ahorro se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,809 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

Se determina que la utilización de créditos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,821 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

Se determina que los medios de pago y transferencia de dinero se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,822 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

Se determina que las relaciones con instituciones financieras se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, la cual es corroborada por el coeficiente de correlación Rho igual a 0,824 y contrastada con una significancia (bilateral) de 0,000.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a los ejecutivos de la Caja Piura realizar talleres en la cual se difunda información relacionada a los productos financieros que ofrece la entidad, ajustándose a la necesidad de cada cliente.

Se recomienda a los directivos de la Caja Piura implementar una plataforma online en la que se difundan talleres relacionados a las finanzas personales, productos bancarios y educación financiera, en donde permitan difundir conceptos básicos para aprender a gestionar las finanzas y adquirir herramientas para la toma de decisiones responsables.

Se recomienda a los ejecutivos de la Caja Piura realizar campañas de difusión para todos sus clientes sobre el cuidado de su dinero y del futuro ingreso que tendrán, para así poder llevar una buena gestión de sus finanzas personales.

Se sugiere a los ejecutivos de la Caja Piura concientizar a todos sus clientes sobre el manejo adecuado del uso de los productos financieros, ya que estos brindan muchos beneficios y que también genera un tipo de pago para usarlos.

Se recomienda a los ejecutivos de la Caja Piura planificar seminarios a cerca de educación financiera a la población de Iquitos, tanto como jóvenes y adultos, con la finalidad de enriquecer y mejorar los conocimientos y finanzas de las personas.

Se recomienda a los ejecutivos de la Caja Piura difundir información relevante sobre las formas de ahorro de dinero a sus clientes, para poder así cambiar el método de ahorro tradicional en la entidad.

Asimismo, se recomienda los ejecutivos de la Caja Piura informar a sus clientes de cómo funcionan los productos y servicios financieros que brindan, con el objetivo que ellos puedan tomar decisiones acertadas y poder hacer uso de las fuentes de financiamiento que se ajustan a sus necesidades de los mismo.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarrán, F. (22 de 08 de 2017). *¿Por qué es importante la educación financiera?* Obtenido de *Árbol financiero*: <https://uvm.arbolfinanciero.com/blog/por-que-es-importante-la-educacion-financiera>
- Arguello, M. (17 de 03 de 2016). *Planificación financiera personal: ¿tiene sus finanzas bajo control?* Obtenido de *Finanzas y Economía*: <https://www.enexclusiva.com/03/2016/finanzas-y-economia/planificacion-financiera-personal-tiene-sus-finanzas-bajo-control/>
- Ball, J. (3 de julio de 2019). *What are the benefits of being financially literate?* Obtenido de *OppU*: <https://www.opploans.com/oppu/articles/what-are-the-benefits-of-being-financially-literate/>
- Barbosa, M. S. (2019). *Planejamento financeiro pessoal*. Rio de Janeiro, Brasil: Comissão de Valores Mobiliários.
- Boisclair, D., Lusardi, A., & Michaud, P.-C. (2017). Financial literacy and retirement planning in Canada. *Journal of Pension Economics & Finance*, 16(3), 277–296. doi:<https://doi.org/10.1017/S1474747215000311>
- Castillo, Y. M. (2018). *La educación financiera en las familias de los estudiantes de economía de la Universidad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34044/1/CASTILLO%20L APO.pdf>
- Comisión Europea. (21 de marzo de 2018). *Beneficios prácticos de la educación financiera*. Obtenido de *Plan de Educación Financiera*: http://formacion.intef.es/pluginfile.php/110113/mod_imscp/content/9/beneficios_prcticos_de_la_educacin_financiera.html
- Consejo Nacional de Educadores Financieros. (2 de 11 de 2019). *Consejo Nacional de Educadores Financieros*. Obtenido de *NFEC* : <https://www.financialeducatorscouncil.org/personal-finance-definition/>
- Curbelo, J. L., y Penfold, M. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas*. Perú: Corporación Andina de Fomento. ISBN: 978-980-6810-67-9. Obtenido de https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/oecd_caf_financial_education_latin_americaes.pdf
- Danes, S., & Hira, T. (1987). Money Management Knowledge of College Students. *Journal of Student Financial Aid*, 17(1), 4 - 16. Obtenido de <https://ir.library.louisville.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1435&context=jsfa>
- Eyzaguirre, W., Isasi, L., y Raicovi, L. (2016). *La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los*

- jóvenes de 18 – 25 años de Lima Metropolitana*. Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621349/Tesis%20final%20MBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Friedman, M. (1957). *Theory of the Consumption Function*. Estados Unidos: Princeton University Press. ISBN: 9780691188485. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7_1ZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=JvWZF_PdLS&sig=yMm0aZylpy6WimBhbZuQOvSliC8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true
- Grigion, A. C., Mendes, K., & Kirch, G. (2015). Determinants of Financial Literacy: Analysis of the Influence of Socioeconomic and Demographic Variables. *Revista Contabilidade & Finanças*, 26(69), 362 - 377. Obtenido de https://www.scielo.br/pdf/rcf/v26n69/en_1808-057x-rcf-26-69-00362.pdf
- Guerrero, R., Villamizar, J., y Maestre, M. (03 de Abril de 2018). Las finanzas personales desde la educación básica en instituciones de Pamplona. *Desarrollo gerencial*, 10(2). doi:<https://doi.org/10.17081/dege.10.2>
- La Republica. (29 de Noviembre de 2019). *Solo un 24% de peruanos poseen un buen nivel de educación financiera*. Obtenido de La Republica: <https://larepublica.pe/economia/2019/11/29/solo-un-24-de-peruanos-poseen-un-buen-nivel-de-educacion-financiera/>
- Lusardi, A. (2019). Financial literacy and the need for financial education: evidence and implications. *Swiss Journal of Economics and Statistics*, 1, 2 - 8. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s41937-019-0027-5>
- Mora, W. A. (2018). *La educación financiera y su impacto en las finanzas personales de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué Tolima*. Tesis de maestría, Universidad del Tolima, Tolima, Colombia. Obtenido de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/2931/1/T%200966%20012%20CD7006.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Manual del alumno: Educación financiera* (Primera ed.). Argentina: Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación Argentina. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/instructionalmaterial/wcms_734537.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2018). *Centro OCDE/CVM de Educación y Alfabetización Financiera para la América Latina y el Caribe*. Paris, France: OECD. Obtenido de http://www.oecd.org/finance/financial-education/ES_2018%20OECD%20INFE%20Toolkit.pdf
- Placencia, A. E. (2017). *Caracterización de la gestión de finanzas personales en la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5845/1/T2415-MBA-Placencia-Characterizacion.pdf>

- Roldán, P. N. (18 de 2 de 2020). *Finanzas personales*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/finanzas-personales.html>
- Salgado, A. J. (2016). *Finanzas Personales y su efecto en el desarrollo socio-económico de socios y socias de la Cooperativa COVISCOF, R.L. Estelí, 2015*. Informe de investigación de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80117878.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Bussiness Support Aneth S.R.L. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Tinoco, W. S. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín - 2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Junín, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villada, F., López, J., y Muñoz, N. (2017). El Papel de la Educación Financiera en la Formación de Profesionales de la Ingeniería. *Scielo*, 10(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200003>
- Zirena, M. (2019). *Influencia de la educación financiera en la toma de decisiones neurofinancieras de los estudiantes de administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2018*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12134/Marisol_Gonzaga_Zirena_Cano.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Educación financiera y gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020?</p> <p>Problemas específicas ¿De qué manera la fijación conjunta de objetivos se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera la gestión presupuestaria se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera el conocimiento de productos de ahorro se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera la utilización de créditos se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera los medios de pago y transferencia de dinero se relaciona con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020? ¿De qué manera las relaciones con instituciones financieras se relacionan con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la educación financiera y la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer la fijación conjunta de objetivos y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer la gestión presupuestaria y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer el conocimiento de productos de ahorro y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer la utilización de créditos y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer los medios de pago y transferencia de dinero y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Conocer las relaciones con instituciones financieras y su relación con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.</p>	<p>Hipótesis general La educación financiera se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: La fijación conjunta de objetivos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Hi2: La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Hi3: El conocimiento de productos de ahorro se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Hi4: La utilización de créditos se relaciona significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Hi5: Los medios de pago y transferencia de dinero se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020. Hi6: Las relaciones con instituciones financieras se relacionan significativamente con la gestión de las finanzas personales de los clientes de Caja Piura, Iquitos 2020.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada de nivel correlacional .</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 2 856 clientes de la Caja Piura.</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por 327 clientes.</p> <p>Procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS v. 24.</p>	<p>Instrumento: : Cuestionario</p>

2. Estadística complementaria

Variable 1: Educación financiera

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	327	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	327	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	17

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
EF1	35,30	205,824	,833	,976
EF2	35,37	206,449	,825	,976
EF3	35,38	204,837	,833	,976
EF4	35,35	205,946	,834	,975
EF5	35,35	207,279	,811	,976
EF6	35,33	206,939	,817	,976
EF7	35,28	205,332	,842	,975
EF8	35,40	205,818	,834	,976
EF9	35,41	204,604	,850	,975
EF10	35,41	205,808	,832	,976
EF11	35,34	204,220	,858	,975
EF12	35,37	205,676	,844	,975
EF13	35,37	206,491	,829	,976
EF14	35,39	204,970	,844	,975
EF15	35,34	207,011	,820	,976
EF16	35,41	205,844	,833	,976
EF17	35,34	205,647	,842	,975

Variable 2: Gestión de finanzas personales

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	327	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	327	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Gfp1	28,65	138,110	,838	,970
Gfp2	28,69	139,435	,818	,971
Gfp3	28,76	136,855	,852	,970
Gfp4	28,73	137,959	,832	,970
Gfp5	28,70	138,629	,826	,970
Gfp6	28,67	138,223	,828	,970
Gfp7	28,71	139,451	,812	,971
Gfp8	28,63	137,141	,836	,970
Gfp9	28,76	138,946	,828	,970
Gfp10	28,64	136,863	,841	,970
Gfp11	28,73	137,449	,837	,970
Gfp12	28,66	138,188	,841	,970
Gfp13	28,71	138,030	,836	,970
Gfp14	28,65	137,867	,842	,970

3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA – EDUCACIÓN FINANCIERA

Con el propósito de evaluar la educación financiera de los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, se aplica el siguiente cuestionario, la cual debe ser valorada de acuerdo a la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Se fija objetivos para cumplir con sus metas financieras.	1	2	3	4	5
2	Toma en cuenta los consejos de su familia para fijar sus objetivos financieros.	1	2	3	4	5
3	Considera que el ahorro es una herramienta para lograr sus objetivos financieros.	1	2	3	4	5
4	Considera que los gastos deben ser priorizados de acuerdo a las necesidades básicas.	1	2	3	4	5
5	Considera que un presupuesto es una gran ayuda para ponderar los ingresos y gastos.	1	2	3	4	5
6	Considera que el seguimiento a su presupuesto le permite tomar mejores decisiones financieras.	1	2	3	4	5
7	Considera importante conservar los documentos financieros.	1	2	3	4	5
8	Tiene conocimiento de las diversas modalidades de ahorro físico y virtuales.	1	2	3	4	5
9	Considera importante analizar las ventajas y desventajas de los métodos de ahorro.	1	2	3	4	5
10	Tiene conocimiento de los diversos medios de financiamiento del mercado.	1	2	3	4	5
11	Sabe qué productos crediticios le son más conveniente.	1	2	3	4	5
12	Sabe cómo calcular su capacidad para pagar un crédito.	1	2	3	4	5
13	Evita obtener productos crediticios de diversas fuentes.	1	2	3	4	5
14	Tiene conocimiento de los medios de pago apropiado que le genere seguridad.	1	2	3	4	5
15	Tiene conocimiento de los operadores tecnológicos para la realización de transferencias seguras de dinero.	1	2	3	4	5
16	Conoce la reputación de las instituciones financieras en el mercado de las finanzas.	1	2	3	4	5
17	Prefiere relacionarse con instituciones financieras que le generen confianza en sus servicios.	1	2	3	4	5

ENCUESTA – GESTIÓN DE FINANZAS PERSONALES

Con el propósito de evaluar la gestión de las finanzas personales en los clientes de la Caja Piura de la ciudad de Iquitos en el año 2020, se aplica el siguiente cuestionario, la cual debe ser valorada de acuerdo a la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Calcula la diferencia de total de su patrimonio con el total de su deuda generada en el mes.	1	2	3	4	5
2	Prioriza el pago de sus deudas antes de ahorrar o gastarlo en otros aspectos.	1	2	3	4	5
3	De obtener un ingreso adicional, procura no gastarlo.	1	2	3	4	5
4	Opta por crear una cuenta para administrar dinero que sirva en casos de emergencia.	1	2	3	4	5
5	Opta por destinar su dinero al pago de un seguro que pueda beneficiar a toda su familia.	1	2	3	4	5
6	Utiliza con mesura las tarjetas de crédito a su disposición.	1	2	3	4	5
7	Utiliza cuentas bancarias para administrar su sueldo o dinero personal.	1	2	3	4	5
8	Busca normalmente otras fuentes de ingreso que contribuya a la mejora de sus finanzas.	1	2	3	4	5
9	Planea y maneja sus finanzas familiares con su pareja.	1	2	3	4	5
10	Opta por algún método de ahorro para su seguro de jubilación.	1	2	3	4	5
11	Está pendiente de su historial crediticio para facilitar la obtención de un crédito en el futuro.	1	2	3	4	5
12	Ha optado por redactar un testamento que le permita asegurar su patrimonio.	1	2	3	4	5
13	Mantiene un lugar seguro para todos sus documentos financieros de gran importancia.	1	2	3	4	5
14	Posee fondos que puedan ser utilizadas en caso de accidentes, muertes o robos.	1	2	3	4	5

4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable