

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



**LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU
RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTO
DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO”, PERIODO 2016.**

Tesis presentada por:

Mgt. JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR
EN ADMINISTRACIÓN.

ASESOR: Dr. LEONCIO ROBERTO ACURIO CANAL

CUSCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Díos

A mi familia

*Quienes me exhortaron y acompañaron
para la conclusión del presente trabajo de
investigación.*

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Leoncio Roberto Acurio Canal, por brindarme su apoyo en el presente trabajo de investigación del cual quedo muy agradecido y siempre recordaré sus contribuciones con gratitud.

A los directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco, por la oportunidad de ser parte de ella y permitirme la aplicación de los instrumentos de investigación.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, a la Unidad de Posgrado de Administración y a todos los docentes del doctorado.

PRESENTACIÓN

Señor director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, señores miembros del jurado.

De conformidad con el Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación que lleva como título: “LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO”, PERIODO 2016.”, cuya finalidad es determinar la relación de la educación financiera con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016. Se hace hincapié en la necesidad de describir la educación financiera, a través del grado de conocimiento, despliegue de habilidades las actitudes y el hecho de alcanzar el bienestar financiero, y su incidencia en la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, de esta asociación se atribuye la necesidad de brindar canales de educación financiera hacía los socios, específicamente en la forma en como llevan sus actividades financieras, para lo cual el estudio realiza el análisis de la planificación, organización, dirección y control financiero.

JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación	4
1.3.1. Justificación metodológica	4
1.3.2. Justificación teórica	4
1.3.3. Justificación práctica	4
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas	6
2.1.1. Filosofía de la educación y gestión financiera	6
2.1.2. Educación financiera	7
2.1.2.1. <i>Antecedentes y origen de la educación financiera.</i>	9
2.1.2.2. <i>Importancia de la educación financiera.</i>	10
2.1.2.3. <i>Los beneficios de la educación financiera.</i>	13
2.1.2.4. <i>La educación financiera y el sistema financiero.</i>	15
2.1.2.5. <i>Inclusión financiera.</i>	16
2.1.2.6. <i>La teoría de aprendizaje de Ausubel.</i>	17

2.1.2.7. Adquisición de una educación financiera.	18
2.1.2.8. La educación financiera en el Perú.	19
2.1.2.9. La educación financiera para el desarrollo del Perú.	22
2.1.2.10. Cultura financiera.	23
2.1.2.11. Diferencias entre cultura y educación financiera.	25
2.1.2.12. Programa de educación y cultura financiera.	25
2.1.2.13. Consecuencias de la ausencia de educación financiera.	27
2.1.2.14. Dimensiones.	28
2.1.3. Gestión financiera.....	30
2.1.3.1. Gestión financiera integral.	33
2.1.3.2. Componentes de la gestión financiera integral.....	35
2.1.3.3. Funciones de la gestión financiera.	37
2.1.3.4. Objetivos de la gestión financiera.	38
2.1.3.5. Estrategias de gestión financiera.	39
2.1.3.6. Las decisiones financieras básicas.....	40
2.1.3.7. Pilares de la gestión financiera.....	42
2.1.3.8. Dimensiones.	43
2.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán del Cusco	47
2.2.1. Descripción de la organización.....	47
2.2.2. Visión	47
2.2.3. Misión.....	48
2.2.4. Valores.....	48
2.3. Marco conceptual.....	49
2.4. Antecedentes empíricos de la investigación	51
2.4.1. A nivel internacional	51
2.4.2. A nivel nacional.....	56

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación.....	61
3.1.1. Hipótesis general	61
3.1.2. Hipótesis específicas.....	61
3.2. Identificación de variables e indicadores	62
3.2.1. Identificación de variables.....	62
3.2.2. Operacionalización de variables	62

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	65
4.1.1. Localización política.....	65
4.1.2. Localización geográfica.....	65
4.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	65
4.2.1. Tipo de investigación	65
4.2.2. Nivel de investigación	66
4.2.3. Diseño de investigación.....	66
4.3. Unidad de análisis	66
4.3.1. Criterios de inclusión.....	67
4.3.2. Criterios de exclusión	67
4.4. Población de estudio	67
4.4.1. Población	67
4.5. Tamaño de muestra	68
4.6. Técnicas de selección de muestra	68
4.7. Técnicas de recolección de información.....	69
4.7.1. Fiabilidad de los instrumentos de investigación.....	69
4.8. Técnica de análisis e interpretación de la información	72
4.9. Técnica para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	73

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	75
5.1.1. Descriptivos de la variable educación financiera y sus dimensiones	75
5.1.2. Descriptivos de la variable gestión financiera y sus dimensiones.....	86
5.2. Prueba de hipótesis	99
5.2.1. Prueba de hipótesis general con relación al objetivo general	99
5.2.2. Pruebas de hipótesis específicas	101
5.3. Presentación de resultados	112
CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS.....	124

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Número de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, según su estado civil 2018.....	67
Cuadro 2. Resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento financiero en los socios.....	75
Cuadro 3. Resultados generales obtenidos de la dimensión habilidades financieras en los socios.....	81
Cuadro 4. Resultados generales obtenidos de la dimensión actitudes financieras en los socios.....	82
Cuadro 5. Resultados generales obtenidos de la dimensión bienestar financiero en los socios.....	84
Cuadro 6. Resultados generales obtenidos de la dimensión planificación financiera en los socios.....	86
Cuadro 7. Resultados generales obtenidos de la dimensión organización financiera en los socios.....	89
Cuadro 8. Resultados generales obtenidos de la dimensión dirección financiera en los socios.....	93
Cuadro 9. Resultados generales obtenidos de la dimensión control financiero en los socios.	96
Cuadro 10. Correlación entre la educación financiera con la gestión financiera en los socios.....	99
Cuadro 11. Correlación entre la gestión financiera con el conocimiento financiero de los socios.....	101
Cuadro 12. Correlación entre la gestión financiera con las habilidades financieras de los socios.....	104
Cuadro 13. Correlación entre la gestión financiera con las actitudes financieras de los socios.....	106
Cuadro 14. Correlación entre la gestión financiera con el bienestar financiero de los socios.	109

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Funciones de la Gestión Financiera	37
Figura 2. Porcentajes comparativos de la dimensión conocimiento financiero en los socios.	77
Figura 3. Porcentajes comparativos de la dimensión habilidades financieras en los socios.	81
Figura 4. Porcentajes comparativos de la dimensión actitudes financieras en los socios. ..	83
Figura 5. Porcentajes comparativos de la dimensión bienestar financiero en los socios. ...	85
Figura 6. Porcentajes comparativos de la dimensión planificación financiera en los socios.	87
Figura 7. Porcentajes comparativos de la dimensión organización financiera en los socios.	91
Figura 8. Porcentajes comparativos de la dimensión dirección financiera en los socios. ...	94
Figura 9. Porcentajes comparativos de la dimensión control financiero en los socios.	97
Figura 10. Diagrama de dispersión entre la educación financiera con la gestión financiera en los socios.	99
Figura 11. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con el conocimiento financiero de los socios.	102
Figura 12. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con las habilidades financieras de los socios.	104
Figura 13. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con las actitudes financieras de los socios.	107
Figura 14. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con el bienestar financiero de los socios.	109
Figura 15. Diagrama de dispersión entre la educación financiera con la gestión financiera en los socios.	160

RESUMEN

La educación financiera es fundamental porque está directamente relacionado con la toma de decisiones, a través de una previa información que contribuya directamente en la gestión financiera, en tal sentido el objetivo de la investigación es determinar la relación de la educación financiera con la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, concretamente del año 2016. La metodología hace referencia al tipo de investigación aplicada de acuerdo a lo mencionado por (Reyes & Sanchez, 2002), está busca el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, nivel, profundidad o alcance del estudio es eminentemente descriptivo correlacional, porque se describen las características de la educación financiera y la gestión financiera, lo cual directamente responde a un diseño no experimental, porque no existe ninguna intervención o manipulación de la variable, y además es transversal porque los instrumentos se aplican en una sola ocasión; la unidad de estudio está conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco, respecto a la recolección de los datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento se tiene el cuestionario. Entre los hallazgos más notorios está el valor que le otorgan los socios de la cooperativa a la educación financiera en un 46,5% de igual manera la gestión financiera revela que la administración de la cooperativa cumple con una adecuada planificación, organización, dirección y control en un 39,2%. Del contraste estadístico se establece que la educación financiera es la base para mejorar la gestión financiera, lo cual contribuye a la administración en la toma de decisiones y el cumplimiento de los planes de la cooperativa.

Palabras clave:

Educación financiera, gestión financiera, socios cooperativistas.

ABSTRACT

Financial education is fundamental because it is directly related to decision-making, through prior information that contributes directly to financial management, in this sense the objective of the research is to determine the relationship of financial education with financial management in the Savings and Credit Cooperative "Santo Domingo de Guzmán del Cusco", specifically the year 2016. The methodology refers to the type of applied research according to what is mentioned by (Reyes & Sanchez, 2002), is seeking the best knowledge and understanding of social phenomena, level, depth or scope of the study is eminently descriptive correlational, because the characteristics of financial education and financial management are described, which directly respond to a non-experimental design, because there is no intervention or manipulation of the variable, and it is also transversal because the instruments are apply only once; the study unit is made up of all the members of the Santo Domingo de Guzmán Savings and Credit Cooperative in the city of Cusco. Regarding the collection of the data, the survey technique was used, and the questionnaire was used as an instrument. Among the most notorious findings is the value that the members of the cooperative give to financial education in 46.5%, in the same way financial management reveals that the administration of the cooperative complies with an adequate planning, organization, direction and control in 39.2%. The statistical contrast establishes that financial education is the basis for improving financial management, which contributes to the administration in the decision-making and compliance with the cooperative's plans.

Keywords:

Financial education, financial management, cooperative members.

INTRODUCCIÓN

El comprender como funciona la dinámica económica, es decir como el dinero se obtiene o se gana, la situación que recae en su administración, de invertirlo o destinarlo a diversos gastos hacen de la necesidad de una educación financiera, como aquel proceso de transferencia de habilidades y conocimientos por los cuales las personas pueden tomar decisiones, además de contar con una adecuada información sobre uso de sus recursos financieros.

La adopción de hábitos y prácticas de planeamiento financiero depende de la forma en cómo se oriente la educación financiera, y responden a gestionar sus recursos financieros, tales como ahorrar, administración de los préstamos o créditos y el presupuesto personal que requiere ser atendido, para cubrir sus necesidades familiares y personales.

Como parte de la toma de decisiones, se tiene la necesidad de involucrar la gestión financiera que realizan los socios de la Cooperativa, buscando la maximización de beneficios que involucren la adecuada administración de sus recursos económicos a mediano y largo plazo.

Muchos socios tienen dificultades en cuanto a la toma de decisiones, lo cual incide negativamente en el control de sus operaciones financieras, es decir que el hecho de manejar recursos económicos, la inversión y pago de deudas, servicios o satisfacer necesidades, estas directamente responden a la forma eficiente y eficaz de llevar sus operaciones, a través del conocimiento y seguimiento de la información financiera que tiene el socio en la Cooperativa.

En relación a la realidad problemática se ha estructurado el reporte del estudio conforme a las disposiciones vigentes en la Escuela de Posgrado de la UNSAAC, en cinco capítulos los mismos que se describen a continuación:

Primer capítulo: Hace referencia a la situación problemática, caracterizando y formulando el problema de investigación, general y específicos, los objetivos y la justificación del trabajo de investigación.

Segundo capítulo: Se tiene el marco teórico, los estudios previos como investigaciones internacionales, nacionales y locales que sirven como antecedente de estudio, además del marco referencial de las variables.

Tercer capítulo: Considera la hipótesis de la investigación y la operacionalización de las variables, según los autores considerados.

Cuarto capítulo: Describe el diseño metodológico, la población, y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados, describiendo la recolección de la información, así como su procesamiento y los instrumentos aplicados.

Quinto capítulo: Se encuentran los resultados producto del trabajo de campo, así como el análisis, interpretación, conclusiones y pruebas de hipótesis.

Finalmente se expresan las conclusiones, recomendaciones o sugerencias y la bibliografía, según el estilo de referencia en APA 6ta edición.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

La realidad que vivimos en el país nos muestra una sociedad donde es común que hombres, mujeres y familias enteras atraviesen problemas severos de endeudamiento, embargos, cobranzas coactivas, dificultades para administrar sus ingresos o mantener niveles de ahorro. Lo antes mencionado demuestra la carencia de una educación financiera que forme desde la niñez a futuros consumidores y clientes financieros con mayor responsabilidad en el uso de sus recursos. Los últimos resultados de la prueba PISA de Educación Financiera mostraron que el 51% de los estudiantes peruanos evaluados se encuentran en el nivel 2, y corresponde a un nivel muy básico en el desarrollo de competencias financieras. Con esta evaluación realizada a estudiantes de secundaria, el Perú se sitúa en el penúltimo puesto de 14 países, con 403 puntos, debajo de Chile que muestra 432 puntos (Marín, 2017).

Es importante desarrollar una cultura de educación financiera a todo nivel. Lo cual no solo implica incorporarlas como materias de estudio en el currículo escolar, sino programas que lo promuevan como formación en valores de prácticas responsables. Docentes capacitados que impartan educación financiera, campañas más intensas de difusión orientadoras de niños, adolescentes y familias, principalmente de zonas de bajos recursos, son necesarias en el marco de políticas nacionales por parte del Estado (Marín, 2017).

La Cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán, es una institución financiera, considerada “PATRIMONIO FINANCIERO DE LA REGION DEL CUSCO”,

por ser una organización que aglutina a más de 50,000 socios en la Región Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

El bajo crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito , de acuerdo a la percepción del investigador se debe a que muchos de los socios no tienen una capacitación y educación financiera apropiada, su estructura de gestión no está conformada por un recurso humano con las debidas capacidades esenciales para manejar una empresa de intermediación financiera, lo que repercute en sus colocaciones, captaciones, liquidez, rentabilidad y participación deficiente en el mercado financiero de la región del Cusco, afectando la cartera de créditos y comprometiendo los remanentes, que son los elementos con los que se atienden diferentes servicios que beneficia a todos los socios.

Todo esto como consecuencia se refleja en escaso desarrollo económico, financiero y social de la cooperativa.

En el Cusco y otras regiones del País, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán ha incorporado a sus productos financieros, otras destinado a la microempresa que, se encuentran seriamente afectadas, porque un gran número de socios que lo aprovechan y utilizan no responden con responsabilidad a su devolución en perjuicio de otros que lo requieren, el autor considera que esto se debe fundamentalmente a una falta de capacitación financiera y cultura financiera y de crédito de los socios, que no permiten una adecuada gestión financiera que permita el desarrollo de una institución con muchos años vida en la Región y otras del País

Se puede apreciar que muchas entidades ubicadas en la Región del Cusco y otras han experimentado una expansión notable; dicho crecimiento se ve reflejado en el número de agencias aperturadas, número de clientes, activos y otros. Sin embargo, en el caso de la Cooperativa no ha seguido el mismo ritmo de crecimiento ni por lo menos en la región del Cusco.

A partir de ello, se puede plantear la siguiente interrogante general ¿Porque La Cooperativa no ha logrado un mayor desarrollo si tiene todas las condiciones para hacerlo?

En nuestro País las microempresas son una fuente importante de ingresos y empleo de la población económicamente activa (PEA), las cuales se dedican a pequeñas actividades de comercio, producción, servicios, etc. En la gran mayoría de ellos existe el deseo latente de crecer y progresar, lo cual se demuestra diariamente por el ímpetu con que realizan su trabajo. Para que sus deseos de crecimiento y progreso tengan mayores posibilidades de realización, deben proveerse de diferentes servicios, entre ellos el servicio financiero que les permitirá tener suficiente capital de trabajo o contar con nuevos y mejores bienes de capital.

Las instituciones que han decidido otorgar créditos al sector microempresarial permanentemente afrontan el problema de *riesgo*, entendido esta como una expresión de incertidumbre. Dado que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo. Ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo. Por lo cual las instituciones se ven exigidas u obligadas a diseñar sistemas de evaluación que aminoren los riesgos del crédito.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la educación financiera se relaciona con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida el conocimiento financiero se relaciona con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016?
- b) ¿En qué medida las habilidades financieras se relacionan con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016?

- c) ¿En qué medida las actitudes financieras se relacionan con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016?

- d) ¿En qué medida el bienestar financiero se relaciona con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación metodológica

El hecho de caracterizar y describir el comportamiento de la educación financiera, el estudio permite establecer la implicancia con la gestión financiera, de manera que se identifiquen aquellos aspectos que están desarrollando adecuadamente los socios, con el fin de generar un pensamiento que este en función a la necesidad de adquirir conocimiento, habilidades y destrezas que conlleven a la toma de decisiones aceptables.

1.3.2. Justificación teórica

La presente investigación ha permitido desarrollar una revisión teórica que evidencie la importancia de la educación financiera como fuente de crecimiento económico no solo familiar, sino que repercute en el accionar de la entidad financiera, generando más oportunidades de financiamiento y emprendimiento.

1.3.3. Justificación práctica

De los hallazgos de la investigación estos directamente indican la necesidad de generar una cultura financiera que responda a mejorar el manejo y control financiero por parte de los socios, específicamente en conocer cómo funciona el hecho de administrar su dinero, que responde a cómo se gana, cómo funciona que se obtiene en el caso de ser invertido. Esto también implica el sentido de control que todo socio debe tener en cuenta, es decir un manejo confiable, eficiente y eficaz.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la educación financiera con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre el conocimiento y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.
- b) Establecer la relación entre las habilidades y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.
- c) Establecer la relación entre las actitudes y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.
- d) Establecer la relación entre el bienestar y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Filosofía de la educación y gestión financiera

Basurto (2013), Independientemente de su profesión o actividad, todo hombre se dedica a tomar decisiones financieras en repetidas ocasiones, a pesar de si está o no consiente que lo hace. De ahí la importancia del estudio de las finanzas, y, por ende, de la educación financiera. Sin embargo, para el estudio de este tema, así como para el de cualquier otro, es necesario comenzar desde lo más básico y elemental, es por esto que se optó por el título “Filosofía de la educación financiera”, con el objeto de estudiar la educación financiera desde sus fundamentos

La filosofía estudia toda realidad, es así como partiendo de las afirmaciones “yo soy” o “la mesa es” se puede deducir que el ser también es una realidad, por lo tanto, al ser lo estudia la filosofía. Existen dos tipos de seres, el humano y el material. El hombre como ser, posee cuatro propiedades que fundamentan su trascendencia. Una de estas propiedades es la bondad, dicha bondad sostiene el hecho de que las cosas no son buenas porque las quiero, sino que las quiero porque son buenas. El problema es que no todas las cosas son igual de buenas, esas bondades en base a su perfección. Ontológicamente hablando, todas las cosas por el solo hecho de ser, valen. Y para no entrar en confusión, Antonio Machado, poeta español nacido a finales del siglo XIX,

dijo que solo el necio confunde valor con precio, es decir, el termino valor no se refiere a un precio determinado.

El hombre, a través de los sentidos internos como lo es la cogitativa(pensamiento), se ayuda para identificar la nocividad y bondad de las cosas, sin embargo, a pesar de que la inteligencia dice que un acto es malo, la voluntad no siempre reacciona conforme a lo que la inteligencia presenta por la libertad de la que goza el ser humano. De ahí, por ejemplo, que una persona sin suficiente solvencia económica decida comprar un artículo a través de un crédito mayor a sus posibilidades de pago. Tentada por obtener un beneficio inmediato y pasajero no toma en cuenta el posible mal futuro que pueda venir. Es así, como se puede caer en lo que el existencialismo como corriente filosófica propone, vive el aquí y el ahora sin importar el futuro. Es importante puntualizar que todas las corrientes filosóficas, excepto el escepticismo, proponen reducir al ser en un solo aspecto (reduccionistas), sin embargo, el ser es una combinación de todas las corrientes por lo que centrarse solo en el existencialismo es un error comúnmente cometido por el hombre.

El fin de la educación financiera es ayudar al ser humano a tomar correctas decisiones económicas que le ayuden a formar virtudes para su perfeccionamiento como persona y ser feliz. Feliz es quien ve lo que él ama, cuando se es feliz se es alegre ya que la alegría es el sentimiento de la felicidad (necesidades cumplidas, estar unidos al bien). Cuando alguien se reconoce feliz, siente alegría. Y esta última, es la finalidad de la existencia del hombre

2.1.2. Educación financiera

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005), es el proceso por el que los consumidores financieros/inversores mejoran su entendimiento respecto a los productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, la enseñanza y el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, para de esta manera tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero. (p.31)

Para Bansefi (2008), es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información entendible, además de herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos:

- Tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana
- Utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.

Las definiciones anteriores presentan un elemento común: la EF (Educación Financiera) persigue producir un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de forma que mejoren la forma de administrar los recursos financieros. (Gómez, 2009, p.8)

Para Gómez (2009), Es la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2011), en el ABC de la educación financiera nos dice que educación financiera es el medio para obtener los conocimientos, y de esta manera desarrollar habilidades que todos necesitamos tener, para tomar mejores decisiones financieras, y así elevar el nivel de bienestar de cada una de las etapas de nuestra vida personal y familiar.

Trivelli (2009), economista del Perú considera que la educación financiera es producir un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de tal manera que desarrollen habilidades sobre sus finanzas personales y mejoren la forma en la que administran sus recursos financieros. Asimismo, manifiesta que la educación financiera nos genera información importante para la toma de decisiones financieras y en formar consumidores más educados en el campo de las finanzas, que, por lo mismo, van a demandar servicios y productos financieros de mejor calidad. Ello permitirá elevar los niveles de ahorro, inversión y crecimiento de la economía.

La educación financiera puede contribuir a reducir las barreras a la demanda de inclusión financiera. En esta medida, la educación financiera mejora el entendimiento respecto a los productos y servicios financieros y, como tal, demanda los mismos, así como su uso efectivo. Cuando se trata de la protección del consumidor financiero, la educación financiera puede proporcionar a las personas el conocimiento de sus derechos y la comprensión de las obligaciones de las entidades financieras, lo cual constituye un importante complemento a la regulación de los mercados financieros y a las intervenciones públicas en este sector.

2.1.2.1. Antecedentes y origen de la educación financiera.

Para Briano, Quevedo, & Castañón (2016), La educación financiera fue definida por primera vez en el Reino Unido por la National Foundation for Education Research como la capacidad para realizar juicios informados y tomar decisiones efectivas con respecto al uso y administración del dinero.

Para el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (2013), la educación financiera es una de las dimensiones que contempla la inclusión financiera. La inclusión financiera se refiere al acceso y uso de servicios financieros formales en el marco de una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueve la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de toda la población. La educación financiera se centra en el conocimiento y uso responsable de los servicios y productos financieros. Se destinan a adquirir los conocimientos que conlleven a promover las habilidades y capacidades, de esta manera tomar decisiones informadas para manejar eficientemente los recursos y utilizar los productos y servicios financieros de manera adecuada, contribuyendo al bienestar personal y económico. (p.6)

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005), la educación financiera se define como el proceso mediante el cual los usuarios financieros, inversionistas mejoran su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, instrucción y consejos objetivos, lo cuales desarrollan las habilidades y confianza para tomar

decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero. (p.26)

La misma OCDE se refiere a la educación financiera como una herramienta a ser considerada para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad. Y menciona que la educación financiera no debe ser un sustituto para la regulación financiera, ya que ésta es fundamental para proteger los derechos de los consumidores.

2.1.2.2. Importancia de la educación financiera.

Para la Asociación de Bancos de México (2008), la Educación Financiera debe enfocarse en dos grupos: personas vinculadas y no vinculadas al sector financiero. La ABM parte de la premisa que mayor información y EF son una cuestión de equidad.

Por su parte Gómez (2009), agrega que la Educación Financiera, orientada tanto a pobres como no pobres, ha cobrado gran importancia en los últimos tiempos debido a varios motivos, entre ellos:

- Es indispensable que los consumidores financieros tomen mayor conciencia sobre sus decisiones de crédito y tengan un mejor conocimiento de los productos financieros que adquieren
- La Educación Financiera facilita la movilización del ahorro
- La provisión de múltiples servicios que ofrece un sistema de microfinanzas de rápida expansión en el mundo
- El desconocimiento que tiene la gente pobre sobre las ventajas del SF formal
- La Educación Financiera puede ayudar a construir confianza de parte de este grupo de clientes potenciales hacia los intermediarios financieros. Además de lo anterior.

Para Dominguez (2015), la educación financiera es importante ya que beneficia a los individuos en todas las etapas de su vida, a los niños, haciéndoles comprender el valor del dinero y del ahorro; a los jóvenes, preparándolos para una ciudadanía responsable; a los adultos, ayudándoles a planificar decisiones financieras cruciales. (p.3)

Dentro del panorama social y político, resulta ciertamente difícil encontrar alguna cuestión de gran alcance que logre conciliar el consenso. Ni siquiera ha sido factible, por ejemplo, ante un problema tan relevante como el calentamiento global del planeta. Por eso resulta tan llamativo el caso de la educación financiera, que sí parece acreedora del más unánime de los respaldos, acerca de la necesidad de incrementarla entre los ciudadanos de todos los países del mundo.

Es importante contribuir a generar capacidades en la población para buscar, obtener y entender los beneficios, costos e información disponible sobre el uso de los servicios financieros y de seguros, así como de un adecuado uso de sus finanzas personales.

Para Hernández (2015), Chile, la educación financiera contribuye a que las personas tengan un mejor acceso a productos y servicios de este mercado y conozcan los beneficios del ahorro para lograr una vida financiera sana, entre otros múltiples beneficios.

Romero (2015), la educación financiera es clave para la salud financiera de la sociedad, empezando por el fomento del ahorro y pasando por otros temas que hoy en día son muy interesantes, como por ejemplo el acceso a cualquier producto financiero. Una mínima educación financiera es deseable para que todos estemos preparados para preguntar, leer y entender lo que se nos pueda ofrecer en una entidad bancaria, de hecho, cuanto más informados estemos, mejores decisiones tomaremos con respecto a nuestra economía.

Por eso es necesario saber que: La educación financiera nos ayuda a elevar nuestro conocimiento respecto a los productos financieros, esto nos ayuda a

tomar decisiones más consistentes a la hora de relacionarse con el sector financiero: créditos, planes de pensiones, seguros, para los niños, es fundamental que se les estimule el interés por tomar conciencia de los aspectos económicos y financieros. Branch Banking and Trust Company (2016), de Estados Unidos, nos dice, que tomar decisiones informadas y bien pensadas en torno a las finanzas es más importante que nunca. Estas son algunas tendencias que demuestran porqué es importante la educación financiera:

Tabla 1. Importancia de la Educación Financiera

Educación financiera según la Branch Banking and Trust Company.	
Planes de jubilación.	Muchas compañías han cambiado sus planes de jubilación de planes de pensiones tradicionales a aquellos que exigen la participación de los empleados, pagando parte del costo y tomando decisiones de inversión al respecto.
Planes de jubilación.	El Seguro Social solía verse como fuente principal del ingreso por jubilación. En la actualidad, funciona más bien como una red de seguridad que proveerá lo suficiente para sobrevivir.
Expectativa de vida	Ha aumentado la expectativa de vida. Esto quiere decir que debemos recaudar más fondos antes de jubilarnos para cubrir los gastos cotidianos durante un período de tiempo más prolongado. De lo contrario, nos convertiremos en un peso para nuestras familias.
Entorno financiero	El entorno financiero parece estar cambiando con rapidez. Los mercados alcistas y bajistas, las tasas de interés en aumento y descenso, y la gran cantidad de artículos publicados sobre temas financieros que presentan perspectivas conflictivas pueden complicar la tarea de crear y seguir un camino financiero.
Opciones financieras	Hay más opciones financieras. Cientos de opciones de tarjetas de crédito, diferentes tipos de hipotecas, diferentes tipos de cuentas de retiro individual y una cantidad de opciones de inversión en constante crecimiento complican aún más la toma de decisiones financieras.
Compañías financieras	Existen más opciones de compañías de servicios financieros. Bancos, cooperativas de crédito, firmas de corretaje, compañías de seguros, compañías de tarjetas de crédito, compañías hipotecarias, planificadores financieros, entre otros, intentan ganarse su empresa.
Costos y salarios	Las cifras parecen haber aumentado. En general, los costos y salarios siguieron aumentando a tal punto que ahora tener un ingreso o unos ahorros para la jubilación parece ser apenas suficiente, a diferencia de unos años atrás que parecía ser un lujo.

Fuente: Elaboración propia en base a Branch Banking and Trust Company (2016).

Banco de América Central - CREDOMATIC (2008), sostiene que la Educación financiera permite contar con un mayor conocimiento de los productos financieros, conceptos y riesgos, y desarrollar habilidades y confianza para tomar decisiones informadas, para reconocer dónde acudir para conseguir ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero. (p.47)

La educación financiera es para toda la población, tanto niños, jóvenes y adultos, ya que todos serán en algún momento usuarios de los servicios financieros.

2.1.2.3. Los beneficios de la educación financiera.

Para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (2014), los beneficios que ofrece la educación financiera son considerables, tanto para la economía de cada individuo como para la economía nacional. En el plano individual, la educación financiera contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y a la administración de los recursos, así como información pertinente y clara, dando lugar a un amplio conocimiento y mejor uso de productos y servicios financieros. Así, las personas con mayores niveles de educación financiera tienden a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto.

La Educación Financiera contribuye a mejorar el funcionamiento de los mercados financieros: consumidores más educados y mejor informados toman mejores decisiones financieras en el transcurso de sus vidas, lo cual beneficia para sus intereses particulares y en conjunto, al igual que ayuda a la estabilidad y el crecimiento del sistema financiero, al disminuir la probabilidad de incidentes de crisis.

La Educación financiera fomenta una política económica razonable al empoderar a las personas: la hipótesis es que ciudadanos mejor educados en

temas de economía y finanzas tendrían mayor capacidad de comprender y tomar una posición frente a los hechos económicos y sociales que siguen sus gobernantes.

La Educación Económica y Financiera contribuye a la educación en general como un bien público: esto beneficia al desarrollo de las personas, lo cual, a largo plazo, tiene efectos positivos sobre el crecimiento económico y el bienestar de la sociedad. Una característica de la mayoría de las propuestas de educación económica y financiera es que son gratuitas porque buscan llegar a toda la población sin ninguna restricción.

La educación financiera, más allá de contribuir a mejorar el desempeño de las instituciones debido a una clientela más responsable e informada, puede generar un intercambio de información de mayor calidad entre las instituciones financieras y sus clientes. Gracias a la educación financiera los usuarios demandan productos adecuados a sus necesidades y los intermediarios financieros tienen un mejor conocimiento de las necesidades de los usuarios, lo que da lugar a una mayor oferta de productos y servicios financieros novedosos, aumentando la competitividad e innovación en el sistema financiero.

Barsallo (2005), afirma para tomar conciencia de la importancia de la educación financiera recomienda adoptar los siguientes principios y buenas prácticas a nivel país:

- Los gobiernos y todas las partes interesadas deben promover educación financiera sin discriminación y de forma conjunta y coordinada.
- La educación financiera debería iniciarse en los centros educativos para que las personas sean educadas lo más temprano posible.
- La educación financiera debe ser claramente diferenciada de consejos comerciales y códigos de conducta para el personal de las instituciones financieras que deben ser desarrollados.

- Las instituciones financieras deben promover la revisión de que los clientes lean y comprendan la información que reciben, especialmente cuando se relaciona con compromisos a largo plazo o servicios financieros con consecuencias financieras significativas.
- Los programas de educación financiera deben enfocarse en aspectos importantes de planeación, tales como ahorros básicos, deudas, seguros y pensiones.
- Los futuros jubilados deben ser advertidos de la necesidad de evaluar la adecuación financiera de sus esquemas de pensiones actuales (públicos y privados).
- Campañas nacionales, sitios web específicos, servicios gratuitos de información y sistemas de alerta/advertencia en temas de alto riesgo para los consumidores financieros, tales como el fraude.

2.1.2.4. La educación financiera y el sistema financiero.

El Sistema Financiero funge como un pilar fundamental para el desarrollo económico y financiero de los países. Según un estudio en El Salvador, la importancia del SF se sintetiza del siguiente modo: el sistema financiero consiste en la canalización de recursos de sectores superavitarios a deficitarios, así como en estimular el ahorro y la eficiente asignación de los recursos en la economía (Cartagena, 2008, p.2).

Para Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005), un SF fortalecido demanda la comprensión de usuarios actuales y potenciales (en el papel de oferentes La educación financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnóstico comparativo entre escuelas urbanas y rurales o demandantes) sobre productos y servicios financieros, conceptos y riesgos; de este modo se logran mejoras en la toma de decisiones informadas, contribuyendo a la equidad entre usuarios e instituciones financieras. Al respecto, la OCDE destaca como cuarto principio de toda EF que ésta debe considerarse como un aspecto complementario (no sustituto) de los esfuerzos de regulación y supervisión del SF, al mismo tiempo que refiere la importancia

de la EF como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y estabilidad, junto con la regulación de las instituciones financieras y la protección del consumidor. (p.31)

2.1.2.5. *Inclusión financiera.*

La inclusión financiera es definida de acuerdo a los Lineamientos de la Ministerio de Economía y Finanzas (2015), para el Perú como el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Esta definición provee un enfoque amplio, incorporando la perspectiva multidimensional necesaria para entender la problemática de la inclusión financiera, y considerando bajo esta definición las diversas medidas que promueven la provisión adecuada de servicios financieros a las personas y empresas, desarrollo de canales, reducción de costos de transacción, personalización de servicios, educación financiera, protección del consumidor, entre otros.

Para las economías de América Latina la inclusión financiera es una prioridad, ya que esta tiene el potencial de generar un efecto positivo sobre la desigualdad y la pobreza, así como sobre el crecimiento económico. Para el Banco de Desarrollo de América Latina (2013), se considera que un aumento de 10% en el acceso a los servicios financieros genera una reducción de 0,6 puntos en el coeficiente de desigualdad de Gini, mientras que un aumento de 10% en el crédito privado reduce la pobreza en cerca de 3%.

El Banco de Desarrollo de América Latina (2013), sede Perú, señala que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones ha identificado desde 2003 la importancia del acceso financiero como prioridad en materia de políticas públicas, para el desarrollo del sistema financiero y para el desarrollo social y económico del Perú en su conjunto. De la misma forma, en medio de la crisis financiera mundial de 2008, ha dado cabida expresamente a la educación financiera como una poderosa herramienta para tratar de lograr y mantener la estabilidad sistémica y promover, al mismo tiempo, una mayor inclusión.

Es por ello que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones ha asumido la tarea de promover y facilitar la inclusión financiera mediante una estrategia que involucra: por el lado de la oferta, regulación, a través de la normativa para desarrollar puntos de acceso y productos adecuados; y normativa de transparencia y difusión de información. Por el lado de la demanda, tenemos a la educación financiera y la orientación y cultura financiera.

En general la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones, ha desplegado esfuerzos por generar un marco apropiado para facilitar la inclusión y fomentar la transparencia, estandarizando criterios y datos para que los usuarios comprendan, puedan comparar, y así tomen decisiones informadas.

2.1.2.6. La teoría de aprendizaje de Ausubel.

En la Teoría del Aprendizaje significativo propuesta por Ausubel (1976), rechaza el aprendizaje memorístico que se enseña a los niños y jóvenes en los colegios, este aprendizaje trata de explicar procesos internos cuando aprendemos, por ejemplo, la adquisición de habilidades intelectuales, la adquisición de información o conceptos, las estrategias cognoscitivas, destrezas motoras o actitudes. Pero fundamental en el Aprendizaje de Ausubel, es el aprendizaje donde los jóvenes relacionan lo que ya sabe con los nuevos conocimientos, lo cual involucra la modificación y evolución de la nueva información, así como de la estructura cognoscitiva envuelta en el aprendizaje.

El objetivo de la educación financiera es desarrollar en las personas, familias y empresas conocimientos, capacidades y habilidades que les permita tomar las mejores decisiones. Para ello es fundamental desarrollar una sólida educación con respecto a los términos financieros, pero no la convencional que no llega a calar en la vida de las personas, sino un aprendizaje donde se aplique diversas estrategias cognitivas para desarrollar la información.

En esta teoría se presupone la disposición de la persona a relacionar el nuevo material con su estructura cognoscitiva en forma no arbitraria es decir, que las ideas se relacionan con algún aspecto existente en la estructura cognoscitiva de la persona, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición y si además, la tarea de aprendizaje en sí es potencialmente significativa tendríamos que cualquiera de los dos tipos de aprendizaje mencionados, pueden llegar a ser significativos. Menciona que la construcción del conocimiento empieza con la observación y registro de acontecimientos y objetos a través de conceptos que ya tenemos y los cuales han sido desarrollados a lo largo de nuestra vida.

En esta teoría se hace una fuerte crítica al modelo de descubrimiento autónomo, señala que el aprendizaje receptivo es el más común y destaca la necesidad de crear inclusores en la estructura cognitiva de las personas a los cuales puedan incorporarse las nuevas informaciones relevantes. De esta manera se pueda enseñar a los jóvenes sobre temas financieros, y comprendan los diversos términos que utilizan las entidades financieras. Es fundamental la base que se logre dar a las personas desde los colegios, ya que con ello podrán tomar decisiones asertivas con respecto a sus finanzas personas y serán consecuentes de actos, con esta teoría se busca romper con el tradicional memorístico.

2.1.2.7. Adquisición de una educación financiera.

La Educación Financiera debe estar al alcance de todos desde edad temprana, introduciendo temas ad hoc a las necesidades de las personas (Comisión Nacional del Mercado de Valores, 2007).

Existen investigaciones que demuestran el entendimiento de conceptos económico-financieros en los niños, además, se han desarrollado enfoques eficaces para su enseñanza y, según resultados, los logros y actitudes de los estudiantes a menudo mejoran después de la formación y capacitación del profesorado en cómo desarrollar en el aula los programas de economía.

Los planes de estudios de temas financieros en EB deben vincular cuidadosamente según los niveles de grado a fin de que los estudiantes logren una comprensión básica de la situación económica y financiera del mundo que les rodea. En este sentido Sarmiento (2005), encontró la presencia de tres niveles secuenciales que representan las concepciones económicas globales en las diferentes edades y su organización en sistemas conceptuales. Dichos niveles son: Pensamiento Pre-económico o Pensamiento Primitivo, subdividido en pensamiento pre-económico (4-7 años de edad) y pensamiento económico primitivo (8-10 años de edad); Pensamiento Económico Subordinado o Concreto (11-15 años de edad y adolescentes carentes de información económica); y el Pensamiento Económico Independiente o Inferencial (adolescentes y adultos que no han recibido información y educación económica). Para esta investigación se trabajó con el nivel de Pensamiento Económico Subordinado o Concreto, periodo de las operaciones concretas, pues, de acuerdo con los grados académicos y las edades considerados por la SEP, los niños de quinto y sexto grado se ubican en dicho nivel de pensamiento. Cabe aclarar que, si bien la inclusión de programas de EF para niños en el currículo escolar ayudaría a reducir el costo y facilitaría la operatividad de los mismos, la desventaja radica en que el impacto se verá reflejado en el largo plazo.

2.1.2.8. La educación financiera en el Perú.

Para la FEPCMAC (2015), en nuestro país el desarrollo de la educación financiera ha sido reconocido a nivel mundial por una serie de organismos internacionales. Es importante destacar que los proyectos de educación financiera, pese a que tienen poco tiempo de ejecución en el país se constata que en años recientes la cobertura de los mismos se ha ido ampliando, incrementando el número de beneficiarios y extendiendo las zonas de intervención.

En los últimos años, la educación financiera generó un interés creciente no solo en el ámbito académico, sino también a nivel gubernamental, organismos de

cooperación financiera, fundaciones, organismos de la sociedad civil, empresa privada, entre otros.

En tal sentido, se destaca el hecho de que el Perú fue el primer país de la región en incorporar contenidos de educación financiera en el diseño curricular nacional en 2009, con lo cual, a diferencia de otros países, la importancia de la educación financiera durante la etapa escolar está reconocida por el Estado.

A pesar del éxito obtenido por los programas de educación financiera, para garantizar la sostenibilidad y mayor alcance de los programas de educación financiera, lo que se necesita en estos momentos es comenzar a articular estos esfuerzos mediante el diseño de una estrategia de educación nacional de educación financiera que integre a los principales actores públicos y privados. En este sentido, lo que se requiere es que los programas de educación financiera generen cambios en el comportamiento de los actores económicos, a fin de que estos se encuentren en mejor capacidad para la administración de sus recursos. Por ello, el rol de las entidades financieras, y particularmente, las entidades microfinancieras que trabajan en gran medida con una gran proporción de población que recién está integrándose al sistema financiero, tienen la responsabilidad de generar iniciativas de educación financiera que tengan un impacto en sus clientes y sus familias, lo cual repercutirá en una cartera de créditos más sana.

La Primera encuesta de cultura financiera, realizada en el Perú fue el primer esfuerzo que realizó la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones (2006), en conjunto con la Universidad de Pacífico, con el propósito de evaluar el nivel de conocimiento de la población de las principales ciudades del país. Estas ciudades fueron Lima Metropolitana (Lima y Callao), la zona norte (Trujillo y Chiclayo), zona sur (Arequipa y Puno), zona oriente (Iquitos) y zona centro (Huancayo).

La Encuesta de Cultura Financiera tiene como objetivo establecer una línea de base sobre el nivel de cultura financiera precedente e identifica las áreas de acción que serían prioritarias para la Superintendencia de Banca, Seguros y

Administradora de Fondo de Pensiones. Esta primera encuesta se basa en lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, institución que a nivel mundial ha elaborado una línea de investigación sobre cultura financiera en Europa, Asia y África. La Encuesta de Cultura Financiera enfocó seis grupos poblacionales (estudiantes, dependientes solteros, dependientes casados, independientes, pensionables y pensionistas) a 2,254 personas, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 2.1%.

La encuesta reveló que en el aspecto planificación financiera la mayoría de los encuestados realiza algún tipo de ahorro dentro del hogar, es decir, no usa el sistema financiero mientras que menor cantidad de encuestados hace uso del sistema financiero, mediante depósitos en una cuenta o dejando un saldo en cuentas de ahorro.

Por otra parte, se evidencia que siete de cada 100 encuestados respondieron preferir ahorrar en juntas y existe un 23.3% declaró no tener ningún tipo de ahorro. En los próximos años, se espera aplicar una segunda encuesta de cultura financiera para medir los programas implementados.

El CAF (2013), señala que el Perú fue el primer país en América Latina que realizó una encuesta de línea base para medir el nivel de alfabetización financiera, usando la encuesta de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en la actualidad se está realizando la evaluación de impacto de su programa de capacitación a maestros, siguiendo las recomendaciones de los principios de alto nivel de la OCDE respecto de las estrategias nacionales para la educación financiera.

En el Perú la población urbana posee un bajo nivel de educación financiera, incluso se puede ver el mismo comportamiento en los estratos más altos de la población. Asimismo, revela que un bajo nivel de cultura financiera ocasiona que las personas tomen malas decisiones financieras o que menos personas utilicen el sistema financiero; en ambos casos, los beneficios serían mayores que los costos si es que la persona estuviera dotada de una buena educación

financiera. Los resultados de la encuesta de cultura financiera, realizada en el Perú por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones (2006) muestran un primer diagnóstico sobre el nivel de cultura financiera del Perú concentrándose en cuatro secciones:

- En lo que respecta a conocimiento y entendimiento, se encontró que cerca del 40% de los encuestados solo saben realizar el cálculo de tasa de interés en una cuenta de ahorros. Además, son los que pertenecen a los niveles de ingreso y educación más bajos los que suelen responder este tipo de preguntas de manera incorrecta.
- En planificación financiera, 3 de cada 10 encuestados hacen uso del sistema financiero, mediante depósitos o dejando un saldo en una cuenta de ahorros. Sin embargo, casi 5 de cada 10 encuestados que pertenecen al rango de ingresos menores a S/. 600 ahorran dentro del hogar, lo que evidencia un alto porcentaje que no utiliza el sistema financiero.
- Respecto al control financiero, si bien los resultados muestran que 8 de cada 10 entrevistados analizan sus posibilidades de pago, solo 7 de cada 10 vigilan sus asuntos financieros y pagan sus cuentas a tiempo, aun cuando dicen tener un cierto grado de control en el momento de tomar una decisión financiera.
- En cuanto a la tenencia de productos financieros, 5 de cada 10 de los encuestados dicen tener una cuenta de ahorros, que es el producto más utilizado. Sin embargo, sorprende que 7 de cada 10 entrevistados no cuenten con un producto previsional para la vejez.

2.1.2.9. La educación financiera para el desarrollo del Perú.

Para Kiyosaki (2014), obtenido del diario “Gestión” del Perú nos dice que el país necesita más emprendedores que empleados y por eso es necesario educar a las personas sobre finanzas. País rico, educación pobre, así describió al Perú el inversor estadounidense, autor del bestseller Padre rico, padre pobre y gurú de finanzas, quien subrayó la necesidad de incluir la educación financiera en los colegios peruanos con el fin de formar emprendedores. “La educación

financiera enseña a la gente a pensar como mi padre rico, porque mi padre pobre quería un sueldo y estabilidad laboral mientras que mi padre rico quería flujo de efectivo”, dijo el gurú de las finanzas.

2.1.2.10. Cultura financiera.

Para poder referirnos a la cultura financiera deberemos analizar diversos conceptos por separado, debemos en primer lugar diferenciar lo que es la cultura financiera de la educación financiera, puesto que para que se dé una cultura primero debe darse una educación es por eso que definiremos primero el concepto de educación financiera.

Braunstein & Welch (2002), manifiesta que en la última década ha aumentado el interés por el tema de la educación financiera y la literatura al respecto ha crecido de manera considerable. Este interés no se ha dado solamente en la comunidad académica, sino también de manera muy importante en gobiernos, organizaciones no gubernamentales e instituciones financieras, y ha sido motivado por los beneficios que puede tener para los mercados financieros, la economía y los consumidores.

Arrunátegui (2012), define a la cultura financiera como la comprensión de los conceptos fundamentales de las finanzas cotidianas. Ello permite un uso inteligente y provechoso de los servicios que el sistema financiero nos ofrece.

La ASBANC (2011) nos brinda otro concepto de educación financiera y la define como la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión. Es el proceso que lleva a consumidores e inversores a mejorar su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros, a través de información, educación y asesoramiento objetivo, desarrollando las capacidades y la confianza necesarias para obtener:

- Mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras.

- Saber a dónde acudir en busca de orientación financiera.
- Saber cómo tomar medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero.

Remund (2010), hizo una revisión de las definiciones que aparecen en la literatura de los últimos 10 años, con el objetivo de lograr un consenso en la creación de una definición más clara y común. Este autor, llegó a la conclusión de que todas las definiciones sobre educación financiera contienen uno o más de estos cinco componentes:

- El conocimiento de conceptos financieros
- La capacidad de comunicar estos conceptos
- La amplitud para el manejo de las finanzas personales
- La habilidad para tomar decisiones financieras adecuadas
- La confianza para planear sobre las necesidades a futuro de manera eficiente.

Basándose en estos elaboro la siguiente definición:

Por último, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005), define a la educación financiera como el proceso mediante el cual los consumidores/inversionistas mejoran su comprensión sobre productos y conceptos financieros y, a través de la información, instrucción y/o asesoría objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para volverse más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para hacer elecciones informadas, para saber dónde buscar ayuda y para tomar otras medidas para mejorar su bienestar financiero.

En esta definición el término información implica proporcionar a los consumidores evidencia y conocimientos específicos para que tomen conciencia de las oportunidades, alternativas y consecuencias financieras; “instrucción” se refiere a garantizar a que los individuos adquieran habilidades y la capacidad para entender términos y conceptos financieros a través del entrenamiento y la orientación; y “asesoría” consiste en ofrecer a los

consumidores consejos sobre cuestiones y productos financieros para que puedan hacer el mejor uso de la información e instrucción financiera que han recibido.

2.1.2.11. Diferencias entre cultura y educación financiera.

La Real Academia Española (2017), define a la cultura como el conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico y como los modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. Por otro lado, define a la educación como el proceso de socialización y aprendizaje encaminado al desarrollo intelectual y ético de una persona.

Montoya (2005), resalta la diferencia entre los términos cultura y educación financiera manifestando que la cultura es un resultado y la educación es un proceso de aprendizaje. Higuera & Gerardo (2009), manifiestan además que hablar de cultura financiera nos lleva a la relación que tiene una sociedad con el ambiente financiero, ambiente que abarca desde finanzas personales como la elaboración de un presupuesto familiar, hasta los servicios que ofrece el sistema financiero.

2.1.2.12. Programa de educación y cultura financiera.

Luego de su integración a la Red Internacional de Educación Financiera, SBS (2006), Perú, suscribió un convenio marco de cooperación con el Ministerio de Educación, en el que se acordó: la organización de eventos de capacitación en temas de cultura financiera para docentes de educación secundaria, conjuntamente, con la elaboración del material educativo. Además, se estableció el inicio del Plan Piloto Nacional para la difusión del rol y funcionamiento del sistema financiero, en la provincia de Lima; y, mediante Resolución Ministerial se aprobó el nuevo Diseño Curricular Nacional que incluye los contenidos de cultura financiera en la educación secundaria regular.

De acuerdo con el portal web de VISA (2015), dar una buena educación financiera consiste en enseñar conceptos, lenguaje, productos financieros y estrategias útiles, con la finalidad de desarrollar las habilidades que se requieren en la toma de buenas decisiones, construyendo, así, el camino del éxito en las finanzas.

La educación financiera facilita las elecciones, puesto que genera las estructuras mentales necesarias para evaluar riesgos y considerar las ganancias potenciales; es decir, para saber poner en una balanza las condiciones positivas y las negativas de una situación y decidir los pasos a seguir con bases sólidas. Por medio de la educación financiera se puede planificar el futuro, elegir los mejores instrumentos financieros y estar siempre al tanto de lo que ocurre en el mundo que nos rodea.

La educación financiera se toma en todas partes, se aprende en muchos lugares diferentes, comenzando por:

- El hogar/la familia: el manejo de las finanzas en la familia se aprende tanto de manera consciente como inconsciente. La forma en que los padres y hermanos mayores manejan los aspectos económicos de sus vidas deja una huella a los integrantes más pequeños de la familia.
- Si se inculca el ahorro, el cuidado del dinero, el disfrute de sus beneficios y se habla de las decisiones financieras en familia, en la mente de los hijos se genera aprendizajes duraderos. Una familia puede mantener sus finanzas sanas cuando establece comunicación entre sus miembros.
- En la escuela: éste es el segundo lugar donde los niños aprenden a tomar sus decisiones de vida. Incluso si no se lleva una materia en específico que trate con los temas financieros, se enseña de otras formas; por ejemplo, cuando se organizan eventos para apoyar ciertas causas o cuando participan en actividades como cooperativas, kermeses, ferias, etc.
- Medios de comunicación: lo que los niños ven en televisión, escuchan en radio o experimentan en Internet, condiciona también su aprendizaje

financiero. Por ello, es conveniente estar al tanto de los ejemplos que los medios masivos transmiten sobre el tema.

- **Juegos:** como sucede con la educación en general, los juegos pueden resultar muy útiles para fomentar el aprendizaje, puesto que cuando la educación financiera se integra a la vida cotidiana y se hace de una manera divertida o casual suele ser más efectiva y benéfica.

La educación financiera se comienza a adquirir desde la infancia. Es en este periodo de la vida cuando los seres humanos somos más receptivos al aprendizaje, en particular al inconsciente (que es el más duradero), por lo que resulta conveniente dar una buena educación en cuanto al manejo de los recursos económicos a los hijos desde que son niños.

Para iniciar la educación financiera desde temprano, se puede empezar por metas de ahorro más generales y demostrar que el dinero debe cuidarse y no desperdiciarse o gastarse en lo primero que se desea.

2.1.2.13. Consecuencias de la ausencia de educación financiera.

De acuerdo con la OCDE, el nivel de educación financiera de una persona puede cuantificarse según sus conocimientos en el ámbito de las finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero, la planeación en el corto y largo plazos, y la elección de los productos financieros que le otorguen un mayor beneficio (Atkinson & Messy, 2012).

Para Atkinson & Messy (2012), la medición de la cultura financiera permite identificar las áreas más débiles de los usuarios y, por parte de los gobiernos, desarrollar políticas y estrategias enfocadas a las necesidades del público, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de inclusión financiera.

Un estudio realizado por la OCDE a finales de 2010, para medir el nivel de cultura financiera al nivel global, encontró que, en cuanto a los conocimientos de la población, un porcentaje muy alto de los encuestados carecía de las bases mínimas necesarias en materia financiera, ya que no pudo calcular el interés

sencillo en una cuenta de ahorros a lo largo de un año, y luego identificar el impacto del interés compuesto en cinco años.

2.1.2.14. Dimensiones.

- **Conocimiento**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005), define a la Educación Financiera (EF) como el proceso por el cual los consumidores financieros e inversores mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan habilidades y confianza para conocer mejor los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde obtener ayuda y tomar otras decisiones efectivas que les permitan mejorar su condición financiera. Así, en esta definición se encuentran expresados todos los rasgos fundamentales del concepto. Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo, en el marco del Programa BID-Rural, considera que la EF contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas, dado que brinda elementos relacionados con la planeación y la administración de los recursos económicos de las familias.

Por su parte el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (2013), menciona que la educación social y tiene como objetivo inspirar a los niños a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándolos de las actitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en agentes activos capaces de transformar sus comunidades y sociedades.

- **Habilidades**

Para VISA (2015), la habilidad financiera va desde planificar los gastos y hacer presupuestos hasta obtener un préstamo, invertir y ahorrar, las decisiones financieras inteligentes tratan de sopesar las opciones que tenemos disponibles y de tomar decisiones razonadas con respecto a la forma en que usamos nuestro dinero.

La idea de manejar más sabiamente su dinero le puede parecer confusa e incluso abrumadora al principio, pero, si enfoca el proceso paso a paso, no sólo podrá llegar a entender muy bien sus finanzas personales, sino que las podrá administrar mejor de lo que nunca se imaginó. La habilidad financiera a dar el primer paso para evaluar su situación financiera actual y trazarse un esquema que considere los elementos básicos. A medida que lo vaya leyendo conocerá información importante que le ayudará a manejar mejor su dinero.

- **Actitudes**

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España y Servicio de Formación (2004), todo lo relacionado con el dinero y las finanzas tiene aspectos psicológicos. Las decisiones financieras no se basan únicamente en la lógica y en los conocimientos, sino que están influenciados por las emociones, los valores personales y la presión social.

Este componente emocional suele ser mayor, en personas con poca educación financiera, pero existe, en menor o mayor grado en todo el mundo. Un docente de educación financiera debe tener en cuenta estos aspectos psicológicos al diseñar sus intervenciones. (p.2)

La economía conductual estudia nuestro comportamiento con respecto al dinero, teniendo en cuenta la psicología. Reconoce que somos seres emocionales, frecuentemente irracionales, y que nuestras decisiones financieras no están guiadas solamente por la lógica, el razonamiento y el análisis, sino por emociones, heurística y prejuicios. (p.3)

Tener dinero significa tener más opciones y más oportunidades. Dinero es libertad para hacer lo que uno quiere. No hace falta ser multimillonario, pero con planificación y ahorro se puede alcanzar la seguridad financiera necesaria para poder disfrutar de la vida. Los problemas que se pueden solucionar con dinero no son problemas. El hecho de que una persona tenga dinero no significa que sea mejor o peor que una persona que no lo tenga. Pero sí significa que tendrá más opciones en la vida. (p.5)

- **Bienestar financiero**

Para León (2006), el bienestar financiero es el sentido de la situación financiera que se basa en las cualidades objetivas y las cualidades percibidas que se juzgan contra estándares de comparación a las cualidades evaluadas de esa situación financiera. Además, menciona que el bienestar financiero es una función de características individuales, de comportamientos financieros y de acontecimientos financieros estresantes.

Para Prawitz, y otros (2007), durante los últimos años, investigadores han encontrado consistentemente vínculos entre el estrés financiero y la salud. Consultas a estadounidenses acerca de su nivel de angustia financiera y el estatus de salud percibidos han producido resultados consistentes: aquellos que experimentan mayor angustia financiera, reportan peor. La angustia financiera/bienestar financiero y la salud financiera del estrés/bienestar financiero han sido definidas como los propios sentimientos y acciones acerca de la propia situación financiera.

El bienestar financiero depende no sólo de medidas objetivas y subjetivas de la situación financiera, sino también de cómo una persona percibe atributos objetivos de la situación financiera después de comparar esos atributos contra ciertos estándares. Los estándares de comparación incluyen horizontes de tiempo individuales que corresponden a las variables de puntos de referencia que han sido utilizadas en investigaciones previas de bienestar financiero. Los atributos objetivos son definidos como indicadores cuantitativos de la situación financiera, como el ingreso y el tamaño de la familia.

2.1.3. Gestión financiera

Para Terrazas (2009), la Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con

efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo, en una institución de servicios con cierto carácter social, la meta se constituye en lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común. Los gerentes financieros, encargados de la gestión, tratan de lograr maximizar la relación beneficio – costo a través de las actividades diarias; esto implica tomar en cuenta elementos de buen manejo en la política crediticia, manejo de inventarios, compras, etc. Ello está relacionado a decisiones que deben tomarse a corto, mediano y largo plazo de manera acertada y con el menor riesgo posible. En este contexto el manejo, precisión y sistematización de la información financiera es prioritaria para coadyuvar en este objetivo. Sin embargo, es tarea también esencial de los gerentes financieros velar por otros elementos importantes tales como la administración de la infraestructura, del recurso humano, de los procedimientos y formas administrativas. Entonces, es de suma importancia visualizar la relación sistémica de estos componentes para apoyar contundentemente al proceso de toma de decisiones organizacional.

Para Martínez (2016), la gestión financiera es el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de unos objetivos.

Hoy en día, la gestión financiera está ligada al concepto de valor de la empresa, hasta el punto de que la gestión financiera ha pasado a ser la parte del negocio que se ocupa del uso eficiente y efectivo de los recursos propios, de la deuda y de cualquier otro tipo de fondos, así como de la toma correcta de decisiones, para la maximización del beneficio y el incremento de valor de una entidad.

Para que exista gestión financiera, con carácter previo, deben fijarse unos objetivos empresariales y diseñarse una estructura adecuada para ponerla en práctica. En nuestro caso, el objetivo es generar liquidez a través de las NOF, para evitar un problema temporal de ausencia de liquidez que tiene la empresa.

Los objetivos empresariales pueden ser variados, de naturaleza económica, financiera o estratégica - aumentar el valor de la empresa, ganar cuota de mercado, mejorar la rentabilidad, reducir la financiación externa, etc. Dependiendo de los objetivos empresariales, la gestión financiera pondrá más énfasis en unos u otros parámetros, se realizará de una u otra manera, apalancamiento, inversión, reducción de costes, optimización de la tesorería, etc.

Para Pinar & Rivas (2002), se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

De acuerdo al documento del grupo del Banco Mundial. Dirección Sub regional para América Latina, se ocupa de la planeación, ejecución y control de los recursos financieros de una entidad. La Gestión Financiera comprende los sistemas vinculados a los recursos financieros y el conjunto de normas y procedimientos destinados a asegurar el logro de los objetivos de la entidad o empresa. Se ocupa de la aplicación de los fondos y de la rendición de cuentas del uso de esos fondos.

Entre los sistemas que la integran podemos mencionar:

- Sistemas de planificación
- Sistema de flujo de fondos
- Sistemas de información
- Sistemas de control

La Gestión Financiera sirve para administrar los recursos financieros de los proyectos con la debida atención a la economía y eficiencia en el uso de dichos recursos.

- Ayuda a alcanzar los objetivos del proyecto suministrando información útil para mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Demuestra también el uso apropiado de los fondos asignados al proyecto.

2.1.3.1. Gestión financiera integral.

Hace muchos años se vienen tratando, a nivel disciplinal, temas como la dirección, la gestión, la administración y el control de las empresas, pero en realidad no se cuenta con una buena diferenciación al respecto de los mismos. El propósito de este escrito no es adentrarse en una revisión etimológica de estos términos, sino expresar que, en la marcha empresarial, los entes económicos requieren ser intervenidos con un enfoque sistémico e integrador a fin de lograr con eficiencia el cumplimiento de sus metas y objetivos, teniendo como referente el entorno donde operan y las distintas corrientes empresariales que confluyen en la economía (García, Limone, & Álvarez, 1988).

De esta manera, y ligados a las tendencias empresariales, un ente que no sea capaz de adaptarse a los cambios del entorno empresarial, de definir estrategias basadas en un enfoque de gestión integral y de dirección, y que no se proyecte, difícilmente será capaz de sostenerse y continuar en el mercado. De allí la importancia de una buena Gestión Financiera Integral al interior de estas unidades económicas, donde no sólo se involucran aspectos cuantitativos, sino también, aspectos cualitativos, que inciden igualmente en éstas, y que apoyan la gestión empresarial.

Para García, Limone, & Álvarez (1988), la empresa como sistema real, para seguir subsistiendo y crecer en el entorno socioeconómico, debe obligatoriamente interactuar con él; puesto que de ese intercambio dinámico obtiene los elementos (recursos monetarios, de personal, materiales, etc.) que transforma para mantener su estructura y seguir existiendo en la búsqueda del crecimiento. (p.83)

Se encuentra entonces que no existe una definición conceptual que dé cuenta del significado concreto de la Gestión Financiera Integral. Sin embargo, es posible acercarse a dicha conceptualización, a partir de la convergencia de cada uno de los términos que la componen. De esta forma se tiene que la GFI es el proceso mediante el cual las organizaciones son direccionadas al cumplimiento

de sus objetivos, resaltando la importancia de las variables constitutivas de los procesos financieros empresariales, pero con un enfoque integrador de los demás componentes que hacen parte de la gestión organizacional, tales como: las estructuras administrativas, de procesos, el sistema productivo, los recursos humanos y los sistemas de calidad, entre otros.

Así, el proceso de gestión empresarial no debe confundirse con el esquema genérico de la administración de empresas, donde se supone la planeación, organización, dirección y control de los recursos de un ente económico, desde la perspectiva de una sola área del mismo: la administrativa. La gestión, sin duda, conlleva a la dirección de la empresa hacia la búsqueda de sus objetivos, pero con una visión integradora de las distintas áreas básicas (producción, recursos humanos, mercadeo, finanzas, administración). Una visión integral capaz de encaminar a la empresa hacia el cumplimiento de su Objetivo Básico Financiero, la maximización del valor de la misma.

Para Correa & Jaramillo (2007), los esfuerzos que se realicen en áreas específicas de la organización no sólo impactan sobre el tema específico de intervención, sino que produce efectos colaterales en las demás áreas de la gestión, de ahí el carácter integral de la gestión financiera planteado anteriormente.

Precisamente, cuando se analizan los componentes mínimos que se consideran para el logro de la gestión integral se busca obtener una visión holística de la empresa, pues se debe tener presente que en ésta confluyen factores cuantitativos y cualitativos. No obstante, se debe destacar que el manejo financiero de las organizaciones es un punto crítico, mucho más cuando este tema es referido a las pymes, donde la cultura contable y financiera no es muy fuerte y la administración todavía resulta ser casual y poco formalizada, generalmente por la falta de preparación de los directivos y el personal y lo poco habitual que resulta una planeación estratégica. Hacer referencia a lo “financiero” y no a lo “contable”, como podría suponerse, ayuda a ir superando la visión reduccionista que se tiene de la contabilidad. En consecuencia, lo financiero considera posiciones mucho más estratégicas, prospectivas y de

avanzada, que, vinculadas a las demás áreas organizacionales, acrecientan la armonía de la empresa.

Por otra parte, y aunado al proceso de GFI, es posible hablar, para Bueno (1993), de dirección estratégica, como una reformulación al paradigma de gestión vinculado a la definición de estrategias de largo plazo basadas en un enfoque sistémico. Sin embargo, los continuos cambios del entorno y las diferentes ópticas del mercado y las organizaciones, han ido modificando la óptica o pensamiento estratégico que se venía ejerciendo como sinónimo de gestión, para dar paso en los años ochenta a una nueva forma de abordar los “problemas estratégicos”, superadora del enfoque anterior concentrado en el largo plazo y en la función planificadora, orientado ahora a una comprensión tanto a corto como a largo plazo e incluyendo el enfoque estratégico en todo el proceso de dirección, desde la planificación al control, pasando por la propia organización, ejecución y coordinación de las actividades. (p.144)

2.1.3.2. Componentes de la gestión financiera integral.

Para Correa, Ramírez, & Castaño (2009), anteriormente, se planteó la idea de que la Gestión Financiera Integral requiere de la utilización de unos componentes para darle sentido a la visión integral de la empresa. Son estos componentes, los que permitirán llevar a cabo este proceso en las empresas, de forma que se permita el adecuado manejo, dirección y control de las mismas.

Así, y vinculando cada componente de la Gestión Financiera Integral con las distintas áreas de la organización, se pueden mencionar los siguientes: componente administrativo, componente técnico, componente legal, componente internacional y componente contable y financiero. Cabe resaltar que no es del caso deslindar o encasillar estos componentes a un área específica de la empresa, dado que el propósito es integrarla como un todo y mostrar estos componentes a nivel global, a fin de lograr la GFI.

De esta forma, las conceptualizaciones de los componentes planteados son:

- a) Componente administrativo: considera el nivel de aprovechamiento de los recursos por parte de los administradores de la empresa, se estudian las decisiones administrativas y las operaciones de gestión empresarial, especialmente, considerando las estrategias administrativas que proyectan a la empresa en el contexto en el que desarrolla su objeto social. Además, se tienen en cuenta aspectos como la estructura organizacional y la planeación.
- b) Componente técnico: se estudian los procesos productivos en las pymes, fundamentados en la cadena de valor y las estrategias de producción con el fin de que se articule la administración de operaciones con los demás aspectos organizacionales y se logre entre otros, una mayor competitividad a través del mejoramiento de aspectos como: los procesos, la capacidad, la calidad, el tamaño de los inventarios y la gestión del talento humano.
- c) Componente legal: se toma como referente la formalización² de la organización, identificando los beneficios que trae consigo una buena fundamentación legal para el funcionamiento, sostenimiento y desarrollo de las pymes.
- d) Componente internacional: se evalúa la situación que presentan las pymes colombianas frente a las operaciones de comercio internacional con el fin de establecer relaciones que permitan identificar el nivel de respuesta de estos entes económicos en un entorno que les exige un mayor dinamismo en sus diferentes aspectos administrativos, operativos, financieros y todos aquellos que hacen parte de la organización empresarial. Además, se hace necesario conocer algunos elementos básicos que influyen en las decisiones de los pequeños empresarios e impactan directamente los resultados económicos de la organización en un futuro.
- e) Componente contable y financiero: se analizan los elementos que componen el sistema de información contable y financiero de las pymes identificando la respuesta que se genera en estos entes económicos frente a las decisiones y los cambios que pueden devenir en el desarrollo de su

objeto social, teniendo en cuenta el contexto en el cual se encuentra inmersa la empresa. Este componente, además, se constituye en la base para una buena gestión al interior de las pymes, dado que una buena definición de las políticas y prácticas en la gestión contable y financiera, permiten direccionarla a otros escenarios, fortalecer sus procesos y optimizar los resultados.

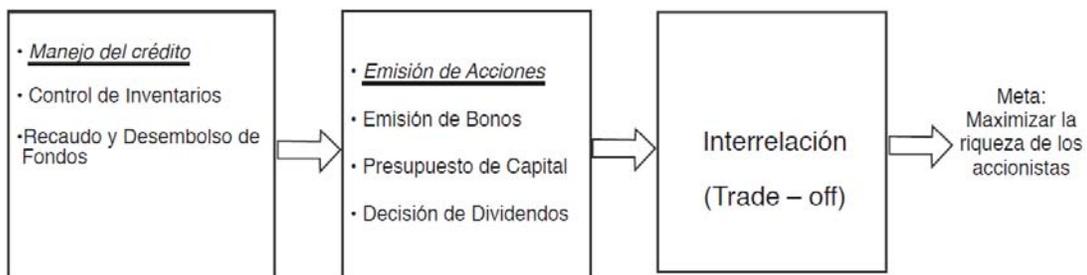
También se debe tener en cuenta que cada una de las decisiones que se toman en cada uno de los componentes impacta sobre los otros. De esta forma, el modelo de gestión financiera debe recoger los resultados económicos derivados de cada uno de los componentes y evaluar su impacto sobre el valor de la organización.

2.1.3.3. *Funciones de la gestión financiera.*

Para Stanley & Geoffrey (2001), la Gestión Financiera es responsable de asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos; es capaz de obtener la mejor mezcla de alternativas de financiación y de desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución.

Las funciones de la gestión financiera se pueden resumir según la Figura 1.

Figura 1. Funciones de la Gestión Financiera



Fuente: Stanley & Geoffrey (2001)

Si reflexionamos sobre el contexto del gráfico presentado, podemos encontrar que específicamente la función asignada a la gestión financiera se traduce en

una maximización de la riqueza en la empresa y los accionistas de ella; sin embargo, es pertinente aclarar que desde la perspectiva del planteamiento sistémico e integral, debe ser enfocado sin descuidar el nexo y la ligazón que debe existir con las otras áreas de la organización tal como lo que concierne al recurso humano, como riqueza vital y fundamental de la organización. Es decir, y para ponerlo, en otros términos, los responsables de la gestión financiera no pueden simplemente enfocarse en la riqueza y utilidades y obviar el proceso de considerar elementos como la satisfacción laboral, personal y humana; se debe propiciar una concepción ecléctica que permita a las direcciones encarar este proceso de una manera técnica pero humana.

2.1.3.4. Objetivos de la gestión financiera.

En cuanto a los Objetivos de la gestión financiera, Flores (2002) indica que la gestión de finanzas es una actividad del Gerente Financiero, que trata sobre la gestión de los recursos financieros (efectivo) a corto plazo. Es por ello que los objetivos de la gestión de tesorería son:

- Tener liquidez ociosa cero.
- Evitar costo de oportunidad por esa liquidez ociosa.
- Optimizar los gastos financieros.
- Cálculo, medida, cobertura o gestión de los riesgos de tipo de interés y de tipo de cambio.
- Analizar y tomar decisiones pertinentes respecto a las diferencias habidas entre la tesorería prevista y la tesorería real.
- Elaborar un flujo de caja, con la finalidad de asegurar la liquidez de la empresa.

De ahí que se hable generalmente de forma diferenciada del ciclo presupuestario y del ciclo financiero de las Entidades Locales, como las técnicas y objetivos diferenciales de gestión durante un ejercicio económico. De modo que al primero corresponde el proceso de asignación de recursos a

través del presupuesto y al segundo la búsqueda permanente del equilibrio financiero en toda su actuación.

2.1.3.5. Estrategias de gestión financiera.

Para Murguía (2012), la gestión financiera es muy importante para todo tipo de organización, se ocupa de manejar el efectivo, es decir tener y mantener liquidez, con el fin de poder afrontar el pago de deudas con los proveedores. Debe tratar de conseguir recursos necesarios cuando son insuficientes. Si existe una buena gestión financiera las empresas podrán pagar todas sus deudas pendientes actuales de los ingresos procedentes del dinero de sus clientes, que sigan pudiendo pagar las deudas futuras cuando vengán, basándose en ingresos futuros procedentes de los clientes; tengan fondos líquidos disponibles en todo momento para las inversiones previstas en activo fijo (equipo, maquinaria, vehículos, etcétera), y tengan acceso a fondos excedentes para hacer frente a necesidades imprevistas o puedan acceder fácilmente a dichos fondos mediante préstamos. (p.39)

En cuanto a la Gestión Financiera de una empresa tenemos que es la manera de obtener dinero (físico, billetes, cheques, tarjetas de crédito, entre otros). Así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para así poder lograr máximos rendimientos, y una utilidad beneficiosa.

Flores (2002), la gestión financiera como parte integrante del sistema de información de un ente, es la técnica de procesamiento de datos que permite obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio de dicho ente, los bienes de propiedad de terceros en poder del mismo y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para facilitar las decisiones de los administradores. (p.11)

La parte financiera se ocupa de explicar y normar las tareas de descripción, principalmente cuantitativa, de la existencia y circulación de objetos, hechos y personas diversas de cada ente u organismo social y de la proyección de los mismos en vista al cumplimiento de metas organizacionales a través de

sistemas basados en un conjunto de supuestos básicos y adecuados a cada situación.

2.1.3.6. *Las decisiones financieras básicas.*

Para Múnera (2016), la gestión financiera consiste en un proceso de planeación, dirección y control de los recursos financieros, orientados a la toma de decisiones acertadas, que mejoren los resultados de la empresa.

De acuerdo a esta definición y al objetivo financiero el administrador financiero requiere tomar decisiones acerca de tres elementos, las fuentes o decisiones de financiamiento, los fondos o decisiones sobre los dividendos y las aplicaciones o decisiones de inversión, en el siguiente gráfico se ilustra estas con sus implicaciones.

En las diferentes fuentes de financiación solo se pueden utilizar en las empresas, pasivo a largo plazo, pasivo a corto plazo, patrimonio o aportes o una combinación de estas, desde este punto de vista las decisiones de financiación son las que tienen que ver con la consecución de los recursos financieros necesarios para la organización y tienen como objetivo el logro de la mezcla optima de financiamiento al mínimo costo, ello conlleva el riesgo propio de estas, el cual se identifica por la imposibilidad de pagar el servicio de la deuda.

Las decisiones de fondos son las que tienen que ver con el monto y la periodicidad de los dividendos, de tal forma que se permita el pago oportuno de estos y disminuir la posibilidad de que el cumplimiento de estos pagos genere situaciones de iliquidez momentánea o permanente, para lo cual se debe establecer con claridad el monto, la modalidad y la periodicidad de los dividendos a distribuir.

En el campo de las finanzas el administrador financiero se dedicaba a llevar libros (teneduría) siendo su principal tarea la consecución de recursos (financiación) en ocasiones especiales.

En 1929 la economía se encuentra inmersa en una crisis internacional. La situación de la bolsa de Nueva York era caótica y la Política Económica llevada a cabo contribuyó a agravar la crisis, los grupos financieros norteamericanos y británicos se encontraban enfrentados ya que al conceder préstamos sin prudencia crearon un ambiente de solidez e inestabilidad inexistente, además se produjo una subida de los tipos de interés estadounidenses que llevó a la paralización de los préstamos al exterior, lo que produjo una agravación económica en los países que habían recibido estos préstamos.

Es fácil suponer que en un escenario como este las empresas tuviesen problemas de financiación, quiebras y liquidaciones. El objetivo dominante para ellas era la solvencia y reducir el endeudamiento. Es decir, se busca que exista la máxima similitud en la cantidad de capitales propios y fondos ajenos. Por primera vez, se preocupan por la estructura financiera de la empresa.

a) Tipos de decisiones financieras

Para Fernández (2008), las decisiones financieras pueden ser agrupadas en tres grandes categorías: decisiones de inversión y decisiones de financiamiento. El primer grupo tiene que ver con las decisiones sobre qué recursos financieros serán necesarios, mientras que la segunda categoría se relaciona de cómo proveer los recursos financieros requeridos.

De manera más específica las decisiones financieras en las empresas deben ser tomadas sobre: inversiones en planta y equipo; inversiones en el mercado de dinero o en el mercado de capitales; inversión en capital de trabajo; búsqueda de financiamiento por capital propio o por capital ajeno (deuda); búsqueda de financiamiento en el mercado de dinero o en el mercado de capitales. Cada una de ellas involucran aspectos aún más específicos, como, por ejemplo: decisiones sobre el nivel de efectivo en caja o sobre el nivel de inventarios.

Son múltiples las cuestiones que pueden surgir y a las que debes dar respuesta, tanto a largo como a corto plazo. Desde cómo adquirir el capital

necesario, cómo financiar una inversión o qué estrategia financiera es la mejor para tu empresa.

Los principales dilemas de carácter financiero a los que tendrás que hacer frente están relacionados con decisiones sobre la inversión del capital, la política de dividendos y la financiación empresarial. Éstas variarán en función de los objetivos de tu organización.

- **Decisiones de inversión.** Para crecer hay que invertir. La finalidad de toda inversión es percibir futuros beneficios. Sin embargo, hay que saber buscar las oportunidades y valorar la rentabilidad de los proyectos para destinar el capital y acertar en tu toma de decisiones.
- **Decisiones de operaciones.** Deberás encontrar la política de dividendos que mejor se adapte a las características de tu entidad. Además, tendrás que determinar qué volumen y de qué forma vas a distribuir los beneficios o si, por el contrario, vas a reinvertirlos en la empresa.
- **Decisiones de financiamiento.** Otra de los dilemas a los que tendrás que dar respuesta es qué medios se van a utilizar para financiar la inversión, si se van a utilizar fondos propios o ajenos o el coste de capital que supone la inversión

2.1.3.7. Pilares de la gestión financiera.

Partiendo de las aportaciones de Prasanna Chandra (2008), podemos decir que la gestión financiera se sustenta en tres pilares básicos:

- El presupuesto de capital (Capital Budgeting), que hace referencia a todos los activos de naturaleza plurianual en los que se van a invertir los recursos de la empresa para hacer que el negocio funcione, exista y tenga continuidad en el tiempo. Hace referencia, fundamentalmente, al conjunto de procesos y actividades de toma de decisiones que se recogen en el plan de inversiones del negocio, para disponer de los edificios, maquinaria,

instalaciones, mobiliario, infraestructuras informáticas y de telecomunicaciones con los que poder realizar la actividad, así como para obtener las licencias y patentes y llevar a cabo los procesos de innovación, investigación y desarrollo que garanticen la comercialización de los productos o servicios que constituyen el objeto de la actividad.

- La estructura del capital (Capital Structure), que hace referencia a la forma en la que se van a financiar los proyectos de inversión definidos en el presupuesto de capital. Hace referencia al conjunto de procesos dirigidos a minimizar el coste de la financiación sin poner en riesgo la capacidad futura de obtener fondos para financiar nuevos proyectos, tiene como objetivo buscar la combinación óptima de deuda y fondos propios que mejor se adapta a la naturaleza del negocio e implica la toma de decisiones sobre valores financieros, sobre coste de la deuda y sobre dividendos.
- La gestión del capital circulante (Working Capital Management) hace referencia a los procesos y a la toma de decisiones dirigidos a la gestión del día a día del negocio, para identificar los volúmenes óptimos de inventario, definir los términos de cobro y los niveles de crédito a conceder a los clientes, determinar los niveles óptimos de la tesorería y las oportunidades de inversión de sus excedentes o concretar las condiciones de pago, los plazos de entrega y la elección correcta de los proveedores de existencias y acreedores de servicios.

Dependiendo de la naturaleza del negocio, la legislación y los usos del país, el coste de la deuda y el riesgo, el entorno económico y sectorial o el éxito en la realización de la actividad, tendrá más peso en el modelo de negocio uno u otro de los pilares.

2.1.3.8. Dimensiones.

- **Planificación financiera**

Gitman (2007), la planeación financiera establece la manera de cómo se lograrán las metas; además, representa la base de toda la actividad económica de la empresa. Asimismo, pretende la previsión de las

necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa. La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo. La planeación financiera define el rumbo que tiene que seguir una empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos, tiene como propósito mejorar la rentabilidad, establecer la cantidad adecuada de efectivo, así como de las fuentes de financiamiento, fijar el nivel de ventas, ajustar los gastos que correspondan al nivel de operación, etcétera. La planificación financiera influye en las operaciones de la empresa debido a que facilita rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales. (p.102)

Dos aspectos claves del proceso de la planificación financiera son la planificación de efectivo y la planificación de utilidades. La planificación de efectivo implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa. La planificación de utilidades implica la elaboración de estados proforma. Tanto el presupuesto de caja como los estados proforma son útiles para la planificación financiera interna; además los prestamistas existentes y potenciales lo exigen siempre.

Para De Urquijo (1977), la planeación financiera y los procesos de control se encuentran relacionados, porque se necesita evaluar los resultados de la planeación financiera. La planeación y el control financieros implican el empleo de proyecciones que toman como base las normas y el desempeño de un proceso de retroalimentación y de ajuste para incrementar el desempeño. Este proceso de planeación y control financiero implica la preparación de pronósticos y el uso de varios tipos de presupuestos. Se deben desarrollar sistemas de presupuestos para todas y cada una de las áreas significativas de una empresa. Para que exista un buen plan financiero es necesario que haya un buen plan general para la empresa. Por tanto, la calidad de los planes, programas y presupuestos financieros

viene condicionada a la de los demás elementos de planificación de la empresa.

- **Organización financiera**

Para International Business Machines (2008), la organización financiera brinda una mayor eficacia a la hora de apoyar la integración de la información en toda la empresa es uno de los principales aspectos diferenciadores para las empresas con mejores resultados financieros.

La organización financiera es el área de la administración que se centra en decisiones de inversión, manejo del dinero, fuentes de financiamiento, administración de activos, control de costos y maximización de utilidades/beneficios.

La organización financiera se auxilia de los registros contables y de los procedimientos administrativos, necesitando información confiable y oportuna para tomar decisiones gerenciales. La contabilidad registra y documenta, en forma monetaria, todas las actividades y acciones de una empresa, ya sean ventas, compras, contrataciones, adquisiciones, efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activos fijos, deudas y patrimonio. Todas estas cuentas quedan registradas en la contabilidad y presentadas a los administradores financieros por medio de los estados financieros (reportes financieros), siendo los principales el Estado de Resultados y el Balance General los cuales estaremos abordando más adelante.

- **Dirección financiera**

Para Aragón & Cabedo (2011), en términos generales se acepta que el objetivo de la dirección financiera dentro de una organización es la de maximizar el valor de la empresa desde el punto de vista de los accionistas: toda decisión financiera que aumente el valor de la empresa desde dicho punto de vista es una decisión que se ha adoptado correctamente.

Una cuestión clave que debe plantearse al inicio de un primer curso sobre dirección financiera es la de determinar el papel que debe desempeñar el

director financiero. La dirección financiera debe estar a cargo de personas que posean una serie de competencias, que pasan en primer lugar por un conocimiento exhaustivo y detallado del funcionamiento de los mercados financieros, ya que va a ser de estos de donde se tenga que nutrir para proporcionar a la empresa los recursos necesarios para sus planes de inversión

La dirección financiera es una parte fundamental en el proceso de toma de decisiones importantes dentro de una organización. Además, la dirección financiera se encarga que las decisiones que se vayan a tomar puedan ser asumidas con criterios rigurosos. Además de contar con los conocimientos necesarios para la toma de decisiones de financiación y dividendos, sin entrar en la problemática, algo distinta, de las decisiones de inversión.

- **Control financiero**

Para Amat (2016), posiblemente los sistemas de medición y control han estado presentes aún en civilizaciones antiguas, la existencia de registros contables que datan de hace más de diez mil años, utilizados por egipcios, fenicios y sumerios, revela la importancia del control facilitado por la información. La historia puede mostrar diversos hechos y acontecimientos que resaltan la importancia del control en la sociedad y de manera más específica los esquemas de control de tipo económico, financiero, contable. En los últimos siglos, el sistema por el cual se mide el desempeño de las empresas ha sido de tipo financiero. Dicho enfoque ha contribuido a la toma de decisiones en diferentes contextos y espacios de tiempo. En la denominada Revolución Industrial los esquemas de control de gestión de empresas del sector textil y del acero contribuyeron en buena medida a los sistemas de medición de desempeño posteriores con sus respectivas innovaciones.

Una de las innovaciones más destacadas fue la medición de los rendimientos sobre la inversión (ROI), la confección de ratios financieros y los presupuestos de caja y de explotación, aquellas fueron críticas para el éxito de empresas líderes de mediados del siglo XX como DuPont,

General Motors, ITT y General Electric. La diversificación de empresas pudo ser apoyada por diferentes metodologías de control de gestión, de presentación de información y de evaluación de las diferentes unidades de negocio.

2.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán del Cusco

2.2.1. Descripción de la organización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, se constituyó un 23 de enero de 1971, por Resolución Directoral N°. 1073-CAAE-ORAMNS-VII-Cusco, inscrita en el libro de Cooperativas de los registros Públicos del Cusco, con autorización de Inscripción en el registro Oficial de cooperativas de ahorro y Crédito de la Superintendencia de Banca y Seguros, mediante resolución SBS N°. 033-95 de fecha 10 de enero de 1995.

La CAC Santo Domingo de Guzmán es una organización social sin fines de lucro, cuyo rol principal es el de promover y contribuir en el desarrollo económico, social, cultural y educativo de sus asociados. Actualmente se encuentra entregando servicio en cuatro regiones del Perú: Cusco, Apurímac, Madre de Dios y Puno, contando para ello con 12 oficinas, nueve de las cuales se ubican en la región Cusco. A setiembre del 2017, cuenta con más de 244 millones de soles en activo y un patrimonio efectivo superior a los 29 millones de soles.

A diciembre del 2017, la CAC Santo Domingo de Guzmán, cuenta con 53,730 socios y 46 años de servicio a la comunidad. La Cooperativa Santo Domingo de Guzmán, se rige de acuerdo a la Resolución SBS – N° 540-99 que define al reglamento de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público.

2.2.2. Visión

Al 2022, ser la cooperativa líder del sur del país con cultura de innovación, diversidad de productos financieros, proyectando solidez y confianza.

2.2.3. Misión

Contribuimos al bienestar de nuestros socios con calidez, calidad, vocación de servicio y responsabilidad social.

2.2.4. Valores

❖ Honestidad

Entendida como una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente. En su sentido más evidente, la honestidad la entendemos como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

❖ Confianza

Entendida como la fe que se da entre dos o más personas, lo cual permite estrechar vínculos de relación. Cuando confías en las personas, tienes fe en ellas, en su integridad y capacidades.

❖ Innovación

Entendido como la constante generación de soluciones novedosas del que hacer organizacional, de una manera diferente, de modo tal que se incremente valor para la organización.

❖ Trabajo en Equipo

Entendido como aquella interacción mutua, voluntaria, proactiva y armónica de todos los integrantes de la Cooperativa, en pos de alcanzar y celebrar los objetivos planteados.

2.3. Marco conceptual

- **Consumidor financiero**

Es todo individuo que consuma, o adquiera algún producto de la banca o de cualquier ente que administre productos financieros, (cuentas de ahorro, tarjetas de débito o crédito, cualquier tipo de crédito, CDT'S, compra de acciones, etc.)

- **Control**

Comprende las acciones orientadas a precaver en forma previa, durante la gestión y a su verificación posterior respecto de la correcta captación y utilización de recursos humanos, materiales y financieros; así como en cuanto al logro de los resultados de la actividad pública o privada por parte de las entidades y organismos que la ejecutan.

- **Control financiero**

El control financiero en la administración es muy importante en una empresa cuenta con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

- **Cultura financiera**

Es la comprensión de los conceptos fundamentales de las finanzas cotidianas. Ello permite un uso inteligente y provechoso de los servicios que el sistema financiero nos ofrece.

- **Educación financiera**

Es la trasmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingresos, gastos, ahorro, endeudamiento e inversión

- **Eficacia**

Criterio que, aplicado a la administración pública y privada, determina si su funcionamiento y rendimiento asegura el debido y oportuno cumplimiento de políticas y metas que cualitativa y cuantitativamente define una entidad pública o privada.

- **Eficiencia**

Determina si su funcionamiento y rendimiento asegura la óptima proporción y relación entre los esfuerzos de sus servidores y funcionarios, los recursos financieros y materiales que se emplean respecto de los productos y servicios que se prestan entre sí y al resto de la colectividad nacional.

- **Finanzas**

Parte de la economía que se centra en las decisiones de inversión y obtención de recursos financieros, es decir, de financiación, por parte tanto de las empresas, como de las personas a título individual y del Estado. Por tanto, se refiere a la administración de los recursos financieros, incluyendo su obtención y gestión.

- **Gestión**

Es la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos administrativos en el proceso de obtención, utilización y mantenimiento de los medios necesarios para la realización de las acciones que deben ser ejecutadas para concretar metas y objetivos previamente definidos.

- **Gestión financiera**

Hace referencia a la gestión de creación de valor en sus diversas modalidades, si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito, se habrán configurado los rasgos fundamentales de esta gestión al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa o entidad pública.

- **Hábitos**

Implica interiorizar una acción de una forma natural hasta el punto de que se convierte en una actitud espontánea

- **Productos financieros**

Son productos de financiación todos aquellos que puede utilizar una empresa u organización para captar fondos con los que financiará su actividad, por tanto, algunos de los productos reconocidos como productos de inversión, lo son también de financiación.

- **Servicios financieros**

Servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañía de financiación al consumo, fondos de inversión y otros.

2.4. Antecedentes empíricos de la investigación

2.4.1. A nivel internacional

Fernández (2001), realizó el trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Cuyo título es: “Estudio de los flujos económico – financieros de las sociedades cooperativas en la educación: un enfoque de concentración empresarial”, investigación realizada para la Universidad Complutense de Madrid. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- El nuevo contexto para el sistema educativo se ha caracterizado por una crisis estructural del Estado de Bienestar y una crisis del sistema educativo provocadas ambas por los cambios sociales, económicos, tecnológicos y demográficos habidos en las sociedades modernas lo que ha dado lugar a una producción colectiva del bienestar y a una mayor apertura del sistema educativo a los agentes económicos en aquellos niveles donde los jóvenes están más cerca del mercado de trabajo y a una mayor participación por parte de la comunidad educativa en el gobierno de los centros docentes.
- Las sociedades cooperativas en la educación coadyuvan con el desarrollo de su actividad a fomentar la democratización del sistema escolar, como consecuencia de sus características societarias y reglas de funcionamiento –concretamente, el principio cooperativo de gestión democrática en la toma de decisiones-; y a potenciar la calidad de la enseñanza, como consecuencia de las reglas empresariales que caracterizan a toda empresa privada sometida a las leyes del mercado cada vez más globalizado y competitivo.

- La globalización de la economía que, con los profundos cambios que el fenómeno implica, provoca modificaciones en las competencias adquiridas lo que exige una formación permanente, y la transformación del mercado de trabajo que demanda una mano de obra cualificada, flexible y transferible.
- Las administraciones educativas de las Comunidades Autónomas ejercen sus competencias a través de las consejerías o departamentos de educación. Además, todas las Comunidades Autónomas cuentan con sus consejos escolares y sus consejos universitarios como órganos de consulta y asesoramiento. Por otro lado, las Comunidades Autónomas ejercen sus funciones en materia de sociedades cooperativas a través de las consejerías o departamentos de trabajo. Además, la administración autonómica que ha legislado en materia cooperativa dispone de un órgano de consulta que son los respectivos consejos de cooperación o cooperativismo.
- Del total de los trabajadores de las sociedades cooperativas en la educación dados de alta en la Seguridad Social, a 30 de noviembre de 1999, un 86,54 por ciento estaban afiliados al Régimen General, mientras que el resto (13,45 por ciento) estaban dados de alta en el Régimen Especial de Autónomos.
- El propósito final de la fusión es la consecución de sinergias empresariales, que en el caso de las sociedades cooperativas tienen que verificarse: a) con respecto a la sociedad, cuando el valor de la sociedad cooperativa resultado de la fusión es mayor que la suma de los valores de las sociedades que se concentran y cuando el coste del pasivo de la empresa fusionada es menor que la media ponderada de los costes de las sociedades que se concentran; y b) con respecto a los socios cuando las contraprestaciones que reciben por participar en la actividad cooperativizada y en los flujos financieros es, al menos, igual a la que percibían antes de la concentración.
- Las sociedades cooperativas en la educación hoy en día cuentan con dos medios más que hace unos años para aumentar su implantación en el mercado de servicios educativos y facilitar la integración, ya que se han flexibilizado las fusiones (con la fusión especial), y se ha hecho posible la transformación de las sociedades

cooperativas en sociedades civiles y mercantiles de cualquier clase sin que sea necesario su disolución.

Montañez (2012), realizó el trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor en Administración de Empresas. Cuyo título es: “Diagnóstico del grado de educación financiera en los estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana”, investigación realizada en la ciudad de Bogotá. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- Las características sociodemográficas permiten determinar que, aunque el grupo poblacional estudiado esté conformado mayoritariamente por estudiantes, estos pertenecen a estratos medio-altos y altos, y sin importar la ocupación que tienen, todos perciben ingresos, por lo tanto, tomar buenas decisiones financieras marcará el éxito del manejo de sus recursos y del mantenimiento de finanzas sanas. El hecho de que el grupo sea de jóvenes adultos a punto de independizarse económicamente hace que la educación financiera sea un tema de vital importancia para que puedan manejar sus ingresos adecuadamente.
- En la parte de actitud frente a las finanzas personales, la investigación nos muestra que este grupo poblacional tiene una serie de objetivos para cumplir financieramente, que incluyen el deseo por ahorrar, invertir, constituir empresa, comprar bienes, entre otros. Por eso, la educación financiera sería un tema oportuno que les permitiría trazar un camino adecuado para conquistar sus metas con éxito.
- Los conocimientos en temas financieros del grupo seleccionado en general son buenos, pero falta profundidad y especialidad en la abstracción del análisis cuando mezclan dos temas. Podrían implementarse estrategias educativas en las que se dé mayor importancia a la práctica, pues permite una mejor comprensión de los temas vistos en finanzas.
- La variable de comportamiento y hábitos de la muestra representativa permitió abstraer que gran parte de la población se encuentra bancarizada, y cuenta con productos financieros comunes como cuentas de ahorros o tarjeta de crédito. Sin

embargo, pocos realizan inversiones o tienen productos financieros que a futuro les pueden representar ingresos. Por otro lado, el bajo nivel de endeudamiento y los buenos hábitos de consumo demuestran que la mayoría pone atención a sus gastos y cuidan los ingresos que tienen actualmente, lo que les permite disponer adecuadamente de estos.

- Este grupo poblacional nos permite concluir también que la carrera de Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Javeriana podría implementar cambios en su contenido profundizando en la enseñanza de finanzas. Los estudiantes encuestados proponen la búsqueda de métodos alternativos de aprendizaje que incluyan el uso de medios audiovisuales y plataformas de simulación financiera con el fin de lograr un mayor acercamiento a la realidad.
- Para finalizar, este estudio demostró que analizar un segmento de la población permite comprender sus características particulares y diseñar estrategias de educación financiera que se adapten a este. Llevar a cabo una investigación sobre los diferentes segmentos del mercado colombiano, permitiría la realización de estrategias efectivas para educar financieramente a estos grupos, y así llegar a la población en general, que es el objetivo de la Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera. El diagnóstico realizado en este documento, efectuado en jóvenes adultos de la carrera de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, permitió identificar sus características sociodemográficas, su actitud frente a finanzas personales, sus conocimientos en materia financiera y hábitos comportamentales, lo que permitió proponer iniciativas orientadas a que el grupo mantenga unas finanzas sanas y tome decisiones financieras correctas a lo largo de la vida.
- Si el mercado se segmenta es más fácil detectar sus necesidades y la clase de satisfactores que requieren, lo cual para el caso concreto de capacitación financiera facilitaría enormemente la implementación de métodos pedagógicos que se adecuen a cada segmento, la identificación de los espacios más propicios para llevar a cabo la capacitación y la selección de temas que sean relevantes y pertinentes para cada grupo.

Martínez (2016), realizó el trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Cuyo título es: “Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España”, investigación realizada para la Universidad Complutense de Madrid. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- Las NOF son las inversiones netas necesarias que realiza la empresa para poder llevar a cabo las operaciones corrientes de su ciclo de explotación. Las dimensiones de las NOF dependen de la naturaleza del negocio, de la estacionalidad y el nivel de actividad, de las características del mercado y de las condiciones de aprovisionamiento.
- El objetivo de la empresa es minimizar la inversión en NOF, para realizar el ciclo productivo con la menor inversión posible y conseguir el equilibrio financiero que permita que los recursos negociados financien la totalidad de los recursos líquidos necesarios, lograr el máximo de rentabilidad en el menor tiempo posible invirtiendo el menor importe posible de recursos financieros.
- La gestión de las NOF permite generar la rentabilidad del ciclo operativo y garantizar la solvencia, por disponer de la liquidez necesaria para hacer frente a las obligaciones de pago en el plazo convenido, y obtener la liquidez que necesita la empresa para continuar en funcionamiento. Por tanto, es de vital importancia conocer el impacto de los distintos componentes de las NOF en la rentabilidad económica y financiera de la empresa y en el valor del negocio y en el valor de la empresa para los accionistas.
- En definitiva, minimizar el volumen de activos no corrientes, para adaptarlo a la capacidad productiva óptima que demanda el mercado, y buscar alternativas de gasto o de capital circulante sin mermar esa capacidad productiva óptima permite crear valor, ya que permite adelantar el efecto impositivo y permite invertir la liquidez no inmovilizada en alternativas rentables. Además, cuanto mayor es el capital invertido e inmovilizado en activos no corrientes, mayor es la necesidad de que la empresa invierta en activos corrientes para generar la liquidez que permita continuar su actividad, y conseguir esto, en tiempos de restricciones

financieras o de crisis, es vital para la supervivencia de la empresa. Por ejemplo, si fruto del incremento de la demanda, se aumenta la inversión en la maquinaria, aumentará la inversión en existencias para cubrir el aumento de las ventas, que, además, llevará a un aumento de los saldos de clientes, si no cambian los parámetros de rotación y la cobrabilidad.

- Por último, es importante destacar que, para que un modelo de gestión basado en las NOF tenga relevancia, la estrategia y el funcionamiento de la empresa deben estar orientados al corto plazo, a la liquidez y el ciclo de explotación por encima de la rentabilidad y el ciclo de capital, de modo que la inversión en las NOF represente la mayor parte del activo, con un activo fijo muy reducido - esto es común en empresas distribuidoras, pero menos común en empresas productoras, salvo que el alquiler tenga para estas últimas mucha importancia.
- En cambio, la gestión con el uso de las herramientas con coste requerirá de un análisis previo de las distintas alternativas existentes y deberá considerarse más adecuado para una posición defensiva, de necesidad de liquidez cuando ya no existan otras fuentes disponibles de financiación menos costosas - como préstamos o líneas de crédito y el acceso al crédito esté restringido, por una situación de crisis económica o porque venga determinado por la propia marcha de la empresa, y sólo la garantía de las operaciones permita asegurar los recursos financieros oportunos.

2.4.2. A nivel nacional

Gago (2014), realizó el trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Cuyo título es: “Impacto de la globalización en las estrategias de gestión financiera de las cooperativas”, investigación realizada para la Universidad de San Martín de Porres. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- La integración económica internacional incide significativamente en la obtención de financiamiento internacional en las empresas cooperativas pues le permite contar con fuentes de financiamiento adicionales para poder invertirlos en nuevos

instrumentos financieros que le permitan a la organización ampliar su abanico de servicios o productos financieros.

- El crecimiento de la economía incide favorablemente en el incremento de los ingresos financieros en las empresas cooperativas debido a que los asociados desean realizar más inversiones o en todo caso necesitan de más créditos financieros ante las posibilidades de poder acceder a nuevos mercados, necesitan más fuentes de financiamiento.
- La tecnología de información incide significativamente en la mejora del valor de mercado en las empresas cooperativas debido a que puede competir en mejores condiciones a las ofrecidas por el sistema financiero y a la vez es necesario que las empresas se adapten a los nuevos sistemas informáticos, a la rapidez y confianza en el uso de información para toma de decisiones, entre otros beneficios tecnológicos apropiadamente utilizados.
- La economía de escala incide favorablemente en el aumento de la productividad alcanzada en las empresas cooperativas para mejorar su rentabilidad y posición en el mercado financiero y de consumo.
- La diversificación de productos y servicios mejora la oferta de productos financieros de las cooperativas al brindar más y mejores opciones de servicios y productos para los potenciales clientes o los actuales y competir en mejores condiciones en el mercado, haciéndolas más rentables.
- La segmentación de mercados incide favorablemente en la reducción de riesgos financieros en las empresas cooperativas, pues permitirá conocer e identificar las necesidades y preferencias del consumidor, de los potenciales nuevos clientes, o nuevas colocaciones en base a la diversificación propuesta.

Campos (2014), realizo un trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Cuyo título es: “La administración financiera y su incidencia como elemento integrador en los gobiernos locales de la región La Libertad

– periodo 2011-2012.”, investigación realizada para la Universidad Nacional de Trujillo. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- La Administración Financiera como elemento integrador en los Gobiernos Locales de la Región La Libertad, permite optimizar el uso de los Recursos Públicos en objetivos y metas institucionales programadas, La información financiera es el principal producto del sistema de contabilidad y ofrece mayor seguridad debido al rigor metodológico que emplea. La información administrativa, dentro de lo posible, debe compatibilizarse con la financiera, utilizando herramientas informáticas facilitan en gran medida las labores de información, constituyendo en la actualidad un requisito fundamental para el funcionamiento eficiente y efectivo del sistema de administración financiera en los Gobiernos Locales o Municipalidades.
- Una administración financiera integral permite mejorar el nivel de conocimiento del personal y funcionarios responsables de las áreas administrativas, así como de velar por buen uso de los recursos tal es el caso del programa del vaso de leche para erradicar la desnutrición, así como a través del área de Infraestructura promover el desarrollo social, educativo y de salud en la comunidad.
- La Información financiera y Presupuestaria con el Sistema de contabilidad Tradicional hasta el 2005 no era consistente y relevante por cuanto no brindaba un reporte integral de la gestión administrativa financiera, pero a partir del 2006 con la implementación del SIAF, como elemento integrador y el uso adecuado de los sistemas administrativos.
- El Presupuesto Público de los Gobiernos Locales nos permite controlar la Programación y Ejecución del Gasto, a fin de que se cumpla el principio de transparencia, legalidad, objetividad y optimización de los recursos públicos.
- Una adecuada Administración Financiera como elemento integrador de los Sistemas Administrativos permite racionalizar nuestros gastos corrientes y gastos de capital en un gobierno Local o Municipal.

Minaya (2013), realizó el trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Cuyo título es: “Gestión financiera en las micro y pequeñas empresas del calzado de Trujillo, para afrontar el tratado de libre comercio con los Estados Unidos”, investigación realizada para la Universidad Nacional de Trujillo. Obteniendo las siguientes conclusiones:

- Las MYPES del sector manufacturero del calzado de la ciudad de Trujillo utilizan las herramientas de gestión financiera y administrativa con la finalidad de incrementar sus ventas y producción, en la cual se pudo observar que el 67% de las MYPES están convencidos que es importante y un 33% tiene un fin de conformismo.
- La herramienta fundamental de toda empresa productiva como es la Contabilidad de Costos, en el presente trabajo de investigación se observa que el 67% si hace uso de esta herramienta para determinar en forma exacta sus costos de producción mientras tanto que un 25% utiliza de vez en cuando y un 8% no toma importancia sobre dicha herramienta.
- Las MYPES en su mayoría en un 67% reconoce que la capacidad y asistencia tecnológica es importante para mejorar la productividad, mientras tanto que un 25 % estipula que solo la capacidad es importante para la productividad y por otro lado un 8% menciona que únicamente es importante la asistencia técnica.
- El 67% de las MYPES son conscientes que es muy importante hacer uso de las herramientas de la gestión financiera y administrativa con la finalidad de mejorar sus actividades productivas y estar preparados para la competencia que se avecina en el futuro por el Tratado de Libre Comercio firmado por el Perú y los Estados Unidos y dar a conocer al exterior las bondades de sus productos. Mientras tanto que un y 33 % de las MYPES ignoran la importancia de las herramientas de la gestión financiera por tanto no pueden ni podrán afrontar la competencia de otras MYPES y no tendrán capacidad productiva para generar ingresos en el futuro.
- Sobre el Tratado de Libre Comercio firmado con los Estados Unidos, las MYPES en un porcentaje menor desconocen sobre las bondades y facilidades que brinda

este tratado, mientras tanto otras MYPES mencionan que este tratado solamente es beneficio para los Estados Unidos en la colocación de sus productos y que en ninguna y otra forma beneficiará a la economía del Perú. Y en un porcentaje considerable menciona que es un tratado que permitirá el crecimiento de las MYPES y permitirá una libre competencia y habrá productos innovadores y mejores ingresos para cada uno de ellos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

La educación financiera se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) El conocimiento financiero de los socios se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.
- b) Las habilidades financieras de los socios se relacionan significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.
- c) La actitud financiera de los socios se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.

- d) El bienestar financiero de los socios se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.

3.2. Identificación de variables e indicadores

3.2.1. Identificación de variables

Alcance	Denominaciones posibles	Acción
Correlacional-causal	Variable de estudio 1: Educación Financiera Variable de estudio 2: Gestión Financiera	Se mide el grado de relación, mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

3.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Educación Financiera	Educación financiera Conceptual: Es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero. (Banco de La Nación, 2017. Plan Nacional de Educación Financiera)	La educación financiera desempeña un rol altamente significativo en establecer objetivos financieros, elaborar presupuestos, hacer uso adecuado de los productos y servicios financieros (como pagos, ahorros, créditos, seguros, pensiones, inversiones), generar ingresos, ejercer derechos y ser responsables al adquirir un producto financiero, evaluar riesgos asociados a proveedores y productos financieros y evitar fraudes financieros y el sobreendeudamiento.	1. Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Ventajas y desventajas de productos financieros y servicios financieros (costo-beneficio) - Trámites y procedimientos por seguir para optimizar los resultados de gestión en los servicios financieros - Riesgos financieros (internos y externos) - Derechos y obligaciones del socio

			2. Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de fondos según alternativas crediticias - Toma decisiones acertadas (Ahorros e inversión) - Obtención de rentabilidad de los ahorros e inversión - Enfrenta situaciones imprevisibles
			3. Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol - Toma de decisiones - Relación con el sistema financiero
			4. Bienestar financiero	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de finanzas personales - Implementación del plan financiero - Oportunidades y riesgos financieros - Afrontar dificultades financieras
Gestión Financiera	Conceptual: La gestión financiera es considerada como la fase de la administración general o una forma de economía aplicada, que tiene por objetivo, maximizar el patrimonio de la empresa mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y	La gestión financiera es el proceso de análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una entidad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos, asegurando que sean suficientes a fin de que esta pueda funcionar, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos propuestos.	1. Planificación financiera.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de gestión contable - Planes estratégicos
			2. Organización financiera.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis financiero - Asignación de recursos - Elaboración del presupuesto
			3. Dirección financiera.	<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de tareas - Asignación de personal - Capacitación del personal

	<p>aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo (Córdoba, 2007).</p>		<p>4. Control financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de metas y objetivos - Resultados de las actividades - Efectividad de los planes estratégicos - Entidades supervisoras
--	---	--	-------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

4.1.1. Localización política

El trabajo de investigación se desarrolló en la agencia principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, ubicada en la Avenida El Sol Nro 415.

4.1.2. Localización geográfica

Geográficamente se ubica en el distrito de Cusco, provincia y región del Cusco, frente al Banco Central de Reserva del Perú, agencia Cusco.

4.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

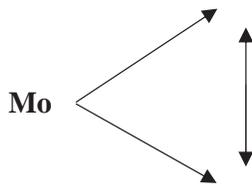
El tipo de investigación es aplicada, o también conocida como utilitaria y constructiva, caracterizada en el interés de la aplicación de los conocimientos teóricos en una determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. (Reyes & Sanchez, 2002)

4.2.2. Nivel de investigación

El alcance de la investigación es DESCRIPTIVO CORRELACIONAL, por el mismo hecho de recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas o de los procesos naturales o sociales, como es el caso de la caracterización de la educación financiera y la implicancia que esta tiene con la gestión financiera (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1998).

4.2.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es NO EXPERIMENTAL, porque el estudio no concibe la manipulación de las variables de forma deliberada, de manera que no se busca variar intencionalmente las variables, por tanto, se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural. El esquema del diseño sería:



De manera que:

- Mo : Muestra representativa de la población
- O₁ : Observación de la variable educación financiera
- O₂ : Observación de la variable gestión financiera
- R : Correlación de ambas variables

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estará conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco.

4.3.1. Criterios de inclusión

- Socios que se encuentren registrados como activos.
- Socios con un mínimo de 2 años de permanencia en la cooperativa.

4.3.2. Criterios de exclusión

- Socios que no están al día con sus aportes.
- Socios que no son parte de la agencia de Cusco, es decir que se excluye aquellos que no pertenecen a la provincia de Cusco.

4.4. Población de estudio

4.4.1. Población

La población por considerar está conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco, de manera que están caracterizados de la siguiente manera:

Cuadro 1. Número de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, según su estado civil 2018.

Nro.	Condición	Cantidad	Porcentaje
1	Viudo	356	0,7%
2	Casado	3 337	6,4%
3	Divorciado	217	0,4%
4	Soltero	42 232	81,3%
5	Otros	5 819	11,2%
Total		51 961	100,0%

Fuente: Área de gestión financiera de la Cooperativa.

Del cuadro 1, se tiene que la población está conformada por un total de 51 961 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.

4.5. Tamaño de muestra

El tamaño de muestra se obtuvo de la aplicación de la fórmula para una población finita o conocida, la misma que se tiene a continuación:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * Np(1-p)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * p(1-p) + (N-1)(\epsilon)^2}$$

Desarrollando y reemplazando los valores en la fórmula, se obtiene:

Antes de reemplazar los datos es necesario obtener la probabilidad del éxito y fracaso.

Cálculo de la probabilidad de éxito

Prueba piloto	
Número de encuestados:	20
p: Éxito de encuestados	16
q: Fracaso de encuestados	4

Probabilidad de éxito (p):	0,80
----------------------------	------

La muestra por obtener es:

N (Población)	51961
Z (Desviación estándar)	1,96
p (Probabilidad de éxito)	0,80
E (Margen de error)	0,05
n (Muestra)	244,71

De tal forma la muestra representativa de la población está conformada por 245 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán.

4.6. Técnicas de selección de muestra

El muestreo es probabilístico aleatorio simple, porque todos los socios que conforman el grupo inclusión, además de la posibilidad de ser elegidos como parte del estudio.

4.7. Técnicas de recolección de información

Para el proceso de recolección de los datos de la investigación se aplicará las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Variable (s)	Técnica (s)	Instrumento (s)
Educación financiera	Encuesta	Cuestionario de educación financiera
Gestión financiera	Encuesta	Escala de gestión financiera
	Observación	Personal y directa de colocaciones (créditos), capitaciones (Ahorros) y rentabilidad.

La encuesta se fundamenta como un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Y el cuestionario fue utilizado como instrumento porque está conformado por un conjunto de preguntas para obtener datos necesarios, que directamente responde al objetivo general de la investigación (Bernal, 2010, p.250).

4.7.1. Fiabilidad de los instrumentos de investigación

Para una mayor certeza de la fiabilidad de los instrumentos se aplicó el Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, para establecer si ambos cuestionarios presentan la fiabilidad del caso, porque la característica de los instrumentos es que sus respuestas son de tipo ordinal o de escala. Para el cálculo del índice de confiabilidad, según los resultados a obtener, este valor debe estar lo más cerca posible a la unidad para establecer que el instrumento evaluado es confiable, por otra parte, el hecho de que los resultados del coeficiente no se aproximen a la unidad es indicador de podría presentar datos heterogéneos, lo cual nos podría llevar a cometer errores en el proceso de análisis e interpretación de los datos.

Para tomar una decisión más acertada interpretaremos el valor del coeficiente de confiabilidad mediante el siguiente cuadro.

Rangos	Magnitud
0.80 a 1.00	Fiable
0.01 a 0.79	No fiable

Fuente: Cómo validar un instrumento (Bernal, 2010).

Cálculo del Índice de consistencia interna Alfa de Cronbach

Para calcular el valor de α , utilizaremos la fórmula:

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

Para tal efecto de la confiabilidad se ha sometido a la prueba respectiva mediante la varianza de los ítems, de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos que corresponden a los cuestionario de gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios, cuyos resultados fueron sometidos según lo indicado para el cálculo del índice de consistencia interna de alfa de Cronbach, se indica además que se ha utilizado dicha formula porque los resultados, las respuestas de los cuestionarios son de tipo escala.

Determinación de la fiabilidad del cuestionario de educación financiera

Previamente se ha realizado el cálculo de la varianza de cada ítem, para evaluar la fiabilidad del instrumento.

Reemplazando en la fórmula:

Resultados de Alfa de Cronbach

Medidas	Total
ΣVi	34,700
Vt	314,701
Alfa de Cronbach	0,9268

$$\alpha = \frac{25}{25-1} \left| 1 - \frac{34,700}{314,701} \right|$$

Valor calculado del índice:

$$\alpha = 0,926810$$

Interpretación

El valor de alfa calculado se halla en el intervalo de confianza $0,8 < \alpha = 0,927 < 1$; por tanto, el instrumento aplicado demuestra **fiabilidad**.

Determinación de la fiabilidad de la escala de gestión financiera

Previamente se ha realizado el cálculo de la varianza de cada ítem, para evaluar la fiabilidad del instrumento.

Reemplazando en la fórmula:

Resultados de Alfa de Cronbach

Medidas	Total
ΣVi	37,012
Vt	394,733
Alfa de Cronbach	0,9411

$$\alpha = \frac{27}{27-1} \left| 1 - \frac{37,012}{394,733} \right|$$

Valor calculado del índice:

$$\alpha = 0,941089$$

Interpretación

El valor de alfa calculado se halla en el intervalo de confianza $0,8 < \alpha = 0,9411 < 1$; por tanto, el instrumento aplicado demuestra **fiabilidad**.

4.8. Técnica de análisis e interpretación de la información

De esta manera, ya desarrollado el proceso de recolección de datos, se procederá a convertir los datos en bruto del instrumento de que se usó para tal fin, en una forma legible y entendible para su posterior análisis.

Para esto, se tomará en cuenta la siguiente secuencia:

a) Procesamiento de los datos:

Los datos procesados presentan legibilidad, de manera pueden entenderse con facilidad; consistencia y además de responder a los objetivos del estudio y con exactitud, ya que se evaluarán de acuerdo a una serie de parámetros para verificar si fueron obtenidos con honestidad por los encuestadores. Los datos serán procesados y analizados usando software destinado para esto. Se hará empleo de SPSS y Microsoft Excel, programas destinados a realizar análisis estadísticos, con un ambiente amigable para el usuario, a través de interfaces fáciles de manejar y entender.

b) Herramientas estadísticas

Para un correcto análisis de datos, se usarán las siguientes ayudas estadísticas:

- **Herramientas de estadística inferencial:** Contraste estadístico mediante el coeficiente de correlación de Pearson para probar la significancia estadística de la relación entre variables.
- **Procedimientos generales de análisis:** Diagrama de dispersión de datos.

4.9. Técnica para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Se realizó el análisis y contraste de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Pearson, denominado “R”, dicho coeficiente determina el grado de la afinidad o asociación de ambas variables, cuyo valor elevado al cuadrado es predictivo y determinante.

Los pasos por seguir para este tipo de pruebas de hipótesis, como referencia a Fisher (1949), considerando los siguientes pasos:

1. Prueba de hipótesis

H₀: $\rho = 0$ No existe grado de correlación o dependencia entre la Variable 1 (pensamiento creativo) y la variable 2 (relaciones interpersonales)

H_a: $\rho \neq 0$ Existe algún grado de correlación o dependencia entre la Variable 1 pensamiento creativo y la variable 2 relaciones interpersonales.

2. Nivel de significancia

Se usa un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5\%$ que es equivalente a un 95% de nivel de confianza).

3. Regla de decisión utilizando

Si $Z_c > Z_t$ Se rechaza H₀ y se Acepta la H₁

4. Prueba estadística

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - \frac{\left(\sum_{i=1}^n X_i\right)\left(\sum_{i=1}^n Y_i\right)}{n}}{\sqrt{\sum_{i=1}^n X_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n X_i\right)^2}{n}} \sqrt{\sum_{i=1}^n Y_i^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n Y_i\right)^2}{n}}}$$

$$Z_c = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

Z_c : Z calculada de la distribución normal.

n : Tamaño de muestra.

r : Coeficiente de correlación.

Y : Variable dependiente.

X : Variable independiente

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

5.1.1. Descriptivos de la variable educación financiera y sus dimensiones

Cuadro 2. Resultados generales obtenidos de la dimensión conocimiento financiero en los socios.

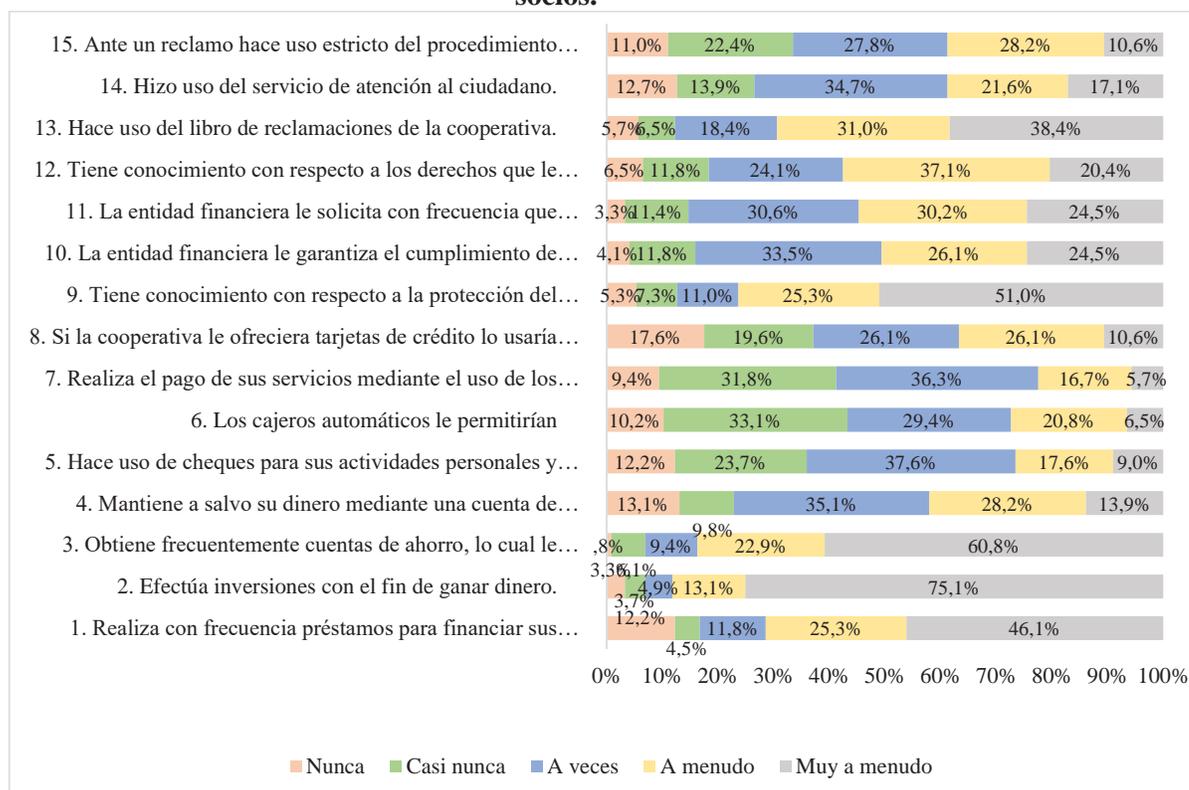
Reactivos/ítems	Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)	
1. Realiza con frecuencia préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios.	Nunca	30	12,2%
	Casi nunca	11	4,5%
	A veces	29	11,8%
	A menudo	62	25,3%
	Muy a menudo	113	46,1%
	Total	245	100,0%
2. Efectúa inversiones con el fin de ganar dinero.	Nunca	8	3,3%
	Casi nunca	9	3,7%
	A veces	12	4,9%
	A menudo	32	13,1%
	Muy a menudo	184	75,1%
	Total	245	100,0%
3. Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, lo cual le genera intereses y beneficios monetarios.	Nunca	2	,8%
	Casi nunca	15	6,1%
	A veces	23	9,4%
	A menudo	56	22,9%
	Muy a menudo	149	60,8%
	Total	245	100,0%
4. Mantiene a salvo su dinero mediante una cuenta de ahorros.	Nunca	32	13,1%
	Casi nunca	24	9,8%
	A veces	86	35,1%
	A menudo	69	28,2%
	Total	211	86,0%

	Muy a menudo	34	13,9%
	Total	245	100,0%
	Nunca	30	12,2%
	Casi nunca	58	23,7%
5. Hace uso de cheques para sus actividades personales y empresariales.	A veces	92	37,6%
	A menudo	43	17,6%
	Muy a menudo	22	9,0%
	Total	245	100,0%
	Nunca	25	10,2%
	Casi nunca	81	33,1%
6. Los cajeros automáticos le permitirían	A veces	72	29,4%
	A menudo	51	20,8%
	Muy a menudo	16	6,5%
	Total	245	100,0%
	Nunca	23	9,4%
	Casi nunca	78	31,8%
7. Realiza el pago de sus servicios mediante el uso de los recibos electrónicos.	A veces	89	36,3%
	A menudo	41	16,7%
	Muy a menudo	14	5,7%
	Total	245	100,0%
	Nunca	43	17,6%
	Casi nunca	48	19,6%
8. Si la cooperativa le ofreciera tarjetas de crédito lo usaría frecuentemente.	A veces	64	26,1%
	A menudo	64	26,1%
	Muy a menudo	26	10,6%
	Total	245	100,0%
	Nunca	13	5,3%
	Casi nunca	18	7,3%
9. Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación a los servicios ofrecidos por la cooperativa.	A veces	27	11,0%
	A menudo	62	25,3%
	Muy a menudo	125	51,0%
	Total	245	100,0%
	Nunca	10	4,1%
	Casi nunca	29	11,8%
10. La entidad financiera le garantiza el cumplimiento de sus servicios.	A veces	82	33,5%
	A menudo	64	26,1%
	Muy a menudo	60	24,5%
	Total	245	100,0%
	Nunca	8	3,3%
	Casi nunca	28	11,4%
11. La entidad financiera le solicita con frecuencia que califique la atención recibida.	A veces	75	30,6%
	A menudo	74	30,2%
	Muy a menudo	60	24,5%
	Total	245	100,0%
	Nunca	16	6,5%
12. Tiene conocimiento con respecto a los derechos que le asisten en el sistema financiero.	Casi nunca	29	11,8%
	A veces	59	24,1%

	A menudo	91	37,1%
	Muy a menudo	50	20,4%
	Total	245	100,0%
	Nunca	14	5,7%
	Casi nunca	16	6,5%
13. Hace uso del libro de reclamaciones de la cooperativa.	A veces	45	18,4%
	A menudo	76	31,0%
	Muy a menudo	94	38,4%
	Total	245	100,0%
	Nunca	31	12,7%
	Casi nunca	34	13,9%
14. Hizo uso del servicio de atención al ciudadano.	A veces	85	34,7%
	A menudo	53	21,6%
	Muy a menudo	42	17,1%
	Total	245	100,0%
	Nunca	27	11,0%
	Casi nunca	55	22,4%
15. Ante un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo.	A veces	68	27,8%
	A menudo	69	28,2%
	Muy a menudo	26	10,6%
	Total	245	100,0%

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 2. Porcentajes comparativos de la dimensión conocimiento financiero en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 1. “Realiza con frecuencia préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios.” se observa que el 46.1% del total de socios muy a menudo se prestan para generar capital de trabajo o uso personal. A comparación del 4.5% de los socios que casi nunca se prestan, ya que ellos tienen una financiación propia. En conclusión, los socios de la cooperativa, en su gran parte se prestan de terceros para uso propio o negocio.

Del ítem 2. “Efectúa inversiones con el fin de ganar dinero.” Se aprecia que el 75.1% de los socios encuestados muy a menudo realizan inversiones con el dinero prestado o propio, con la finalidad de obtener ingresos. Por otro lado, el 3.3% de los socios nunca realizan inversiones, por ende, se sienten cómodos con lo que tienen. Por lo tanto, en su gran mayoría de los socios buscan generar mayores ingresos realizando inversiones.

Del ítem 3. “Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, lo cual le genera intereses y beneficios monetarios.” Se presente que del total de socios encuestado el 60.8% de ellos muy a menudo obtienen frecuentemente cuentas de ahorro, ya que ello les permite juntar dinero de manera periódica. Por otro lado, el 0.8% de los socios nunca obtienen cuentas de ahorro. Por lo tanto, los socios prefieren obtener cuentas de ahorro por la flexibilidad que tienen estas cuentas y por la disposición inmediata del dinero.

Del ítem 4. “Mantiene a salvo su dinero mediante una cuenta de ahorros.” Se obtiene que el total de socios encuestados el 35.1% de ellos a veces mantienen a salvo su dinero en las cuentas de ahorro. A comparación del 13.1%% de los socios nunca indican sentirse seguro dejando su dinero en las cuentas de ahorro. Esto da a entender que en un porcentaje relativamente mayor los socios sienten confianza en dejar su dinero en cuentas de ahorro, ya sea por el nivel de ingresos que genera, la sostenibilidad de dicha entidad financiera, seguridad, entre otros.

Del ítem 5. “Hace uso de cheques para sus actividades personales y empresariales.” Se presenta que el 37.6% de los socios a veces realizan ese tipo de documentos contables de valor para actividades personales o empresariales. Por otro lado, el 9% de los socios muy a menudo realizan cheques como medio de pago óptimo. Por lo tanto, los socios no se suelen sentirse cómodos en la elaboración de cheques para sus actividades financieras.

Del ítem 6. “Los cajeros automáticos le permitirían”

Del ítem 7. “Realiza el pago de sus servicios mediante el uso de los recibos electrónicos.”

Se observa que del total de socios encuestados el 36.3% de ellos a veces realizan pagos por medios electrónicos. A comparación del 5.7% de los socios que muy a menudo realizan sus transacciones financieras por medios electrónicos. Esto da a entender que, los socios no suelen realizar transacciones financieras por dichos medios, ya sea porque no existe una cultura financiera, y que sus destinatarios no tengan la capacidad de hacer uso de estos servicios electrónicos, entre otros.

Del ítem 8. “Si la cooperativa le ofreciera tarjetas de crédito lo usaría frecuentemente.”

Se aprecia que el 26.1% del total de socios encuestados a veces y a menudo harían uso de dichas tarjetas de crédito para sus actividades financieras. A comparación del 10.6% de los socios que muy a menudo harían uso de las tarjetas de crédito. Esto da a entender que, los socios no se encuentran del todo seguros en el caso de que la cooperativa les brindara tarjetas de crédito para sus actividades crediticias; una de las consecuencias de que ocurra esto es porque a veces no existe una educación financiera adecuada.

Del ítem 9. “Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación con los servicios ofrecidos por la cooperativa.”

Del total de socios encuestados, el 51% de ellos indican que muy a menudo tienen conocimiento de la protección del consumidor de la cooperativa. Por otro lado, el 5.3% de los socios encuestados indican que nunca demuestran interés en conocer la protección al consumidor, en base a los servicios que se brindan. Por lo tanto, en su gran parte de los socios dan a entender que demuestran interés con los servicios prestados a los clientes de la cooperativa, garantizando la prestación de servicio, como la protección de sus clientes en las actividades financieras.

Del ítem 10. “La entidad financiera le garantiza el cumplimiento de sus servicios.”

Se aprecia que el 33.5% del total de personas encuestadas indican que a veces la cooperativa garantiza cumplimiento con los servicios prestados. Por otro lado, el 4.1% de los socios indican que la cooperativa nunca brinda servicios que garanticen el cumplimiento de sus objetivos hacia el cliente. Por lo tanto, con un porcentaje relativamente mayor, los socios demuestran confianza con respecto a los servicios que brinda la cooperativa hacia sus clientes.

Del ítem 11. “La entidad financiera le solicita con frecuencia que califique la atención recibida.” Se muestra que el 30.6% de los socios encuestados indican que a veces la cooperativa les solicita que califiquen la atención que tiene hacia los clientes. Por otro lado, el 3.3% de los socios indican que nunca ellos realizan evaluación para calificar la atención de la cooperativa. Por lo tanto, los socios indican que en su gran mayoría suelen evaluar la calidad del servicio que otorga la cooperativa a sus clientes.

Del ítem 12. “Tiene conocimiento con respecto a los derechos que le asisten en el sistema financiero.” Se obtiene que el 37.1% de los socios a menudo tienen conocimiento de los derechos que le asisten en el sistema financiero. A comparación del 6.5% de los socios nunca demuestran conocimiento a los derechos que le otorga en el sistema financiero. En conclusión, en su mayoría de los socios encuestados, indican conocer los derechos que tienen en el sistema financiero estableciendo principios y reglas que rige y protege a dicho sistema.

Del ítem 13. “Hace uso del libro de reclamaciones de la cooperativa.” Se observa que muy a menudo, los socios hacen uso del libro de reclamaciones de la cooperativa, representado por el 38.4%. A comparación del 5.7% de los socios que indican nunca hacen uso del libro de reclamaciones. Por lo tanto, se aprecia que, en su gran mayoría, los socios tienden a hacer uso del libro de reclamaciones, esto quiere decir que los socios no suelen sentirse a gusto con los beneficios y otorgamientos que reciben de la cooperativa.

Del ítem 14. “Hizo uso del servicio de atención al ciudadano.” Se observa que, del total de los socios encuestados, el 34.7% de ellos a veces hacen uso del servicio de atención al ciudadano que otorga la cooperativa. Por otro lado, el 12.7% de los socios nunca hacen uso de los servicios que brinda la cooperativa al ciudadano. Por lo tanto, se muestra que los socios no suelen hacer uso de los servicios que brinda la cooperativa, por diferentes factores, ya sea por la atención, seguridad, calidad, compromiso, entre otros.

Del ítem 15. “Ante un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo.” Se aprecia que el 28.2% del total de socios encuestados a menudo hacen uso de los procedimientos administrativos antes un reclamo o quejas que observan. Por otro lado, el 10.6% de los socios muy a menudo hacen uso de dichos procedimientos administrativos.

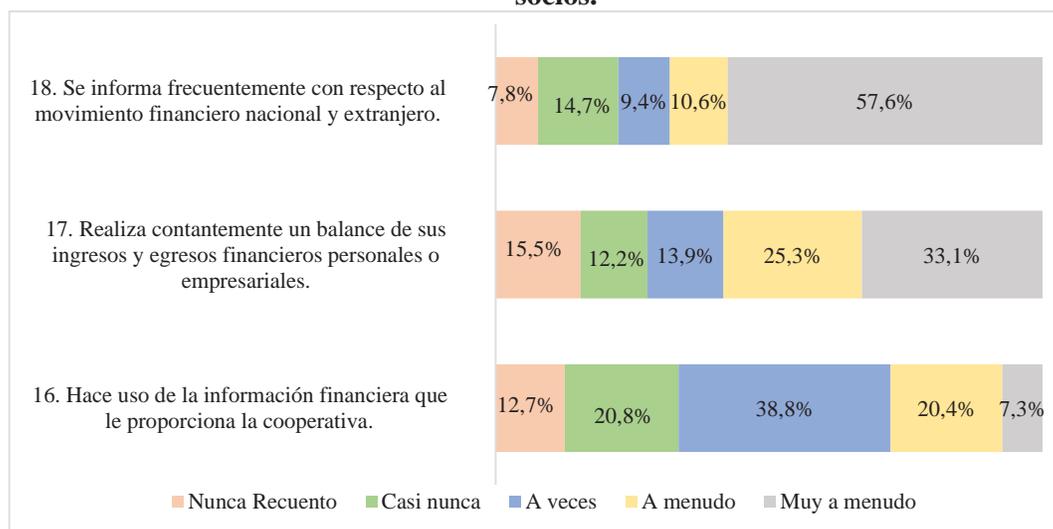
Por lo tanto, se aprecia que no necesariamente existe un buen funcionamiento administrativo en la cooperativa antes las quejas que existen.

Cuadro 3. Resultados generales obtenidos de la dimensión habilidades financieras en los socios.

Reactivos/ítems		Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)
16. Hace uso de la información financiera que le proporciona la cooperativa.	Nunca	31	12,7%
	Casi nunca	51	20,8%
	A veces	95	38,8%
	A menudo	50	20,4%
	Muy a menudo	18	7,3%
	Total	245	100,0%
17. Realiza contantemente un balance de sus ingresos y egresos financieros personales o empresariales.	Nunca	38	15,5%
	Casi nunca	30	12,2%
	A veces	34	13,9%
	A menudo	62	25,3%
	Muy a menudo	81	33,1%
	Total	245	100,0%
18. Se informa frecuentemente con respecto al movimiento financiero nacional y extranjero.	Nunca	19	7,8%
	Casi nunca	36	14,7%
	A veces	23	9,4%
	A menudo	26	10,6%
	Muy a menudo	141	57,6%
	Total	245	100,0%

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 3. Porcentajes comparativos de la dimensión habilidades financieras en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 16. “Hace uso de la información financiera que le proporciona la cooperativa.” Se observa que del total de socios encuestados el 38.8% de ellos a veces hacen uso de la información que maneja la cooperativa. Por otro lado, el 7.3% de los socios indican que muy a menudo hacen uso de la información financiera. Por lo tanto, se aprecia que los socios no suelen estar informados con respecto al uso de los recursos financieros que tiene la cooperativa, y los propósitos destinados que tienen estas.

Del ítem 17. “Realiza constantemente un balance de sus ingresos y egresos financieros personales o empresariales.” Se aprecia que el 33.1% de los socios encuestados muy a menudo realiza este tipo de balance en su vida diaria ya que es importante en cualquier aspecto de sus vidas. Por otro lado, el 12.2% de los socios casi nunca hacen un balance de sus ingresos y egresos. Por lo tanto, en su gran mayoría, los socios encuestados hacen uso de este documento contable ya que les permite tener una visión del estado general de su empresa o vida personal.

Del ítem 18. “Se informa frecuentemente con respecto al movimiento financiero nacional y extranjero.” Se observa que el 57.6% de los socios encuestados indican que muy a menudo se informan con respecto al movimiento financiero. a comparación del 7.8% de los socios que no demuestran interés de dicho tema. Esto da a entender que, en su gran mayoría, los socios le toman la debida importancia al movimiento financiero nacional e internacional, porque de ello depende el crecimiento y apertura de mercados en un país, y, por ende, el crecimiento de una entidad financiera.

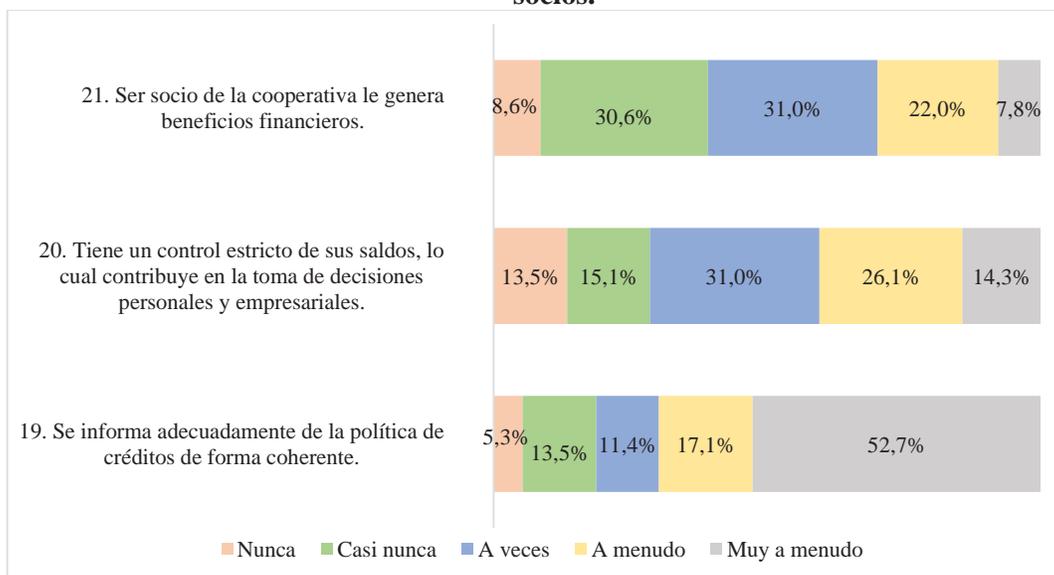
Cuadro 4. Resultados generales obtenidos de la dimensión actitudes financieras en los socios.

Reactivos/ítems	Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)	
	Nunca	13	5,3%
	Casi nunca	33	13,5%
19. Se informa adecuadamente de la política de créditos de forma coherente.	A veces	28	11,4%
	A menudo	42	17,1%
	Muy a menudo	129	52,7%
	Total	245	100,0%
	Nunca	33	13,5%
	Casi nunca	37	15,1%

20. Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual contribuye en la toma de decisiones personales y empresariales.	A veces	76	31,0%
	A menudo	64	26,1%
	Muy a menudo	35	14,3%
	Total	245	100,0%
21. Ser socio de la cooperativa le genera beneficios financieros.	Nunca	21	8,6%
	Casi nunca	75	30,6%
	A veces	76	31,0%
	A menudo	54	22,0%
	Muy a menudo	19	7,8%
Total	245	100,0%	

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 4. Porcentajes comparativos de la dimensión actitudes financieras en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 19. “Se informa adecuadamente de la política de créditos de forma coherente.” Se aprecia que, del total de socios encuestados, el 52.7% de ellos indican que muy a menudo se informan de la política de créditos de la cooperativa. Por otro lado, el 5.3% de los socios nunca se informan de ello. Por lo tanto, los socios, en su gran mayoría, se le es importante conocer las normas y el grado de solvencia de las políticas de crédito que se maneja en la cooperativa.

Del ítem 20. “Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual contribuye en la toma de decisiones personales y empresariales.” Se aprecia que el 31% del total de socios encuestados a veces toman el control de sus saldos. A comparación del 13.5% de los socios nunca hacen un manejo adecuado de sus saldos que perciben. Esto quiere decir que, los socios, en su gran mayoría los socios toman decisiones de forma adecuada y eficiente en base a los sueldos que ellos perciben.

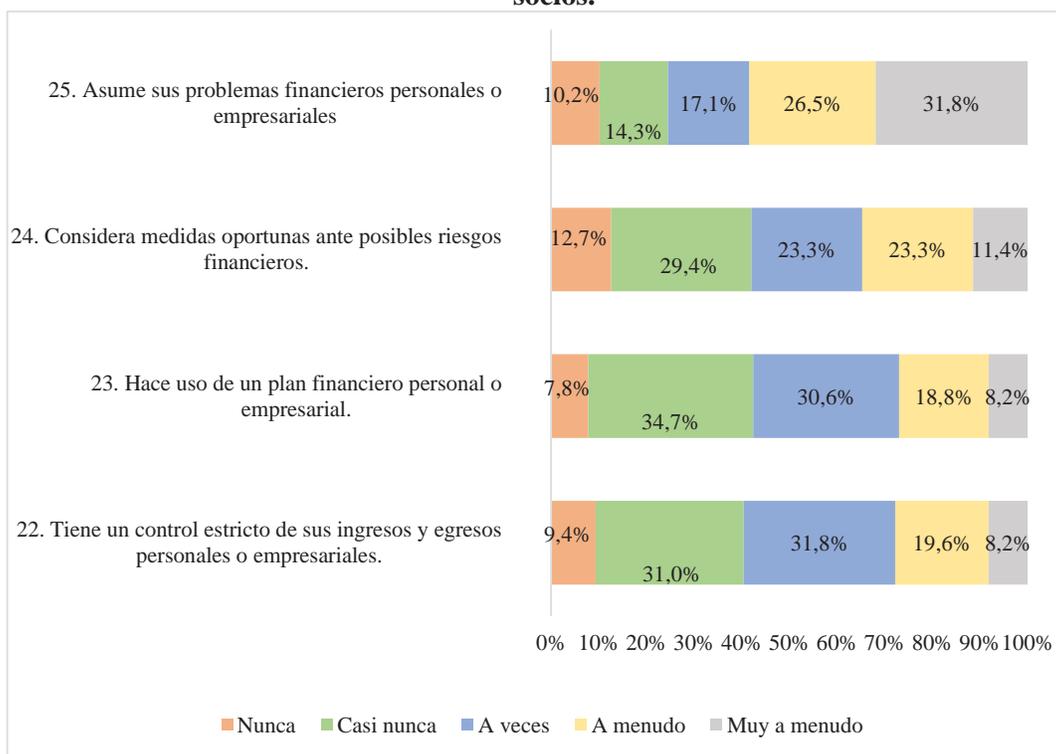
Del ítem 21. “Ser socio de la cooperativa le genera beneficios financieros.” Se observa que, del total de socios encuestados, el 31% de ellos indican que a veces les genera beneficios financieros ser socio de la cooperativa. Por otro lado, el 7.8% de los socios muy a menudo indican estar satisfechos con la retribución que ellos obtienen al ser socio de la cooperativa. Por lo tanto, existe una tendencia relativamente negativa que indica que los socios no suelen generar beneficios financieros de los que esperaban de la cooperativa.

Cuadro 5. Resultados generales obtenidos de la dimensión bienestar financiero en los socios.

Reactivos/ítems		Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)
22. Tiene un control estricto de sus ingresos y egresos personales o empresariales.	Nunca	23	9,4%
	Casi nunca	76	31,0%
	A veces	78	31,8%
	A menudo	48	19,6%
	Muy a menudo	20	8,2%
	Total	245	100,0%
23. Hace uso de un plan financiero personal o empresarial.	Nunca	19	7,8%
	Casi nunca	85	34,7%
	A veces	75	30,6%
	A menudo	46	18,8%
	Muy a menudo	20	8,2%
	Total	245	100,0%
24. Considera medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.	Nunca	31	12,7%
	Casi nunca	72	29,4%
	A veces	57	23,3%
	A menudo	57	23,3%
	Muy a menudo	28	11,4%
	Total	245	100,0%
25. Asume sus problemas financieros personales o empresariales	Nunca	25	10,2%
	Casi nunca	35	14,3%
	A veces	42	17,1%
	A menudo	65	26,5%
	Muy a menudo	78	31,8%
	Total	245	100,0%

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 5. Porcentajes comparativos de la dimensión bienestar financiero en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 22. “Tiene un control estricto de sus ingresos y egresos personales o empresariales.” De los cuales se observa que el 31.8% de socios encuestados indican que a veces hacen uso de un control estricto de sus ingresos y egresos que manejan. Por otro lado, el 8.2% de los socios muy a menudo realizan este tipo de control en sus actividades financieras. esto da a entender que los socios relativamente no son estrictos con respecto a los ingresos y egresos que ellos realizan.

Del ítem 23. “Hace uso de un plan financiero personal o empresarial.” Se observa que el 34.7% de los socios casi nunca realizan un plan financiero. A comparación del 7.8% de los socios que nunca lo hacen. Esto da a entender que los socios en su gran parte ya no realizan un plan financiero, puesto que ya no son necesarios en su vida, ya que tienen una solvencia económica.

Del ítem 24. “Considera medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.” Se aprecia que el 29,4% de los socios casi nunca manejan medidas oportunas ante posibles riesgos financieros. También el 7.8% de los socios indican que nunca realizan este tipo de medidas. Esto da a entender que los socios, tanto en su vida personal, y vida empresarial dentro de la cooperativa no suelen necesitar medidas oportunas ante posibles riesgos, es decir que los socios demuestran estabilidad y confianza en las actividades financieras que realizan.

Del ítem 25. “Asume sus problemas financieros personales o empresariales.” Se observa que, del total de socios encuestados, el 31.8% de ellos muy a menudo prefieren asumir sus problemas financieros antes de consultar a otros. Por otro lado, el 10.2% de los socios nunca revisan sus problemas financieros solos. Por lo tanto, se demuestra que los socios tienen la capacidad de manejar su vida financiera por cuenta propia.

5.1.2. Descriptivos de la variable gestión financiera y sus dimensiones

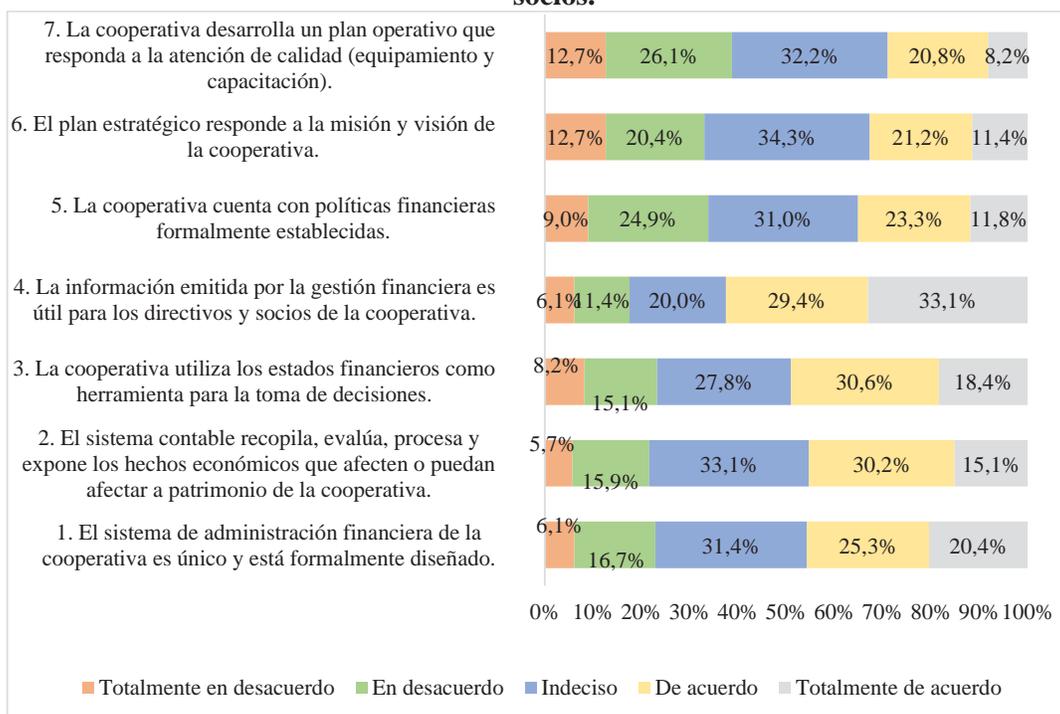
Cuadro 6. Resultados generales obtenidos de la dimensión planificación financiera en los socios.

Reactivos/ítems		Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)
8. La información es emitida por el sistema de gestión financiera que sirve para realizar las estimaciones presupuestarias de cada periodo.	Totalmente en desacuerdo	17	6,9%
	En desacuerdo	67	27,3%
	Indeciso	75	30,6%
	De acuerdo	55	22,4%
	Totalmente de acuerdo	31	12,7%
	Total	245	100,0%
9. La información financiera generada por la cooperativa presenta características presupuestarias en cuanto a transparencia y confiabilidad.	Totalmente en desacuerdo	27	11,0%
	En desacuerdo	67	27,3%
	Indeciso	75	30,6%
	De acuerdo	52	21,2%
	Totalmente de acuerdo	24	9,8%
	Total	245	100,0%
10. Los reportes emitidos por el sistema financiero de la cooperativa son revisados por los directivos para determinar y corregir posibles errores.	Totalmente en desacuerdo	26	10,6%
	En desacuerdo	71	29,0%
	Indeciso	68	27,8%
	De acuerdo	51	20,8%
	Totalmente de acuerdo	29	11,8%
	Total	245	100,0%
11. Las funciones de contabilidad, tesorería y control presupuestal están debidamente establecidas.	Totalmente en desacuerdo	25	10,2%
	En desacuerdo	61	24,9%
	Indeciso	86	35,1%
	De acuerdo	60	24,5%
	Totalmente de acuerdo	13	5,3%
	Total	245	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%

12. Los resultados de los estados financieros son utilizados para la asignación de los recursos económicos de la cooperativa.	En desacuerdo	17	6,9%
	Indeciso	24	9,8%
	De acuerdo	64	26,1%
	Totalmente de acuerdo	126	51,4%
	Total	245	100,0%
13. Todo requerimiento es previamente evaluado por los directivos de la cooperativa.	Totalmente en desacuerdo	8	3,3%
	En desacuerdo	28	11,4%
	Indeciso	77	31,4%
	De acuerdo	68	27,8%
	Totalmente de acuerdo	64	26,1%
14. Existen mecanismos que contribuyen a medir la veracidad de la información financiera.	Totalmente en desacuerdo	8	3,3%
	En desacuerdo	29	11,8%
	Indeciso	74	30,2%
	De acuerdo	71	29,0%
	Totalmente de acuerdo	63	25,7%
15. La cooperativa elabora reportes de los flujos de cajas para tener información que ayude en la toma de decisiones.	Totalmente en desacuerdo	15	6,1%
	En desacuerdo	26	10,6%
	Indeciso	58	23,7%
	De acuerdo	90	36,7%
	Totalmente de acuerdo	56	22,9%
Total	245	100,0%	

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 6. Porcentajes comparativos de la dimensión planificación financiera en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 1. “El sistema de administración financiera de la cooperativa es único y está formalmente diseñado.” Se observa que el 31,4% del total de socios encuestados indican encontrarse indecisos con respecto al sistema financiero que maneja la cooperativa. Por otro lado, el 6,1% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con la organización y la planificación que se da de los recursos de la cooperativa. En otras palabras, los socios suelen estar de acuerdo con la planificación que tiene la cooperativa y la forma de uso de los recursos que tiene esta.

Del ítem 2. “El sistema contable recopila, evalúa, procesa y expone los hechos económicos que afecten o puedan afectar a patrimonio de la cooperativa.” Se observa que, del total de socios encuestados, el 33,1% de ellos se encuentran indecisos con respecto a la evaluación que se realiza de los sistemas contables. Por otro lado, el 5,7% de los socios indican estar totalmente en desacuerdo con la recopilación y exposición que se realiza en el sistema contable. Esto da a entender que, relativamente los socios indican sentirse conforme con el sistema contable que se maneja en la cooperativa.

Del ítem 3. “La cooperativa utiliza los estados financieros como herramienta para la toma de decisiones.” Se aprecia que el 30,6% de los socios encuestados indican sentirse de acuerdo que la cooperativa utilice los estados financieros para tomar decisiones. A comparación del 8,2% que están totalmente en desacuerdo con esta forma de tomar decisiones. Por lo tanto, se aprecia que los socios en su gran parte indica que es importante el análisis de los estados financieros para la toma de decisiones.

Del ítem 4. “La información emitida por la gestión financiera es útil para los directivos y socios de la cooperativa.” Se observa que el 33,1% de los socios indican estar totalmente de acuerdo que es útil la información que reciben por la gestión financiera. Por otro lado, el 6,1% de los socios indican estar totalmente en desacuerdo con la información que reciben. Por lo tanto, es de gran importancia para los socios la información emitida por la gestión financiera el cual les da el sentido del control de las operaciones que maneja la cooperación.

Del ítem 5. “La cooperativa cuenta con políticas financieras formalmente establecidas.” Se aprecia que el 31% de los socios indican estar indecisos con la política financiera de la cooperativa. Pero el 9% de los socios indican estar totalmente en desacuerdo las políticas que se manejan. En conclusión, los socios indican no sentirse del todo cómodos con la política financiera de la cooperativa, es decir no necesariamente están bien diseñadas.

Del ítem 6. “El plan estratégico responde a la misión y visión de la cooperativa.” Se aprecia que el 34,3% de los socios se encuentran indecisos con respecto al plan estratégico de la cooperativa. Por otro lado, el 11,4% de los socios indican que el plan estratégico de la cooperativa responde a la misión y visión de esta; estando totalmente de acuerdo. En conclusión, se aprecia que existe en gran parte, los socios dan a entender que las funciones y estrategias de la cooperativa no necesariamente cumple con su misión y visión que tiene esta.

Del ítem 7. “La cooperativa desarrolla un plan operativo que responda a la atención de calidad (equipamiento y capacitación).” Se observa que, del total de socios encuestados, el 32,2% de ellos indican estar indecisos con la atención que reciben sus clientes. A comparación del 8,2% de los socios indican estar totalmente de acuerdo que la atención que reciben los clientes es óptima y adecuada. Por lo tanto, los socios representados por un porcentaje relativamente mayor indican que la cooperativa no llega a cumplir con sus proyectos trazados, por ende, no aplican un adecuado plan operativo.

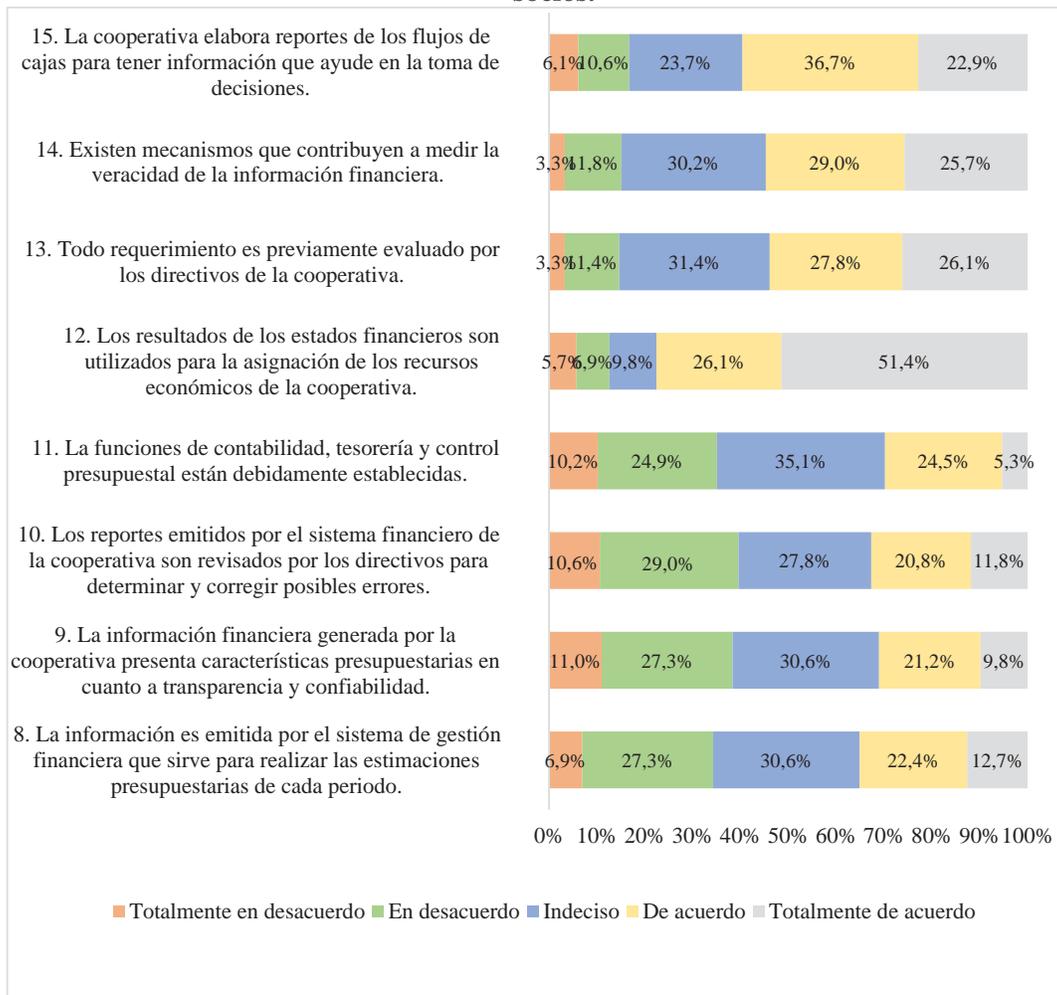
Cuadro 7. Resultados generales obtenidos de la dimensión organización financiera en los socios.

Reactivos/ítems		Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)
	Totalmente en desacuerdo	17	6,9%
8. La información es emitida por el sistema de gestión financiera que sirve para realizar las estimaciones presupuestarias de cada periodo.	En desacuerdo	67	27,3%
	Indeciso	75	30,6%
	De acuerdo	55	22,4%
	Totalmente de acuerdo	31	12,7%
	Total	245	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	27	11,0%
9. La información financiera generada por la cooperativa presenta características presupuestarias en cuanto a transparencia y confiabilidad.	En desacuerdo	67	27,3%
	Indeciso	75	30,6%
	De acuerdo	52	21,2%
	Totalmente de acuerdo	24	9,8%
	Total	245	100,0%

10. Los reportes emitidos por el sistema financiero de la cooperativa son revisados por los directivos para determinar y corregir posibles errores.	Totalmente en desacuerdo	26	10,6%
	En desacuerdo	71	29,0%
	Indeciso	68	27,8%
	De acuerdo	51	20,8%
	Totalmente de acuerdo	29	11,8%
	Total	245	100,0%
11. Las funciones de contabilidad, tesorería y control presupuestal están debidamente establecidas.	Totalmente en desacuerdo	25	10,2%
	En desacuerdo	61	24,9%
	Indeciso	86	35,1%
	De acuerdo	60	24,5%
	Totalmente de acuerdo	13	5,3%
	Total	245	100,0%
12. Los resultados de los estados financieros son utilizados para la asignación de los recursos económicos de la cooperativa.	Totalmente en desacuerdo	14	5,7%
	En desacuerdo	17	6,9%
	Indeciso	24	9,8%
	De acuerdo	64	26,1%
	Totalmente de acuerdo	126	51,4%
	Total	245	100,0%
13. Todo requerimiento es previamente evaluado por los directivos de la cooperativa.	Totalmente en desacuerdo	8	3,3%
	En desacuerdo	28	11,4%
	Indeciso	77	31,4%
	De acuerdo	68	27,8%
	Totalmente de acuerdo	64	26,1%
	Total	245	100,0%
14. Existen mecanismos que contribuyen a medir la veracidad de la información financiera.	Totalmente en desacuerdo	8	3,3%
	En desacuerdo	29	11,8%
	Indeciso	74	30,2%
	De acuerdo	71	29,0%
	Totalmente de acuerdo	63	25,7%
	Total	245	100,0%
15. La cooperativa elabora reportes de los flujos de cajas para tener información que ayude en la toma de decisiones.	Totalmente en desacuerdo	15	6,1%
	En desacuerdo	26	10,6%
	Indeciso	58	23,7%
	De acuerdo	90	36,7%
	Totalmente de acuerdo	56	22,9%
	Total	245	100,0%

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 7. Porcentajes comparativos de la dimensión organización financiera en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 8. “La información es emitida por el sistema de gestión financiera que sirve para realizar las estimaciones presupuestarias de cada periodo.” Se aprecia que el 30,6% de los socios encuestados se encuentran indecisos con la información obtenida del sistema de gestión financiera, por ende, no se sienten seguro al momento de realizar las estimaciones presupuestarias. Por otro lado, el 6,9% de los socios están totalmente en desacuerdo con dicha información. Esto da a entender que, los socios no suelen recibir dicha información, por ende, no existe un acto de confianza, y esto conlleva en que no exista calidad en los cumplimientos que tienen la cooperativa.

Del ítem 9. “La información financiera generada por la cooperativa presenta características presupuestarias en cuanto a transparencia y confiabilidad.” Se observa que el 30,6% de los socios encuestados se encuentran indecisos con la información financiera que perciben. Por otro lado, el 9,8% de los socios están totalmente de acuerdo con la información financiera que se les otorga. Por lo tanto, se puede apreciar que la confianza y transparencia que se maneja en la cooperativa con respecto a la información financiera es relativamente baja.

Del ítem 10. “Los reportes emitidos por el sistema financiero de la cooperativa son revisados por los directivos para determinar y corregir posibles errores.” Se aprecia que el 29% de los socios indican estar en desacuerdo con los reportes emitidos por el sistema financiero. Por otro lado, el 11,8% de los socios indican estar totalmente de acuerdo con la información obtenida. Por ende, los socios en su gran mayoría no observan que existe transparencia ante los reportes que emite el sistema financiero, por ende, no se puede realizar o corregir posibles errores a cabalidad.

Del ítem 11. “Las funciones de contabilidad, tesorería y control presupuestal están debidamente establecidas.” Se observa que, del total de personas encuestadas, el 35,1% de ellos indican sentirse indecisos con el manejo y desarrollo de las funciones presupuestarias de la cooperativa. Por otro lado, el 5,3% de los socios están totalmente de acuerdo con dicho control presupuestal. Esto quiere decir que relativamente en gran parte, los socios demuestran sentir desconfianza con respecto al control presupuestal que presenta la cooperativa, en otras palabras, sienten que no existe transparencia.

Del ítem 12. “Los resultados de los estados financieros son utilizados para la asignación de los recursos económicos de la cooperativa.” Se observa que el 51,4% de los socios encuestados indican estar totalmente de acuerdo y respaldados de que los resultados financieros se asignan en los recursos económicos. Mientras tanto, el 5,7% de los socios opinan totalmente lo contrario. Esto da a entender que, en gran parte, los socios dan a entender que los estados financieros permiten conocer los recursos económicos que maneja la cooperativa.

Del ítem 13. “Todo requerimiento es previamente evaluado por los directivos de la cooperativa.” Se observa que los socios en gran parte se encuentran indecisos con respecto a la evaluación de los requerimientos de la cooperativa, el cual es representado por el 31,4%.

Por otro lado, el 3,3% de los socios indican estar totalmente en desacuerdo, puesto que no siempre lo realizan los directivos, o dicha información no llega a ellos. Por lo tanto, los socios opinan que los requerimientos tienen que ser evaluados por los directivos, para la toma de decisiones dentro de la cooperativa.

Del ítem 14. “Existen mecanismos que contribuyen a medir la veracidad de la información financiera.” Se observa que el 30,2% de los socios están indecisos con respecto a los mecanismos que se usan para medir la información financiera. A comparación del 3,3% de los socios dan a entender que dichos mecanismos no sirven para medir la veracidad de la información financiera. Esto quiere decir que, en gran parte los socios, abalan y le dan respaldo a los mecanismos que se usan para medir la veracidad, dentro de la cooperativa.

Del ítem 15. “La cooperativa elabora reportes de los flujos de cajas para tener información que ayude en la toma de decisiones.” Se observa que el 36,0% de los socios indican estar de acuerdo, acreditando de que si se realiza reportes financieros para tomar decisiones. A comparación del 6,1% de los socios, que están totalmente en desacuerdo, y dan a entender lo contrario. Esto quiere decir que los socios aseguran de que la toma de decisiones de la cooperativa depende de los reportes que tenga esta.

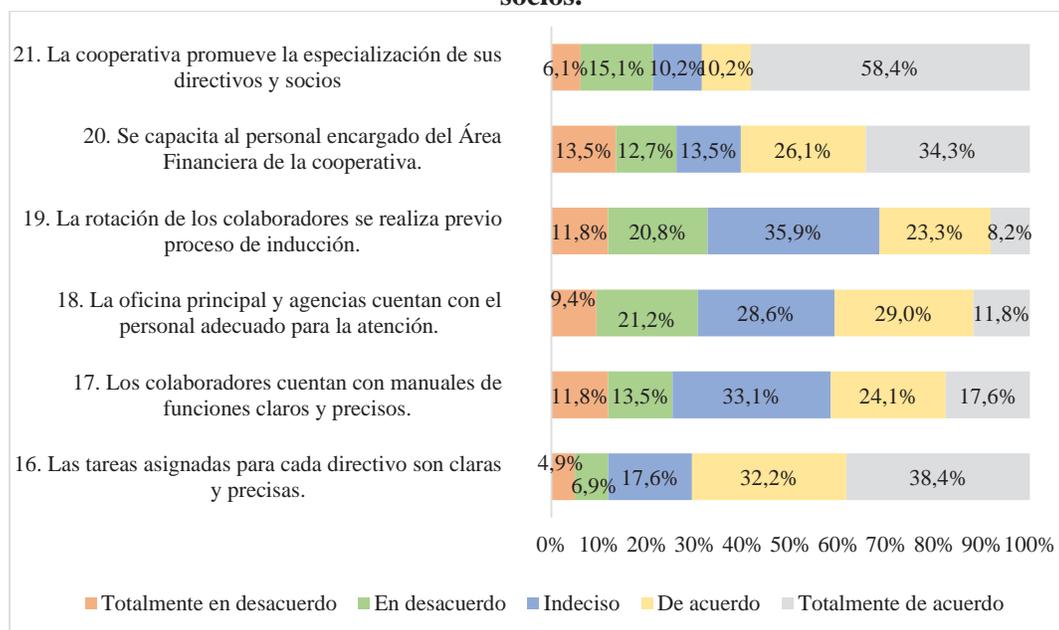
Cuadro 8. Resultados generales obtenidos de la dimensión dirección financiera en los socios.

Reactivos/ítems		Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)
16. Las tareas asignadas para cada directivo son claras y precisas.	Totalmente en desacuerdo	12	4,9%
	En desacuerdo	17	6,9%
	Indeciso	43	17,6%
	De acuerdo	79	32,2%
	Totalmente de acuerdo	94	38,4%
	Total	245	100,0%
17. Los colaboradores cuentan con manuales de funciones claros y precisos.	Totalmente en desacuerdo	29	11,8%
	En desacuerdo	33	13,5%
	Indeciso	81	33,1%
	De acuerdo	59	24,1%
	Totalmente de acuerdo	43	17,6%
	Total	245	100,0%
18. La oficina principal y agencias cuentan con el personal adecuado para la atención.	Totalmente en desacuerdo	23	9,4%
	En desacuerdo	52	21,2%
	Indeciso	70	28,6%
	De acuerdo	71	29,0%

	Totalmente de acuerdo	29	11,8%
	Total	245	100,0%
19. La rotación de los colaboradores se realiza previo proceso de inducción.	Totalmente en desacuerdo	29	11,8%
	En desacuerdo	51	20,8%
	Indeciso	88	35,9%
	De acuerdo	57	23,3%
	Totalmente de acuerdo	20	8,2%
	Total	245	100,0%
20. Se capacita al personal encargado del Área Financiera de la cooperativa.	Totalmente en desacuerdo	33	13,5%
	En desacuerdo	31	12,7%
	Indeciso	33	13,5%
	De acuerdo	64	26,1%
	Totalmente de acuerdo	84	34,3%
	Total	245	100,0%
21. La cooperativa promueve la especialización de sus directivos y socios	Totalmente en desacuerdo	15	6,1%
	En desacuerdo	37	15,1%
	Indeciso	25	10,2%
	De acuerdo	25	10,2%
	Totalmente de acuerdo	143	58,4%
	Total	245	100,0%

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 8. Porcentajes comparativos de la dimensión dirección financiera en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 16. “Las tareas asignadas para cada directivo son claras y precisas.” Se observa que el 38,4% del total de socios encuestados indican estar totalmente de acuerdo con las funciones que manejan los directivos, y que tienen conocimiento de ello. A comparación del 4,9% que indica lo contrario. Esto quiere decir que, en su gran mayoría, los socios conocen sus funciones de forma clara y precisa.

Del ítem 17. “Los colaboradores cuentan con manuales de funciones claros y precisos.” Se observa que en gran parte, los socios indican estar indecisos de que el manual de funciones de los colaboradores sea clara y precisa. Por otro lado, el 11,8% de los socios están totalmente en desacuerdo con respecto al manual de funciones de los colaboradores. Por consiguiente, se observa que los socios no respaldan del todo el manual de funciones de los colaboradores.

Del ítem 18. “La oficina principal y agencias cuentan con el personal adecuado para la atención.” Los socios en gran parte están de acuerdo con el número del personal de atención al cliente, el cual abastece a sus clientes dentro de la cooperativa; el cual es representado por el 29%. A comparación del 9,4% de los socios que indican estar totalmente en desacuerdo. Por consiguiente, se aprecia que los socios indican que existe personal adecuado que puede brindar calidad en la atención a los clientes.

Del ítem 19. “La rotación de los colaboradores se realiza previo proceso de inducción.” Se observa que el 35,9% de los socios indican estar indecisos con respecto a la información de los procesos, al momento de realizar la rotación de los colaboradores. Por otro lado, el 8,2% de los socios están totalmente de acuerdo, dando el visto bueno a que los colaboradores si reciben un proceso de inducción, antes de ser cambiados puesto. Esto da a entender que los socios no están del todo seguros si los colaboradores reciben algunas capacitaciones previas a sus funciones que van a realizar.

Del ítem 20. “Se capacita al personal encargado del Área Financiera de la cooperativa.” Se observa que el 34,3% del total de socios encuestados indican estar totalmente de acuerdo de que la cooperativa capacita al personal del área financiero. Por otro lado, el 12,7% de los socios se encuentran en desacuerdo con lo opinado. Por lo tanto, se aprecia que en la

cooperativa si realizan capacitaciones al personal del área financiero, puesto que es el flujo primordial en la cooperativa.

Del ítem 21. “La cooperativa promueve la especialización de sus directivos y socios.” Se observa que, del total de socios encuestado, el 58,4% de ellos están totalmente de acuerdo de que la cooperativa promueve especializaciones tanto a los directivos, como los socios. A comparación del 6,1% de ellos que indican estar totalmente en desacuerdo con lo indicado. Teniendo como conclusión, de que a la cooperativa tiene bastante interés con la especialización de sus directivos y socios, esto con el objetivo de destacar la participación de ellos para fortalecer y tomar decisiones en la cooperativa.

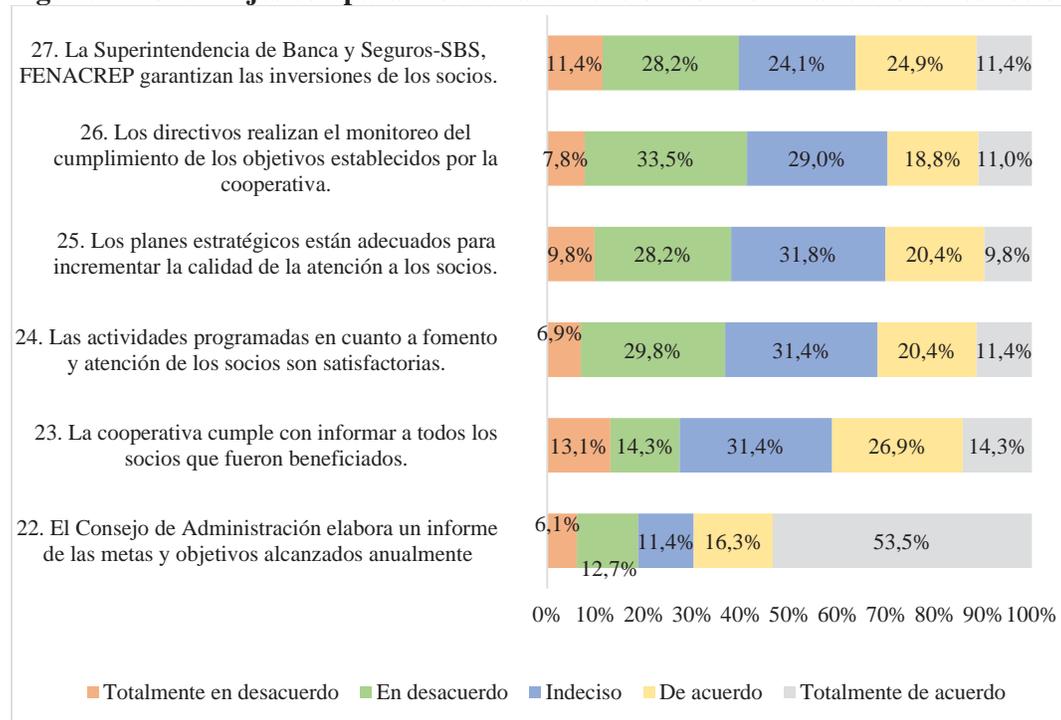
Cuadro 9. Resultados generales obtenidos de la dimensión control financiero en los socios.

Reactivos/ítems		Frecuencia (fi)	Porcentaje (ni%)
22. El Consejo de Administración elabora un informe de las metas y objetivos alcanzados anualmente	Totalmente en desacuerdo	15	6,1%
	En desacuerdo	31	12,7%
	Indeciso	28	11,4%
	De acuerdo	40	16,3%
	Totalmente de acuerdo	131	53,5%
	Total	245	100,0%
23. La cooperativa cumple con informar a todos los socios que fueron beneficiados.	Totalmente en desacuerdo	32	13,1%
	En desacuerdo	35	14,3%
	Indeciso	77	31,4%
	De acuerdo	66	26,9%
	Totalmente de acuerdo	35	14,3%
	Total	245	100,0%
24. Las actividades programadas en cuanto a fomento y atención de los socios son satisfactorias.	Totalmente en desacuerdo	17	6,9%
	En desacuerdo	73	29,8%
	Indeciso	77	31,4%
	De acuerdo	50	20,4%
	Totalmente de acuerdo	28	11,4%
	Total	245	100,0%
25. Los planes estratégicos están adecuados para incrementar la calidad de la atención a los socios.	Totalmente en desacuerdo	24	9,8%
	En desacuerdo	69	28,2%
	Indeciso	78	31,8%
	De acuerdo	50	20,4%
	Totalmente de acuerdo	24	9,8%
	Total	245	100,0%
26. Los directivos realizan el monitoreo del cumplimiento de los objetivos establecidos por la cooperativa.	Totalmente en desacuerdo	19	7,8%
	En desacuerdo	82	33,5%
	Indeciso	71	29,0%
	De acuerdo	46	18,8%
	Totalmente de acuerdo	27	11,0%
	Total	245	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	28	11,4%

	En desacuerdo	69	28,2%
27. La Superintendencia de Banca y Seguros-SBS, FENACREP garantizan las inversiones de los socios.	Indeciso	59	24,1%
	De acuerdo	61	24,9%
	Totalmente de acuerdo	28	11,4%
	Total	245	100,0%

Fuente: datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 9. Porcentajes comparativos de la dimensión control financiero en los socios.



Fuente: Elaboración propia, en base a la encuesta realizada

Análisis e interpretación:

Del ítem 22. “El Consejo de Administración elabora un informe de las metas y objetivos alcanzados anualmente.” Se aprecia que el 53,5% de los socios encuestados están totalmente de acuerdo de que el consejo administrativo elabore un informe anual. Por otro lado, el 6,1% de los socios, están totalmente en desacuerdo. Esto da a entender que la cooperativa si realiza y orienta los asuntos de la cooperativa, estimando y midiendo a través de plazos, generando un control adecuado en el cumplimiento de las metas y objetivos anuales de la cooperativa.

Del ítem 23. “La cooperativa cumple con informar a todos los socios que fueron beneficiados.” Se aprecia que el 31,4% de los socios están indecisos de que la cooperativa

informe a los socios beneficiados. Por otro lado, el 13,1% está totalmente en desacuerdo, es decir, que ellos indican que la cooperativa no cumple con informar a los beneficiados. Por lo tanto, la cooperativa relativamente cumple con informar la lista de socios beneficiados, ya sea por sus aportes, entre otros.

Del ítem 24. “Las actividades programadas en cuanto a fomento y atención de los socios son satisfactorias.” Se observa que el 31,4% de los socios encuestados se encuentran indecisos en cuanto a la atención de los socios y lo satisfechos que se encuentran. Por otro lado, el 6,9% de los socios están totalmente en desacuerdo con la atención que reciben y las actividades programadas que no se cumplen. Por lo tanto, los socios no suelen indicar que se realizan actividades para la atención de ellos, y por ende su satisfacción que tienen con la cooperativa, no es del todo adecuada.

Del ítem 25. “Los planes estratégicos están adecuados para incrementar la calidad de la atención a los socios.” Se observa que el 31,8% de los socios se encuentran indecisos ante los planes estratégicos que se les implanta. Por otra parte, el 9,8% de los socios indican estar totalmente en desacuerdo de que los planes estratégicos ayudan a incrementar la cantidad de la atención a los socios. Por lo tanto, se aprecia que los socios en gran parte indican no sentirse del todo satisfactorio con los planes estratégicos que se les aplica.

Del ítem 26. “Los directivos realizan el monitoreo del cumplimiento de los objetivos establecidos por la cooperativa.” Se observa que, del total de socios encuestados, el 33,5% de ellos indican estar en desacuerdo de que los directivos cumplan con los objetivos estratégicos de la cooperativa. A su similar, el 7,8% de los socios están totalmente en desacuerdo con la función de los directivos al monitorear el cumplimiento de la cooperativa. Por ende, se puede apreciar que existe desconfianza por parte de los socios hacia los directivos, puesto que no cumplen con las metas y objetivos de la cooperativa.

Del ítem 27. “La Superintendencia de Banca y Seguros-SBS, FENACREP garantizan las inversiones de los socios.” Se observa que el 28,2% de los socios encuestados demuestran estar en desacuerdo de que estos organismos garanticen su inversión. Por otro lado, el 11,4% indican estar totalmente de acuerdo con dichos organismos. Por tanto, se aprecia que relativamente los socios indican estar seguros con dichos organismos, ya sea por el modo de supervisión que manejan, y de que estos sistemas no siempre favorecen a los socios.

5.2. Prueba de hipótesis

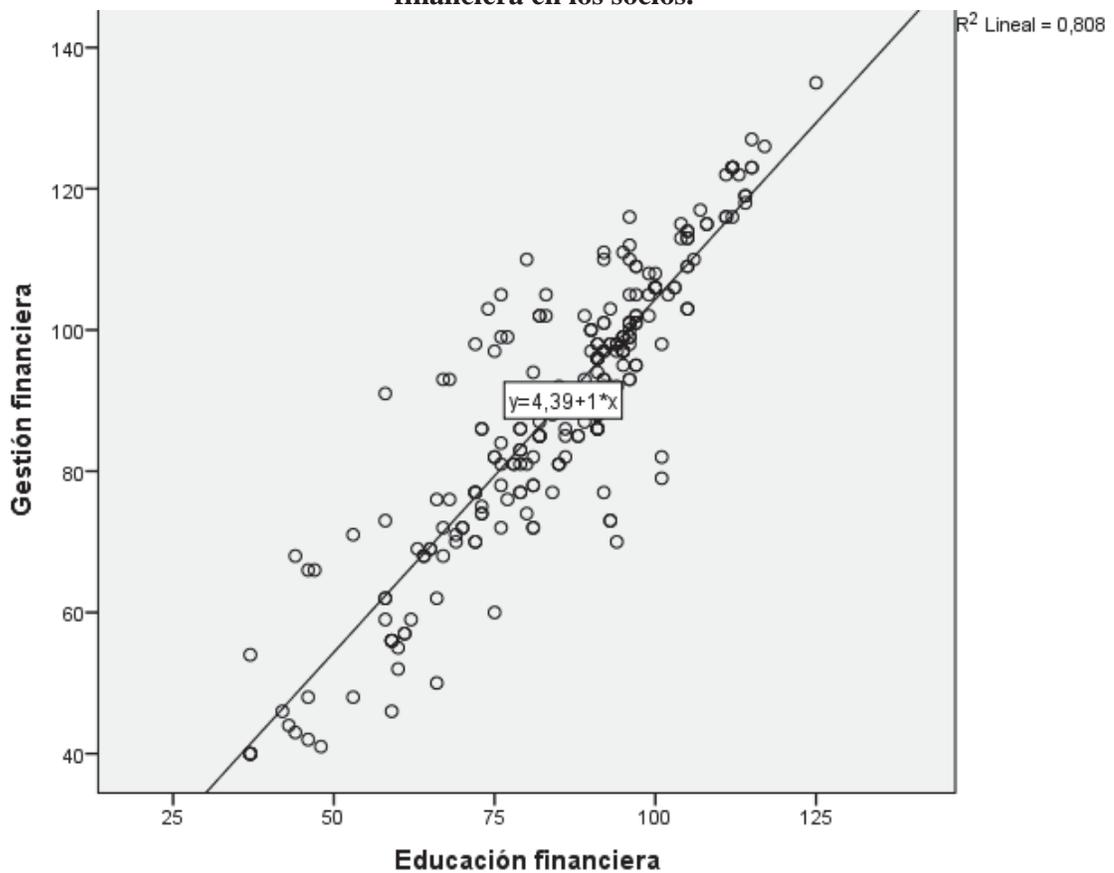
5.2.1. Prueba de hipótesis general con relación al objetivo general

Cuadro 10. Correlación entre la educación financiera con la gestión financiera en los socios.

Medidas	Educación financiera	Gestión financiera
N	245	245
Media	84,78	89,13
Error estándar de la media	1,141	1,268
Intervalo de Confianza 95% Límite inferior =	82,544	86,645
Intervalo de Confianza 95% Límite superior =	87,015	91,616

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 10. Diagrama de dispersión entre la educación financiera con la gestión financiera en los socios.



Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS.

Interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la educación financiera tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera la gestión financiera, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos en la gestión financiera con un error de la dispersión=1,268; ligeramente mayor a la educación financiera con un error de la dispersión=2,874, el cual presenta mayor dispersión en el caso de la educación financiera.

Estos resultados además hacen notorio la importancia de la educación financiera para lograr una adecuada gestión financiera ya que la educación financiera trata sobre cómo establecer una buena relación con el dinero para tener una buena gestión financiera, por tal motivo es parte fundamental dentro de los procesos de planificación, organización, dirección y control financiero en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Planteamiento de hipótesis:

- Hipótesis nula (H₀):
La educación financiera NO se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.
- Hipótesis alterna (H₁):
La educación financiera se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de: $R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $R = 0,899; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $R^2 = R \cdot R$	$R^2 = 0,808 = 80,8\%$

Elección de la hipótesis:

H₁: La educación financiera se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” ($0,000 < 0,05$).

Se interpreta que:

La variación en el conocimiento financiero, habilidades financieras, actitudes financieras y bienestar financiero que tienen los socios de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” es del 80,8% esto se explicaría por la correlación entre el grado del desarrollo de la gestión financiera y la percepción de la educación financiera de los socios de la cooperativa.

En el 19,2% de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre la gestión financiera y la educación financiera de los socios.

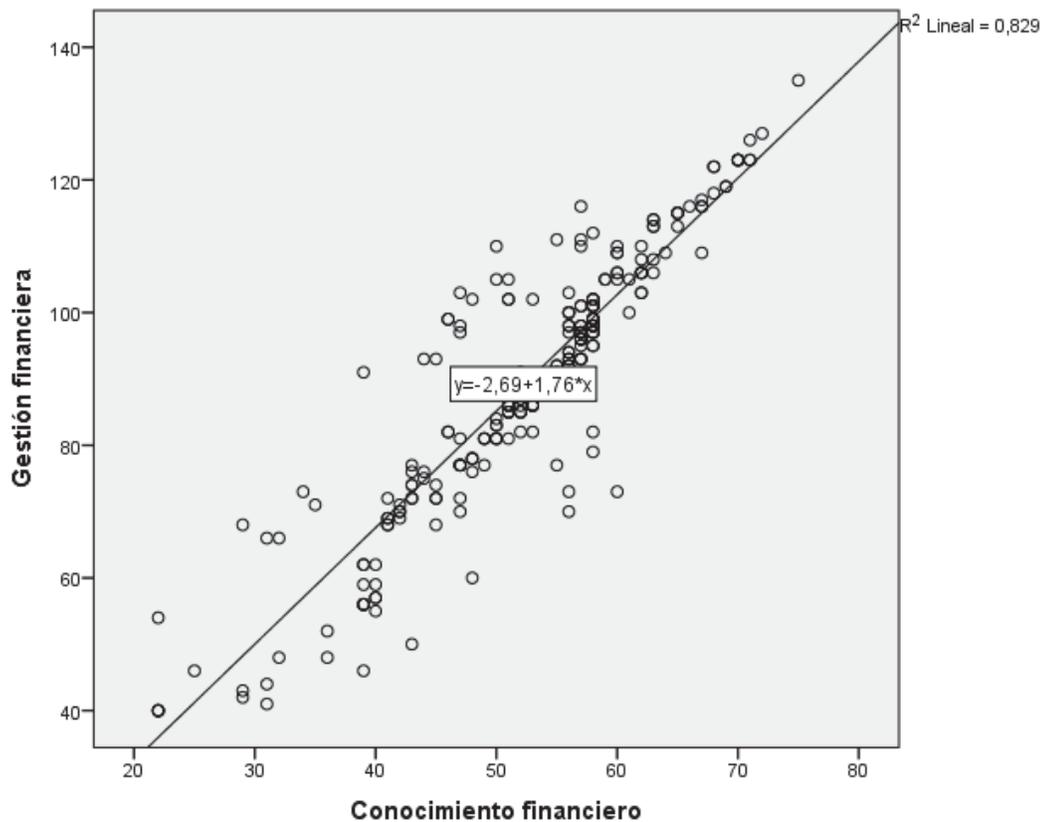
5.2.2. Pruebas de hipótesis específicas

Cuadro 11. Correlación entre la gestión financiera con el conocimiento financiero de los socios.

Medidas	Gestión financiera	Conocimiento financiero
N	245	245
Media	89,13	52,27
Error estándar de la media	1,268	0,657
Intervalo de Confianza 95% Límite inferior =	86,645	50,977
Intervalo de Confianza 95% Límite superior =	91,616	53,553

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 11. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con el conocimiento financiero de los socios.



Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS.

Interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados del conocimiento financiero tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera la gestión financiera, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos del conocimiento financiero de los socios con un error de la dispersión=0,657; el cual es ligeramente mayor a la gestión financiera con un error de la dispersión=1,268, el cual presenta menor dispersión en el caso del conocimiento financiero.

Estos resultados además hacen notorio la importancia del conocimiento financiero ya que los aspectos más directos del conocimiento financiero, como la tecnología, personas, procesos y cultura financiera intervienen directamente en la actividad de la gestión financiera, por ser parte fundamental de los procesos de planificación, organización,

dirección y control financiero en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Planteamiento de hipótesis:

- Hipótesis nula (H₀):
El conocimiento financiero NO se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.
- Hipótesis alterna (H₁):
El conocimiento financiero se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de: $R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $R = 0,910; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $R^2 = R \cdot R$	$R^2 = 0,829=82,9\%$

Elección de la hipótesis:

H₁: El conocimiento financiero se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” (0,000<0,05).

Se interpreta que:

La variación en los productos financieros, servicios financieros, proveedores y consumidores, y derechos y responsabilidades de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” es del 82,9%, esto se explicaría por la correlación entre el grado del desarrollo de la gestión financiera y la percepción del conocimiento financiero de los socios de la cooperativa.

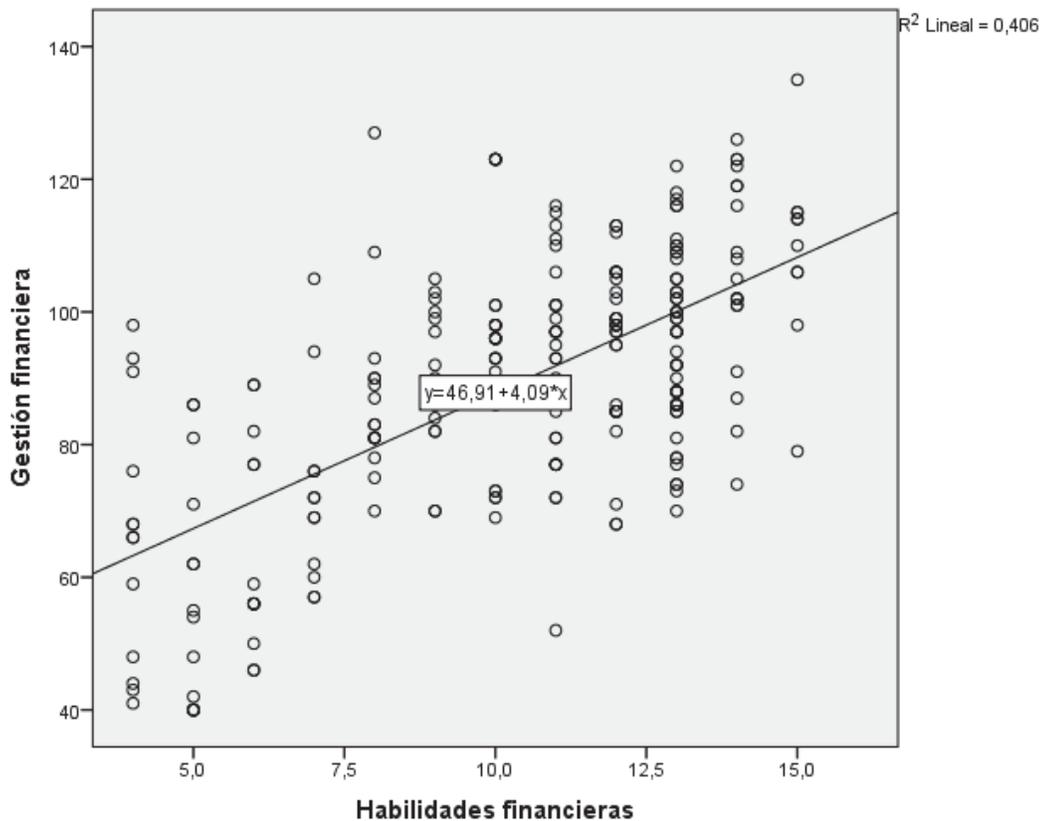
En el 17,1% de los de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre la gestión financiera y el conocimiento financiero de los socios.

Cuadro 12. Correlación entre la gestión financiera con las habilidades financieras de los socios.

Medidas	Gestión financiera	Habilidades financieras
N	245	245
Media	89,13	10,33
Error estándar de la media	1,268	0,198
Intervalo de Confianza 95% Límite inferior =	86,645	9,939
Intervalo de Confianza 95% Límite superior =	91,616	10,714

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 12. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con las habilidades financieras de los socios.



Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS.

Interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de las habilidades financieras, las repuestas no suelen conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera la gestión financiera, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe en mayor cantidad dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de las habilidades financieras de los socios con un error de la dispersión=0,198; ligeramente menor a la gestión financiera con un error de la dispersión=1,268, el cual presenta menor dispersión en el caso de las habilidades financieras.

Estos resultados demuestran que las habilidades financieras no necesariamente tienen una relación directa para lograr mejor gestión financiera, ya que la gestión financiera hace uso de técnicas estratificadas y por tanto, se desarrolla nuevas y diferentes prácticas de gestión, donde la tecnología y herramientas está presente en las decisiones y actuaciones dentro de los procesos de planificación, organización, dirección y control financiero en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Planteamiento de hipótesis:

- Hipótesis nula (H_0):
Las habilidades financieras NO se correlacionan con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.
- Hipótesis alterna (H_1):
Las habilidades financieras se correlacionan con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de: $R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $R = 0,637; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $R^2 = R \cdot R$	$R^2 = 0,405 = 40,6\%$

Elección de la hipótesis:

H₁: Las habilidades financieras se correlacionan con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” ($0,000 < 0,05$).

Se interpreta que:

La variación en el conocimiento financiero, administración de finanzas y actualidad financiera de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” es del 40,6%, esto se explicaría por la correlación entre el grado del desarrollo de la gestión financiera y la percepción de las habilidades financieras de los socios de la cooperativa.

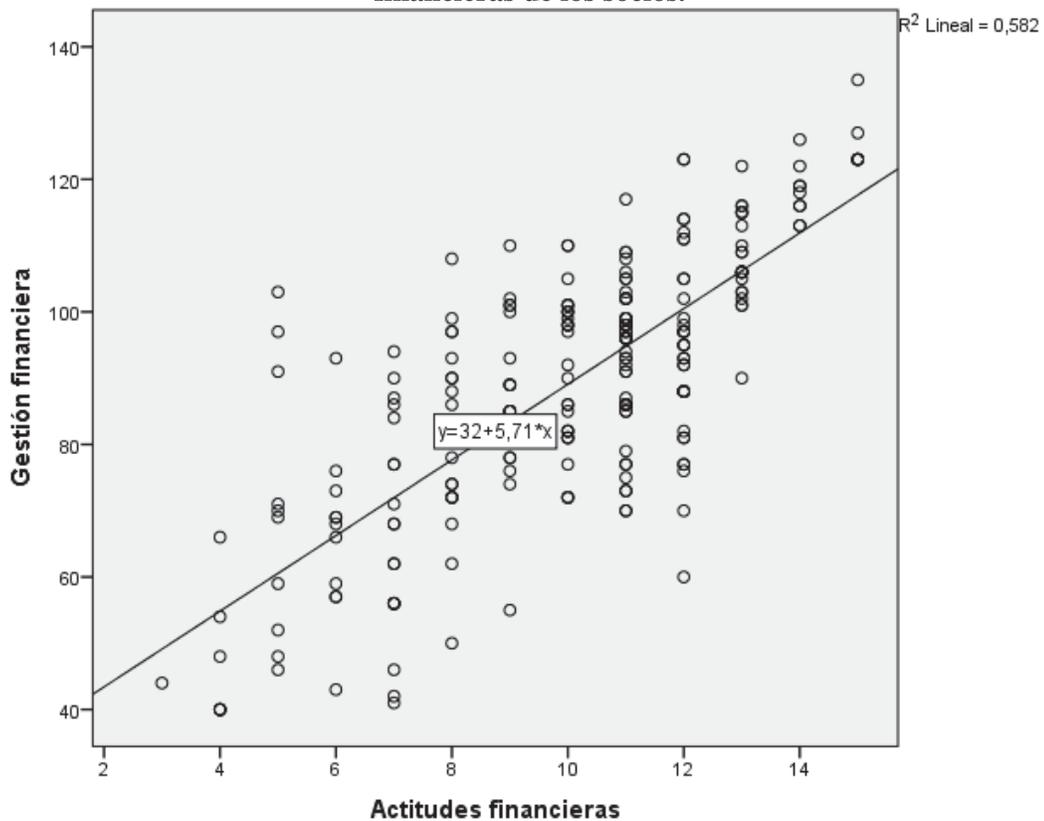
En el 59,4% de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre las habilidades financieras y la gestión financiera en los docentes.

Cuadro 13. Correlación entre la gestión financiera con las actitudes financieras de los socios.

Medidas	Gestión financiera	Actitudes financieras
N	245	245
Media	89,13	10,01
Error estándar de la media	1,268	0,170
Intervalo de Confianza 95% Límite inferior =	86,645	9,676
Intervalo de Confianza 95% Límite superior =	91,616	10,340

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 13. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con las actitudes financieras de los socios.



Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS

Interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de las actitudes financieras, las repuestas no suelen conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera la gestión financiera, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión fuerte en cuanto a los puntajes obtenidos de las actitudes financieras de los socios con un error de la dispersión=0,170; ligeramente menor a la gestión financiera con un error de la dispersión=2,874, el cual presenta menor dispersión en el caso de las actitudes financieras.

Estos resultados indican que las actitudes financieras si son importantes, pero no son indispensables para lograr mejor gestión financiera, por ser parte fundamental de los procesos de planificación, organización, dirección y control financiero en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Planteamiento de hipótesis:

- Hipótesis nula (H₀):
Las actitudes financieras NO se correlacionan con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.
- Hipótesis alterna (H₁):
Las actitudes financieras se correlacionan con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de: $R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $R = 0,763; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado
Proporción de variación: $R^2 = R \cdot R$	$R^2 = 0,582 = 58,2\%$

Elección de la hipótesis:

H₁: Las actitudes financieras se correlacionan con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” (0,000 < 0,05).

Se interpreta que:

La variación en el autocontrol toma de decisiones y relación con el sistema financiero de los socios es del 58,2%, esto se explicaría por la correlación entre el grado del desarrollo de las actitudes financieras y la percepción de la gestión financiera en los socios de la cooperativa.

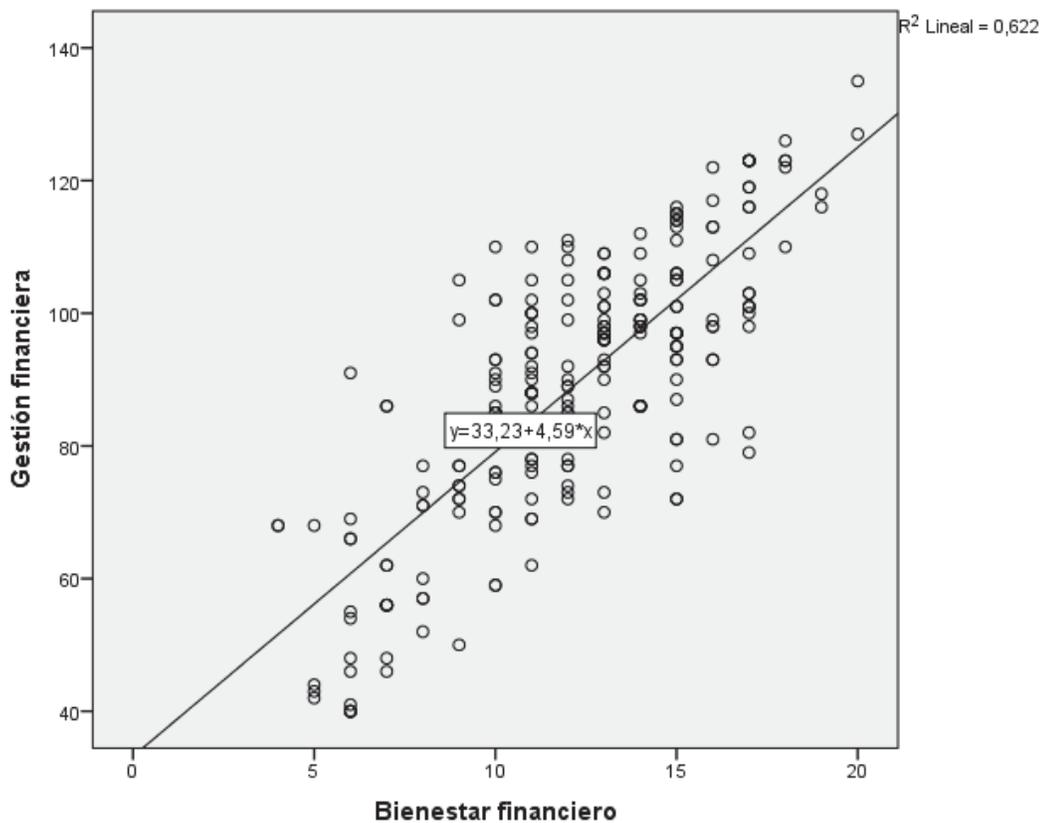
En el 41,8% de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre las actitudes financieras y la gestión financiera en los socios.

Cuadro 14. Correlación entre la gestión financiera con el bienestar financiero de los socios.

Medidas	Gestión financiera	Bienestar financiero
N	245	245
Media	89,13	12,18
Error estándar de la media	1,268	0,218
Intervalo de Confianza 95% Límite inferior =	86,645	11,752
Intervalo de Confianza 95% Límite superior =	91,616	12,607

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 14. Diagrama de dispersión entre la gestión financiera con el bienestar financiero de los socios.



Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS.

Interpretación:

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados del bienestar financiero, las repuestas tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera la gestión financiera, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos de la relación con el bienestar financiero

con un error de la dispersión=0,218; ligeramente menor a la gestión financiera con un error de la dispersión=1,268, el cual presenta menor dispersión en el caso de la relación con el bienestar financiero.

Estos resultados además hacen notorio la importancia de la relación con el bienestar financiero para lograr mejor gestión financiera, por ser parte fundamental de los procesos de planificación, organización, dirección y control financiero en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Planteamiento de hipótesis:

- Hipótesis nula (H₀):
El bienestar financiero NO se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.
- Hipótesis alterna (H₁):
El bienestar financiero se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de: $R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $R = 0,789; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado $R^2 = 0,622 = 62,2\%$
Proporción de variación: $R^2 = R \cdot R$	

Elección de la hipótesis:

H₁: El bienestar financiero se correlaciona con la gestión financiera de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” (0,000<0,05).

Se interpreta que:

La variación de la administración de finanzas personales, implementación del plan financiero, oportunidades y riesgos financieros, y afrontar actitudes financieras de los socios es del 62,2%, esto se explicaría por la correlación entre el grado de relación con el bienestar financiero y la percepción de la gestión financiera en los socios de la cooperativa.

En el 37,8% de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre la relación con el bienestar financiero y la gestión financiera en los socios.

5.3. Presentación de resultados

Como se observa en la revisión de la realidad problemática se enfoca en la cultura financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, donde recae la necesidad de generar un conocimiento que este directamente relacionado con el ámbito de la inversión, disminuir el riesgo financiero, entender la diversificación del dinero y además lograr altos niveles de retorno.

La forma en cómo operan las cooperativas generan e impulsan el desarrollo económico y social de los sectores rurales y urbano marginales, además de mejorar las condiciones de vida por que brindan acceso al financiamiento de negocios o emprendimientos. En este entender se hace necesario contar con la información financiera para tomar decisiones acertadas, donde las metas propuestas por la cooperativa estás directamente responden al comportamiento de sus socios, es decir que la participación activa de sus socios genera la posibilidad de mejorar el alcance de los beneficios, a través de mayores montos, intereses y beneficios hacía con todos los socios.

De los resultados se puede observar que la educación financiera de los socios es un pilar fundamental para mejorar la gestión financiera de las cooperativas, porque los socios tienden a realizar préstamos muy a menudo del 46,1%, inversiones muy a menudo del 75,1%, ahorros muy a menudo del 60,8%, pago de servicios mediante medios electrónicos a veces en un 36,3% de manera que estas acciones realizadas por los socios requieren de un conocimiento financiero, lo cual genera la necesidad de estar en constante adquisición de la información financiera, lo cual fianza en la toma de decisiones de los socios, lo cual indirectamente genera un bienestar financiero de la cooperativa, porque los socios se sienten seguros en cada acción que realiza.

Los socios demuestran una tendencia por mantenerse informados del acontecer financiero local, nacional y extranjero muy a menudo del 57,6% esto es en cuanto a sus habilidades, el conocimiento financiero, administración de finanzas y la actualidad financiera del cual se hacen los socios. Por otra parte, las actitudes de los socios tienden a mantenerse informados de la política de créditos muy a menudo en un 52,7%; el cuidado y control estricto de sus saldos contribuye en la toma de sus decisiones en materia financiera es a menudo del 26,1%

y genera beneficios económicos a los socios a veces en un 31%; esto demuestra que la cooperativa presenta problemas para alcanzar sus metas y objetivos.

La forma de gestionar sus asuntos financieros, específicamente en la planeación financiera por parte de la cooperativa, demuestra una tendencia por centrarse en las demandas de los socios en un 25,3%; mientras que la confianza que se genera con el accionar en materia de llevar un sistema contable este responde a sus necesidades en un 30,2%; el manejo de los estados financieros responden adecuadamente en el 30,6%; además del manejo de la información financiera la cual es importante para la gestión financiera que responde en un 33,1%; todos estos aspectos se orientan a demostrar la orientación de la cooperativa centrada en la atención de sus socios, pero se puede observar que no es la mayoría absoluta, lo cual directamente se debe a que algunos socios demuestran retrasos en sus pagos y aportes, lo cual genera que la cooperativa tenga que limitarse en su accionar.

La organización financiera que se percibe en la cooperativa está mucho más centrada en generar acciones que conlleven a un manejo adecuado del presupuesto de la cooperativa, es así que su estimación presupuestaria para cada periodo responde adecuadamente a los propósitos de la cooperativa de forma adecuada en el 22,4%, con respecto al control este alcanza un 24,5% de efectividad y en el caso de la reportes de flujo de caja estos remiten información valiosa para la toma de decisiones en un 36,7% de eficacia, de la evaluación de estos aspectos se observa que la cooperativa realiza acciones que conlleven un manejo centrado en cumplir los compromisos establecidos con sus socios, pero que requieren de algunos ajustes en función de las metas prioritarias, además de generar campañas de educación financiera.

Con respecto a la forma de dirección financiera de la cooperativa, esta se preocupa por generar la normatividad necesaria de tal forma que los socios están de acuerdo con dicho accionar en un 24,1%; la forma en cómo se administran los recursos humanos también en un 29% responden con brindar la atención oportuna hacia con los socios así como la capacitación que responde contundentemente en un 34,3%; cómo se puede observar la mayoría de los socios está de acuerdo en señalar que la cooperativa realiza acciones con el fin de generar satisfacción en sus socios al momento de ser atendido en cada una de sus agencias.

En el caso del control financiero que realiza la cooperativa de acuerdo a los informes que es de conocimiento de los socios, este es aceptado por los socios en un 53,5% de mostrándose un despliegue de la cooperativa por conseguir sus metas y objetivos establecidos, mientras que en el caso del cumplimiento de las actividades programas estas no están siendo muy objetivas, es decir que aun requieren de reajustes porque la mayoría de los socios solo demuestra una satisfacción del 31,8%.

CONCLUSIONES

Primera:

Los resultados establecen la relación directa entre la educación y gestión financiera, al grado en cómo se mejora el conocimiento financiero, habilidades, actitudes; los cuales generan un bienestar financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán del Cusco, lo cual es validado por el coeficiente de correlación de Pearson, cuyo valor $R=0,899$ y con un p valor $p=0,000$, las mismas que establecen una correlación directa y fuerte respecto a la planificación, organización, dirección y control financiero, demostrando mayor cobertura y efectividad en el logro de sus metas propuestas, además de generar mayor cobertura y alcance al servicio de la población cusqueña.

Segunda:

El conocimiento financiero que alcancen los directivos y socios de la cooperativa directamente está relacionado con la gestión financiera, esto se evidencia porque los productos financieros, los servicios financieros ofertados y los resultados logrados contribuyen a generar mayor confianza entre ellos. Además, se observa que aproximadamente el 60% de los socios tienen conocimiento relacionado respecto a las ventajas y desventajas de los productos, servicios, riesgos financieros y derechos y obligaciones que le asisten a los socios.

Tercera:

El desarrollo de las habilidades financieras de los directivos y socios está directamente relacionado con la forma que se percibe la gestión financiera de la cooperativa, para alcanzar los objetivos y metas traducidos en la generación de remanentes que permitan mejorar los servicios que brinda la cooperativa en beneficio de sus asociados. Las habilidades financieras que demuestran los socios reflejan que en menos del 50% realizan la administración de sus fondos personales para obtener algún crédito lo cual contribuye a la toma de decisiones acertadas que en un futuro le genere una mayor obtención rentabilidad

tanto en su inversión y ahorro; además, le contribuya a afrontar situaciones imprevistas respecto a su situación financiera.

Cuarta:

La gestión financiera y los resultados de la cooperativa depende de las actitudes responsables de los socios en la forma en como desarrollan su autocontrol, toma de decisiones y relación con el sistema financiero. Una actitud responsable de los socios requiere el cumplimiento de sus pagos y cuotas contraídas para mejorar los ingresos y resultados para brindar un servicio más eficiente y eficaz. Las actitudes financieras que demuestran los socios tienden a menudo generar un autocontrol, toma de decisiones y la relación con el sistema financiero correcto, que solo alcanza al 30% de todos los socios de la cooperativa, de manera que la diferencia no demuestra dichas actitudes.

Quinta:

El bienestar financiero de los socios se debe a una adecuada educación financiera que les permita la administración de sus finanzas personales, la implementación de su plan financiero, las oportunidades y riesgos financieros para afrontar dificultades financieras y emprendimientos. Los socios que mantienen un bienestar financiero se muestran más seguros y participan con mayor frecuencia y confianza en las actividades de la cooperativa. El bienestar financiero en los socios de la cooperativa muestra que en el 30% existe la adecuada administración de sus finanzas personales a través de la implementación de un plan financiero, teniendo en cuenta las oportunidades y los riesgos financieros a afrontar, mientras que el 70% aun requiere afianzar los criterios mencionados.

RECOMENDACIONES

Primera:

El Consejo de Administración a través de su Comité de Educación y con el presupuesto asignado promover acciones de educación financiera, promoviendo una cultura financiera entre los socios en diferentes tipos de eventos y con participación de especialistas.

Segunda:

Recomendar a la administración de cada agencia de la Cooperativa la difusión de los productos y servicios financieros con una intención debidamente orientada en la satisfacción de los socios basada en la doctrina cooperativa y sus ventajas.

Tercera:

La Cooperativa a través de la Gerencia General y del Comité de Educación deben realizar actividades periódicas con los socios que conlleven a la administración de finanzas y se centren en mantenerse informados con el acontecer financiero local y nacional para consolidar su educación financiera.

Cuarta:

El Comité de Educación de la Cooperativa en su sede principal y agencias debe difundir material audio visual que orienten a los socios en el autocontrol, toma de decisiones y la administración financiera responsable, lo cual incidirá en el pago puntual de sus compromisos en beneficio de sus asociados.

Quinta:

Reiterar la educación financiera a los socios, para asumir responsabilidades como delegados y directivos para participar en los Consejos y Comités y conducir eficientemente la

organización Cooperativa en el logro de sus objetivos y metas de acuerdo a su plan estratégico.

BIBLIOGRAFÍA

- Amat, J. (2016). Del dominio del control financiero a una perspectiva cualitativa del control de gestión. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 5-11.
- Aragó, V., & Cabedo, J. (2011). *Dirección financiera de la empresa: financiación, planificación y gestión de activo corriente*. Valencia: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Arrunátegui, F. (25 de Abril de 2012). Cultura financiera: Una política Nacional. *Gestión*.
- Asociación de Bancos de México. (2008). *Educación financiera, protección al consumidor y competencia desde la banca*. México.
- Asociación de Bancos del Perú. (2011). *Educación Financiera en el País*. Lima: ASBANC.
- Atkinson, A., & Messy, F. (2012). *Measuring financial literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*. OECDPublishing.
- Ausubel, D. (1976). *Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo*. México: Editorial Trillas.
- Banco de América Central - CREDOMATIC. (2008). *Libro Maestro de Educación Financiera: un sistema para vivir mejor*. Costa Rica: Innova Technology.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas. *Serie Políticas Públicas y Transformación productiva*.
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros. (2014). *Sociedad Nacional de Crédito*. México.
- Bansefi. (2008). *Qué es la Educación Financiera*. México: Bansefi EduFinanciera.
- Barsallo, P. (2005). *La necesidad de educación financiera*. Panamá: Comisión Nacional de Valores de la República de Panamá.
- Basurto, A. (2013). *Sistema empresa inteligente*. Editorial Empresa Inteligente Apuntes de la clase Filosofía de la Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Worldcolor-Prentice Hall-PEARSON.

- Branch Banking and Trust Company. (2016). *La importancia de la educación financiera*. BB&T.
- Braunstein, S., & Welch, C. (2002). Financial Literacy: An Overview of Practice. *Research, and Policy*.
- Briano, G., Quevedo, L., & Castañón, E. (2016). *Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP*. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Bueno, E. (1993). *Fundamentos teóricos de la dirección estratégica*. Valencia: Real Sociedad Económica de Amigos del País.
- Campos, M. (2014). *La administración financiera y su incidencia como elemento integrador en los gobiernos locales de la región La Libertad – periodo 2011-2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cartagena, E. (2008). La Educación Financiera, como un pilar para el desarrollo financiero de los países: una aplicación para El Salvador. *Tópicos Económicos*, 2-3.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2007). *Principios básicos para unos planes de educación financiera de alta calidad*. Lima: CNMV.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España y Servicio de Formación. (2004). *La psicología de las finanzas personales*. Formación en Red.
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. (2013). *Reporte de Inclusión Financiera*. México.
- Correa, J., & Jaramillo, F. (2007). Una aproximación metodológica y prospectiva a la gestión financiera en las pequeñas empresas. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 93-118.
- Correa, J., Marín, A., & Herrera, D. (2006). *Componentes mínimos para la gestión integral de pequeñas empresas*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Correa, J., Ramírez, L., & Castaño, C. (2009). *Modelo de gestión financiera integral para mipymes en Colombia*. 187-201: Contaduría Universidad de Antioquia.
- De Urquijo, J. (1977). *Planificación financiera de la empresa*. España: Ediciones Deusto.
- Dominguez, L. (2015). Importancia de la educación financiera. *La opinion de Malaga*, 3.
- Federacion Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Credito del Perú. (2015). El microfinanciero. *Revista de la Federacion Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Credito del Perú*.

- Fernández, J. (2001). *Estudio de los flujos económico – financieros de las sociedades cooperativas en la educación: un enfoque de concentración empresarial*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Fernández, P. (2008). *Valoración de Empresas*. Madrid: Editorial Gestión.
- Flores, J. (2002). *Contabilidad gerencial*. Lima: Ediciones Pacífico.
- Fondo de las Naciones Unidas para la infancia. (2013). *Educación social y financiera para la infancia*. UNICEF.
- Gago, R. (2014). *Impacto de la globalización en las estrategias de gestión financiera de las cooperativas*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- García, M., Limone, A., & Álvarez, C. (1988). El potencial de la empresa y la medición contable. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 71-99.
- Gitman, J. (2007). *Principios de administración financiera*. México: Editorial Pearson.
- Gómez, M. (2009). *Educación Financiera: retos y lecciones a partir de experiencias representativas en el mundo*. ProyectoCapital.
- Gómez, Y. (2009). *Mapeo de ideas de Educación financiera en México*. México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A.
- Hernández, A. (12 de Junio de 2015). Importancia de la educación financiera. *La Tribuna*.
- Higuera, R., & Gerardo, F. (2009). La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito. *Finanzas en su empresa*.
- International Business Machines. (2008). *Cómo equilibrar el riesgo y el desempeño con una organización financiera integrada*. Nueva York: IBM.
- Kiyosaki, R. (31 de Octubre de 2014). La educación financiera es la clave para el progreso del Perú. *Gestión*.
- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2011). *El ABC de la Educación Financiera*. México.
- León, B. (2006). *Aptitud financiera y bienestar financiero de los empleados de la Universidad de Montemorelos*. México: Universidad de Montemorelos.
- Marín, P. (3 de Junio de 2017). La importancia de la educación financiera. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-la-importancia-de-educacion-financiera-56383.aspx>

- Martínez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Minaya, S. (2013). *Gestión financiera en las micro y pequeñas empresas del calzado de Trujillo, para afrontar el tratado de libre comercio con los Estados Unidos*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Lima: MEF.
- Montañez, A. (2012). *Diagnóstico del grado de educación financiera en los estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Montoya, P. (2005). *Educación Financiera, Estudio aplicado a la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana RAE*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Múnera, H. (2016). *Gestión financiera, administración de empresas*. Colombia: Vicerrectoría de Educación a Distancia y Virtual. Creative Commons.
- Murguía, C. (2012). *Impacto de la auditoría de los estados financieros de inventarios en la gestión financiera de la unidad de gestión educativa local*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *Principios y buenas prácticas para la concienciación y Educación Financiera*. OCDE.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación: guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima: San Marcos.
- Pinar, C., & Rivas, S. (2002). *Gestión de movimiento de fondos*.
- Prawitz, A., Shatwell, P., Haynes, G., Hanson, K., Hanson, E., & Garman, T. (2007). Lifestyle Risk Factors Health Status, and Financial Distress. *Financial Counseling and Planning Education*.
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid.
- Remund, D. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *The Journal of Consumer Affairs*.
- Reyes, C., & Sanchez, H. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Romero, U. (2015). *La importancia de la educación financiera para fomentar el ahorro*. Colombia: MAPFRE.

- Sarmiento, M. (2005). *Cómo facilitar el despertar financiero en los niños y niñas. Psicología económica para el nuevo siglo.*
- Sierra, R. (2001). *Técnicas investigación social.* España: Thomson Editores Spain.
- Stanley, B., & Geoffrey, H. (2001). *Fundamentos de Gerencia Financiera.* Bogotá: McGraw Hill.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones. (2006). *Inclusión y educación financiera.* Lima.
- Terrazas, R. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Revista Perspectivas, 55-72.*
- Trivelli, U. (2009). *Objetivo de la educación financiera.* Lima.
- VISA. (2015). *¿Dónde y cuándo se aprende la Educación Financiera?* EE.UU.
- VISA. (2015). *Habilidades financieras prácticas, una guía útil para manejar su dinero.* Canada.

ANEXOS

Anexo Nro. 01. Matriz de Consistencia

Anexo Nro. 02. Matriz de Operacionalización de Instrumentos

Anexo Nro. 03. Instrumentos de investigación

Anexo Nro. 04. Solicitud para la autorizar la aplicación de instrumentos de investigación

Anexo Nro. 05. Constancia de aplicación de los instrumentos

Anexo Nro. 06. Fichas de validación de instrumentos de investigación

Anexo Nro. 07. Resultados comparativos 2016

Anexo Nro. 08. Artículo científico

Anexo Nro. 09. Evidencia fotográfica

ANEXO Nro. 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: La educación financiera de los socios y su relación con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la educación financiera se relaciona con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿En qué medida el conocimiento financiero se relaciona con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016? b) ¿En qué medida las habilidades financieras se relacionan con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016? c) ¿En qué medida las actitudes financieras se relacionan con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016? d) ¿En qué medida el bienestar financiero se relaciona con la gestión financiera en la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la educación financiera con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) Establecer la relación entre el conocimiento y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016. b) Establecer la relación entre las habilidades y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016. c) Establecer la relación entre las actitudes y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016. d) Establecer la relación entre el bienestar y la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La educación financiera se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) El conocimiento financiero de los socios se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016. b) Las habilidades financieras de los socios se relacionan significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016. c) La actitud financiera de los socios se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016.</p>	<p>VARIABLE 1: EDUCACIÓN FINANCIERA DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento ▪ Habilidades ▪ Actitudes ▪ Bienestar financiero <p>VARIABLE 2: GESTIÓN FINANCIERA DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación financiera ▪ Organización financiera ▪ Dirección financiera ▪ Control financiero 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental-correlacional</p>  <p>Ox: Variable 1: Educación financiera Oy: Variable 2: Gestión financiera r: Correlación</p> <p>POBLACIÓN: Socios de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán.</p> <p>MUESTRA: Es un total de 245 socios en condición de activos.</p> <p>MUESTREO: Probabilístico aleatorio simple.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario.</p>

<p>cooperativa de ahorro y crédito "Santo Domingo de Guzmán del Cusco", periodo 2016?</p>	<p>crédito "Santo Domingo de Guzmán del Cusco", periodo 2016.</p>	<p>d) El bienestar financiero de los socios se relaciona significativamente con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito "Santo Domingo de Guzmán del Cusco", periodo 2016.</p>		<p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Análisis descriptivo de tablas de frecuencia absoluta y porcentaje. Pruebas de hipótesis con estadísticos inferenciales para las pruebas de hipótesis.</p>
---	---	--	--	--

ANEXO Nro. 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: La educación financiera de los socios y su relación con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, periodo 2016

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	#ÍTEMS	%	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
Educación financiera Conceptual: Es el proceso del desarrollo de conocimientos, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero. (Banco de La Nación, 2017. Plan Nacional de Educación Financiera)		1.1.1. Ventajas y desventajas de productos financieros y servicios financieros (costo-beneficio)	1. Realiza con frecuencia préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios. 2. Efectúa inversiones con el fin de ganar dinero. 3. Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, lo cual le genera intereses y beneficios monetarios.	15	58%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5. Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 A menudo=4 Muy a menudo=5	Cuestionario de Encuesta
		1.1.2. Trámites y procedimientos por seguir para optimizar los resultados de gestión en los servicios financieros	4. Mantiene a salvo su dinero mediante una cuenta de ahorros. 5. Hace uso de cheques para sus actividades personales y empresariales. 6. Los cajeros automáticos le permitirían optimizar su tiempo. 7. Realiza el pago de sus servicios mediante el uso de los recibos electrónicos. 8. Si la cooperativa le ofreciera tarjetas de crédito lo usaría frecuentemente.				
Operacional: La educación financiera desempeña un rol altamente significativo en establecer objetivos financieros, elaborar presupuestos, hacer uso adecuado de los productos y servicios financieros (como pagos, ahorros, créditos, seguros, pensiones, inversiones), generar ingresos, ejercer derechos y ser responsables al adquirir	1.1. Conocimiento	1.1.3. Riesgos financieros (internos y externos)	9. Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación con los servicios ofrecidos por la cooperativa. 10. La entidad financiera le garantiza el cumplimiento de sus servicios. 11. La entidad financiera le solicita con frecuencia que califique la atención recibida.				
		1.1.4. Derechos y obligaciones del	12. Tiene conocimiento con respecto a los derechos que le asisten en el sistema				

un producto financiero, evaluar riesgos asociados a proveedores y productos financieros y evitar fraudes financieros y el sobreendeudamiento.	socio	financiero. 13. Hace uso del libro de reclamaciones de la cooperativa. 14. Hizo uso del servicio de atención al ciudadano. 15. Ante un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo. 16. Obtiene créditos según la información financiera que le proporciona la cooperativa (considerando las tasas de interés, costos financieros, plazos, etc.). 17. Realiza decisiones acertadas en la utilización de fondos obtenidos entre su inversión y ahorros. 18. La Cooperativa le favorece en la obtención de rentabilidad (utilidades) a través de la inversión y ahorros realizados. 19. Hace frente a situaciones imprevisibles en la obtención y aplicación de fondos (accidentes, enfermedad, desempleo, etc.). 20. Se informa adecuadamente de la política de créditos de forma coherente. 21. Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual contribuye en la toma de decisiones personales y empresariales. 22. Ser socio de la cooperativa le genera beneficios financieros. 23. Tiene un control estricto de sus ingresos y egresos personales o empresariales. 24. Hace uso de un plan financiero personal o empresarial. 25. Considera medidas oportunas ante	15%	4	15%	
						1.2.1. Obtención de fondos según alternativas crediticias
						1.2.2. Toma decisiones acertadas (Ahorros e inversión)
						1.2.3. Obtención de rentabilidad de los ahorros e inversión
						1.2.4. Enfrenta situaciones imprevisibles
						1.3.1. Autocontrol
						1.3.2. Toma de decisiones
						1.3.3. Relación con el sistema financiero
						1.4.1. Administración de finanzas personales
						1.4.2. Implementación del plan financiero
						1.4.3. Oportunidades y

Gestión financiera Conceptual: La gestión financiera es considerada como la fase de la administración general o una forma de economía aplicada, que tiene por objetivo, maximizar el patrimonio de la empresa mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo (Córdoba, 2007). Operacional: La gestión financiera es el proceso de análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una entidad, tratando de utilizar los recursos	riesgos financieros 1.4.4. Afrontar dificultades financieras 2.1.1. Sistemas de gestión contable 2.1.2. Planes estratégicos	posibles riesgos financieros. 26. Asume sus problemas financieros personales o empresariales 1. El sistema de administración financiera de la cooperativa es único y está formalmente diseñado. 2. El sistema contable recopila, evalúa, procesa y expone los hechos económicos que afecten o puedan afectar a patrimonio de la cooperativa. 3. La cooperativa utiliza los estados financieros como herramienta para la toma de decisiones. 4. La información emitida por la gestión financiera es útil para los directivos y socios de la cooperativa. 5. La cooperativa cuenta con políticas financieras formalmente establecidas. 6. El plan estratégico responde a la misión y visión de la cooperativa. 7. La cooperativa desarrolla un plan operativo que responda a la atención de calidad (equipamiento y capacitación). 8. La información es emitida por el sistema de gestión financiera que sirve para realizar las estimaciones presupuestarias de cada periodo. 9. La información financiera generada por la cooperativa presenta características presupuestarias en cuanto a transparencia y confiabilidad. 10. Los reportes emitidos por el sistema financiero de la cooperativa son revisados por los directivos para determinar y corregir posibles errores.	26. 7 26%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5. Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indeciso=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	Cuestionario de Encuesta

<p>financieros óptimos, asegurando que sean suficientes a fin de que esta pueda funcionar, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos propuestos.</p>							11. Las funciones de contabilidad, tesorería y control presupuestal están debidamente establecidas.													
							12. Los resultados de los estados financieros son utilizados para la asignación de los recursos económicos de la cooperativa.													
							13. Todo requerimiento es previamente evaluado por los directivos de la cooperativa.													
							14. Existen mecanismos que contribuyen a medir la veracidad de la información financiera.													
							15. La cooperativa elabora reportes de los flujos de cajas para tener información que ayude en la toma de decisiones.													
							16. Las tareas asignadas para cada directivo son claras y precisas.													
							17. Los colaboradores cuentan con manuales de funciones claros y precisos.													
							18. La oficina principal y agencias cuentan con el personal adecuado para la atención.													
							19. La rotación de los colaboradores se realiza previo proceso de inducción.													
							20. Se capacita al personal encargado del Área Financiera de la cooperativa.													
							21. La cooperativa promueve la especialización de sus directivos y socios													
							22. El Consejo de Administración elabora un informe de las metas y objetivos alcanzados anualmente													
							23. La cooperativa cumple con informar a todos los socios que fueron beneficiados.													
							24. Las actividades programadas en cuanto a fomento y atención de los socios son satisfactorias.													
							25. Los planes estratégicos están adecuados													
							2.2.2. Asignación de recursos		2.2.3. Elaboración del presupuesto	2.3.1. Asignación de tareas	2.3.2. Asignación de personal	2.3.3. Capacitación del personal	2.4.1. Evaluación de metas y objetivos	2.4.2. Resultados de las actividades	2.4.3. Efectividad de los	6	22%			
																6	22%			
																6	22%			
							2.3. Dirección financiera													
																	2.4. Control financiero			

ANEXO Nro. 03

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y ESCALA DE
GESTIÓN FINANCIERA**

Datos generales:

- A. Edad: _____ años.
- B. Estado civil
- Soltero (a)
- Casado (a)
- Viudo (a)
- Divorciado (a)
- Conviviente
- C. Sexo: Masculino Femenino
- D. Nivel de estudios realizados o concluidos:
- Primaria
- Secundaria
- Formación técnica
- Universitaria

Actividad laboral

- E. Situación laboral: Empleado Desempleado

Situación económica

- F. Tiempo de permanencia en la cooperativa: _____ años.
- G. Nivel de ingresos económicos mensuales:
- De 500 a 1000 soles
- De 1100 a 1500 soles
- De 1600 a 2000 soles
- De 2100 a 2500 soles
- De 2600 a 3000 soles
- De 3100 soles a más

Instrucciones:

Estimado socio de la cooperativa, a continuación, se le presentan una serie de preguntas

que no tienen una respuesta correcta o incorrecta, concerniente a las actividades que realizas en la cooperativa, en especial el grado de conocimiento que tiene con respecto a la educación financiera y la gestión financiera.

Marca con una “X” el número que corresponde a tu respuesta, donde las escalas o niveles de percepción a partir del nivel 1, indica que no reaccionas ante esta situación o problema, y en el caso de reaccionar con frecuencia ante dicha situación el nivel será 5 o próximo a este.

I. CUESTIONARIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	Ítems/Reactivos: En relación al conocimiento financiero	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
1	Realiza con frecuencia préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios.	1	2	3	4	5
2	Efectúa inversiones con el fin de ganar dinero.	1	2	3	4	5
3	Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, lo cual le genera intereses y beneficios monetarios.	1	2	3	4	5
4	Mantiene a salvo su dinero mediante una cuenta de ahorros.	1	2	3	4	5
5	Hace uso de cheques para sus actividades personales y empresariales.	1	2	3	4	5
6	Los cajeros automáticos le permitirían optimizar su tiempo.	1	2	3	4	5
7	Realiza el pago de sus servicios mediante el uso de los recibos electrónicos.	1	2	3	4	5
8	Si la cooperativa le ofreciera tarjetas de crédito lo usaría frecuentemente.	1	2	3	4	5
9	Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación con los servicios ofrecidos por la cooperativa.	1	2	3	4	5
10	La entidad financiera le garantiza el cumplimiento de sus servicios.	1	2	3	4	5
11	La entidad financiera le solicita con frecuencia que califique la atención recibida.	1	2	3	4	5
12	Tiene conocimiento con respecto a los derechos que le asisten en el sistema financiero.	1	2	3	4	5
13	Hace uso del libro de reclamaciones de la cooperativa.	1	2	3	4	5
14	Hizo uso del servicio de atención al ciudadano.	1	2	3	4	5
15	Ante un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a las habilidades financieras	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
16	Obtiene créditos según la información financiera que le proporciona la cooperativa (considerando las tasas de interés, costos financieros, plazos, etc.).	1	2	3	4	5
17	Realiza decisiones acertadas en la utilización de fondos obtenidos entre su inversión y ahorros.					
18	La Cooperativa le favorece en la obtención de rentabilidad (utilidades) a través de la inversión y ahorros realizados.	1	2	3	4	5

19	Hace frente a situaciones imprevisibles en la obtención y aplicación de fondos (accidentes, enfermedad, desempleo, etc.).	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a las actitudes financieras	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
20	Se informa adecuadamente de la política de créditos de forma coherente.	1	2	3	4	5
21	Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual contribuye en la toma de decisiones personales y empresariales.	1	2	3	4	5
22	Ser socio de la cooperativa le genera beneficios financieros.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación al bienestar financiero	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Muy a menudo (5)
23	Tiene un control estricto de sus ingresos y egresos personales o empresariales.	1	2	3	4	5
24	Hace uso de un plan financiero personal o empresarial.	1	2	3	4	5
25	Considera medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.	1	2	3	4	5
26	Asume sus problemas financieros personales o empresariales	1	2	3	4	5

II. ESCALA DE GESTIÓN FINANCIERA

N°	Ítems/Reactivos: En relación a la planificación financiera	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
1.	El sistema de administración financiera de la cooperativa es único y está formalmente diseñado.	1	2	3	4	5
2.	El sistema contable recopila, evalúa, procesa y expone los hechos económicos que afecten o puedan afectar a patrimonio de la cooperativa.	1	2	3	4	5
3.	La cooperativa utiliza los estados financieros como herramienta para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
4.	La información emitida por la gestión financiera es útil para los directivos y socios de la cooperativa.	1	2	3	4	5
5.	La cooperativa cuenta con políticas financieras formalmente establecidas.	1	2	3	4	5
6.	El plan estratégico responde a la misión y visión de la cooperativa.	1	2	3	4	5
7.	La cooperativa desarrolla un plan operativo que responda a la atención de calidad (equipamiento y capacitación).	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a la organización financiera	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
8.	La información es emitida por el sistema de gestión financiera que sirve para realizar las estimaciones presupuestarias de cada periodo.	1	2	3	4	5
9.	La información financiera generada por la cooperativa presenta características presupuestarias en cuanto a transparencia y confiabilidad.	1	2	3	4	5

10.	Los reportes emitidos por el sistema financiero de la cooperativa son revisados por los directivos para determinar y corregir posibles errores.	1	2	3	4	5
11.	Las funciones de contabilidad, tesorería y control presupuestal están debidamente establecidas.	1	2	3	4	5
12.	Los resultados de los estados financieros son utilizados para la asignación de los recursos económicos de la cooperativa.	1	2	3	4	5
13.	Todo requerimiento es previamente evaluado por los directivos de la cooperativa.	1	2	3	4	5
14.	Existen mecanismos que contribuyen a medir la veracidad de la información financiera.	1	2	3	4	5
15.	La cooperativa elabora reportes de los flujos de cajas para tener información que ayude en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación a la dirección financiera	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
16.	Las tareas asignadas para cada directivo son claras y precisas.	1	2	3	4	5
17.	Los colaboradores cuentan con manuales de funciones claros y precisos.	1	2	3	4	5
18.	La oficina principal y agencias cuentan con el personal adecuado para la atención.	1	2	3	4	5
19.	La rotación de los colaboradores se realiza previo proceso de inducción.	1	2	3	4	5
20.	Se capacita al personal encargado del Área Financiera de la cooperativa.	1	2	3	4	5
21.	La cooperativa promueve la especialización de sus directivos y socios	1	2	3	4	5
N°	Ítems/Reactivos: En relación al control financiero	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
22.	El Consejo de Administración elabora un informe de las metas y objetivos alcanzados anualmente	1	2	3	4	5
23.	La cooperativa cumple con informar a todos los socios que fueron beneficiados.	1	2	3	4	5
24.	Las actividades programadas en cuanto a fomento y atención de los socios son satisfactorias.	1	2	3	4	5
25.	Los planes estratégicos están adecuados para incrementar la calidad de la atención a los socios.	1	2	3	4	5
26.	Los directivos realizan el monitoreo del cumplimiento de los objetivos establecidos por la cooperativa.	1	2	3	4	5
27.	La Superintendencia de Banca y Seguros-SBS, FENACREP garantizan las inversiones de los socios.	1	2	3	4	5

ANEXO Nro. 04

**SOLICITUD PARA LA AUTORIZAR LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
DE INVESTIGACIÓN**

Cusco, 07 de Julio del 2018.



SEÑOR

Econ. Américo Lozano Acuña

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO
DOMINGO DE GUZMAN - CUSCO.

Ciudad.

Asunto: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS
DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO.

De mi mayor Consideración:

Para manifestarle Que, habiendo realizado mis estudios de Doctorado en
Administración, en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en la
fecha vengo desarrollando mi trabajo de investigación y para la culminación es
necesaria la aplicación de los instrumentos de investigación, con la finalidad de
procesar y analizar los resultados del trabajo de investigación titulado: "**LA
EDUCACION FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACION CON LA GESTION
FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO
DE GUZMAN DEL CUSCO PERIODO 2016**".

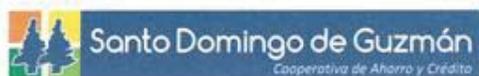
Por tal consideración solicito a Ud. Se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos
de investigación, y me expida la constancia correspondiente.

Agradeciéndole anticipadamente su gentil atención a la presente, aprovecho la
oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor estima personal.


.....
JUAN PORTILLA LADRÓN DE GUEVARA
DNI 23805678

ANEXO Nro. 05

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



CONSTANCIA

Quien suscribe la presente, **AMERICO LOZANO ACUÑA**, identificado con DNI N° 23926762 con domicilio legal en el inmueble N° 415, de la Av. El Sol, del Distrito, Provincia y Departamento de Cusco, en mi calidad de **GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN LTDA.**

HAGO CONSTAR QUE:

El Señor **JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA**, identificado con DNI N° 23805678, egresado del Doctorado en Administración de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, realizó la aplicación de los instrumentos de investigación, previa solicitud y autorización, para su estudio titulado: **"LA EDUCACION FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACION CON LA GESTION FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO PERIODO 2016"**.

Se expide la presente constancia a solicitud escrita del interesado para los fines que viere por conveniente.

Coop. AMERICO LOZANO ACUÑA
GERENTE GENERAL

AMÉRICO LOZANO ACUÑA

Cusco, 18 de julio del 2018.

DNI: 23926762

CAC Santo Domingo de Guzmán

www.coopsantodomingo.com

CUSCO: Av. Sol 415 - Central: 084-221861 - Anexo 102 y 103 Telefax: 084-262475
SICUANI: Jr. 28 de Julio N°134-136 - Plaza de Armas - Teléf.: 084-351828
PTD. MALDONADO: Av. Fitzcarrald Mz. 10-H Esp. Con Psje. Las Orquídeas - Telefax: 082-572705
ABANCAY: Av. Nullez Con Prado Bajo N° 501 - Telefax: 083-323782
SAN JERONIMO: Av. de la Cultura N°4 - Teléf.: 084-278231
QUILLABAMBA: Av. San Martín N°638 - Telefax: 084-281816

SAN SEBASTIAN: Av. de la Cultura C-2 - Urb. Cachimayo - Teléf.: 084-276621
SANTIAGO: Av. Antonio Lorena N°25-A - Teléf.: 084-246025
WANCHAQ: Av. la Cultura N°754 - Teléf.: 084-241559
URUBAMBA: Jr. Bolognesi N°580 - Teléf.: 084-215051
URCOS: Jr. Huascar N°181 (Costado de RENIEC) Teléf.: 084-214285
AYAVIRI: Jr. Cahuide N°108 (Plaza Bolognesi) - Teléf.: 084-679985
AREQUIPA: Calle Sevilla 125-C Cayma - Teléf.: 054 - 270437

ANEXO Nro. 06

FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: **LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO", PERIODO 2016.**

Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE SOCIOS COOPERATIVISTAS.**

Investigador: **Mag. JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

PROMEDIO: 84%

Firma
 Mg. o Dr. Manuel José Cepeda Pilanco
 DNI: 63817651
 Teléfono: 987960735



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO", PERIODO 2016.

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE GESTIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS.

Investigador: Mag. JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 81 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma: 
 Mg. o Dr.: Margarita Gorda
 DNI: 27.811.762
 Teléfono: 987.96.273



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO", PERIODO 2016.

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE SOCIOS COOPERATIVISTAS.

Investigador: Mag. JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

PROMEDIO: 83 %

 SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 DR. Jorge W. Guillermo Espinoza
 DOCENTE

Firma
 Mg. o Dr. _____
 DNI: 23951088
 Teléfono: 981838788



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS SOCIOS Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DEL CUSCO", PERIODO 2016.

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE GESTIÓN FINANCIERA EN COOPERATIVAS.

Investigador: Mag. JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. CALIFICACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

PROMEDIO 82 %

 DR. Jorge W. Guillermo Espinoza
 Docente

Firma
 Mg. o Dr.:
 DNI: 23951083
 Teléfono: 581838788

ANEXO Nro. 07

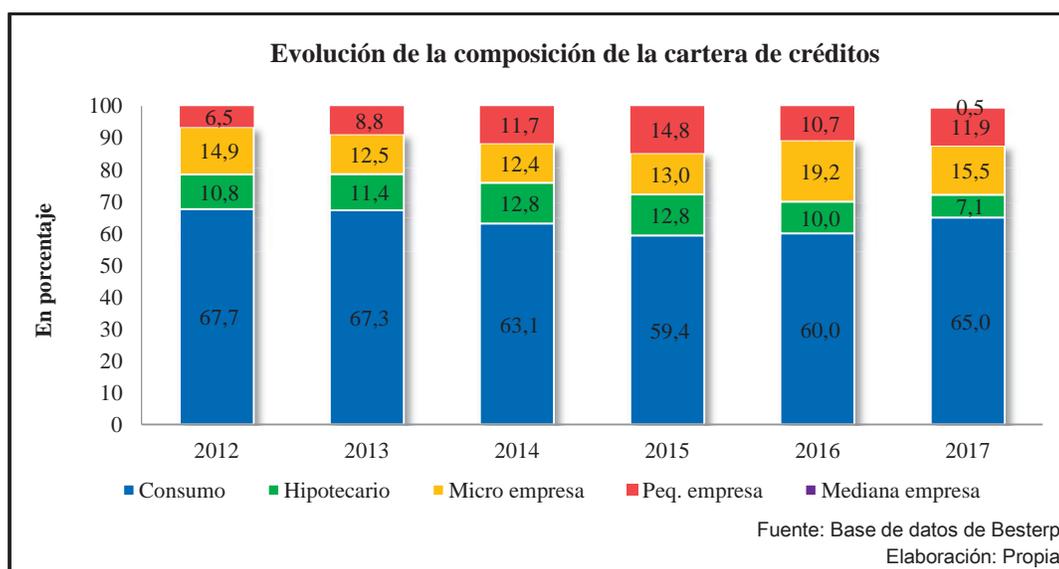
OBSERVACIÓN DIRECTA DE LAS COLOCACIONES (CRÉDITOS), CAPTACIONES (AHORROS) Y RENTABILIDAD.

A. COLOCACIONES (CRÉDITOS)

Saldo histórico de cartera por tipo de crédito

TIPO DE CRÉDITO	2,012	2,013	2,014	2,015	2,016	2,017
Consumo	80,423,349	97,340,886	105,246,345	110,354,816	115,495,170	132,698,144
Hipotecario	12,867,831	16,489,044	21,310,049	23,803,647	19,300,301	14,567,695
Microempresa	17,754,118	18,112,045	20,689,477	24,071,276	36,971,708	31,641,662
Pequeña empresa	7,777,291	12,784,380	19,448,294	27,480,474	20,688,575	24,226,156
Mediana empresa						1,061,113
TOTAL	118,822,588	144,726,356	166,694,165	185,710,213	192,455,754	204,194,770

Fuente: Base de datos del Besterp, elaboración: Propia



Referente a la estructura de la cartera de créditos de la cooperativa, tenemos que a diciembre del año 2017 los créditos de consumo representan el 65 por ciento de la cartera total, cinco puntos porcentuales más que en el período anterior. Los créditos a la pequeña empresa representaron el 11,9 por ciento de la cartera total, y el crédito a la microempresa participa con el 15,5 por ciento, siendo este último, el tipo de crédito con mayor presencia. Por el contrario, los créditos hipotecarios y créditos a la mediana empresa participan con el 7 y 0,52 por ciento respectivamente. Además, podemos observar que hubo un mayor crecimiento por parte los créditos a la pequeña empresa con respecto a los períodos anteriores, pasando de 6,5 por ciento al 11,9 por ciento en los períodos de 2012 a 2017.

B. CAPTACIONES (AHORROS)

Participación de mercado por créditos otorgados a setiembre 2017 (En millones de Soles)

CAC	2013	2014	2015	2016	Set. 2017	Partic. (%) Set. 2017	Variac. (%) 2013-2017
Pacífico	799	927	1,178	1,527	1,700	18.5	112.8
Abaco	530	734	992	1,074	1,106	12.0	108.8
Aelu	551	604	804	1,023	1,067	11.6	93.7
Del Perú - PrestaPerú	241	344	443	411	391	4.3	62.5
Santa María Magdalena	268	344	374	331	327	3.6	22.0
Quillacoop	186	218	252	227	230	2.5	23.7
Santo Domingo de Guzmán	145	166	185	192	198	2.2	37.0
San Pedro 116	158	213	192	185	152	1.7	-3.9
Señor de Los Temblores	8	17	37	24	28	0.3	236.9
Dile	10	11	14	15	16	0.2	60.1
Total Perú	5,351	6,403	7,736	8,670	9,197	100.0	71.9

Fuente: Elaboración con base a data de FENACREP.

De acuerdo al ranking de cooperativas de ahorro y crédito según créditos otorgados, a setiembre 2017 la Cooperativa Pacífico lidera al sistema cooperativo con más de S/.1 700 millones de soles y una participación del 18.5%, seguida por las cooperativas Abaco y Aelu con participaciones del 12% y 11.6% respectivamente. Es importante destacar que las cuatro primeras cooperativas (Pacífico, Abaco, Aelu y PrestaPerú) acumulan el 46.4% del total de créditos otorgados por la industria de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. El sistema cooperativo a setiembre del 2017 alcanza un total de créditos otorgados por S/. 9,197 millones de soles, de los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán participa con 198 millones, alcanzando una participación de mercado (Market Share) del 2.2%. Es importante destacar que la CAC Quillacoop, la competidora directa de la CAC Santo Domingo de Guzmán participa con el 2.5 por ciento del mercado total de créditos, lo que representa una diferencia en depósitos con relación a la CAC Santo Domingo de Guzmán de S/. 32 millones de soles (S/. 230 millones frente a S/. 198 millones respectivamente). Durante los años 2013 y 2017, la tasa de crecimiento de los créditos otorgados por la CAC Santo Domingo de Guzmán mostró una tendencia de crecimiento permanente que en términos acumulados alcanza el 37 por ciento. Entre los años 2015 y 2016 la colocación de préstamos de la CAC Quillacoop tuvo una caída de -10% pasando de S/. 252 millones a S/. 227 millones respectivamente.

Participación de mercado depósitos a setiembre 2017 (En millones de Soles)

CAC	2013	2014	2015	2016	Set. 2017	Partic. (%) Set. 2017	Variac. (%) 2013-2017
Pacífico	763	845	1,127	1,453	1,704	19.3	123.3
Abaco	601	760	909	988	1,284	14.5	113.7
Aelu	644	726	959	1,209	1,030	11.6	59.9
Del Perú - PrestaPerú	182	243	320	336	366	4.1	100.9
Santa María Magdalena	270	318	350	326	352	4.0	30.3
Quillacoop	161	206	215	232	243	2.7	50.5
Santo Domingo de Guzmán	124	158	192	200	203	2.3	63.9
San Pedro 116	169	214	194	199	141	1.6	-16.3
Señor de Los Temblores	11	n.d.	34	30	37	0.4	226.9
Dile	12	14	13	15	17	0.2	47.0
Total	4,929	5,894	7,102	8,176	8,849	100.0	65.9

Fuente: Elaboración con base a data de FENACREP.

Por otro lado, tomando como referencia las captaciones de depósitos, a setiembre del 2017 el mercado nacional de cooperativas de ahorro y crédito alcanzó un total de depósito por S/. 8,849 millones de soles. Las cuatro principales cooperativas del país (Pacífico, Abaco, Aelu y PrestaPerú) concentraron una participación del 49.5 por ciento. En la región Cusco, las dos principales cooperativas (Quillacoop y Santo Domingo de Guzmán) acumulan una participación de mercado del 2.7 y 2.3 por ciento respectivamente. Destaca el mayor crecimiento de depósitos de la CAC Santo Domingo de Guzmán que, entre los años 2013 y 2017 pasó de S/. 124 millones a S/. 203 millones, es decir, su nivel de depósitos creció 63 por ciento frente a Quillacoop que hizo lo propio con un crecimiento del 50.5 por ciento.

C. RENTABILIDAD

ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVOS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

(En Miles de Soles)

	2016	2015	2014	2013	2012
INGRESOS FINANCIEROS	33,520	31,233	27,921	24,169	19,965
Intereses por disponibles	1,070	400	420	531	576
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados					
Inversiones Disponibles para la Venta					
Intereses y comisiones por cartera de crédito	31,571	29,652	26,958	23,213	19,376
Diferencia de cambio de operaciones varias	878	1,181	542	426	13
Otros ingresos financieros					
GASTOS FINANCIEROS	13,321	11,645	9,291	7,468	6,562
Intereses y comisiones por obligación con los asociados	12,305	11,424	9,266	7,468	6,518
Intereses y comisiones por fondos interbancarios	0	0	0	0	0
Diferencia de cambio de operaciones varias	1,016	221	24	0	44
Otros gastos financieros	0	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO BRUTO	20,199	19,588	18,630	16,701	13,403
Provisiones para Incobrabilidad de créditos del ejercicio	6,438	5,914	4,366	3,242	3,861
Provisiones para Incobrabilidad de créditos del ejercicio anterior	0	0	5	-362	-12
MARGEN FINANCIERO NETO	13,761	13,674	14,259	13,821	9,553
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	621	971	967	658	656
Ingresos Diversos	621	971	967	658	656
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	32	49	231	35	135
Gastos por operaciones contingentes	0	0	183	0	66
Gastos Diversos	32	49	48	35	69
MARGEN OPERACIONAL	14,350	14,596	14,995	14,444	10,074
GASTOS DE ADMINISTRACION	12,713	13,531	12,265	9,716	7,934
Gastos de Personal	8,933	9,159	7,958	6,158	5,148
Gastos de directivos	237	294	322	293	292
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	3,310	3,896	3,781	2,930	2,331
Impuestos y Contribuciones	14	16	8	141	4
Gastos de actividades asociativas	219	165	195	194	158
MARGEN OPERACIONAL NETO	1,637	1,065	2,730	4,727	2,140
Provisiones depreciación y amortización	(870)	(687)	(675)	(395)	(296)
Depreciación de inmuebles mobiliario y equipo	(830)	(661)	(654)	(372)	(258)
Provisión para bienes realizables recibidos en pago adj. Y fuera de	-	-	(0)	(10)	(24)
Amortizaciones	(40)	(26)	(20)	(13)	(15)
RESULTADO DE OPERACIÓN	767	378	2,055	4,332	1,844
OTROS INGRESOS Y GASTOS	118	119	-7	-36	57
Ingresos extraordinarios	160	163	73	39	67
Ingresos de ejercicios anteriores	0	0	1	6	1
Gastos extraordinarios	-43	-44	-81	-69	-4
Gastos extraordinarios	0	0	0	-12	-7
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	885	498	2,048	4,297	1,901
IMPUESTO A LA RENTA	(79)	(71)	(93)	(96)	(43)
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	805	427	1,955	4,201	1,859

ANEXO Nro. 08
ARTICULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

EDUCACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA EN LAS COOPERATIVAS DEL CUSCO

2. AUTOR

JUAN PORTILLA LADRON DE GUEVARA

allitrop@yahoo.com

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

3. RESUMEN

La educación financiera es fundamental porque está directamente relacionado con la toma de decisiones, a través de una previa información que contribuya directamente en la gestión financiera, en tal sentido el objetivo de la investigación es determinar la relación de la educación financiera con la gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco”, concretamente del año 2016. La metodología hace referencia al tipo de investigación aplicada de acuerdo a lo mencionado por (Reyes & Sanchez, 2002), está busca el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, nivel, profundidad o alcance del estudio es eminentemente descriptivo correlacional, porque se describen las características de la educación financiera y la gestión financiera, lo cual directamente responde a un diseño no experimental, porque no existe ninguna intervención o manipulación de la variable, y además es transversal porque los instrumentos se aplican en una sola ocasión; la unidad de estudio está conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco, respecto a la recolección de los datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento se tiene el cuestionario. Entre los hallazgos más notorios está el valor que le otorgan los socios de la cooperativa a la educación financiera en un 46,5% de igual manera la gestión financiera revela que la administración de la cooperativa cumple con una adecuada planificación, organización, dirección y control en un 39,2%. Del contraste estadístico se establece que la educación financiera es la base para mejorar la gestión financiera, lo cual

contribuye a la administración en la toma de decisiones y el cumplimiento de los planes de la cooperativa.

4. PALABRAS CLAVE

Educación financiera, gestión financiera, socios cooperativistas.

5. ABSTRACT

Financial education is fundamental because it is directly related to decision-making, through prior information that contributes directly to financial management, in this sense the objective of the research is to determine the relationship of financial education with financial management in the Savings and Credit Cooperative "Santo Domingo de Guzmán del Cusco", specifically the year 2016. The methodology refers to the type of applied research according to what is mentioned by (Reyes & Sanchez, 2002), is seeking the best knowledge and understanding of social phenomena, level, depth or scope of the study is eminently descriptive correlational, because the characteristics of financial education and financial management are described, which directly respond to a non-experimental design, because there is no intervention or manipulation of the variable, and it is also transversal because the instruments are apply only once; the study unit is made up of all the members of the Santo Domingo de Guzmán Savings and Credit Cooperative in the city of Cusco. Regarding the collection of the data, the survey technique was used, and the questionnaire was used as an instrument. Among the most notorious findings is the value that the members of the cooperative give to financial education in 46.5%, in the same way financial management reveals that the administration of the cooperative complies with an adequate planning, organization, direction and control in 39.2%. The statistical contrast establishes that financial education is the basis for improving financial management, which contributes to the administration in the decision-making and compliance with the cooperative's plans.

6. KEYWORDS

Financial education, financial management, cooperative members.

7. INTRODUCCIÓN

El comprender como funciona la dinámica económica, es decir como el dinero se obtiene o se gana, la situación que recae en su administración, de invertirlo o destinarlo a diversos gastos hacen de la necesidad de una educación financiera, como aquel proceso de transferencia de habilidades y conocimientos por los cuales las personas pueden tomar decisiones, además de contar con una adecuada información sobre uso de sus recursos financieros.

La adopción de hábitos y prácticas de planeamiento financiero depende de la forma en cómo se oriente la educación financiera, y responden a gestionar sus recursos financieros, tales como ahorrar, administración de los préstamos o créditos y el presupuesto personal que requiere ser atendido, para cubrir sus necesidades familiares y personales.

Como parte de la toma de decisiones, se tiene la necesidad de involucrar la gestión financiera que realizan los socios de la Cooperativa, buscando la maximización de beneficios que involucren la adecuada administración de sus recursos económicos a mediano y largo plazo.

Muchos socios tienen dificultades en cuanto a la toma de decisiones, lo cual incide negativamente en el control de sus operaciones financieras, es decir que el hecho de manejar recursos económicos, la inversión y pago de deudas, servicios o satisfacer necesidades, estas directamente responden a la forma eficiente y eficaz de llevar sus operaciones, a través del conocimiento y seguimiento de la información financiera que tiene el socio en la Cooperativa.

En nuestro País las microempresas son una fuente importante de ingresos y empleo de la población económicamente activa (PEA), las cuales se dedican a pequeñas actividades de comercio, producción, servicios, etc. En la gran mayoría de ellos existe el deseo latente de crecer y progresar, lo cual se demuestra diariamente por el ímpetu con que realizan su trabajo. Para que sus deseos de crecimiento y progreso tengan mayores posibilidades de realización, deben proveerse de diferentes servicios, entre ellos el servicio financiero que les permitirá tener suficiente capital de trabajo o contar con nuevos y mejores bienes de capital.

Las instituciones que han decidido otorgar créditos al sector microempresarial permanentemente afrontan el problema de riesgo, entendido esta como una expresión de incertidumbre. Dado que el riesgo queda inevitablemente ligado a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo. Ante esto, la única forma de enfrentarlo es administrándolo, distinguiendo las fuentes de donde proviene, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo. Por lo cual las instituciones se ven exigidas u obligadas a diseñar sistemas de evaluación que aminoren los riesgos del crédito.

Educación financiera

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005), es el proceso por el que los consumidores financieros/inversores mejoran su entendimiento respecto a los productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, la enseñanza y el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, para de esta manera tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero. (p.31)

Para Bansefi (2008), es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información entendible, además de herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos:

- Tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana
- Utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.

Las definiciones anteriores presentan un elemento común: la EF (Educación Financiera) persigue producir un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de forma que mejoren la forma de administrar los recursos financieros (Gómez, 2009, p.8).

Para Gómez (2009), Es la transmisión de conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2011), en el ABC de la educación financiera nos dice que educación financiera es el medio para obtener los conocimientos, y de esta manera desarrollar habilidades que todos necesitamos tener, para tomar mejores decisiones financieras, y así elevar el nivel de bienestar de cada una de las etapas de nuestra vida personal y familiar.

Trivelli (2009), economista del Perú considera que la educación financiera es producir un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de tal manera que desarrollen habilidades sobre sus finanzas personales y mejoren la forma en la que administran sus recursos financieros. Asimismo, manifiesta que la educación financiera nos genera información importante para la toma de decisiones financieras y en formar consumidores más educados en el campo de las finanzas, que, por lo mismo, van a demandar servicios y productos financieros de mejor calidad. Ello permitirá elevar los niveles de ahorro, inversión y crecimiento de la economía.

La educación financiera puede contribuir a reducir las barreras a la demanda de inclusión financiera. En esta medida, la educación financiera mejora el entendimiento respecto a los productos y servicios financieros y, como tal, demanda los mismos, así como su uso efectivo. Cuando se trata de la protección del consumidor financiero, la educación financiera puede proporcionar a las personas el conocimiento de sus derechos y la comprensión de las obligaciones de las entidades financieras, lo cual constituye un importante complemento a la regulación de los mercados financieros y a las intervenciones públicas en este sector.

La educación financiera en el Perú

Para la FEPCMAC (2015), en nuestro país el desarrollo de la educación financiera ha sido reconocido a nivel mundial por una serie de organismos internacionales. Es importante destacar que los proyectos de educación financiera, pese a que tienen poco tiempo de ejecución en el país se constata que en años recientes la cobertura de los mismos se ha ido ampliando, incrementando el número de beneficiarios y extendiendo las zonas de intervención.

En los últimos años, la educación financiera generó un interés creciente no solo en el ámbito académico, sino también a nivel gubernamental, organismos de cooperación financiera, fundaciones, organismos de la sociedad civil, empresa privada, entre otros.

En tal sentido, se destaca el hecho de que el Perú fue el primer país de la región en incorporar contenidos de educación financiera en el diseño curricular nacional en 2009, con lo cual, a diferencia de otros países, la importancia de la educación financiera durante la etapa escolar está reconocida por el Estado.

A pesar del éxito obtenido por los programas de educación financiera, para garantizar la sostenibilidad y mayor alcance de los programas de educación financiera, lo que se necesita en estos momentos es comenzar a articular estos esfuerzos mediante el diseño de una estrategia de educación nacional de educación financiera que integre a los principales actores públicos y privados. En este sentido, lo que se requiere es que los programas de educación financiera generen cambios en el comportamiento de los actores económicos, a fin de que estos se encuentren en mejor capacidad para la administración de sus recursos. Por ello, el rol de las entidades financieras, y particularmente, las entidades microfinancieras que trabajan en gran medida con una gran proporción de población que recién está integrándose al sistema financiero, tienen la responsabilidad de generar iniciativas de educación financiera que tengan un impacto en sus clientes y sus familias, lo cual repercutirá en una cartera de créditos más sana.

Conocimiento

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2005), define a la Educación Financiera (EF) como el proceso por el cual los consumidores financieros e inversores mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan habilidades y confianza para conocer mejor los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde obtener ayuda y tomar otras decisiones efectivas que les permitan mejorar su condición financiera. Así, en esta definición se encuentran expresados todos los rasgos fundamentales del concepto. Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo, en el marco del Programa BID-Rural, considera que la EF contribuye a mejorar la calidad de vida

de las personas, dado que brinda elementos relacionados con la planeación y la administración de los recursos económicos de las familias.

Por su parte el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (2013), menciona que la educación social y tiene como objetivo inspirar a los niños a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándolos de las actitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en agentes activos capaces de transformar sus comunidades y sociedades.

Habilidades

Para VISA (2015), la habilidad financiera va desde planificar los gastos y hacer presupuestos hasta obtener un préstamo, invertir y ahorrar, las decisiones financieras inteligentes tratan de sopesar las opciones que tenemos disponibles y de tomar decisiones razonadas con respecto a la forma en que usamos nuestro dinero.

La idea de manejar más sabiamente su dinero le puede parecer confusa e incluso abrumadora al principio, pero, si enfoca el proceso paso a paso, no sólo podrá llegar a entender muy bien sus finanzas personales, sino que las podrá administrar mejor de lo que nunca se imaginó. La habilidad financiera a dar el primer paso para evaluar su situación financiera actual y trazarse un esquema que considere los elementos básicos. A medida que lo vaya leyendo conocerá información importante que le ayudará a manejar mejor su dinero.

Actitudes

Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España y Servicio de Formación (2004), todo lo relacionado con el dinero y las finanzas tiene aspectos psicológicos. Las decisiones financieras no se basan únicamente en la lógica y en los conocimientos, sino que están influenciados por las emociones, los valores personales y la presión social.

Este componente emocional suele ser mayor, en personas con poca educación financiera, pero existe, en menor o mayor grado en todo el mundo. Un docente de educación financiera debe tener en cuenta estos aspectos psicológicos al diseñar sus intervenciones. (p.2)

La economía conductual estudia nuestro comportamiento con respecto al dinero, teniendo en cuenta la psicología. Reconoce que somos seres emocionales, frecuentemente irracionales, y que nuestras decisiones financieras no están guiadas solamente por la lógica, el razonamiento y el análisis, sino por emociones, heurística y prejuicios. (p.3)

Tener dinero significa tener más opciones y más oportunidades. Dinero es libertad para hacer lo que uno quiere. No hace falta ser multimillonario, pero con planificación y ahorro se puede alcanzar la seguridad financiera necesaria para poder disfrutar de la vida. Los problemas que se pueden solucionar con dinero no son problemas. El hecho de que una persona tenga dinero no significa que sea mejor o peor que una persona que no lo tenga. Pero sí significa que tendrá más opciones en la vida. (p.5)

Bienestar financiero

Para León (2006), el bienestar financiero es el sentido de la situación financiera que se basa en las cualidades objetivas y las cualidades percibidas que se juzgan contra estándares de comparación a las cualidades evaluadas de esa situación financiera. Además, menciona que el bienestar financiero es una función de características individuales, de comportamientos financieros y de acontecimientos financieros estresantes.

Para Prawitz, y otros (2007), durante los últimos años, investigadores han encontrado consistentemente vínculos entre el estrés financiero y la salud. Consultas a estadounidenses acerca de su nivel de angustia financiera y el estatus de salud percibidos han producido resultados consistentes: aquellos que experimentan mayor angustia financiera, reportan peor. La angustia financiera/bienestar financiero y la salud financiera del estrés/ bienestar financiero han sido definidas como los propios sentimientos y acciones acerca de la propia situación financiera.

El bienestar financiero depende no sólo de medidas objetivas y subjetivas de la situación financiera, sino también de cómo una persona percibe atributos objetivos de la situación financiera después de comparar esos atributos contra ciertos estándares. Los estándares de comparación incluyen horizontes de tiempo individuales que corresponden a las variables de puntos de referencia que han sido utilizadas en investigaciones previas de bienestar

financiero. Los atributos objetivos son definidos como indicadores cuantitativos de la situación financiera, como el ingreso y el tamaño de la familia.

Gestión financiera

Para Terrazas (2009), la Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo, en una institución de servicios con cierto carácter social, la meta se constituye en lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común. Los gerentes financieros, encargados de la gestión, tratan de lograr maximizar la relación beneficio – costo a través de las actividades diarias; esto implica tomar en cuenta elementos de buen manejo en la política crediticia, manejo de inventarios, compras, etc. Ello está relacionado a decisiones que deben tomarse a corto, mediano y largo plazo de manera acertada y con el menor riesgo posible. En este contexto el manejo, precisión y sistematización de la información financiera es prioritaria para coadyuvar en este objetivo. Sin embargo, es tarea también esencial de los gerentes financieros velar por otros elementos importantes tales como la administración de la infraestructura, del recurso humano, de los procedimientos y formas administrativas. Entonces, es de suma importancia visualizar la relación sistémica de estos componentes para apoyar contundentemente al proceso de toma de decisiones organizacional.

Para Martínez (2016), la gestión financiera es el proceso de toma de decisiones y de análisis de datos que busca la óptima administración y empleo de los recursos financieros de la empresa para el logro de unos objetivos.

Hoy en día, la gestión financiera está ligada al concepto de valor de la empresa, hasta el punto de que la gestión financiera ha pasado a ser la parte del negocio que se ocupa del uso

eficiente y efectivo de los recursos propios, de la deuda y de cualquier otro tipo de fondos, así como de la toma correcta de decisiones, para la maximización del beneficio y el incremento de valor de una entidad.

Para que exista gestión financiera, con carácter previo, deben fijarse unos objetivos empresariales y diseñarse una estructura adecuada para ponerla en práctica. En nuestro caso, el objetivo es generar liquidez a través de las NOF, para evitar un problema temporal de ausencia de liquidez que tiene la empresa.

Los objetivos empresariales pueden ser variados, de naturaleza económica, financiera o estratégica - aumentar el valor de la empresa, ganar cuota de mercado, mejorar la rentabilidad, reducir la financiación externa, etc. Dependiendo de los objetivos empresariales, la gestión financiera pondrá más énfasis en unos u otros parámetros, se realizará de una u otra manera, apalancamiento, inversión, reducción de costes, optimización de la tesorería, etc.

Para Pinar & Rivas (2002), se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

De acuerdo con el documento del grupo del Banco Mundial, Dirección Sub regional para América Latina, se ocupa de la planeación, ejecución y control de los recursos financieros de una entidad. La Gestión Financiera comprende los sistemas vinculados a los recursos financieros y el conjunto de normas y procedimientos destinados a asegurar el logro de los objetivos de la entidad o empresa. Se ocupa de la aplicación de los fondos y de la rendición de cuentas del uso de esos fondos.

Entre los sistemas que la integran podemos mencionar:

- Sistemas de planificación
- Sistema de flujo de fondos
- Sistemas de información

- Sistemas de control

La Gestión Financiera sirve para administrar los recursos financieros de los proyectos con la debida atención a la economía y eficiencia en el uso de dichos recursos.

- Ayuda a alcanzar los objetivos del proyecto suministrando información útil para mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Demuestra también el uso apropiado de los fondos asignados al proyecto.

Planificación financiera

Gitman (2007), la planeación financiera establece la manera de cómo se lograrán las metas; además, representa la base de toda la actividad económica de la empresa. Asimismo, pretende la previsión de las necesidades futuras de modo que las presentes puedan ser satisfechas de acuerdo con un objeto determinado, que se establece en las acciones de la empresa. La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo. La planeación financiera define el rumbo que tiene que seguir una empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos, tiene como propósito mejorar la rentabilidad, establecer la cantidad adecuada de efectivo, así como de las fuentes de financiamiento, fijar el nivel de ventas, ajustar los gastos que correspondan al nivel de operación, etcétera. La planificación financiera influye en las operaciones de la empresa debido a que facilita rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales. (p.102)

Dos aspectos claves del proceso de la planificación financiera son la planificación de efectivo y la planificación de utilidades. La planificación de efectivo implica la elaboración del presupuesto de caja de la empresa. La planificación de utilidades implica la elaboración de estados proforma. Tanto el presupuesto de caja como los estados proforma son útiles para la planificación financiera interna; además los prestamistas existentes y potenciales lo exigen siempre.

Para De Urquijo (1977), la planeación financiera y los procesos de control se encuentran relacionados, porque se necesita evaluar los resultados de la planeación financiera. La planeación y el control financieros implican el empleo de proyecciones que toman como base las normas y el desempeño de un proceso de retroalimentación y de ajuste para incrementar el desempeño. Este proceso de planeación y control financiero implica la preparación de pronósticos y el uso de varios tipos de presupuestos. Se deben desarrollar sistemas de presupuestos para todas y cada una de las áreas significativas de una empresa. Para que exista un buen plan financiero es necesario que haya un buen plan general para la empresa. Por tanto, la calidad de los planes, programas y presupuestos financieros viene condicionada a la de los demás elementos de planificación de la empresa.

Organización financiera

Para International Business Machines (2008), la organización financiera brinda una mayor eficacia a la hora de apoyar la integración de la información en toda la empresa es uno de los principales aspectos diferenciadores para las empresas con mejores resultados financieros.

La organización financiera es el área de la administración que se centra en decisiones de inversión, manejo del dinero, fuentes de financiamiento, administración de activos, control de costos y maximización de utilidades/ beneficios.

La organización financiera se auxilia de los registros contables y de los procedimientos administrativos, necesitando información confiable y oportuna para tomar decisiones gerenciales. La contabilidad registra y documenta, en forma monetaria, todas las actividades y acciones de una empresa, ya sean ventas, compras, contrataciones, adquisiciones, efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activos fijos, deudas y patrimonio. Todas estas cuentas quedan registradas en la contabilidad y presentadas a los administradores financieros por medio de los estados financieros (reportes financieros), siendo los principales el Estado de Resultados y el Balance General los cuales estaremos abordando más adelante.

Dirección financiera

Para Aragón & Cabedo (2011), en términos generales se acepta que el objetivo de la dirección financiera dentro de una organización es la de maximizar el valor de la empresa desde el punto de vista de los accionistas: toda decisión financiera que aumente el valor de la empresa desde dicho punto de vista es una decisión que se ha adoptado correctamente.

Una cuestión clave que debe plantearse al inicio de un primer curso sobre dirección financiera es la de determinar el papel que debe desempeñar el director financiero. La dirección financiera debe estar a cargo de personas que posean una serie de competencias, que pasan en primer lugar por un conocimiento exhaustivo y detallado del funcionamiento de los mercados financieros, ya que va a ser de estos de donde se tenga que nutrir para proporcionar a la empresa los recursos necesarios para sus planes de inversión

La dirección financiera es una parte fundamental en el proceso de toma de decisiones importantes dentro de una organización. Además, la dirección financiera se encarga que las decisiones que se vayan a tomar puedan ser asumidas con criterios rigurosos. Además de contar con los conocimientos necesarios para la toma de decisiones de financiación y dividendos, sin entrar en la problemática, algo distinta, de las decisiones de inversión.

Control financiero

Para Amat (2016), posiblemente los sistemas de medición y control han estado presentes aún en civilizaciones antiguas, la existencia de registros contables que datan de hace más de diez mil años, utilizados por egipcios, fenicios y sumerios, revela la importancia del control facilitado por la información. La historia puede mostrar diversos hechos y acontecimientos que resaltan la importancia del control en la sociedad y de manera más específica los esquemas de control de tipo económico, financiero, contable. En los últimos siglos, el sistema por el cual se mide el desempeño de las empresas ha sido de tipo financiero. Dicho enfoque ha contribuido a la toma de decisiones en diferentes contextos y espacios de tiempo. En la denominada Revolución Industrial los esquemas de control de gestión de empresas del sector textil y del acero contribuyeron en buena medida a los sistemas de medición de desempeño posteriores con sus respectivas innovaciones.

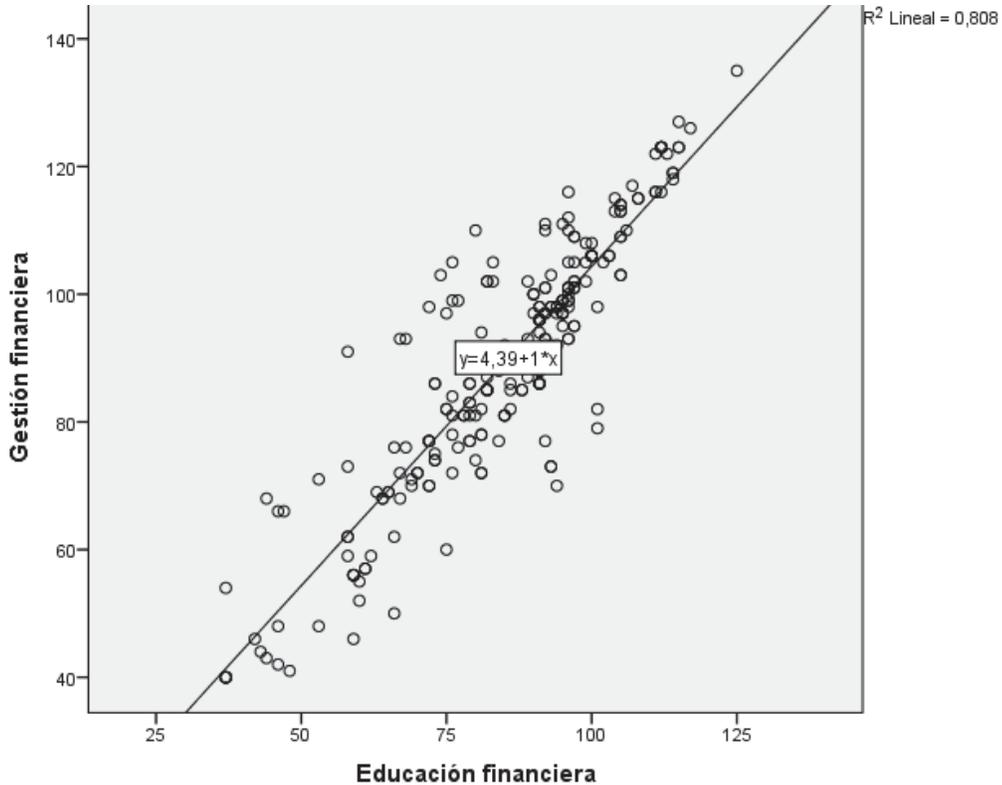
8. METODOLOGÍA

El tipo de investigación es aplicada, o también conocida como utilitaria y constructiva, caracterizada en el interés de la aplicación de los conocimientos teóricos en una determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. (Reyes & Sanchez, 2002). El alcance de la investigación es DESCRIPTIVO CORRELACIONAL, por el mismo hecho de recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas o de los procesos naturales o sociales, como es el caso de la caracterización de la educación financiera y la implicancia que esta tiene con la gestión financiera (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1998). El diseño de la investigación es NO EXPERIMENTAL, porque el estudio no concibe la manipulación de las variables de forma deliberada, de manera que no se busca variar intencionalmente las variables, por tanto, se observan los fenómenos tal y como ocurren en su contexto natural.

La unidad de análisis estará conformada por todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco. Las técnicas de recolección de información La encuesta se fundamenta como un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Y el cuestionario fue utilizado como instrumento porque está conformado por un conjunto de preguntas para obtener datos necesarios, que directamente responde al objetivo general de la investigación (Bernal, 2010, p.250). El procedimiento para el análisis de los datos fue realizado con el paquete estadístico SPSS y la hoja de cálculo de Excel, representado a través de diagramas de dispersión y la utilización del contraste estadístico de la correlación de Pearson.

9. RESULTADOS

Figura 15. Diagrama de dispersión entre la educación financiera con la gestión financiera en los socios.



Fuente: Resultados de los datos analizados en SPSS.

Del diagrama de dispersión se tiene que los resultados de la educación financiera tienden a conglomerarse alrededor de la recta de ajuste, de igual manera la gestión financiera, a pesar de que existen puntos aglutinados alrededor de la recta, se muestra que existe dispersión en cuanto a los puntajes obtenidos en la gestión financiera con un error de la dispersión=1,268; ligeramente mayor a la educación financiera con un error de la dispersión=2,874, el cual presenta mayor dispersión en el caso de la educación financiera.

Prueba estadística: Correlación de Pearson

Valor de: $R = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$	Valor calculado $R = 0,899; \rho = 0,000$
Correlacionar como valor predictivo: R de Pearson	Valor calculado $R^2 = 0,808 = 80,8\%$

La variación en el conocimiento financiero, habilidades financieras, actitudes financieras y bienestar financiero que tienen los socios de ahorro y crédito “Santo Domingo de Guzmán del Cusco” es del 80,8% esto se explicaría por la correlación entre el grado del desarrollo de la gestión financiera y la percepción de la educación financiera de los socios de la cooperativa.

En el 19,2% de los socios de la cooperativa “Santo Domingo de Guzmán” no es posible explicar dicha variación, porque se deben otros factores donde no interviene la relación entre la gestión financiera y la educación financiera de los socios.

10. DISCUSIÓN

Como se observa en la revisión de la realidad problemática se enfoca en la cultura financiera de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán, donde recae la necesidad de generar un conocimiento que este directamente relacionado con el ámbito de la inversión, disminuir el riesgo financiero, entender la diversificación del dinero y además lograr altos niveles de retorno.

La forma en cómo operan las cooperativas generan e impulsan el desarrollo económico y social de los sectores rurales y urbano marginales, además de mejorar las condiciones de vida por que brindan acceso al financiamiento de negocios o emprendimientos. En este entender se hace necesario contar con la información financiera para tomar decisiones acertadas, donde las metas propuestas por la cooperativa están directamente responden al comportamiento de sus socios, es decir que la participación activa de sus socios genera la posibilidad de mejorar el alcance de los beneficios, a través de mayores montos, intereses y beneficios hacía con todos los socios.

De los resultados se puede observar que la educación financiera de los socios es un pilar fundamental para mejorar la gestión financiera de las cooperativas, porque los socios tienden a realizar préstamos muy a menudo del 46,1%, inversiones muy a menudo del 75,1%, ahorros muy a menudo del 60,8%, pago de servicios mediante medios electrónicos a veces en un 36,3% de manera que estas acciones realizadas por los socios requieren de un conocimiento financiero, lo cual genera la necesidad de estar en constante adquisición de la información financiera, lo cual fianza en la toma de decisiones de los socios, lo cual

indirectamente genera un bienestar financiero de la cooperativa, porque los socios se sienten seguros en cada acción que realiza.

Los socios demuestran una tendencia por mantenerse informados del acontecer financiero local, nacional y extranjero muy a menudo del 57,6% esto es en cuanto a sus habilidades, el conocimiento financiero, administración de finanzas y la actualidad financiera del cual se hacen los socios. Por otra parte, las actitudes de los socios tienden a mantenerse informados de la política de créditos muy a menudo en un 52,7%; el cuidado y control estricto de sus saldos contribuye en la toma de sus decisiones en materia financiera es a menudo del 26,1% y genera beneficios económicos a los socios a veces en un 31%; esto demuestra que la cooperativa presenta problemas para alcanzar sus metas y objetivos.

La forma de gestionar sus asuntos financieros, específicamente en la planeación financiera por parte de la cooperativa, demuestra una tendencia por centrarse en las demandas de los socios en un 25,3%; mientras que la confianza que se genera con el accionar en materia de llevar un sistema contable este responde a sus necesidades en un 30,2%; el manejo de los estados financieros responden adecuadamente en el 30,6%; además del manejo de la información financiera la cual es importante para la gestión financiera que responde en un 33,1%; todos estos aspectos se orientan a demostrar la orientación de la cooperativa centrada en la atención de sus socios, pero se puede observar que no es la mayoría absoluta, lo cual directamente se debe a que algunos socios demuestran retrasos en sus pagos y aportes, lo cual genera que la cooperativa tenga que limitarse en su accionar.

La organización financiera que se percibe en la cooperativa está mucho más centrada en generar acciones que conlleven a un manejo adecuado del presupuesto de la cooperativa, es así que su estimación presupuestaria para cada periodo responde adecuadamente a los propósitos de la cooperativa de forma adecuada en el 22,4%, con respecto al control este alcanza un 24,5% de efectividad y en el caso de la reportes de flujo de caja estos remiten información valiosa para la toma de decisiones en in 36,7% de eficacia, de la evaluación de estos aspectos se observa que la cooperativa realiza acciones que conlleven un manejo centrado en cumplir los compromisos establecidos con sus socios, pero que requieren de algunos ajusten en función de la metas prioritarias, además de generar campañas de educación financiera.

Con respecto a la forma de dirección financiera de la cooperativa, esta se preocupa por generar la normatividad necesaria de tal forma que los socios están de acuerdo con dicho accionar en un 24,1%; la forma en cómo se administran los recursos humanos también en un 29% responden con brindar la atención oportuna hacia con los socios así como la capacitación que responde contundentemente en un 34,3%; cómo se puede observar la mayoría de los socios está de acuerdo en señalar que la cooperativa realiza acciones con el fin de generar satisfacción en sus socios al momento de ser atendido en cada una de sus agencias.

En el caso del control financiero que realiza la cooperativa de acuerdo con los informes que es de conocimiento de los socios, este es aceptado por los socios en un 53,5% de mostrándose un despliegue de la cooperativa por conseguir sus metas y objetivos establecidos, mientras que en el caso del cumplimiento de las actividades programas estas no están siendo muy objetivas, es decir que aun requieren de reajustes porque la mayoría de los socios solo demuestra una satisfacción del 31,8%.

11. CONCLUSIONES

Los resultados establecen la relación directa entre la educación financiera con la gestión financiera, al grado en cómo se mejore el conocimiento financiero de los socios, sus habilidades, actitudes y generar un bienestar financiero en los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán del Cusco, lo cual directamente repercutirá en la planificación, organización, dirección y control financiero, demostrando mayor cobertura y efectividad en el logro de sus metas propuestas, además de generar mayor cobertura y alcance al servicio de la población cusqueña.

El conocimiento financiero que alcancen los directivos y socios de la cooperativa directamente está relacionado con la gestión financiera, esto se evidencia porque los productos financieros, los servicios financieros ofertados y los resultados logrados contribuyen a generar mayor confianza entre ellos.

El desarrollo de las habilidades financieras de los directivos y socios está directamente relacionado con la forma que se percibe la gestión financiera de la cooperativa, para alcanzar

los objetivos y metas traducidos en la generación de remanentes que permitan mejorar los servicios que brinda la cooperativa en beneficio de sus asociados.

La gestión financiera y los resultados de la cooperativa depende de las actitudes responsables de los socios en la forma en como desarrollan su autocontrol, toma de decisiones y relación con el sistema financiero. Una actitud responsable de los socios requiere el cumplimiento de sus pagos y cuotas contraídas para mejorar los ingresos y resultados para brindar una servicio más eficiente y eficaz.

El bienestar financiero de los socios se debe a una adecuada educación financiera que les permita la administración de sus finanzas personales, la implementación de su plan financiero, las oportunidades y riesgos financieros para afrontar dificultades financieras y emprendimientos. Los socios que mantienen un bienestar financiero se muestran más seguros y participan con mayor frecuencia y confianza en las actividades de la cooperativa.

12. REFERENCIAS

- Amat, J. (2016). Del dominio del control financiero a una perspectiva cualitativa del control de gestión. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 5-11.
- Aragó, V., & Cabedo, J. (2011). *Dirección financiera de la empresa: financiación, planificación y gestión de activo corriente*. Valencia: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Bansefi. (2008). *Qué es la Educación Financiera*. México: Bansefi EduFinanciera.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Worldcolor-Prentice Hall-PEARSON.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banco de España y Servicio de Formación. (2004). *La psicología de las finanzas personales*. Formación en Red.
- De Urquijo, J. (1977). *Planificación financiera de la empresa*. España: Ediciones Deusto.
- Federacion Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Credito del Perú. (2015). El microfinanciero. *Revista de la Federacion Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Credito del Perú*.
- Fondo de las Naciones Unidas para la infancia. (2013). *Educación social y financiera para la infancia*. UNICEF.
- Gitman, J. (2007). *Principios de administración financiera*. México: Editorial Pearson.

- Gómez, M. (2009). *Educación Financiera: retos y lecciones a partir de experiencias representativas en el mundo*. ProyectoCapital.
- Gómez, Y. (2009). *Maapeo de ideas de Educación financiera en Mexico*. México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A.
- International Business Machines. (2008). *Cómo equilibrar el riesgo y el desempeño con una organización financiera integrada*. Nueva York: IBM.
- La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2011). *El ABC de la Educación Financiera*. México.
- León, B. (2006). *Aptitud financiera y bienestar financiero de los empleados de la Universidad de Montemorelos*. México: Universidad de Montemorelos.
- Martínez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *Principios y buenas prácticas para la concienciación y Educación Financiera*. OCDE.
- Pinar, C., & Rivas, S. (2002). *Gestión de movimiento de fondos*.
- Prawitz, A., Shatwell, P., Haynes, G., Hanson, K., Hanson, E., & Garman, T. (2007). Lifestyle Risk Factors Health Status, and Financial Distress. *Financial Counseling and Planning Education*.
- Reyes, C., & Sanchez, H. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Terrazas, R. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Revista Perspectivas*, 55-72.
- Trivelli, U. (2009). *Objetivo de la educación financiera*. Lima.
- VISA. (2015). *¿Dónde y cuándo se aprende la Educación Financiera?* EE.UU.
- VISA. (2015). *Habilidades financieras prácticas, una guía útil para manejar su dinero*. Canada.

ANEXO Nro. 09
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Momentos previos a la aplicación de los instrumentos de investigación.



Después de la aplicación de los instrumentos de investigación.