



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA
DE CRÉDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE
UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2022.**

Autor:

Asenjo Carranza, Carlos Fernando

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2036-4376>

Asesor:

Morante Adrianzén, Luis Orlando

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2702-3547>

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Educación Financiera y Su Demanda

Pimentel, Perú, 2024

TEMA DE LA TESIS:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2022.

.Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración y Finanzas



Bach. Asenjo Carranza Carlos Fernando

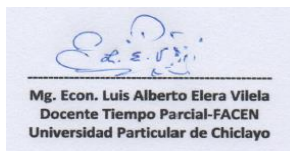
AUTOR



Mg. Luis Morante Adrianzen

ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:



Mg. Luis Alberto Elera Vilela

PRESIDENTE



CPCC Pascual Rosales Abad

SECRETARIO



Mg. Henryry Chiclayo Vega

VOCAL

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Luis Orlando Morante Adrianzén**, docente de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller: **CARLOS FERNANDO ASENJO CARRANZA**.

Titulado: "LA EDUCACION FINANCIERA Y SU RELACION CON LA DEMANDA DE CREDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2022"

Elaborado por el estudiante, **CARLOS FERNANDO ASENJO CARRANZA**, Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **28%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 19 de marzo del 2024

Mg. Econ. Luis Orlando Morante Adrianzén
Docente FACEN
DNI N° 16623334

DEDICATORIA

*A Dios por darme la oportunidad para seguir adelante,
A mis padres: Carlos Asenjo y Ada Carranza ya que por ellos
soy un hombre con principios y valores.
A mis hermanos, que siempre creyeron en mí.*

*A mi esposa, Lourdes Pisfil
Que me apoya en todas las decisiones y proyectos.
A mi hermosa hija Luciana que es mi gran motivación
Para seguir adelante.
Gracias a todos*

CARLOS ASENJO CARRANZA

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD DE CHICLAYO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También me gustaría agradecer a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias

Carlos

Índice de contenidos

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo de investigación.....	13
3.2. Diseño de investigación.....	13
3.3. Variables y operacionalización.....	14
3.3.1. Variables.....	14
3.3.2. Operacionalización.....	15
3.4. Población, muestra y muestreo	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.....	18
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	19
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
4.1. Análisis de resultados.....	20
4.2. Discusión de resultados.....	23
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	Cuadro de operacionalización de variables	16
Tabla 2	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	18
Tabla 3	Cálculo de la correspondencia entre Educación financiera y demanda de créditos de consumo personal.....	20
Tabla 4	Correlación entre los conocimientos de la Educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal.....	21
Tabla 5	Correlación entre las prácticas de la Educación Financiera y la demanda de créditos de consumo personal	21
Tabla 6	Correlación entre actitudes hacia la Educación financiera y la demanda de los créditos de consumo personal	22

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, 2022, para lo cual se realizó una investigación de tipo básica, con un diseño de investigación correlacional. Se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, a través de un cuestionario, con 20 ítems para la variable educación financiera y 20 para demanda de créditos de consumo personales que fueron aplicados a 367 clientes de Mi Banco.

Se concluyó que existe una relación positiva significativa entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal. El coeficiente de correlación de 0.814 indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables. Esta correlación significativa respalda la hipótesis general planteada en el estudio.

Además, existe una relación moderada, positiva y significativa entre el nivel de conocimiento sobre Educación financiera y la solicitud de préstamos personales para consumo. Del mismo modo, existe una relación moderada, positiva y significativa entre las actitudes y las habilidades hacia la educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Esto implica que las personas con actitudes más favorables hacia la educación financiera tienen una mayor propensión a solicitar préstamos para consumo.

Palabras claves: educación financiera, préstamos, conocimientos, actitudes, prácticas

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between financial education and the demand for personal consumer loans in a financial institution in Chiclayo, 2022. For this purpose, an basic research with a correlational design was conducted. The survey technique was used to collect data through a questionnaire consisting of 20 items for the financial education variable and 20 items for the demand of personal consumer loans. The questionnaire was administered to 367 clients of Mi Banco.

It was concluded that there is a significant positive relationship between financial education and the demand for personal consumer loans. The correlation coefficient of 0.814 indicates a strong and positive correlation between these two variables. This significant correlation supports the general hypothesis proposed in the study.

Furthermore, there is a moderate, positive, and significant relationship between the level of knowledge about financial education and the request for personal loans for consumption. Similarly, there is a moderate, positive, and significant relationship between attitudes towards financial education and the demand for personal loans for consumption. This implies that individuals with more favorable attitudes towards financial education have a higher propensity to request loans for consumption.

Keywords: financial education, loans, knowledge, attitudes, practices

I. INTRODUCCIÓN

La SBS tiene ya diseñados programas de educación financiera por segmentos de la población, por ejemplo, diferenciando entre jóvenes y adultos, aunque también se dirige a un público profesional, que incluye a docentes de educación básica regular, universitaria y tecnológica. De este modo, la SBS cuenta con cursos sobre cómo funciona el sistema financiero, los deberes y derechos del consumidor financiero, la importancia del ahorro provisional e incluso, la conmemoración del Día Mundial del Ahorro.

Según López (2022), experta del banco BBVA, el analfabetismo financiero en Latinoamérica llega al 60%, cifra que pone de relieve el alto porcentaje de la población que desconoce totalmente de los beneficios de los servicios financieros. Asimismo, la autora sostiene que en el Perú la cifra es aún mayor, aunque no precisa hasta qué porcentaje llegaría, pero sí alerta a las entidades del sector público y privado los retos por alfabetizar a los ciudadanos en temas financieros básicos.

La SBS tiene ya diseñados programas de educación financiera por segmentos de la población, por ejemplo, diferenciando entre jóvenes y adultos, aunque también se dirige a un público profesional, que incluye a docentes de educación básica regular, universitaria y tecnológica. De este modo, la SBS cuenta con cursos sobre cómo funciona el sistema financiero, los deberes y derechos del consumidor financiero, la importancia del ahorro provisional e incluso, la conmemoración del Día Mundial del Ahorro.

Según López (2022), experta del banco BBVA, el analfabetismo financiero en Latinoamérica llega al 60%, cifra que pone de relieve el alto porcentaje de la población que desconoce totalmente de los beneficios de los servicios financieros. Asimismo, la autora sostiene que en el Perú la cifra es aún mayor, aunque no precisa hasta qué porcentaje llegaría, pero sí alerta a las entidades del sector público y privado los retos por alfabetizar a los ciudadanos en temas financieros básicos.

Cabe recordar que en el Perú, la entidad que busca que los ciudadanos estén debidamente informados y educados en las finanzas públicas es la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). De acuerdo con esta institución gubernamental, la educación financiera busca desarrollar competencias y capacidades financieras entre los ciudadanos con el propósito que sus

decisiones sean responsables.

Entender el funcionamiento básico de las entidades financieras y el servicio que brindan, así como la información que procesan tiene una relevancia mayúscula, ya que, de no estar debidamente educados, resulta incomprensible para los ciudadanos la manera en que se maneja el financiamiento.

La sucursal de Piura del BCRP, entidad que cubre los estudios económicos de Lambayeque, informa que los depósitos en la banca de esta región norteña, en marzo del 2022, fueron de apenas 0,7%, cifra que contrasta ligeramente con febrero cuyo saldo fue negativo (-0,5%); no obstante, en junio del año 2021, los depósitos alcanzaron un 6,4% (p.3). Por tipo de moneda, el crédito en soles creció en 3,1% interanual, equilibrando en parte la retracción del crédito en moneda extranjera que fue negativo (-21,9%). En el análisis, de acuerdo con el diagnóstico del BCRP, los créditos a personas crecieron en 4,4% interanual, debido a una mayor actividad del segmento hipotecario que alcanzó un 7,3% y el consumo que subió a 2,2%. Sucedió lo contrario con el crédito a empresas, que se redujo en 0,2% respecto a marzo del 2021.

A fines de marzo del 2022, el crédito en la región Lambayeque se expandió en 1,7% interanual, dos puntos más con relación a febrero último, pero por debajo de otros periodos, como el registrado en junio del año 2021, que alcanzó los 9,1 puntos porcentuales. (BCRP, 2022).

Si hay preocupación en las entidades financieras, esta sin duda está relacionada con las tasas de morosidad de sus clientes. En el caso de Lambayeque, la tasa de morosidad global en febrero del presente año alcanzó a 7,8%. En las instituciones financieras la cifra alcanzó a 3,8%, en la banca múltiple fue de 7,7%, en las Cajas Municipales llegó a 11,5%, en las Edpymes fue de 3,8%, en Agrobanco fue muy alto con una cifra que se registró en 60,3% y en el Banco de la Nación, quedó en 2,2%.

En vista de ello, se planteó el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022?

Para dicho problema se plantearon 03 problemas específicos los cuales se estipulan a continuación ¿Qué relación existe entre el conocimiento de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022? ¿Qué relación existe entre la práctica de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022; y ¿Qué relación existe entre las actitudes de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022.?

Se identifico el problema y se decidió investigar en la sucursal de mi Banco sector de José Leonardo Ortiz con la finalidad de obtener información útil para la investigación.

Esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque brindará un marco bibliográfico ordenado acerca del tratamiento periodístico, así como una visión general de la naturaleza del periodismo, sus fines y su manejo ético y objetivo. La información que se consigne en el presente trabajo servirá de antecedente para futuras investigaciones que aborden temas similares.

Desde el punto de vista metodológico las fichas de análisis que se construyan para la presente investigación serán debidamente validados a juicio de expertos y a través de ellas se someterán a las unidades de análisis sin pretender ser subjetivos en su análisis.

Desde el punto de vista social, los resultados del abordaje de la presente investigación brindarán a los profesionales de la comunicación: docentes, estudiantes y comunidad científica de comunicadores sociales un aporte académico y científico.

Para responder al problema del estudio, se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. Mientras tanto, los objetivos específicos son: 1) Decidir la relación entre el conocimiento de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022; 2) Concluir la relación entre la práctica de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo

personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022; y 3) Diagnosticar la relación entre las actitudes de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022.

A su vez, la hipótesis general anticipa que H1: Existe una relación significativa entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. H0: No existe relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022.

En tanto, las hipótesis específicas antelán que HE1: Existe una relación significativa entre los conocimientos de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022; HE2: Existe una relación significativa entre la práctica de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022; y HE3: Existe una relación significativa entre las actitudes hacia la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022.

II. DESARROLLO

Este apartado inicia reconociendo los antecedentes o estudios previos similares que son esenciales para contextualizar el estudio actual y construir sobre el conocimiento previo.

En Chile, Donoso y Gonzalez (2020) estudiaron la educación financiera aplicada a la inversión en la generación Z. Su propósito fue medir los vehículos de inversión presente en la muestra de estudiantes universitarios entre 18 y 25 años, relacionados con las finanzas, investigación realizada para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Finis Terrae de Santiago de Chile. Los resultados obtenidos indican que el género no influye significativamente en el nivel educativo, y que recibir una capacitación financiera centrada en proporcionar herramientas fundamentales para la administración de inversiones produce efectos positivos. Por otro lado, los jóvenes poseen cierto grado de conocimiento para tomar decisiones de inversión, pero carecen de las habilidades necesarias para alcanzar sus metas financieras.

En Colombia, Ruiz y Largo (2020) investigaron sobre los Factores que inciden en la Educación Financiera de los habitantes del Barrio Simón Bolívar en el Municipio de Itagüí para la obtención de su grado en Administración Financiera por el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Fue una investigación de tipo descriptiva que buscó conocer y analizar los factores que indican en la educación financiera de 52 pobladores del Barrio Simón Bolívar a los que se les aplicó encuestas virtuales entre febrero y junio de 2020. El cuestionario se estructuró en base a tres áreas: Las Teorías de Investigación consultadas, Actitudes y Conductas, y Conceptos.

Las conclusiones a las que arribaron fueron que la muestra posee conocimientos y comportamientos que reflejan un nivel óptimo de educación financiera. Además, el 75,4% de las personas encuestadas manifiesta un gran interés en adquirir y profundizar sus conocimientos sobre temas financieros. De igual manera, el 70,2% de los encuestados

tiene el hábito de ahorrar. También es relevante destacar que el 98,2% de las personas encuestadas posee la capacidad de identificar la estructura de sus gastos y muestra interés en leer o informarse acerca de asuntos financieros. Asimismo, un porcentaje considerable de los encuestados tiene conocimiento y experiencia en el uso de productos financieros, lo que indica su comprensión sobre cómo el sistema financiero puede mejorar su bienestar familiar y contribuir al desarrollo de sus proyectos. Un descubrimiento significativo de los investigadores es que obtener educación financiera no siempre requiere de estudios formales, ya que muchas personas adquieren habilidades prácticas a lo largo de su vida. Esto se evidencia al observar que individuos de bajos ingresos y nivel educativo muestran buenos hábitos y prácticas en la gestión del dinero.

En Nicaragua, Rodríguez (2019) buscó evaluar la incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018 como parte de la investigación requerida para la obtención del título de Máster en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Este estudio adoptó un enfoque cualitativo y empleó un diseño descriptivo con el propósito de analizar cómo se reflejan las variables en una muestra de 65 residentes de la comunidad de Elías Moncada. Los resultados indican que la educación financiera ejerce un impacto significativo en el nivel de endeudamiento de los hogares, al proporcionar conocimientos para la comprensión de conceptos y riesgos asociados con los productos financieros, además de contribuir al desarrollo de habilidades que permiten tomar decisiones más informadas y elevar la conciencia sobre los riesgos financieros.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, se da crédito a Hinostroza (2018), quien presentó su investigación titulada "Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad en el departamento de Junín - 2017" como requisito para obtener el grado de Maestro en Finanzas de la Universidad César Vallejo. El objetivo del estudio fue describir la situación de la educación financiera en

estudiantes universitarios de dicha universidad en el año 2017. A través de un enfoque descriptivo no experimental y un diseño transversal, se aplicó un cuestionario que reveló un nivel de desconocimiento de los productos financieros, así como escasos conocimientos sobre los riesgos y precauciones asociados. Además, se observó una preferencia por el uso de tarjetas de crédito y un alto nivel de morosidad entre los estudiantes.

Asimismo, Juárez (2020) se enfocó en examinar la relación entre dos variables clave: la educación financiera y el uso de tarjetas de crédito, centrándose en un grupo de 104 comerciantes que operan en el Mercado Santa Rosa en San Juan de Lurigancho durante el año 2019. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una encuesta basada en la Escala de Likert como instrumento de recolección de datos. Los resultados revelaron una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, con una relación directa de intensidad moderada. En otras palabras, se encontró que un mayor nivel de educación financiera en la muestra se asociaba con un incremento de magnitud moderada en la propensión al uso de tarjetas de crédito.

A su vez, Flores y Pecho (2021) llevaron a cabo una investigación sobre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los conductores de mototaxi en el distrito de Yarinacocha en 2021. El objetivo de su investigación fue determinar la relación entre ambas variables. Aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable, a 384 conductores de mototaxi del distrito de Yarinacocha. Las conclusiones a las que llegaron indican que ambas variables se relacionan significativamente. Además, el nivel de correlación demuestra que a medida que aumenta la educación financiera, tiende a disminuir el nivel de endeudamiento.

Además, Huamán, Chinoapaza y Quintanilla (2021) llevaron a cabo un estudio para conocer el efecto de la educación financiera y la obtención de financiamiento entre los comerciantes del mercado 'Modelo' en Huancayo durante el año 2021' como parte de su proyecto de graduación para obtener el título de Licenciado en Administración y Finanzas de la Universidad Continental. En su investigación, emplearon

un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel correlacional-causal. Se administraron cuestionarios a una muestra de

255 comerciantes que operaban en el mercado mencionado. Los resultados obtenidos indicaron de manera concluyente que la educación financiera ejerce un impacto significativo y directo en la capacidad de obtención de financiamiento por parte de los comerciantes en el mercado 'Modelo' de Huancayo durante el año 2021. Además, se estableció que el nivel de conocimiento financiero guarda una relación estadísticamente significativa con la capacidad de obtención de financiamiento por parte de estos comerciantes en el mismo periodo. Por otro lado, también se encontraron pruebas de que tanto la habilidad financiera como la actitud de los comerciantes están relacionadas de manera significativa con su capacidad para acceder al financiamiento en el mercado 'Modelo' de Huancayo durante el año 2021.

Por último, Adauto, Bravo y Ricaldi (2021) investigaron la educación financiera en las mujeres del distrito del Tambo- Huancayo con el objetivo de identificar el nivel de educación financiera de 385 mujeres de 19 años a más del mencionado distrito. Con paradigma cuantitativo, la investigación fue descriptiva, no experimental, hizo uso de la encuesta CAP para medir comportamiento, actitud y prácticas financieras, arribando a la conclusión que hay un nivel medio de educación financiera nos saben a ciencia cierta cómo administrar sus ingresos y egresos; y además no cuentan con un plan organizado para un mejor manejo de sus pagos. En cuanto a las actitudes financieras figuran en un nivel bajo pues no tienen metas financieras a largo plazo, por lo que aparecen endeudadas, no planifican sus gastos, hay poca cultura del ahorro y mala planificación financiera. Acerca de los conocimientos se encontraron en nivel medio pues saben que son los intereses y cómo funcionan y también conocen los servicios financieros ya que por lo menos cuentan con alguno de ellos.

En cuanto a los antecedentes locales, se reconoce el trabajo de Adanaqué (2018), quien se planteó el objetivo de analizar el impacto de la cultura financiera en la capacidad de ahorro de la Caja Piura Agencia

Jaén en el año 2017. Este trabajo de investigación fue realizado como parte de los requisitos para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Señor de Sipán. El enfoque utilizado fue descriptivo-propositivo, con un diseño no experimental de tipo transversal. El estudio describe la problemática existente entre los clientes de la Caja Piura Agencia Jaén, y para ello se aplicó una encuesta a 30 clientes principales.

Los resultados obtenidos indicaron que las estrategias basadas en la cultura financiera tienen un impacto significativo en la capacidad de ahorro de la Caja Piura. Se estableció una correlación significativa entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de la Caja Piura Agencia Jaén. Además, la autora señala que la mayoría de los clientes tienen un conocimiento limitado sobre cultura financiera, lo que dificulta su capacidad de ahorro. Actualmente, el acceso a créditos y cuentas de ahorro es muy sencillo, ya que los asesores de las diferentes áreas brindan asesoramiento sobre promociones y operaciones de manera directa.

Por el lado de las teorías, cabe señalar que la investigación se enmarca en la teoría financiera. Según Castaño (1997), la Teoría Financiera Moderna surgió a partir de 1950 y contó con destacados autores como Markowitz, Tobin, Modigliani, Miller, entre otros. Las finanzas, como parte de la ciencia empresarial, surgieron para responder a las necesidades de la gestión mediante técnicas para analizar el rendimiento empresarial. Con el avance tecnológico, se volvió imprescindible contar con sistemas de información que permitieran tomar decisiones acertadas.

En este contexto, la educación financiera, que es la variable de estudio de esta investigación, se define según la Superintendencia de Banca y Seguros (2019) como una formación útil que desarrolla competencias y habilidades financieras en la población, con el fin de que puedan tomar decisiones financieras informadas y responsables con respecto a su dinero. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2019) define la educación financiera como un conjunto de

conocimientos y herramientas prácticas que permiten a las personas conocer sus posibilidades para gestionar su dinero de la mejor manera posible.

El impacto de la educación financiera tiene alcances en el ámbito personal, familiar y a nivel del país (Condusef, 2009). A nivel personal, contribuyendo a que la persona maneje su dinero adecuada y responsablemente redundando en un mayor bienestar.

A nivel familiar, ayuda a que las familias tengan la oportunidad de generar los recursos necesarios para tener estabilidad, mejor desarrollo y construyan su patrimonio.

Y a nivel de país, genera usuarios más informados y exigente. Lo que promueve la competitividad, mercados financieros beneficiados y por ende mayor desarrollo al país.

De otro lado, la educación financiera se caracteriza por desarrollar habilidades, transmitir conocimientos y elevar el nivel de bienestar.

Para Widdowson and Hailwood, (2007) los requisitos para tener una buena educación financiera son: Contar con habilidades básicas de aritmética, entender los beneficios y riesgos de la toma de decisiones relacionadas con las finanzas como gastos, préstamos, endeudamiento, entre otros, Poseer la capacidad de comprender los fundamentos financieros, como los diversos tipos de inversiones, los distintos productos financieros y el concepto del valor del dinero en el tiempo, entre otros aspectos. Además, contar con la habilidad de buscar asesoramiento profesional y comprender los consejos brindados.

Sumari citado por Sayuri et. al. (2020) refiere que la educación financiera está compuesta de tres dimensiones:

Las habilidades financieras: En cuanto a las acciones o actitudes de las personas en relación con la gestión del dinero, es posible identificar comportamientos financieros positivos y negativos. Los malos comportamientos financieros se observan cuando las personas experimentan estrés económico debido al gasto excesivo o a la falta de recursos, lo que suele ser un problema común. Por otro lado, los buenos comportamientos financieros se presentan cuando las personas son

disciplinadas en la administración de sus finanzas, lo que favorece el ahorro y evita gastar más de lo que se ingresa.

Conocimiento financiero: El conocimiento adquirido a través de experiencias y formación en asuntos financieros y productos personales implica que un individuo debe poseer la confianza y las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras de manera efectiva. Además, al evaluar el nivel de conocimiento financiero de una persona mediante una herramienta, es crucial considerar no solo si esa persona tiene información, sino también su capacidad para aplicarla adecuadamente.

Actitud financiera: Relacionado con la personalidad de un individuo, sus habilidades y debilidades, esto se manifiesta a través de sus creencias y actitudes hacia las prácticas financieras. También representa el estado mental de una persona con respecto a las finanzas, que a menudo se moldea por sus experiencias pasadas y el entorno en el que creció. Por ejemplo, una persona con un enfoque disciplinado en la gestión de sus finanzas tiende a ser más propensa al ahorro, a la planificación para el futuro y a evitar endeudarse en exceso.

La educación financiera debería formar parte integral del currículo escolar, ya que esto influirá en las prácticas financieras, los hábitos de ahorro, la gestión de deudas y el control del gasto, aspectos fundamentales en la vida adulta.

Es esencial promover una cultura de educación financiera en todos los niveles de la sociedad, y las instituciones financieras deben llevar a cabo campañas dirigidas específicamente a niños, adolescentes y familias, especialmente en comunidades de bajos recursos. No basta con tener conocimientos sobre educación financiera, es necesario aplicarlos en la vida cotidiana. Esto incentivará el ahorro, la inversión en instrumentos financieros y motivará a las personas y empresas a elaborar presupuestos, adquirir créditos de manera responsable y prepararse para enfrentar riesgos financieros, entre otros aspectos. En última instancia, se espera que la educación financiera genere cambios en el comportamiento de la población, impulsando a los consumidores a actuar

con mayor confianza y responsabilidad en beneficio de su propio bienestar financiero.

Según la definición de la Superintendencia de Banca y Seguros (2019), los

créditos de consumo personal son aquellas transacciones en las que una institución financiera otorga una cantidad de dinero específica a un cliente, quien se compromete a devolver el monto prestado más los intereses generados en un período acordado.

Agapito (2010) argumenta que, a partir de la década de los años 90, siguiendo un modelo de estructura piramidal en la sociedad, las instituciones financieras inicialmente se centraron en atender a los estratos socioeconómicos más altos de la población. Con el tiempo, esta base se saturó, lo que llevó a estas instituciones a buscar nuevos segmentos de mercado y desarrollar estrategias innovadoras para alcanzar a potenciales clientes. En este contexto, dirigieron su atención hacia los estratos socioeconómicos más bajos, específicamente hacia los sectores C y D. Estas nuevas iniciativas de colocación de créditos generaron un aumento significativo en la adquisición de bienes y servicios por parte de estos sectores, que se sentían previamente desatendidos por las políticas gubernamentales. Como resultado, los créditos se convirtieron en un producto altamente atractivo.

A partir de allí se empieza a desarrollar la banca de consumo de manera masiva ofreciendo créditos estandarizados con tasas de interés elevados a quien lo solicitara independientemente de su historial crediticio y prestos a afrontar una tasa alta de morosidad. Así, la realidad llevó a un sobreendeudamiento por la colocación indiscriminada de los créditos de consumo que incrementaron la cartera pesada de las entidades financieras.

Hoy en día con el control que ejerce Infocorp, Certicom, entre otras centrales de riesgo permite tener un control más riguroso del historial crediticio de las personas posibilitando así que no haya un mayor incremento de morosidad en las entidades financieras (Agapito, 2010).

Los préstamos de consumo están diseñados para cubrir una amplia gama de necesidades, que van desde las esenciales, como la

alimentación y la vestimenta, hasta las más indulgentes, como una cena especial o un regalo particular, e incluso la adquisición de bienes duraderos, como electrodomésticos o automóviles.

Es importante precisar que cuando el consumidor desea hacer un consumo queriendo elevar la calidad de vida al adquirir bienes o servicios lo ideal es hacerlo buscando tener el menor impacto posible en sus ingresos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación está enmarcada en el paradigma positivista, que se basa en la idea de que la realidad es objetiva y puede ser observada y medida de manera cuantificable. Emplea métodos científicos, como experimentos y encuestas, para recoger datos empíricos y generar conocimiento a través de la observación y el análisis de hechos verificables.

Asimismo, el enfoque es cuantitativo, ya que utiliza técnicas estadísticas, matemáticas y computacionales para recoger y analizar datos numéricos. Su objetivo es cuantificar fenómenos y establecer patrones, relaciones y causas, permitiendo generalizar los resultados a una población más amplia.

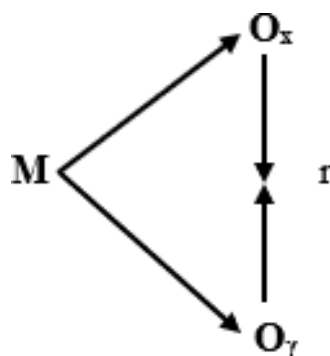
Por el objetivo que persigue, la investigación es de tipo básica, que se centra en ampliar el conocimiento teórico sin un objetivo práctico inmediato. Su propósito es explorar y entender fenómenos fundamentales, formular teorías y principios generales, y contribuir al desarrollo del saber científico. No busca resolver problemas específicos, sino aumentar la comprensión conceptual de diversos temas.

Según su profundización, además de ser correlacional, la investigación es descriptiva, porque tiene como objetivo observar, describir y documentar aspectos de una situación o fenómeno tal como ocurre en la realidad. No busca determinar causas ni efectos, sino proporcionar una imagen detallada y precisa de las características, comportamientos y patrones de los sujetos o eventos estudiados.

3.2. Diseño de investigación

Antes de describir el diseño, cabe indicar que la investigación es correlacional, por lo que, según Marroquín (2012), busca determinar el nivel de relación o asociación que existe entre dos o más variables sin implicar una relación causal. Estas

investigaciones se distinguen por la medición inicial de las variables, seguida de la estimación de la correlación a través de pruebas de hipótesis y el uso de técnicas estadísticas. El esquema de este tipo de investigación se puede resumir de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O_x= Educación financiera

O_y= Demanda de créditos de consumo

r= relación

Finalmente, es importante señalar que la investigación es no experimental- transaccional, también conocida como investigación transversal, observa y analiza variables en un momento específico del tiempo sin manipularlas. Su objetivo es describir y entender el estado actual de los fenómenos o identificar relaciones entre variables en un punto determinado. Este tipo de investigación recolecta datos en un único momento, proporcionando una instantánea de la situación estudiada.

3.3. Variables y operacionalización

3.3.1. Variables

Variable Independiente: Educación financiera

Variable dependiente: Demanda de créditos de consumo

3.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA
Educación Financiera	Se trata de una formación útil que desarrolla competencias y habilidades financieras en la población, con el fin de que puedan tomar decisiones financieras informadas y responsables con respecto a su dinero (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019).	Se diseñará un cuestionario para evaluar los componentes de la variable, considerando el conocimiento, las habilidades y las actitudes.	Conocimiento Prácticas Actitudes	Nivel de conocimiento Tipo de prácticas Tipo de actitudes	 Escala de Likert	Encuesta
Demanda de créditos de consumo	Se refiere al requerimiento de transacciones en las que una institución financiera otorga una cantidad de dinero específica a un cliente, quien se compromete a devolver el monto prestado más los intereses generados en un período acordado (Superintendencia de Banca y Seguros).	Los créditos de consumos se evaluarán considerando las siguientes dimensiones: la planificación financiera, el control y el conocimiento de productos financieros.	Planificación financiera Control financiero Conocimiento de productos financieros	Ingresos Gastos fijos Ahorro Tendencia de gastos Preferencia de compras Términos de consumo Condiciones financieras.	Ordinal Completamente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo Completamente en desacuerdo	Encuesta

3.4. Población, muestra y muestreo

La población de la investigación está conformada por todos los clientes de MiBanco, agencia de Moshoqueque de que ascienden a 8,000 mil clientes, según el área de Operaciones.

Al respecto, Hernández et al. (2014), define a la población como el conjunto de individuos u objetos que comparten una característica común, la cual se investiga y genera datos para la investigación.

Muestra:

Marroquín (2012) refiere que la muestra es una porción o fragmento representativo de la población. Se distingue por su objetividad y su capacidad para reflejar fielmente el universo de la población, de modo que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

En el cálculo de la muestra se ha utilizado la fórmula específica para una población finita, donde se conoce la cantidad total a procesar.

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

Donde:

N= Tamaño de población (134, 555) Z= Nivel de confianza 95%

p*q= probabilidad que un hecho ocurra p= probabilidad (50%)

q= complemento (50%) e=

margen de error (5%) n=

tamaño de la muestra

n= 367 encuestados

Criterios de inclusión

Solo se considerará a clientes que tengan un crédito de consumo en la Caja Municipal.

Criterios de exclusión

No se considerará a clientes que no tengan un crédito de consumo en la Caja Municipal.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Baena (2017), la recopilación de datos es un paso fundamental en la investigación, ya que establece la dirección a seguir para lograr los objetivos planteados. Las técnicas, por su parte, son herramientas prácticas, conscientes y reflexivas que respaldan el método de investigación.

La técnica que se utilizará en la presente investigación es la encuesta.

Instrumento

Una de las principales maneras de recopilar información en cualquier disciplina científica involucra la interacción directa con la realidad. Esta interacción se produce al utilizar diferentes tipos de herramientas o métodos de recolección de datos en diversas situaciones y contextos, como señala Muñoz (2015).

El cuestionario es el instrumento de la encuesta, y en esta investigación se utilizarán dos, uno para cada variable.

Tabla 2

Técnica e instrumento de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones

Es muy importante el procedimiento de recolección de datos ya que permitirá corregir los instrumentos en su debido momento a través de la confiabilidad realizada con el estadístico Alfa de

Cronbach con ello el instrumento quedaría listo para su aplicación. Se sugiere de manera puntual: Revisar de manera detallada los datos o la información obtenida, prestando atención especial a la coherencia, detectar omisiones y errores y juzgar la calidad de la información y su grado de confianza.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de correlaciones descansa en diversos supuestos estadísticos. Quizás los más importantes se refieren al tipo de variable y tipo de distribución de variables de la muestra. El análisis que se desarrollará en la presente investigación es Rho de Spearman, este coeficiente de correlación es proporcionalmente estándar, esto significa que su rango va de -1 a +1.

Generalmente, lo más cercano al valor +1 indica que existe una correlación positiva entre las variables y lo más cercano al valor -1 establece que dicha correlación es negativa. (Castañeda et al., 2010).

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Objetivo general:

Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, 2022

Tabla 3

Cálculo de la correspondencia entre Educación financiera y demanda de créditos de consumo personal

Correlaciones		Educación financiera	Demanda de créditos de consumo personal
Educación financiera	Correlación de Pearson	1	,814*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	367	367
Demanda de créditos de consumo personal	Correlación de Pearson	,814*	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	367	367

Nota. Elaboración propia.

Como indica la tabla, se encontró la existencia de la relación entre la Educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal, arrojando una correlación positiva de significación con un 0.814, corroborándose la hipótesis general.

Objetivo específico 1:

Tabla 4

Correlación entre los conocimientos de la Educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal

		Demanda de créditos de consumo personal
Conocimientos de Educación financiera	Correlación de Pearson	,711
	Sig. (bilateral)	,000
	N	367

Se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre el nivel de conocimiento sobre Educación financiera y la solicitud de préstamos personales para consumo. Esto se determinó mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.711 (>0.4) y una Significancia Bilateral menor a 0.01, lo que indica una correlación estadísticamente significativa, con un margen de error del 1%. Por lo tanto, se puede afirmar que los conocimientos sobre Educación financiera están estrechamente relacionados con la demanda de préstamos personales para consumo por parte de los clientes de Mi Banco.

Objetivo específico 2:

Tabla 5

Correlación entre las prácticas de la Educación Financiera y la demanda de créditos de consumo personal

		Demanda de créditos de consumo personal
Prácticas de Educación financiera	Correlación de Pearson	,525
	Sig. (bilateral)	,000
	N	367

Se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las prácticas de Educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Esta conclusión se basa en un coeficiente de correlación de Pearson de 0.525 (>0.4) y una significancia (bilateral) menor a 0.01, lo cual indica una correlación estadísticamente significativa, con un margen de error del 1%. Por lo tanto, podemos afirmar que las prácticas de Educación financiera están estrechamente relacionadas con la demanda de préstamos personales para consumo por parte de los clientes de MI Banco.

Objetivo específico 3:

Tabla 6

Correlación entre actitudes hacia la Educación financiera y la demanda de los créditos de consumo personal

		Demanda de créditos de consumo personal
Actitudes hacia la Educación financiera	Correlación de Pearson	,545
	Sig. (bilateral)	,000
	N	367

Se puede concluir que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las actitudes hacia la Educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Esta conclusión se basa en un Coeficiente de Pearson de 0.545 (>0.4) y una Significancia Bilateral menor a 0.01, lo cual indica una correlación estadísticamente significativa, con un margen de error del 1%. Por lo tanto, se puede afirmar que las actitudes hacia la Educación financiera están estrechamente relacionadas con la demanda de préstamos personales para consumo por parte de los clientes de Mi Banco

4.2. Discusión de resultados

Objetivo específico: Correlación entre los conocimientos de la Educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal.

Una educación financiera supone promover la toma de decisiones informadas y responsables en relación con el dinero y los recursos económicos. Busca brindar a las personas las herramientas necesarias para administrar sus ingresos, controlar sus gastos, establecer metas financieras realistas, evaluar opciones de inversión y entender los riesgos financieros.

La educación financiera es fundamental para desarrollar una base sólida de conocimientos financieros y promover una buena salud financiera tanto a nivel individual como familiar. Permite tomar decisiones financieras más acertadas, evitar el endeudamiento excesivo, ahorrar de manera efectiva, planificar para el futuro y protegerse contra situaciones financieras adversas. En este sentido, se encontró que existe una relación moderada, positiva y significativa entre el nivel de conocimiento sobre Educación financiera y la solicitud de préstamos personales para consumo. Esto se determinó mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.711 (>0.4) y una Significancia Bilateral menor a 0.01, lo que indica una correlación estadísticamente significativa, con un margen de error del 1%. Por lo tanto, se puede afirmar que los conocimientos sobre Educación financiera están estrechamente relacionados con la demanda de préstamos personales para consumo por parte de los clientes de Mi Banco.

Se observa que la muestra de estudio ha solicitado créditos de consumo, lo cual indica que existe una demanda real de estos préstamos.

No obstante, se menciona que los solicitantes de créditos de consumo no destinaron parte de esos fondos al ahorro y tampoco planificaron la inversión en algo específico. Esta información sugiere que, a pesar de la solicitud de créditos, los participantes no están utilizando de manera eficiente los recursos financieros a su disposición.

Estos resultados coinciden con los Adauto. Bravo y Ricalde (2021) que manifiestan que hay un nivel medio de educación financiera nos saben a ciencia cierta cómo administrar sus ingresos y egresos; y además no cuentan con un plan organizado para un mejor manejo de sus pagos.

Esto podría indicar una falta de planificación financiera y de comprensión sobre la importancia del ahorro y la inversión. Aunque la muestra de estudio ha demostrado una demanda de créditos de consumo, es importante destacar que el uso adecuado de estos recursos, como destinar una parte al ahorro o invertir de manera planificada, es fundamental para lograr una buena salud financiera a largo plazo.

En resumen, mientras que la investigación anterior mostró una relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal, este nuevo antecedente pone de manifiesto que los participantes no están aprovechando de manera óptima los créditos, ya que no destinaron parte de ellos al ahorro y no planificaron su inversión. Esto sugiere que puede existir una brecha entre los conocimientos financieros y las acciones prácticas de los solicitantes de créditos.

Objetivo específico: Correlación entre las prácticas de la Educación Financiera y la demanda de créditos de consumo personal.

La investigación arrojó que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las prácticas de Educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Esta conclusión se basa en un coeficiente de correlación de Pearson de

0.525 (>0.4) y una significancia (bilateral) menor a 0.01, lo cual indica una correlación estadísticamente significativa, con un

margen de error del 1%. Por lo tanto, podemos afirmar que las prácticas de Educación financiera están estrechamente relacionadas con la demanda de préstamos personales para consumo por parte de los clientes de MI Banco.

El coeficiente de correlación de Pearson de 0.525 indica que hay una relación moderada entre las dos variables. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de educación financiera, también tiende a aumentar la demanda de préstamos para consumo. Sin embargo, es importante destacar que la relación no es extremadamente fuerte, lo que sugiere que otros factores también pueden influir en la demanda de préstamos.

El valor de significancia (bilateral) menor a 0.01 indica que la correlación observada es estadísticamente significativa y no es producto del azar. Esto

proporciona mayor confianza en los resultados de la investigación.

Es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en datos y análisis estadísticos, y que la relación observada puede no ser aplicable a todas las situaciones o contextos. Además, aunque existe una relación entre las prácticas de educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo, no se puede establecer una relación de causalidad directa. Otros factores individuales, económicos y sociales también pueden influir en la toma de decisiones financieras.

Estos resultados coinciden con los planteados por Donoso y Gonzalez (2020) cuyos hallazgos muestran que los jóvenes tienen cierto conocimiento para tomar decisiones de inversión, pero carecen de las habilidades necesarias para alcanzar sus objetivos financieros.

En resumen, los resultados de la investigación respaldan la idea de que las prácticas de educación financiera están relacionadas con la demanda de préstamos personales para consumo. Sin embargo, es necesario considerar otros factores y

contextos específicos para comprender completamente la dinámica entre la educación financiera y las decisiones de préstamo

Objetivo específico: Correlación entre actitudes hacia la Educación financiera y la demanda de los créditos de consumo personal.

El resultado de la investigación sugiere que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las actitudes hacia la educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Esto implica que las personas con actitudes más favorables hacia la educación financiera tienen una mayor propensión a solicitar préstamos para consumo.

El coeficiente de Pearson de 0.545, que es mayor que 0.4, indica una correlación moderada entre las dos variables. Esto significa que a medida que las actitudes hacia la educación financiera mejoran, también tiende a aumentar la demanda de préstamos para consumo. La significancia bilateral menor a 0.01 señala que esta correlación es estadísticamente significativa y no es producto del azar, lo que proporciona mayor confianza en los resultados.

Estos hallazgos implican que las actitudes positivas hacia la educación financiera desempeñan un papel importante en la toma de decisiones financieras, específicamente en la demanda de préstamos para consumo. Es probable que las personas con actitudes más favorables estén más informadas y conscientes de los beneficios y riesgos financieros, lo que los lleva a buscar préstamos para satisfacer sus necesidades de consumo.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta relación no implica causalidad directa. Otros factores, como la situación económica individual, las metas financieras personales y las circunstancias familiares, también pueden influir en la demanda de préstamos para consumo.

Se encontraron coincidencias con la investigación de Huamán, Chinoapaza y Quintanilla (2020) que establecieron que comprobó que la habilidad financiera y la actitud tienen relación significativa con el financiamiento en los comerciantes del mercado “Modelo” de Huancayo en el periodo 2021, considerando que la muestra de estudio no analiza las condiciones antes de solicitar un crédito de consumo, ni tampoco ve si con un buen historial crediticio.

Asimismo, se pudo notar que no hay un pago puntual de los créditos que solicita y que ha mostrado un nivel medio al hecho de aprender. aprender sobre finanzas.

En resumen, los resultados de la investigación respaldan la idea de que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las actitudes hacia la educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Sin embargo, es necesario considerar otros factores y contextos específicos para comprender completamente la relación entre las actitudes hacia la educación financiera y las decisiones de préstamo.

Objetivo General: Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, Se encontró la existencia de la relación entre la Educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal, arrojando una correlación positiva de significación con un 0.814, corroborándose la hipótesis general.

El resultado de la investigación muestra que existe una relación positiva significativa entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal. El coeficiente de correlación de 0.814 indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables. Esta correlación significativa respalda la hipótesis general planteada en el estudio.

Estos hallazgos sugieren que a medida que aumenta el nivel de educación financiera de los individuos, también aumenta su

propensión a solicitar créditos de consumo personal. Esto puede deberse a que las personas con mayor educación financiera tienen una mejor comprensión de cómo utilizar de manera efectiva los créditos y gestionar sus finanzas personales.

Es importante destacar que esta correlación no implica una relación de causalidad directa. Otros factores, como la situación económica personal, las metas financieras individuales y las circunstancias familiares, también pueden influir en la demanda de créditos de consumo personal.

El resultado de la investigación respalda la existencia de una relación positiva y significativa entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal. Sin embargo, se recomienda realizar estudios adicionales para comprender más a fondo los factores que influyen en esta relación y explorar otras variables que podrían estar involucradas en la toma de decisiones financieras.

V. CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva significativa entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal. El coeficiente de correlación de 0.814 indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables. Esta correlación significativa respalda la hipótesis general planteada en el estudio.
2. Existe una relación moderada, positiva y significativa entre el nivel de conocimiento sobre Educación financiera y la solicitud de préstamos personales para consumo. Esto se determinó mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.711 (>0.4) y una Significancia Bilateral menor a 0.01, lo que indica una correlación estadísticamente significativa, con un margen de error del 1%. Se puede afirmar que los conocimientos sobre Educación financiera están estrechamente relacionados con la demanda de préstamos personales para consumo por parte de los clientes de Mi Banco. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
3. El coeficiente de correlación de Pearson de 0.525 indica que hay una relación moderada entre las dos variables. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de educación financiera, también tiende a aumentar la demanda de préstamos para consumo. El valor de significancia (bilateral) menor a 0.01 indica que la correlación observada es estadísticamente significativa y no es producto del azar. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.
4. Existe una relación moderada, positiva y significativa entre las actitudes hacia la educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo. Esto implica que las personas con actitudes más favorables hacia la educación financiera tienen una mayor propensión a solicitar préstamos para consumo. El coeficiente de Pearson de 0.545, que es mayor que 0.4, indica una correlación moderada entre las dos variables. Esto significa que a medida que las actitudes hacia la

educación financiera mejoran, también tiende a aumentar la demanda de préstamos para consumo. La significancia bilateral menor a 0.01 señala que esta correlación es estadísticamente significativa y no es producto del azar, lo que proporciona mayor confianza en los resultados. Así, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe promover la educación financiera dado que se ha demostrado que existe una relación significativa entre la educación financiera y la demanda de préstamos personales para consumo, es fundamental promover la educación financiera a nivel individual y comunitario. Esto puede incluir la implementación de programas educativos en escuelas, universidades y entidades financieras, así como la difusión de recursos en línea y materiales educativos accesibles para todos. Estos esfuerzos contribuirán a aumentar el conocimiento y las habilidades financieras de las personas, lo que a su vez puede llevar a una mejor toma de decisiones en relación con los préstamos de consumo.
2. A los centros de educación y financiamiento se recomienda fomentar actitudes positivas hacia la educación financiera desde edades tempranas. Esto puede lograrse a través de campañas de concientización, actividades interactivas y testimonios que destaquen los beneficios de adquirir conocimientos financieros y promuevan la importancia de tomar decisiones informadas sobre el endeudamiento.
3. Las entidades financieras pueden desempeñar un papel crucial en la promoción de la educación financiera y la gestión responsable del crédito. Pueden considerar la integración de herramientas y recursos educativos en sus servicios, como asesoramiento financiero personalizado y acceso a plataformas en línea que brinden información y capacitación sobre finanzas personales. Esto ayudará a los clientes a tomar decisiones más informadas y a utilizar los préstamos de consumo de manera responsable.
4. A los investigadores, se recomienda realizar más investigaciones para comprender en profundidad los mecanismos y factores subyacentes que influyen en esta relación. Estudios adicionales podrían examinar cómo otros aspectos, como la situación socioeconómica y la cultura financiera, interactúan con la educación financiera y la demanda de préstamos de

consumo. Esto proporcionaría una base más sólida para el desarrollo de estrategias y políticas efectivas en este ámbito.

REFERENCIAS

Adanaqué, S. (2018), *Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro de Caja Piura Agencia Jaén, 2017*, (Tesis). Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5290/Adanaqu%C3%A9%20Fern%C3%A1ndez%20Sheylla%20Geraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Adauto, S.; Bravo, S. y Ricaldi, L (2021). La educación financiera en las mujeres del distrito del Tambo- Huancayo. Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas. Facultad de Ciencias de la Empresa. Universidad Continental del Perú.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10245/1/IV_FIN_316_TI_Aduto_Bravo_Ricaldi_2021.pdf

Baena G. (2017). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias*. Tercera edición ebook. Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>

Castañeda, M; Cabrera, A.; Navarro, Y & Wietse, V. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. EDIPRUCS. Pontificia Universidad Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, Brasil. Recuperado de <https://n9.cl/gt0xh>

Condusef (2009). *ABC de educación financiera*. http://www.condusef.gob.mx/mat_difusion/abc_09.pdf

Donoso, D. y Gonzalez, A. (2020). La Educación financiera aplicada a la inversión en la generación Z. (Tesis). Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Finis Terrae. Santiago de Chile.

https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/1907/Donoso_Gonzalez_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores y Pecho (2021). *Educación financiera y el nivel de endeudamiento de los trabajadores mototaxistas del distrito de Yarinacocha, 2021*. (Tesis) Universidad Nacional de Ucayali.
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5278/B3_2022_UNU_ECONOMIA_2022_T_ALYJANNY-FLORES_ANGELICA-PECHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill

Hinostroza, W. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017*. (Tesis). Universidad César Vallejo,
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huamán, Chinoapaza y Quintanilla (2021). *El impacto de la educación financiera y el financiamiento en los comerciantes del mercado “Modelo”* (Tesis) Facultad de Ciencias de la Empresa. Escuela Profesional de Administración y Finanzas. Universidad Continental, Huancayo.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11793/2/IV_FCE_316_TE_Huaman_Chinoapaza_Quintanilla_2021.pdf

Juárez, J. (2020). *La educación financiera y el uso de tarjetas de crédito. Caso: Comerciantes del Mercado Santa Rosa en San Juan de Lurigancho, 2019* (Tesis) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6612/juarez_uj.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Marroquín, R. (2012). *Metodología de la Investigación. (Sesión 4). Módulo Programa de Titulación*. Universidad Enrique Guzmán y Valle. Disponible en http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Ciencias Sociales. Oxford University Press México. Editorial Progreso S.A. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2019). *Manual del alumno Educación Financiera*. Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Argentina. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/instructionalmaterial/wcms_734537.pdf

Rodríguez, A. (2019), *Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018*. (Tesis). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/10106/1/2990.pdf>

Ruiz, J. y Largo, H. (2020). *Factores que inciden en la Educación Financiera de los habitantes del Barrio Simón Bolívar en el Municipio de Itaquí* (Tesis) Administración Financiera. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Colombia. <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/659/Educacion%20financiera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Widdowson, D. and Hailwood, K. (2007) '*Financial literacy and its role in promoting a sound financial system*', Reserve Bank of New Zealand Bulletin, 70. https://econpapers.repec.org/article/nzbnzbbul/june2007_3a5.htm

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
La Educación financiera y su relación con la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo.	¿Qué relación existe entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022?	Objetivo general: Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. Objetivos específicos 1) Determinar la relación entre el conocimiento de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. 2) Determinar la relación entre la práctica de la educación financiera y la demanda de créditos de	Hipótesis general: H1: Existe una relación significativa entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. H0: No existe relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. Hipótesis específicas: HE1: Existe una relación significativa entre los conocimientos de la educación	Educación financiera Demanda de créditos de consumo	Conocimientos Habilidades Prácticas Planificación financiera Control financiero Conocimiento de productos financieros	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo correlacional	Población: 8,000 clientes
							Muestra: 367 clientes

		consumo personal de los clientes de una entidad. 3) Determinar la relación entre las actitudes hacia la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022	financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. HE2: Existe una relación significativa entre la práctica de la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022. HE3: Existe una relación significativa entre las actitudes hacia la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022.				
--	--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2:

Anexo 2: Instrumentos para recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE MI BANCO MOSHOQUEQUE

Edad: **Sexo:** **Área:**

Grado de instrucción:

Estimado encuestado(a) a continuación, le presentamos una serie de interrogantes acerca de la educación financiera, le solicitamos responder con sinceridad.

Este cuestionario es estrictamente confidencial y anónimo tan sólo servirán los resultados como insumo para la elaboración de una investigación, en ningún caso será accesible a otras personas.

Marcar en el recuadro según corresponda:

- (1) Completamente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni acuerdo/ni desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Completamente en desacuerdo

Nº	ITEMS/ ESCALA	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo/ni desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
		1	2	3	4	5
CONOCIMIENTOS						
1	¿Conoce Ud. que es un crédito?					
2	¿Cree Ud. que tener un crédito es importante en estos días?					
3	¿Sabe Ud. que es una tasa de interés y cómo se calcula?					

4	¿Tiene conocimientos de los diferentes medios de pago que existen?					
5	¿Sabe Ud. por qué las instituciones financieras cobran una tasa de interés?					
6	¿Conoce las modalidades de ahorro que se ofrecen en las instituciones financieras?					
7	¿Conoce Ud. exactamente el monto de sus ingresos y egresos mensuales?					
PRACTICAS						
7	¿Lleva Ud. un control de sus egresos mensuales?					
8	¿Ahorra parte de sus ingresos mensuales?					
9	¿Ha solicitado alguna vez un crédito de consumo a alguna entidad financiera?					
10	Antes de solicitar un crédito, Ud. se informa en varias entidades financieras.					
11	Siempre que ha solicitado un crédito de					

	consumo lo ha utilizado para lo que solicitó.					
12	Utiliza medios electrónicos para realizar pagos de sus créditos					
ACTITUDES						
13	¿Analiza las condiciones antes de solicitar un crédito de consumo?					
14	Cuenta Ud. con un buen historial crediticio					
15	Paga puntual los créditos que solicita					
16	¿Es beneficioso para Ud. aprender sobre finanzas?					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA DEMANDA DE CRÉDITOS PERSONALES DE LOS CLIENTES DE MI BANCO MOSHOQUEQUE

Edad: **Sexo:** **Área:**

Grado de instrucción:

Estimado encuestado(a) a continuación, le presentamos una serie de interrogantes acerca de la educación financiera, le solicitamos responder con sinceridad.

Este cuestionario es estrictamente confidencial y anónimo tan sólo servirán los resultados como insumo para la elaboración de una investigación, en ningún caso será accesible a otras personas.

Marcar en el recuadro según corresponda:

- (1) Completamente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni acuerdo/ni desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Completamente en desacuerdo

Nº	ITEMS/ ESCALA	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo/ni desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
		1	2	3	4	5
Planificación financiera						
1	¿Ud. diría que ha solicitado alguna vez crédito de consumo?					
2	¿Su crédito de consumo le ha resultado rentable?					
3	Su crédito fue planificado para invertir en algo determinado					
4	Destinó parte de su crédito al ahorro					
Control Financiero						

5	Considera Ud. que es importante el cuidado del dinero y no exceder con gastos innecesarios					
6	Siente que existen gastos extras siempre, que no estaban planificados por ello recurre al crédito de consumo.					
7	Cuando tiene un crédito de consumo prefiere comprar lo que necesita antes de gastarlo en disfrute y diversión.					
8	Considera Ud. que el incremento de los precios hace que se solicite créditos de consumo.					
9	Considera Ud. cuidadosamente si puede pagar algo antes de comprarlo.					
Conocimiento de productos financieros						
10	Cuando solicitó su crédito de consumo leyó adecuadamente las condiciones financieras con las que se lo estaban otorgando.					

11	Calcula la tasa de interés para saber cuánto terminará pagando					
12	¿Sabe Ud. lo que es un crédito de consumo?					

Anexo 3:

Validación de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (1)

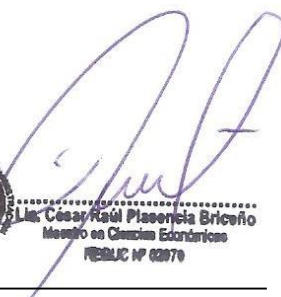
Yo, **César Raúl Plasencia Briceño** identificado con DNI N° **18081934** y **Licenciado en Administración con especialidad en planeamiento estratégico y operativo**, con grado académico de **Maestro en Ciencias Económicas con mención en Administración de Negocios**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento cuestionario para evaluar la educación financiera en clientes de Mibanco agencia de Moshoqueque, que será aplicado en el mes de noviembre por el bachiller Carlos Asenjo.

Luego de hacer las verificaciones puedo formular las siguientes apreciaciones:

Nº	CRITERIOS	VALORES		
		BUENO	REGULAR	MALO
1	Relación entre la variable y dimensión.	X		
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	X		
3	Relación entre el indicador y el ítem.	X		
4	Relación entre el ítem y la opción de respuesta.	X		
5	La redacción es clara, precisa y comprensible.	X		

Trujillo, marzo de 2023

En señal de conformidad firmo la presente



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **Enrique David Asenjo Carranza** identificado con DNI N° 16753899 y **Ingeniero Informático y de Sistemas**, con grado académico de **Maestro en Docencia Universitaria**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento cuestionario para evaluar la educación financiera en clientes de Mibanco agencia de Moshoqueque, que será aplicado en el mes de noviembre por el bachiller Carlos Asenjo Carranza.

Luego de hacer las verificaciones puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	CRITERIOS	VALORES		
		BUENO	REGULAR	MALO
1	Relación entre la variable y dimensión.	X		
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	X		
3	Relación entre el indicador y el ítem.	X		
4	Relación entre el ítem y la opción de respuesta.	X		
5	La redacción es clara, precisa y comprensible.	X		

Chiclayo, marzo de 2023

En señal de conformidad firmo la presente



Mg. Enrique Asenjo Carranza

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **BORIS ENRIQUE CROSBY RUBIÑOS** identificado con DNI N° **16756441** e Ingeniero en Informática y Sistemas, con grado académico de **Maestro en Administración de Negocios**, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento cuestionario para evaluar la educación financiera en clientes de Mibanco agencia de Moshoqueque, que será aplicado en el mes de noviembre por el bachiller Carlos Asenjo.

Luego de hacer las verificaciones puedo formular las siguientes apreciaciones:

Nº	CRITERIOS	VALORES		
		BUENO	REGULAR	MALO
1	Relación entre la variable y dimensión.	X		
2	Relación entre la dimensión y el indicador.	X		
3	Relación entre el indicador y el ítem.	X		
4	Relación entre el ítem y la opción de respuesta.	X		
5	La redacción es clara, precisa y comprensible.	X		

Chiclayo, marzo del 2023

En señal de conformidad firmo la presente



Mg. Boris Enrique Crosby Rubiños

Anexo 4: Informe de Confiabilidad Alfa de Cronbach

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y CRÉDITOS DE CONSUMO

Para analizar la Confiabilidad de los instrumentos, se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico IBM SPSS, versión 26. Las pruebas se evaluaron con la participación de 10 colaboradores, en un grupo similar a la muestra.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_t^2} \right]$$

Donde:

K: N° de ítems en el instrumento.

δ_i^2 : Varianza de los puntajes de cada ítem.

δ_t^2 : Varianza de los puntajes totales de los ítems del instrumento.

	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de educación financiera	0.673	32
Cuestionario de demanda de créditos	0.712	32

Por lo tanto, según la valoración de Vellis, el instrumento de educación financiera y el de demanda de créditos, es confiable, encontrándose un valor de confiabilidad de 0.673 y 0.712 respectivamente.

Mg. Jessica Vicuña Villacorta
Estadística

Anexo 5: Carta de aceptación de Mibanco

Chiclayo, 10 de julio de 2024

Señor : José Bardales Ramírez

Gerente General Mi Banco

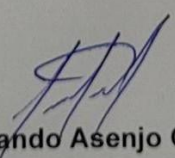
Asunto: **CARTA DE ACEPTACION DE MIBANCO**

Presente.

Mediante la presente carta ,solicito a su su despacho señor gerente Jose Bardales Ramirez se me acepte la carta de autorización para poder desarrollar lo que viene siendo una ardua investigación en el marco de mi tesis denominada **“LA EDUCACION FINANCIERA Y SU RELACION CON LA DEMANDA DE CREDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO 2022.**

Agradeciendo de antemano su atención brindada y reiterándoles misa cordiales saludos a Ud.

Atentamente,


Carlos Fernando Asenjo Carranza
DNI 72051017


.....Jose Angel Bardales Ramirez
Gerente de Oficina


Anexo 6: Carta de petición a Mi Banco

Anexo 6: Carta de petición a Mi Banco

Chiclayo, 10 de Julio de 2024

Señor : Jose Bardales Ramirez

Gerente Mi Banco
Presente.

Me pongo en contacto con Usted para comunicarle mi interés en realizar una investigación en el marco de mi tesis de licenciatura denominada **"LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2024."**.

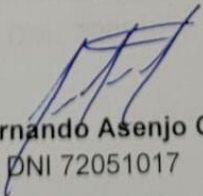
El objetivo general de mi trabajo radica en Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, cuyos resultados y conclusiones servirán a la institución para introducir planes de mejora y para la toma de decisiones de su gestión.

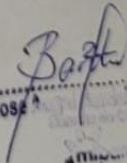
En la elaboración del informe de investigación se guardará en todo momento la privacidad para salvaguardar la identidad de los participantes de la muestra de estudio.

Por todo ello, solicito su autorización para desarrollar la investigación, así como de las unidades involucradas, a fin de que se me brinden las facilidades del caso.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,


Carlos Fernando Asenjo Carranza
DNI 72051017


Jose Bardales Ramirez
Gerente Mi Banco

Anexo 7: Carta de autorización de MIBANCO

Chiclayo, 10 de julio de 2024

Señor : José Bardales Ramírez

Gerente General Mi Banco
Presente.

Me pongo en contacto con Usted para la solicitarle la Autorización y a la ves comunicarle mi interés en realizar una investigación en el marco de mi tesis de licenciatura denominada **“LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2022.”**.

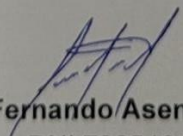
El objetivo general de mi trabajo radica en Determinar la relación entre la educación financiera y la demanda de créditos de consumo personal de una entidad financiera en Chiclayo, cuyos resultados y conclusiones servirán a la institución para introducir planes de mejora y para la toma de decisiones de su gestión.

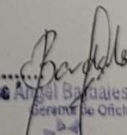
En la elaboración del informe de investigación se guardará en todo momento la privacidad para salvaguardar la identidad de los participantes de la muestra de estudio.

Por todo ello, solicito su autorización para desarrollar la investigación, así como de las unidades involucradas, a fin de que se me brinden las facilidades del caso.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,


Carlos Fernando Asenjo Carranza
DNI 72051017


José Ángel Bardales Ramírez
Gerente General
MIBANCO

Anexo 8: Autenticidad de la tesis del autor

Anexo 9: Autenticidad de la tesis del autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Carlos Asenjo Carranza, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad y Tributación de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI N°33655464, con la tesis **"LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PERSONAL DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO, 2022."**.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

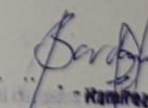
- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, Julio del 2024

CARLOS ASENJO CARRANZA

DNI: 72051017


Jose Asenjo Carranza Ramirez
Director de la Oficina de Asesoría Jurídica
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y TRIBUTACIÓN
UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Anexo 9: Autenticidad de la tesis asesor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Mg. LUIS ORLANDO MORANTE ADRIANZÉN**, identificado con DNI°16622334, docente de la Universidad Particular de Chiclayo en calidad de asesor realicé el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la directiva de similitud vigente; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller: **CARLOS FERNANDO ASENJO CARRANZA** titulado: **“La educación financiera y su relación con la demanda de créditos de consumo personal de los clientes de una entidad financiera en Chiclayo, 2022.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un **índice de similitud del 28%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud Turnitin. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Chiclayo 13 octubre del 2023



Mg. LUIS ORLANDO MORANTE ADRIANZÉN

DNI N°16622334