



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
UNIDAD DE POSGRADO**

**EL BIENESTAR FINANCIERO DE LOS COLABORADORES
DEL ÁREA DE VENTAS CONSUMO DE LAS ENTIDADES
FINANCIERAS DE LIMA METROPOLITANA Y SU IMPACTO
EN LA PRODUCTIVIDAD - PERIODO 2018-2019**

PRESENTADO POR

MARIELLA VIVIANA RODRIGUEZ GARCÍA

ASESORES

PABLO LAVADO DE LA PUENTE

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN
FINANCIERA**

LIMA – PERÚ

2022



**Reconocimiento - Compartir igual
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

UNIDAD DE POSGRADO

**EL BIENESTAR FINANCIERO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA
DE VENTAS CONSUMO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LIMA
METROPOLITANA Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD -
PERIODO 2018-2019**

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CONTABILIDAD Y
FINANZAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN FINANCIERA**

PRESENTADO POR:

MARIELLA VIVIANA RODRIGUEZ GARCIA

LIMA, PERÚ

2022

**EL BIENESTAR FINANCIERO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS
CONSUMO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LIMA METROPOLITANA Y SU
IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD – PERIODO 2018-2019**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORES:

Dr. Rodas Serrano, Virgilio Wilfredo

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr. Juan Amadeo Alva Gómez

SECRETARIO:

Dr. Cristian Alberto Yong Castañeda

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr. Juan Augusto, Ferreyros Morón

Dra. Elsa Esther, Choy Zevallos

Dr. Alonso Rojas Mendoza

ÍNDICE

RESUMEN	9
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	16
1.2. Formulación del Problema	25
1.2.1 Problema General	25
1.2.2 Problemas Específicos	25
1.3. Objetivos de la investigación	26
1.3.1 Objetivo general	26
1.3.2 Objetivos específicos	26
1.4. Justificación de la Investigación	27
1.5. Limitaciones del estudio	28
1.6. Viabilidad de la Investigación	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	30
2.1. Antecedentes de la investigación	30
2.2. Bases teóricas	36
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	77
3.1. Hipótesis general	77
3.2. Hipótesis específicas	78
3.3 Operacionalización de variables.....	79
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	84
4.1 Diseño metodológico	84
4.2 Población y muestra.....	87
4.3. Técnicas de recolección de datos	92
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información	93
4.5. Aspectos éticos	93
CAPÍTULO V: RESULTADOS	96
5.1 Resultados de la Entrevista.....	97
5.2 Resultados de la Encuesta.....	104
5.3 Contrastación de la Hipótesis.....	145
CAPITULO VI: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	167
6.1 Discusión	167

6.2 Conclusiones	169
6.3 Recomendaciones	171
FUENTES DE INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO N° 2 ENTREVISTA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO N° 3 ENCUESTA	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Calificación crediticia SBS</i>	18
Tabla 2: <i>Escala de estilo de Análisis</i>	43
Tabla 3: <i>Escala de estilo de holístico</i>	45
Tabla 4: <i>Tabla de posibles factores estresantes financieros</i>	49
Tabla 5: <i>Matriz de operacionalización de la variable independiente Bienestar Financiero</i>	80
Tabla 6: <i>Matriz de operacionalización de la variable dependiente Productividad</i>	82
Tabla 7: <i>Total, Colaboradores en planilla de las entidades financieras 2019</i>	88
Tabla 8: <i>Muestra del estudio</i>	91
Tabla N° 9: <i>Pregunta 1</i>	104
Tabla N° 10: <i>Pregunta 2</i>	107
Tabla N° 11: <i>Pregunta 3</i>	109
Tabla N° 12: <i>Pregunta 4</i>	111
Tabla N° 13: <i>Pregunta 5</i>	112
Tabla N° 14: <i>Pregunta 6</i>	115
Tabla N° 15: <i>Pregunta 7</i>	117
Tabla N° 16: <i>Pregunta 8</i>	119
Tabla N° 17: <i>Pregunta 9</i>	121
Tabla N° 18: <i>Pregunta 10</i>	123
Tabla N° 19: <i>Pregunta 11</i>	125
Tabla N° 20: <i>Pregunta 12</i>	127
Tabla N° 21: <i>Pregunta 13</i>	129
Tabla N° 22: <i>Pregunta 14</i>	131
Tabla N° 23: <i>Pregunta 15</i>	133
Tabla N° 24: <i>Pregunta 16</i>	135
Tabla N° 25: <i>Pregunta 17</i>	137
Tabla N° 26: <i>Pregunta 18</i>	139
Tabla N° 27: <i>Pregunta 19</i>	141
Tabla N° 28: <i>Pregunta 20</i>	143
TABLA DE CONTINGENCIA N° 29: <i>PRUEBA CHI CUADRADO</i>	148
TABLA DE CONTINGENCIA N° 30: <i>PRUEBA CHI CUADRADO</i>	152
TABLA DE CONTINGENCIA N° 31: <i>PRUEBA CHI CUADRADO</i>	157

TABLA DE CONTINGENCIA N° 32: *PRUEBA CHI CUADRADO*..... 161
TABLA DE CONTINGENCIA N° 33: *PRUEBA CHI CUADRADO*..... 165

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Pregunta 1	106
Gráfico N° 02: Pregunta 2	108
Gráfico N° 03: Pregunta 3	110
Gráfico N° 04: Pregunta 4	112
Gráfico N° 05: Pregunta 5	114
Gráfico N° 06: Pregunta 6	116
Gráfico N° 07: Pregunta 7	118
Gráfico N° 08: Pregunta 8	120
Gráfico N° 09: Pregunta 9	122
Gráfico N° 10: Pregunta 10	124
Gráfico N° 11: Pregunta 11	126
Gráfico N° 12: Pregunta 12	128
Gráfico N° 13: Pregunta 13	130
Gráfico N°14: Pregunta 14.....	132
Gráfico N° 15: Pregunta 15	134
Gráfico N° 16: Pregunta 16	136
Gráfico N° 17: Pregunta 17	138
Gráfico N° 18: Pregunta 18.....	140
Gráfico N° 19: Pregunta 19	142
Gráfico N° 20: Pregunta 20.....	144

RESUMEN

El trabajo de investigación “El Bienestar Financiero de los Colaboradores del Área De Ventas Consumo De Las Entidades Financieras de Lima Metropolitana y su Impacto en la Productividad - 2018-2019” es producto de nuestra experiencia laboral en el sistema financiero y de inversiones en Perú. Durante los periodos 2005 - 2019, nos hemos desempeñado en los distintos canales de atención y de servicio al cliente como Promotora de Servicios, Asesora de Ventas, Ejecutiva Banca Exclusiva y Subgerente Adjunto de Negocios en el Área Comercial y de Recursos Humanos, respectivamente. Gracias a ello, hemos podido conocer y profundizar la gestión de los beneficios financieros para colaboradores, lo que implica: asesoría financiera, venta de productos financieros, reportes de calificación crediticia, permitiéndonos obtener acceso directo a la información que vamos a mostrar.

Respecto a la estructura de la tesis, ésta comprende el Planteamiento del problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, terminando con la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, sustentada por amplia fuente de información de diferentes especialistas de nuestro país y extranjeros, quienes con sus aportes ayudaron a esclarecer las dudas que se tuvo en lo que corresponde a Bienestar Financiero y su impacto en la Productividad, siendo muy valorado conocer, detallar y explicar los beneficios de tener una buena calificación crediticia en el sistema financiero, llevar un presupuesto familiar; estar preparados para afrontar algún tipo de contingencia financiera como la reducción de comisiones, pérdida de trabajo, gastos imprevistos por salud o un nuevo miembro en la familia, entre otros; de manera que los colaboradores estén preparados y cumplan con sus obligaciones de pago.

En cuanto a la información recaudada en el trabajo de campo, ésta ayudo con el procesamiento estadístico, la presentación gráfica, y también con las interpretaciones y análisis respectivamente de cada una de sus interrogantes, que contribuyeron a determinar su alcance; y posteriormente, presentar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave:

- Bienestar Financiero
- Productividad

ABSTRACT

The research work "The Financial Well-being of the Employees of the Consumer Sales Area of the Financial Institutions of Metropolitan Lima and its Impact on Productivity - 2018-2019" is the product of our work experience in the financial and investment system in Peru. During the periods 2005-2019, we have worked in the different customer service and customer service channels as Service Promoter, Sales Advisor, Exclusive Banking Executive and Deputy Business Manager in the Commercial and Human Resources Area, respectively. Thanks to this, we have been able to know and deepen the management of financial benefits for employees, which implies: financial advice, sale of financial products, credit rating reports, allowing us to obtain direct access to the information that we are going to show.

Regarding the structure of the thesis, it includes the Statement of the problem, Theoretical Framework, Methodology, Results, ending with the Discussion, Conclusions and Recommendations, supported by a wide source of information from different specialists from our country and foreigners, who with their contributions They helped to clarify the doubts that were had regarding Financial Well-being and its impact on Productivity, being highly valued to know, detail and explain the benefits of having a good credit rating in the financial system, carrying out a family budget; be prepared to face some type of financial contingency such as the reduction of commissions, loss of work, unforeseen expenses for health or a new member in the family, among others; so that collaborators are prepared and comply with their payment obligations.

Regarding the information collected in the field work, it helped with the statistical processing, the graphic presentation, and also with the interpretations and analysis respectively of each of its questions, which contributed to determine its scope; and subsequently, present the discussion, conclusions and recommendations.

Keywords:

- Financial Wellbeing
- Productivity

INTRODUCCIÓN

La presente tesis, aborda un tema importante, cuyo título es: “EL BIENESTAR FINANCIERO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS CONSUMO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LIMA METROPOLITANA Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD - PERÍODO 2018-2019”. Esta investigación consta de una estrecha relación con la estructura del Manual para la elaboración, desarrollo y presentación de Tesis de la Sección de Posgrado de la Universidad de San Martín de Porres, iniciando con el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Hipótesis y Variables, Metodología, Resultados, finalizando con la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones; y por último, los anexos respectivos.

El Primer Capítulo: Planteamiento del Problema, comprende desde la descripción de la realidad problemática, donde se aprecia que el Bienestar Financiero tiene un

impacto en la productividad de los colaboradores del área de ventas de las entidades financieras de Lima, originado por el nivel de cultura financiera, presupuesto familiar, políticas crediticias y políticas internas laborales. Además, se formularon los problemas, objetivos de la investigación, la justificación e importancia; así como también, las limitaciones y su viabilidad.

En el Segundo Capítulo se desarrollará: Marco Teórico, comprende desde los antecedentes que contribuye una base para la presente tesis; asimismo, se empleará: la base legal y las normas que determinan esta problemática.

En la base teórica se desarrollan las variables “Bienestar Financiero de los colaboradores del área de ventas consumo” y su impacto en la “Productividad”; las cuales son sustentadas con aportes de especialistas financieros, que contribuyeron a fortalecer con la investigación.

El Tercer Capítulo: Hipótesis y Variables, donde formulamos las hipótesis generales y específicas, así como la operacionalización de las variables.

El Cuarto Capítulo: contendrá aspectos metodológicos, como el tipo, nivel, método y diseño de la metodología de la investigación; asimismo, se define y establece conceptos de población y muestra; técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información; agregando, los aspectos éticos.

En el Quinto Capítulo: Se mostrará los resultados que se trabajó con la información obtenida en la encuesta, donde además se realizó el procesamiento y análisis de los datos sobre las interrogantes, además de elaborará tablas y gráficos correspondientes, para llevar a cabo la interpretación y análisis, culminando con la contrastación de las hipótesis donde se aplicó la técnica del “Chi cuadrado”.

La tesis culmina en el Capítulo VI: Con la discusión de las variables y sus conclusiones, que se obtienen del desarrollo del procesamiento de la contrastación de las hipótesis y con las recomendaciones, se concluyen los aportes del trabajo de Investigación, considerando fuentes de información bibliográficas, hemerográficas, electrónicas y sus respectivos anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, el sector financiero es uno de los principales motores de la economía peruana y que concentra una importante fuerza laboral; por tanto, es de interés para las entidades financieras que mejore su productividad.

Hoy en día las empresas tienen como finalidad ser exitosas y competitivas, las personas son los principales entes de dirigir una organización y llevarlas al éxito y cumplir con los objetivos propuestos, es de suma importancia, reconocer primero al recurso humano, elegir alternativas que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan; pero sobre todo, brindar herramientas que le permitan tener un equilibrio entre su vida laboral y personal.

La Crisis Política y Pandemia mundial COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la productividad de los colaboradores de muchas empresas, sobre todo en los sectores que han tenido que cerrar o recurrir a nueva disposición como Suspensión Perfecta de Labores, generando incertidumbre y baja producción.

Otro punto importante son los gastos imprevistos que han tenido que asumir por el apoyo a algún familiar directo e indirecto que haya sido atacado por la enfermedad del COVID-19, generando sobreendeudamiento por falta de liquidez.

Desde el marco legal, las entidades financieras tienen políticas internas como el reglamento interno de trabajo y código de conducta, que exige al colaborador cumplir y presentar un buen comportamiento crediticio, declarar y mantener actualizada la información sobre su patrimonio familiar y reportar algún acto doloso que pudiera conocer.

De acuerdo a la Resolución n° 2116-2009 de la Superintendencia de Banca y Seguros, las empresas deben gestionar adecuadamente los riesgos con el personal de la empresa, vinculados a la mala capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, adquisición de información sensible, etc. Definiendo Fraude. Pérdidas originadas de un tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiación de bienes indebidamente o incumplir las normas, leyes o políticas empresariales en las que se vinculada, al menos, un miembro de la empresa, y que tiene como finalidad obtener un beneficio ilícito. Por ello, las empresas deben evitar que sus colaboradores presenten

una calificación crediticia negativa en el sistema financiero, así como reducir el riesgo operativo.

Una calificación crediticia es una calificación asignada por una agencia calificadora al crédito o deuda de varias empresas, gobiernos o personas, dependiendo de la calidad crediticia (no se pagará una medida de la capacidad de ese crédito). Los puntajes crediticios se basan en el historial crediticio de una persona o persona jurídica, incluida la capacidad de pagar un préstamo. Esta capacidad se crea sobre la base del análisis de todos los pasivos y activos.

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes características:

Tabla 1: Calificación crediticia SBS

Tabla de calificación crediticia SBS	
Calificación	Concepto
Normal	Se cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones, según acuerde o en un plazo de hasta 8 días naturales.
Problema Potencial	Se trata de deudores que retrasan los pagos adeudados de 9 a 30 días naturales.
Deficiente	Se trata de deudores que se retrasan en el pago de sus cuotas entre el 31 y el 60 día calendario.
Dudoso	Estos son deudores que tienen un retraso de 61 a 120 días calendario.
Pérdida	Se trata de deudores que están atrasados en sus pagos durante más de 120 días calendario.

Durante el año 2014, en una de las entidades financieras más importantes del país reportaron en clasificación deficiente, dudosa y/o pérdida al 10% del total de sus colaboradores, generando gran preocupación y acciones inmediatas.

Debido a ello se implementó la política interna “seguimiento a la calificación crediticia de los colaboradores” cuyo objetivo principal era reducir el número de colaboradores con problemas crediticios y reportes negativos en el sistema financiero.

Asimismo, se implementaron cursos y programas de educación financiera para promover una cultura de buen comportamiento crediticio.

Según el análisis realizado, se identificó que las áreas con mayor número de colaboradores con clasificación deficiente, dudosa y/o pérdida se encontraban en las áreas de ventas consumo y cobranzas; también se identificó que los casos de fraude no tenían relación con estos colaboradores; sin embargo, era importante dar a conocer el resultado.

Política de seguimiento a la calificación crediticia de los colaboradores

Mensualmente se envía un reporte de los colaboradores que presentan una calificación crediticia deficiente, dudosa y/o pérdida durante los 06 últimos reportes de las SBS a las gerencias de cada área para su comunicación y próxima regularización. Si un colaborador se encuentra en este reporte no puede acceder a aumentos de sueldo, promociones ni asensos ya que es requisito para cualquier

movimiento interno presentar un buen comportamiento crediticio en todo el sistema financiero.

Los colaboradores tienen las siguientes opciones de regularización, de acuerdo a su capacidad de endeudamiento:

- Compra y consolidación de deudas; ordenar todas las deudas en un solo crédito y anular las tarjetas de crédito.
- Pago de deudas atrasadas con recursos propios; el colaborador debe evaluar, destinar fondos de ahorro o buscar opciones como la venta.
- Reestructuración de deudas con el área de cobranzas de cada entidad; como última alternativa se debe extender el plazo de sus cuotas de manera que la cuota mensual sea menor.

Esta política interna tuvo un impacto positivo ya que el número de colaboradores con clasificación deficiente, dudosa y/o pérdida se redujo de 10% a 3% en los próximos 06 meses. Asimismo, se implementó la misma política a todas las empresas del grupo Credicorp.

Adicionalmente, la investigadora Jo (1998) creó un modelo conceptual que explica la relación que existe entre el bienestar financiero personal y la productividad del trabajador en los Estados Unidos. Esta muestra se basa en (i) el bienestar financiero personal y la productividad laboral de los empleados, (ii) el

bienestar financiero personal y la educación financiera en el lugar de trabajo, y (iii) la comprensión de las finanzas y la productividad en el lugar de trabajo. Para analizar la relación entre el bienestar financiero personal y la productividad laboral de los trabajadores.

La conclusión de esta investigación indica, los temas financieros son uno de los asuntos más importantes en la vida diaria. Impactan tanto su vida personal y familiar. Los estudios han demostrado un vínculo entre la productividad en el lugar de trabajo y el comportamiento financiero deficiente (Brown, 1979a; Garman, Leech & Grable, 1996; Williams, Haldeman y Cramer, 1996; Williams, Lown, Haldeman, Garman, Fletcher, & Cramer, 1990). Brown (1979a), presenta evidencia muestra que las finanzas de los empleados son uno de los cuatro problemas principales en el lugar de trabajo. Brown (1993), informó que el 10% es una estimación muy conservadora del número de empleados en el lugar de trabajo con dificultades financieras. Garman et al. (1996) reportaron los impactos negativos del mal comportamiento financiero en las familias y los empleadores.

Se aproxima que el número de empleados en dificultades financieras es del 15%. Williams y otros. (1995) discutió sobre los vínculos directos e indirectos entre los problemas financieros y la productividad en el lugar de trabajo. Los trabajadores con problemas financieros optan por aprovechar los beneficios ofrecidos por múltiples empleadores y solicitar salarios más altos; en algunas situaciones, la terminación del trabajo debido a problemas financieros es su trabajo. Responsabilidad profesional. Además de sus relaciones directas, las

relaciones indirectas son el resultado del estrés financiero. Esta problemática no solo afecta los vínculos familiares y matrimoniales, sino también la salud física y mental. La productividad en el lugar de trabajo también puede verse afectada (Williams et al., 1995).

Revisamos las declaraciones e información de los problemas negativos financieros personales en la productividad del lugar de trabajo, los investigadores han restablecido la educación financiera en el lugar de trabajo. La educación financiera en el lugar de trabajo puede servir como punto de apoyo para quienes atraviesan dificultades financieras por problemas de liquidez. Proporciona información útil a los empleados y ayuda a eliminar las causas principales de la reducción de la productividad. La educación financiera en el trabajo tiene ventajas, para los empleados como para los empleadores. Cooperar a los trabajadores en dificultades aumenta la productividad y reducir los costos. Wallace y Karlark (1998) han demostrado que un curso virtual de educación financiera eficaz para los empleados tiene un impacto muy positivo en la rentabilidad de la empresa. Además, la educación financiera contribuye con los empleadores a minimizar demandas, mejorando así el bienestar financiero. La compensación laboral y los impuestos para los empleados con salarios altos eliminan los límites de ahorro diferido.

En la presente investigación, es de suma importancia conocer, medir y demostrar el impacto entre el bienestar financiero personal y la productividad

laboral considerando una muestra de colaboradores del área de ventas consumo de las principales entidades financieras del Perú.

1.1.1 Delimitaciones de la Investigación

Luego de haber expuesto la problemática vinculada con el estudio, a continuación, con fines metodológicos, la investigación será delimitada en los siguientes aspectos:

1.1.1.1 Delimitación Espacial

El desarrollo del trabajo se lleva a cabo en las entidades financieras de Lima Metropolitana.

1.1.1.2 Delimitación Temporal

El periodo de tiempo abarca los años comprendidos entre el 2018-2019.

1.1.1.3 Delimitación Social

Para realizar la recolección de información de nuestra investigación se trabaja en niveles de gerentes, ejecutivos de negocios, asesores de ventas, promotores de ventas, entre otros.

1.1.1.4 Delimitación Conceptual

El bienestar financiero de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras: Variable Independiente.

Según Porter, M. E. (1990), en su libro la “Ventaja Competitiva de las Naciones”. Free Press, New York, 1990 & 1998, definió el bienestar financiero como "un sentido de la situación financiera de una persona que se basa en atributos objetivos y atributos percibidos que se juzgan según los estándares de comparación para formar atributos evaluados de esa situación financiera" De manera similar, el bienestar económico indica que depende de los atributos objetivos percibidos sobre la situación económica de un individuo cuando se compara con parámetros económicos específicos, así como de Asume que el bienestar financiero es una función de características personales, atributos objetivos, atributos cognitivos y atributos valiosos. (Página 22).

Productividad: Variable Dependiente:

Según Roger G. Schroeder, McGraw Hill, en su libro “Administración de operaciones dice: La productividad es la relación entre la cantidad de producto obtenido de un sistema de producción y los recursos utilizados para fabricar ese producto. También se puede declarar como la relación entre el resultado y el tiempo que se tarda en conseguirlo. Cuanto menor sea el tiempo necesario para obtener el resultado deseado, más eficiente será el sistema. De hecho, la productividad debe definirse como una métrica de eficiencia que correlaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. (Página 533).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo impacta el bienestar financiero de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras de Lima Metropolitana en la productividad, periodo 2018-2019?

1.2.2 Problemas Específicos

a. ¿De qué forma la calificación crediticia Normal de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras incide en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo?

b. ¿Cómo la calificación crediticia en Pérdida de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras influye en el incumplimiento de metas comerciales del periodo?

c. ¿El patrimonio familiar de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras incide en su capacidad de pago para afrontar contingencias?

d. ¿De qué manera la educación financiera de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras influye en la administración de sus finanzas personales?

e. ¿La falta de ética de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras incide en la generación de fraudes potenciales?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el impacto del bienestar financiero de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras de Lima Metropolitana en la productividad, periodo 2018-2019.

1.3.2 Objetivos específicos

a. Conocer de qué forma la calificación crediticia Normal de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras incide en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo.

b. Examinar cómo la calificación crediticia en Pérdida de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras influye en el cumplimiento de metas comerciales del periodo.

c. Explicar cómo el patrimonio familiar de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras incide en su capacidad de pago para afrontar contingencias.

d. Analizar de qué manera la educación financiera de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras influye en la administración de sus finanzas personales.

e. Conocer cómo la falta de ética de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras incide en la generación de fraudes potenciales.

1.4. Justificación de la Investigación

Los problemas financieros personales son una preocupación de las familias peruanas. Ipsos Perú (2018) encontró que muchos jefes de hogar están bajo presión por sus gastos diarios.

Dicho esto, el 25% de las personas acudieron al endeudamiento para pagar la comida, el transporte y otras necesidades

Cáceres (2018) indica que en agosto 2018 se tuvieron 7,031 millones de clientes con deudas en el sistema financiero; el número de clientes en el sistema financiero a agosto del 2018 muestra un crecimiento de 4.4%, respecto al año anterior.

El Banco Central de Reserva (2018) establece la deuda promedio de las personas aumenta constantemente. Años atrás, tenían una deuda al sistema financiero por S/10,300 millones. Actualmente, la deuda por créditos es de S/11,200 millones.

En la actualidad muchos colaboradores buscan asesoría financiera para ordenar sus deudas y problemas de pago. Sin embargo, es importante señalar que la prevención ayuda a reducir los casos críticos de sobreendeudamiento.

Una alternativa de prevenir es brindando información de educación financiera y hacer un seguimiento con reportes de calificación crediticia y endeudamiento en el sistema financiero, informar constantemente sobre los beneficios y consecuencias de una buena calificación crediticia.

Con el estudio y solución del problema consideramos solucionar en parte o en su totalidad el problema planteado.

1.4.1. Importancia

La presente investigación, se desarrolla con la finalidad de informar y educar a los colaboradores de las entidades financieras para evitar problemas de sobreendeudamiento, pérdidas patrimoniales y otros aspectos financieros, fomentando una cultura de buen comportamiento crediticio. De manera que la producción de cada colaborador no se vea afectada por problemas de finanzas personales cuyas consecuencias pueden ocasionar hasta la pérdida de trabajo en casos críticos.

Se considera importante porque el número de colaboradores con clasificación deficiente, dudoso y/o pérdida del área de ventas consumo viene aumentando a través de cada periodo anual. Motivo por el cual el análisis y aplicación de medidas disciplinarias como normas y políticas internas en cada entidad financiera reducirá considerablemente el número de colaboradores con clasificación deficiente, dudosa y/o pérdida.

1.5. Limitaciones del estudio

No existe limitaciones para el desarrollo del presente trabajo de investigación, ya que se cuenta con las facilidades para lograr culminarlo de la mejor manera posible, existen fuentes escritas y orales con las cuales se puede

sustentar la veracidad de este trabajo de investigación. Adicionalmente, se va a considerar la experiencia laboral en las entidades financieras.

1.6. Viabilidad de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación disponemos del tiempo necesario, equipo, recursos y asesoramiento adecuado; por lo cual se considera que es viable.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para la realización del presente capítulo se ha consultado a las diferentes entidades financieras y universidades con la finalidad de tomar nota de las investigaciones similares que nos va a servir de base para nuestro desarrollo.

Trabajos de investigación (tesis) que se presenta a continuación:

2.1.1. Tesis Nacionales

a. Autores: Eloisa Dánery Huamán Meza, Karen Diana Bravo Segundo, Yuri Vladimir Larrea Cáceres (2019) presentaron su tesis titulada ***“Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en cusco – 2018”*** a la universidad ESAN para obtener el grado de maestro en Administración.

El problema financiero está relacionado al entorno personal y familiar que afectan psicológica y socialmente a las personas. La pérdida del poder adquisitivo, la deuda hipotecaria y el mal uso de las tarjetas de crédito están teniendo un impacto grave en la economía popular. De esta manera, los lectores deben familiarizarse con contenido, como el bienestar financiero personal, la productividad laboral, el estrés financiero y las posibles consecuencias de sus vidas a nivel individual y familiar, así como a nivel profesional.

Respondiendo al objetivo general “Establecer si existe una relación entre el bienestar financiero personal, la productividad y el estrés financiero en trabajadores de 25 a 54 años de edad de la ciudad del Cusco”. Existe una relación positiva entre la productividad laboral y el bienestar financiero personal, y una relación negativa entre el bienestar financiero personal y el estrés financiero.

b. Autor: Ruiz Aguilar Ítalo Augusto (2016), presentó su tesis titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales” a la Universidad Católica del Perú para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión.

Con referencia a la productividad laboral, la presente investigación va en torno al análisis de la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de rango medio de una empresa en concreto, grupo que está conformado por trabajadores entre 21 y 50 años. Para ello, el estrés en

el trabajo se divide en siete componentes, y el desempeño laboral se compone de estos componentes.

Lo más cercano de la investigación se realiza a través de una metodología de estudio de caso por tratar con una población particular de una institución en particular. El enfoque utilizado es mixto. En este sentido, se utilizan herramientas para correlacionar el estrés laboral y las variables de desempeño, además, se aplicaran entrevistas y se va a presentar la interpretación de los resultados numéricos. Asimismo, se recogerán las opiniones de diversos investigadores sobre los temas mencionados.

La información del presente trabajo fue posible gracias a la estrecha colaboración de la empresa, que quiso trabajar en conjunto desde el principio para finalmente obtener un diagnóstico y conocer su estado en cuanto a estrés y desempeño laboral. Es importante señalar que estos aspectos actualmente no son medidos por la empresa. Además, la atención se centra en variables demográficas como el sexo, la edad y el nivel educativo de los trabajadores. Esto le permite analizar los resultados con más profundidad.

Una razón principal que se encontró fue que el estrés laboral afecta negativamente al desempeño; sin embargo, esta influencia no es relevante, lo cual hace suponer que el trabajador está realizando un adecuado manejo del estrés.

Hoy en día, el crecimiento económico reciente ha creado una tendencia que fomenta la inclusión financiera de personas de diferentes sectores, tanto públicos como privados. Esto ha creado una serie de condiciones para abordar los

problemas cada vez más urgentes desde la emisión de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera-ENIF. Los avances tecnológicos en esta dirección también hacen que los sistemas financieros compitan entre sí para brindar servicios técnicos cada vez más eficientes para la gestión de los fondos de los clientes.

Sin embargo, se considera que las personas más que clientes son ciudadanos y ciudadanas, en este contexto llama la atención la condición en la que se encuentran la mayoría de personas en nuestro país, donde dadas sus condiciones de vulnerabilidad de un gran porcentaje de la población, apenas cuentan con los medios necesarios para subsistir, con una serie de deficiencias en sus condiciones de vida, tanto sociales como económicas, y que dado en desarrollo del sector financiero, vienen siendo expuestos a una situación de riesgo al tener que interactuar con las instituciones financieras, en condiciones que no suelen ser las más adecuadas y que además vulneran sus derechos. Ante este hecho, el Estado empieza a generar ciertos esfuerzos.

2.1.2. Tesis Internacionales

- a. Autor: Silvia María Fuentes Navarro (2012) presentó su tesis titulada ***“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio obtenido por la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*** a la Universidad Rafael Landívar del Campus Central-Guatemala para obtener el grado de Título Psicóloga Industrial/Organizacional.

El objetivo de este estudio fue establecer el impacto que tiene la satisfacción laboral en la productividad. El objetivo específico es evaluar la satisfacción y determinar qué tan importante es que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo y cómo esto afecta su productividad.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación.

Con base a los resultados se estableció que no hay un efecto de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados afirmaron tener un nivel laboral alto de satisfacción (de 67 a 100 puntos) y esto es a causa de ser reconocidos por su desempeño en el trabajo, por sus buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial. Según los resultados de la encuesta de productividad, la mayoría de los trabajadores obtuvieron más de 90 puntos, lo que quiere significa que las metas que se proponen en la Delegación de Recursos Humanos se han logrado por el buen trabajo día a día.

Para terminar, se indica que no existe impacto entre la satisfacción laboral y la productividad. Se recomienda realizar mediciones periódicas de la satisfacción laboral para mantener actualizada la información y se propone la comunicación

activa como estrategia para mejorar la satisfacción del talento a través de la formación.

b. Autor: Aguilar Jumbo, Ximena Paola (2013) presentó su tesis titulada “***Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas***” a la Universidad Particular Católica de Loja-Ecuador para obtener el grado titulación de ingeniería en administración en banca y finanzas.

Con referencia a los temas sobre crisis financieras y también del sistema financiero en la población han sido renuentes a lo largo de las últimas décadas con gran importancia socio económica, razón por la cual se debe educar y culturizar a la población para que pueda estar protegido de cierta manera frente a los riesgos y crisis; además se busca implementar la cultura del ahorro. La presente investigación se sustenta en función del diagnóstico que se aplicó mediante la “Encuesta para determinar el nivel de educación y cultura financiera”, (ENFIN), misma que está estructurada en cuatro secciones: 1. conocimiento y entendimiento, 2. planificación financiera, 3. control financiero, 4. productos y servicios; cuyos resultados determinaron que los niveles de educación y cultura financiera de los profesionales en formación de la titulación de Banca y Finanzas. Por ello, se generó un plan como el diseño de un programa enfocado a estudiantes universitarios, que pretende concientizar y educar a los estudiantes, y por ende a todas las personas en lo que se refiere al manejo, planeación y control de sus finanzas personales en pro de precautelar su bienestar financiero.

2.2. Bases teóricas

Asimismo, el análisis se sustenta en diferentes enfoques y contenido teórico que pertenece a las bases teóricas entendido como una especificación de los recursos teóricos que se han propuesto en otro momento por uno o diversos autores, permitiendo basar las cambiantes de análisis en el futuro proceso de indagación.

2.2.1. Bienestar Financiero: Variable Independiente

Para el desarrollo de la investigación hemos considerado el conocimiento y análisis de las variables y sus indicadores, de expertos autores que nos servirán de base para el eficiente desarrollo de nuestro trabajo.

Según *La Real Academia Española*, el bienestar es un conjunto de cosas que necesitas para vivir con buena salud..

El concepto de bienestar se refiere a todas las cosas necesarias para vivir bien. El dinero para las necesidades materiales, la salud, la recreación y las relaciones emocionales saludables, son algunos de los problemas que afectan el bienestar de una persona. El bienestar está muy relacionado con las necesidades y preferencias humanas que es un concepto subjetivo que puede tener expresiones muy diferentes en la mente de un individuo. Sin embargo, los seres humanos no siempre saben lo que es bueno para nosotros, lo que dificulta aún más la definición de términos.

Comentario:

El bienestar es un nivel salud mental en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades y habilidades, en el que puede afrontar las dificultades de la vida, si bien es cierto, puede ganarse el sustento de manera productiva y eficiente, a la vez, es capaz de crear una contribución a su sociedad.

Joo (1998) en su modelo conceptual de "*bienestar financiero personal y la productividad laboral del trabajador*", menciona que las características demográficas del ser humano influyen en el bienestar financiero personal. Además, los eventos recientes generan estrés financiero, como los eventos del ciclo de vida, los eventos relacionados con el trabajo, los cambios inesperados y las condiciones económicas adversas, están asociados con el bienestar financiero de un individuo.

El bienestar financiero personal incluye la autoconciencia financiera de las personas, una evaluación del comportamiento financiero de las personas, una situación financiera objetiva y la satisfacción con el contexto financiero del hombre. La autoconciencia y la estimación de la conducta miden las características y problemas en cinco áreas de proceso de crédito, gestión de efectivo, conciliación de ingresos, gestión financiera personal y habilidades de adquisición del consumidor. Los factores de estrés financiero y la demografía afectan el bienestar económico de un individuo y el bienestar económico de un individuo crea estrés económico a través de la satisfacción y la insatisfacción con el bienestar económico del individuo.

Comentario:

Los eventos del ciclo de vida que se pueden mostrar incluyen eventos familiares y personales relacionados con necesidades financieras, como matrimonio, parto, cuidado de niños, educación, la vejez, el cuidado de los padres y el fallecimiento. Los cambios vinculados con el trabajo se vinculan a la pérdida de trabajo, cambio de empleo, trabajo eventual y secesión. El fallecimiento inesperado, el accidente, la enfermedad, la reparación importante y el divorcio pueden traer como consecuencia, cambios inesperados. Un escenario financiero negativo significa una situación financiera que origina un nivel de estrés alto, como una deuda de consumo excesivo, notificación de término del acreedor, cumplimiento hipotecario de un préstamo hipoteca, un desalojo, una incautación de salario y la recuperación de un vehículo.

Bajo estos factores de estrés financiero, su conocimiento y habilidades financieras personales pueden ser inadecuados, lo que resulta en ingresos reducidos y la incapacidad de alcanzar sus metas. En resumen, el analfabetismo financiero, la falta de capacidad de consumo, la falta de habilidades de gestión y la educación inadecuada para el trabajo decente, son algunas de las causas del estrés financiero.

El significado de bienestar económico ha ido cambiando con la satisfacción general en relación a una situación material o financiera de una persona, incluidos los aspectos materiales e inmateriales de esa persona.

Según Porter, M. E. (1990) en su libro la “Ventaja Competitiva de las Naciones”. Free Press, New York, 1990 & 1998, indicó que el bienestar financiero como "un sentido de la situación financiera de una persona que se basa en atributos objetivos y atributos percibidos que se juzgan según los estándares de comparación para formar atributos evaluados de esa situación financiera" Asimismo, afirma que el bienestar financiero necesita de objetivos percibidos de la situación financiera del hombre, después de compararlo con ciertos estándares financieros de comparación, así como los atributos objetivos y subjetivos de la situación financiera.(pág. 22).

Comentario:

De lo anterior, el bienestar económico puede conceptualizarse como un grado de solidez económica. Esto involucra, la satisfacción de aspectos materiales e intangibles de la situación financiera, el reconocimiento (o evaluación subjetiva) de la estabilidad financiera, incluida la adecuación de los recursos financieros y los activos intangibles físicos y financieros objetivos que cada individuo posee. Incluya la cantidad.

Según Garman, T; Leench I. (1997) en su libro “*Los empleadores pagan caro, por el pobre comportamiento financiero personal de los empleados*”. Virginia Tech. Consumer Interests Annual. Volumen 43, el comportamiento financiero de los empleados afecta a los empleadores porque no se ausentan del trabajo para lidiar con problemas financieros personales, se preocupan por las dificultades financieras o están estresados o concentrados en el trabajo. Explica que sufrir un accidente o gastar dinero en estrés financiero, en última instancia, ejerce presión

sobre el empleador. Un método muy utilizado fue buscar alrededor de 12.500 artículos científicos, libros y encuestas diferentes en Internet utilizando palabras clave y frases. Para concluir, de manera conservadora que el 15% de los trabajadores en los EE. UU., están experimentando estrés por errores financieros personales y conductas descuidadas, así como por comportamientos financieros deficientes, y en esta medida impacta negativamente en su productividad laboral. (pág.205).

De manera similar, enfatizan que el éxito financiero es el logro de aspiraciones financieras deseables, planificadas o intentadas. "(a) Planificación financiera basada en objetivos financieros a largo y corto plazo, (b) Gestión financiera de ingresos y crédito. (c) Prácticas financieras mediante la compra de vivienda, seguros, automóviles y otros bienes y servicios de consumo duradero y no duradero. Incluye incluyen banca, seguros, inversiones y (d) inversiones futuras.

Por otro lado, reportan que una de las causas del problema financiero es el analfabetismo económico de la población. La educación financiera se ocupa de una comprensión adecuada de las finanzas personales y el vocabulario para una gestión exitosa de las finanzas personales.

Además, una encuesta de 47 oficinas de beneficios para empleados en empresas de Virginia identificó las principales causas de los problemas financieros de los empleados. Descubrieron que el abuso crediticio, el gasto excesivo, la falta de fondos, el exceso de deuda, la capacidad inadecuada de compra y gasto, los

bajos salarios y la falta de conocimientos sobre el dinero eran las principales causas de los problemas financieros.

Comentario:

Esto nos informa referente al conocimiento subjetivo y la valoración de la conducta sobre la gestión financiera personal, de modo que son medidas importantes del bienestar financiero personal. La gestión financiera personal puede considerarse como un recurso de suma importancia para el bienestar financiero personal. La gestión financiera son los recursos personales y familiares alcanzar el éxito financiero.

Según Fazli M, Falahati L. (2003) en su libro *“Predictors of Financial Well-Being among Malaysian Employees: Examining the Mediate Effect of Financial Stress”* Journal of Emerging Economics and Islamic Research. Malasia. El bienestar financiero está determinado por la educación financiera, y se ha establecido las problemáticas económicas y el estrés financiero, lo cual tienen un impacto directo e indirecto sobre el bienestar económico. Las muestras se seleccionaron mediante una práctica de muestreo de etapas múltiples entre personal del sector estatal y privado. El análisis de ruta se utilizó para analizar un total de 2.000 cuestionarios completados para identificar los impactos directos e indirectos en el bienestar financiero. Como resultado, se determinó que los determinantes del bienestar financiero eran la educación financiera, el comportamiento económico, la situación económica y los problemas económicos. El estrés económico tiene una consecuencia directa o indirecta sobre el bienestar financiero. Los resultados muestran que el estrés financiero mide parcialmente el

impacto de los factores sobre los predictores de una buena salud financiera. (pág. 180).

Prochaska-Cue (1993) *exploró un modelo de estilo de gestión financiera personal.*

En el gráfico 1 se muestra el diagrama de la secuencia de gestión financiera personal de Prochaska-Cue. De acuerdo con este modelo, una persona opta "información para considerar al principio (indicada por doble barra). La información seleccionada ingresa al sistema cognitivo de la persona, se percibe y evalúa según el estilo de procesamiento de información preferido de esa persona. Una preferencia predeterminada para la acción se combina con dos preferencias de procesamiento de información sobre cómo se percibe y evalúa la información. Entonces se produce un comportamiento o acción real, cuyos resultados se retroalimentan al sistema cognitivo del individuo como un componente de información entrante".

Empleando el análisis factorial, Prochaska-Cue realizó un cuestionario que le permite determinar la gestión financiera con relación a la escala de análisis y una estilo holístico, cuyo detalle se presenta en la tabla 1:

Tabla 2: Escala de estilo de Análisis

N° ESCALA DE ESTILO DE ANÁLISIS	
1	He inventariado cuidadosamente mi necesidad de seguro, comparo las compras de comparación adecuadas y creo que tengo la mejor cobertura de seguro para mi situación.
2	Tengo un testamento actualizado que describe cuidadosamente lo que deseo para mi patrimonio en caso de que muera.
3	Tengo un inventario de hogares actualizado que enumera todos mis bienes personales.
4	He considerado cuidadosamente la propiedad de mi propiedad y, si corresponde, tengo un propietario conjunto nombrado.
5	Tengo registros financieros organizados en carpetas de archivos debidamente etiquetadas donde puedo poner mis manos, rápida y fácilmente en un papel en particular.
6	Tiendo a recordar detalles financieros.
7	Mi presupuesto incluye un plan cuidadoso para emergencias y otros gastos inesperados.
8	Mis planes para usar dinero incluyen una declaración de metas, presupuesto y registros escritos
9	Cuando le cuento a alguien que debería saber sobre mis finanzas, estoy seguro de relacionar muchos detalles específicos.
10	En general, mis finanzas son algo ordenadas.

11 Establezco metas financieras anualmente y mido mi progreso hacia estas metas con frecuencia.

12 Siento que invertir es importante y tengo un plan específico para alcanzar mis metas financieras.

13 Antes de invertir, estudio cuidadosamente las alternativas, considerándolas de acuerdo con los criterios que he establecido, y tomo la decisión final solo después de una deliberación cuidadosa.

14 Siempre deposito dinero en mi cuenta de ahorros regular antes de pagar las facturas u otros gastos (Prochaska-Cue, 1993, pp. 127-128).

Fuente: Prochaska-Cue, 1993

La escala de estilo holístico incluye 8 elementos del área de finanzas personales, lo que se detalla en la tabla 2:

Tabla 3: Escala de estilo de holístico

N° ESCALA DE ESTILO HOLÍSTICO

Al recordar cómo gasté el dinero durante el último mes, recuerdo categorías

1 generales de gastos, pero pocos detalles.

2 Compro principalmente por impulso; Si se siente bien, lo conseguiré.

Cuando alguien me dice algo sobre sus finanzas, tiendo a recordar en general

3 lo que dicen, pero presto poca atención a los detalles.

No siempre puedo decirle a otra persona cómo resuelvo los problemas

4 financieros.

Es posible que revise varias opciones de seguro y luego escojo la que parece

5 que satisface mis necesidades.

Cuando compro comestibles, simplemente camino por la tienda y recojo lo que

6 necesito.

Cuando tengo un problema financiero, comienzo a encontrar soluciones antes

7 de tener mucha información.

8 El ahorro regular es aburrido; Preferiría vivir para hoy.

Fuente: Prochaska-Cue (1993)

Abecasis (2013) reporta que la fundadora y directora del instituto “La Familia & Dinero” Elaine King determinó que un 56% de las familias del Perú, no planifica sus gastos. Alrededor del 50 % de los peruanos considera inestables sus ingresos y percibe escasas oportunidades en el mercado laboral. Además, la tasa de crecimiento del consumo en el Perú ha ido aumentando, lo que influye directamente con un mayor endeudamiento.

Además, la preocupación por los problemas económicos del hogar está aumentando y, a medida que más personas se sienten atrapadas, se preocupan más por los problemas económicos del hogar. Incluso con dos ingresos, no tienen suficiente dinero y tiempo. El despido y la inseguridad laboral son problemas económicos que pueden causar dolores de cabeza a las familias. Los empleados viven con miedo de lo que sucederá “mañana”.

En los últimos años se ha observado un crecimiento del crédito hipotecario en el Perú. Sin embargo, el PIB sigue siendo bajo (3,3%) en comparación con otros países de la región.

Parodi, (2018), reporta:

- i. La deuda privada por habitante en Lima se multiplicó por cinco entre 2001 y 2017.
- ii. El 80% de los peruanos gasta por encima de sus ingresos.
- iii. El 29% de las familias se encuentra sobre endeudada; es decir, paga mensualmente cuotas mayores que el 30% del ingreso que perciben.
- iv. El 12% de los préstamos de consumo se encuentran en morosidad, lo que significa, alrededor de 590,000 préstamos (BCRP).

En relación, al uso de tarjetas de crédito en el Perú, Torres (2018) reporta que a marzo 2018 en el Perú acerca de cuatro millones de habitantes tienen al menos una tarjeta de crédito en sus billeteras; de este número de usuarios más de medio millón (523,000) cuentan con deudas contraídas con sus tarjetas de que representan

crecidamente seis veces su salario. Inclusive, hay 136,000 personas con deudas en sus tarjetas cuya deuda es de 50 veces su ingreso mensual. Tener una tarjeta de crédito, incluso cuando no está en uso, aumenta el riesgo de consumo e incluso el riesgo de querer usarla.

Además, Cáceres (2018), refiere que más del 55.5% de los clientes en el sistema financiero tiene deudas en una entidad financiera. Esta cifra equivale al 25% de la deuda total. De todo el sistema financiero, solo el 55% están endeudados con una institución financiera (monopolio), mientras que el 5% están endeudados con dos o más instituciones. Los 3.8 millones de deudores endeudados por unidad han acumulado un monto de S/. 73.13 millones (25% del saldo capital del sistema financiero); mientras que los clientes compartidos, por su parte, acumularon un saldo de activos de 75.8 % de saldo capital con S/. 229.152 millones. La última cifra muestra un aumento de S/. 18.385 millones desde agosto de 2017 hasta agosto de 2018.

Según Diario Gestión (2018), menos del 5% de la población peruana consta de saberes financieros. La Superintendencia de Banca y Seguros (2018) muestra que los ciudadanos peruanos constan de poca educación financiera. Para aumentar el conocimiento de los consumidores, en el año 2015 se realizó la primera encuesta nacional de ciudades, construimos inventarios y rastreamos el impacto de las prácticas de protección al consumidor. Por lo que, en el 2015 se reportó que solo el 30.6% de los consumidores notó una mejora en las labores de protección en relación de hace 05 años; y seis de cada diez manifestaron tener conocimiento del código de protección al consumidor.

En este sentido, Williams (1982) ha identificado problemas financieros como resultado de cambios imprevistos que requieren una reevaluación del uso de recursos. Las siguientes situaciones pueden causar estrés financiero y se presentan en la Tabla 3.

Tabla 4: *Tabla de posibles factores estresantes financieros*

N° POSIBLES FACTORES ESTRESANTES FINANCIEROS	
1	Cambio del nivel de ingresos de un trabajo con salarios más bajos o retornos de inversión
2	Cambio de situación laboral
3	Producto o servicio que ya no se compra debido a condiciones económicas o comerciales
4	Escasez de alimentos, bienes y servicios
5	Perder la opción de préstamo
6	Cambio de estilo de vida
7	Prácticas fraudulentas
8	Políticas laborales adversas
9	Perdida de la capacidad para cumplir con las responsabilidades del hogar
10	Necesidad de apoyar a los padres u otra persona
11	Parientes mayores o menores que se mudan a la casa
12	Muerte prematura del cónyuge
13	Nacimiento de un niño, niño retrasado o discapacitado
14	Enfermedad, discapacidad o accidente
15	Divorcio o demandas judiciales
16	Reparación importante de casas o automóviles
17	Cambio en los precios

Fuente: Financial Counseling. In Guidelines to financial. (William 1982)

Por otro lado, Varcoe (1990), examinó el uso de los ajustes de gestión financiera, como el uso de ahorros, la postergación del pago de facturas, la reducción de algunos gastos y el préstamo de dinero de amigos o familiares como estrategias de afrontamiento. Los estudios han demostrado que el ahorro es la estrategia de afrontamiento más empleada. La segunda estrategia de más utilizada fue la de reducir los costos de ropa, entretenimiento, etc., y luego pedir prestado a amigos y familiares para retrasar el pago de las facturas.

Asimismo, Elder et al (1992), investigaron las siguientes estrategias de afrontamiento financiero, estos ajustes se plantearon como “acciones específicas tomadas por la familia para ayudar a que el fin de mes se cumpla”:

- Usar ahorros
- Préstamos de amigos o familiares
- Usar más crédito
- Arreglar una segunda hipoteca
- Aceptar asistencia del gobierno
- Retrasar en los pagos de facturas diarias
- Seguros de vida o hipotecas
- Vender posesiones
- Posponer compras mayores, vacaciones o atención médica
- Reducir la actividad social, las contribuciones caritativas, el consumo de energía o las compras de alimentos

También Shinn (1992), utilizó una medida más integral de las estrategias de afrontamiento financiero. El investigador resumió seis categorías de estrategias de afrontamiento de la literatura anterior:

- Esfuerzo de trabajo familiar: incluyó un segundo o tercer trabajo tomado por un miembro de la familia e iniciar un negocio en casa.
- Gestión financiera: financiera se refería a una disminución de los gastos, como alimentos o ropa, cambio de hábitos de consumo, postergación de compras y atención médica o dental, y venta de activos.
- Prorroga: incluyó la utilización de crédito, el uso de ahorros para cubrir los gastos, el vencimiento de las pólizas de seguro, la pérdida de un contrato de terreno o una hipoteca, la falta de pago de impuestos y la declaración de quiebra.
- Economía informal: significaba utilizar el sistema de trueque y compartir con otros en la comunidad.
- Autosuficiencia: esto significaba el aumento de hágalo usted mismo
- Utilización de programas sociales.

Shinn (1992), investigó los determinantes de las estrategias de afrontamiento financiero de los hogares de Idaho mediante el uso de cuestionarios de desarrollo propio y descubrió que la edad, el ingreso y la educación influyeron en el uso de las seis estrategias de afrontamiento financiero. Las personas encuestadas son más jóvenes que constan que tenían más probabilidades de emplear estrategias de afrontamiento financiero que las mayores edades.

2.2.2 Productividad -Variable dependiente

Sevilla, A. (2016). Productividad. 2019, de Economipedia Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html> manifiesta que la productividad es un indicador económico que calcula la cantidad de bienes y servicios producidos por cada factor utilizado en un período determinado (trabajadores, capital, tiempo, costos, etc.).

El objetivo principal de la productividad es medir la eficiencia productiva de cada factor o recurso utilizado. Es decir, para obtener el mejor o el máximo rendimiento de manera eficiente con la menor cantidad de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia.

De este modo, la productividad permite responder a las siguientes preguntas: ¿Cuánto produce al mes un trabajador? ¿Cuánto produce una maquinaria? La respuesta de un trabajador sería que produce 30 unidades por mes o 0,25 unidades por hora trabajada.

Teniendo en cuenta, la fórmula para calcular la productividad es el cociente entre producción obtenida y los recursos utilizados.

Productividad = Producción obtenida / Cantidad de factor utilizado

Por ejemplo, para calcular la productividad de un país se puede dividir el PIB entre el número de horas trabajadas. El resultado será cuánto se ha producido en el país, de media, por cada hora trabajada.

Una nota importante es prestar siempre atención a la unidad en la que está trabajando. La productividad no siempre es directamente observable. Por ejemplo, para un agente de servicio al cliente, ¿cómo mides la productividad? Existe alguna medida para intentar aproximarse, pero no son directamente observables. ¿Quién es más productivo, un trabajador que atiende a 3 clientes de manera excepcional o uno que atiende a 20 clientes de manera pésima? Y, en consecuencia ¿cómo medimos esa buena atención? Una de las medidas es elaborar encuestas de satisfacción en el trato. Ahora bien, recuerda que a la hora de calcular la productividad no toda siempre es exacto y medible.

¿Por qué es tan importante la productividad?

El aumento de productividad es de suma importancia, ya que permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, incurriendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, a la vez permite aumentar la inversión y el empleo.

Para una empresa, un sector o un país, la productividad es un determinante del crecimiento económico. La estimación de las tendencias de crecimiento a largo plazo de un país se puede dividir en dos componentes principales: cambios en el empleo (en función del crecimiento de la población y la tasa de empleo) y la productividad (en función del crecimiento general). Inversión de capital y del factor de producción se podrá ver más abajo.

Un análisis de lo más productivo supone:

- Ahorro de costes: Es factible al permitir desechar aquello que no es necesario para la consecución de los objetivos.
- Ahorro de tiempo: Permite realizar un mayor número de tareas en menor tiempo y aplicar ese tiempo «ahorrado» al creciendo a través de tareas.

Un buen análisis permite establecer la mejor combinación de maquinaria, trabajadores y otros recursos para conseguir maximizar la producción total de bienes y servicios.

Tipos de productividad

Según los factores se tiene en cuenta, la clasificación en los siguientes tipos:

- Productividad laboral: Se asocia la producción obtenida y la cantidad de trabajo empleada.
- Productividad total de los factores: Se aplica la producción obtenida con la suma de todos los factores que implican en la producción. Estos son la tierra, el trabajo y el capital.
- Productividad marginal: Es una producción adicional que se puede obtener en unidades adicionales de factores de un factor de productivo, mientras se mantiene constante el resto. Aquí es donde entra en juego la ley de los rendimientos decrecientes. De acuerdo con esta ley, en cualquier proceso

de producción, si agrega unidades de elementos de producción y mantiene el resto constante, las unidades de producción irán aumentando gradualmente.

Factores que afectan a la productividad

La incertidumbre política también afecta la productividad de los colaboradores en las empresas, ya que la incertidumbre juega en contra de la estabilidad laboral en muchos sectores como construcción, agro y textil.

La forma más común de aumentar la productividad es invertir en bienes de capital (maquinaria o informática). Por ejemplo, para hacer el trabajo más eficiente, manteniendo o incluso reduciendo el empleo.

A continuación, se presenta los principales factores que afectan a la productividad de una empresa:

- Calidad y disposición de recursos naturales; tierra (T): Si una empresa o país posee o está cerca de un recurso natural, será más productivo. Este es el único valor de estos activos, por lo que no tiene que comprarlos ni enviarlos de forma remota. Este factor de producción se incluye como factor de tierra (T).
- El capital invertido en la industria (K): La cantidad de capital es un factor directo de la productividad.

- La cantidad y calidad de los recursos humanos; labor o trabajo (L): El número de empleados de la industria, su nivel de educación y experiencia.
- El nivel tecnológico (A): Cuanto mayor sea el conocimiento y nivel tecnológico mayor será la productividad. Tecnología no solo son productos mecánicos, sino procesos productivos.
- La configuración de la industria: El tipo de industria tiene una gran influencia en la productividad de una empresa. La producción de cereales no es lo mismo que la producción de naves espaciales. La estructura de la industria está determinada por una competencia feroz, competidores potenciales, barreras de entrada, productos alternativos y poder de negociación. Esta estructura se puede analizar utilizando las cinco fuerzas de Porter.
- Entorno macroeconómico: La coyuntura económica influirá tanto en la demanda de productos y servicios como en la necesidad de innovación y aumentar la eficiencia.
- Entorno microeconómico: El micro-entorno consta de un impacto directo en su capacidad de servir su producto o servicio al cliente final, como, la regulación de la industria.

La función Cobb-Douglas reconoce los primeros cuatro factores que origina la productividad de un país.

Ejemplo de productividad

Si una empresa produce 30 pares de zapatos por hora (productividad = 30 pares de zapatos/hora) y otra empresa produce 40 pares en una hora (40 pares de zapatos/hora), en ese sentido, la productividad es mayor en la segunda empresa, ya que la cantidad de producción en un mismo periodo de tiempo es mayor. Además, la segunda empresa es más productiva que la primera, esto depende de los siguientes factores:

- Formación y experiencia de los trabajadores
- Organización empresarial
- Tecnología que se utiliza en el proceso productivo.

Comentario:

Este interesante análisis muestra que no es lo mismo un aprendiz de zapatero que alguien que lleva muchos años en el mismo negocio. Así como una empresa que utiliza las mejores innovaciones no produce la misma cantidad que una empresa que utiliza un sistema de producción mucho más básico.

Según Roger G. Schroeder, McGraw Hill, en su libro *“Administración de operaciones* dice: La productividad es la relación entre la cantidad de producción obtenida de un sistema de producción y los recursos utilizados para lograr esa producción. También se puede definir como la relación entre el resultado y el tiempo necesario para lograrlo. Cuanto menor sea el tiempo necesario para lograr el resultado deseado, más productivo será su sistema. En la práctica, la productividad debe definirse como una

medida de eficiencia que asocia la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. (Pág. 533).

La productividad mide la capacidad de un sistema para producir los productos que necesita y, al mismo tiempo, mide los recursos que utiliza y en qué medida aprovecha el valor agregado. Una mayor productividad empleando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor para la capacidad de rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad. La productividad tiene una relación directa con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad puede evitar errores en la calidad del producto y así contribuir en los estándares de calidad de la empresa. La productividad va de la mano, con los estándares de producción. Si se perfeccionan estos estándares, habrá un ahorro de recursos que se noten en el aumento de la utilidad y proceso.

El crecimiento de la productividad está vinculado con el crecimiento económico, si bien los rendimientos decrecientes afectan de manera significativa al uso de la mano de obra, tanto en su número -población empleada- como en su dedicación -jornada de trabajo y su salario.

Históricamente, el aumento de la productividad ha permitido reducir las jornadas laborales como un requisito menor de mano de obra. En países que a menudo exportan materias primas con bajos rendimientos, la productividad se abandona a cambio de una población más grande. Se logra una mayor productividad con menos mano de obra en los países industrializados, lo que permite que las instituciones y las personas gestionen mejor el crecimiento de la población.

Comentario:

Esto nos difiera que las consecuencias del incremento de la productividad son a causa del desarrollo tecnológico, y el incremento del capital físico y la mejora del capital humano: mecanización, industrialización, implantación de tecnologías de la información y la comunicación; en mejora a la gestión de recursos humanos; incremento de la cualificación profesional y la formación de trabajadores, así como también, la implantación del sistema de gestión de la calidad y la intensificación del capital que disminuye la escasez de mano de obra intensiva.

Según Kootz, H, y Wehrich, H. (2004) *Administración 11ª. Edición. México*: McGraw-Hill, explicaron que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo, teniendo en cuenta a la calidad. Pág. 170.

Productividad, se define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La fabricación utiliza la productividad para medir el desempeño de talleres, máquinas, grupos de trabajo y empleados.

Productividad es sinónimo de desempeño desde el punto de vista de un empleado y se dice que un enfoque sistemático es efectivo con una gran cantidad de recursos (insumos) en una cantidad determinada de tiempo y un mínimo de tiempo. . La productividad de la maquinaria y equipo forma parte de sus características técnicas, no de los recursos humanos ni de los trabajadores, y se deben tener en cuenta los factores que influyen en ella.

Asimismo, manifiestan que hay tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

a. Eficiencia.

Es la ejecución de actividades, como la relación con los recursos, es decir, la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad estimada o planificada de recursos y los recursos de uso y conversión que se convierten en productos.

La eficiencia está vinculada a la productividad. Sin embargo, si este indicador solo se usa como medida de productividad, solo se asocia a la productividad del uso de recursos, por lo que solo se considera y resalta la cantidad, y no la calidad del producto producido. Esto permite un análisis y un control estrictos del cumplimiento del presupuesto de gastos, el uso del tiempo disponible, etc.

b. Efectividad.

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Que van a considerar la cantidad como único criterio, donde la prioridad es el resultado obtenido, sin importar el costo. La efectividad se relaciona con la productividad, a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

c. Eficacia.

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, en la cantidad y la calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores, se desprende que no puede considerarse ninguno de forma independiente, ya que independientemente brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello, que se consideran los indicadores que para medir de manera integral la productividad.

Los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

- *Recursos Humanos*. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.
- *Maquinaria y Equipo*. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.
- *Organización del Trabajo*. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Comentario:

Entonces, podemos indicar que el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que proporciona una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

La productividad, es una medida de desempeño para la economía, la industria empresarial y las empresas manufactureras. Optimiza la productividad en una tendencia importante en la administración de operaciones, porque todas las empresas enfrentan presiones para mejorar sus procesos y sus cadenas de suministro, de tal forma puedan competir en el mercado nacional y extranjero. La productividad es el valor de las salidas (de productos y servicios) efectuadas, dividido entre los valores de los recursos de entrada (salarios, costo de equipo, etcétera) usados.

Para Lenin, V.I. *Obras escogida de V.I. Lenin T 3. Moscú: Editora Progreso, 1960.* Define productividad del trabajo: es una consecuencia del proceso de trabajo y de la combinación de sus elementos, donde el hombre ocupa el lugar central. Además, influyen en la organización social del proceso de producción, las condiciones naturales, el nivel de progreso de la ciencia y sus aplicaciones. Pág. 233

La producción y productividad del trabajo no solo debe tener en cuenta la producción de bienes más grandes por unidad de tiempo, además debe reconocer socialmente las consecuencias de esta inversión laboral, las consecuencias del comportamiento humano en la creación de nuevo valor. Por ello cuando Marx difiere que el incremento de la capacidad productiva del trabajo (léase productividad del trabajo) lo

vincula con “... un cambio sobrevenido en el proceso de trabajo socialmente necesario para la producción de una mercancía; gracias al cual una cantidad más pequeña de trabajo adquiere potencia suficiente para producir una cantidad mayor de valores de uso”. (1973a, I: 252)

Es preciso indicar que la productividad no es más que la ganancia del trabajo, solo corresponde al área de producción material y la aplicación del trabajo diario, por lo que no es necesario hablar de productividad de equipos, máquinas y tierra.

En el informe central al III Congreso del Partido Comunista de Cuba Fidel expresó: “todos los esfuerzos tienen que conducir al incremento sostenido de la productividad del trabajo -a la par que aseguremos el pleno empleo de los recursos laborales- a la reducción de los costos y al aumento de la rentabilidad de las empresas; en suma a la eficiencia” (En Congreso efectuado del 4 y 7 de febrero de 1986, en La Habana).

La productividad constituye uno de los principales indicadores que permite medir el crecimiento económico, ya que al asumir es necesario medir la mejora de la misma, es de suma importancia realizar su medición, para identificar niveles de desarrollo y de avance, y determinar estrategias de mejoramiento, formas de gestión y organización de la producción, mediante la motivación de la organización y participación de los trabajadores, lo cual conlleva a una mejora continua.

Cuando se habla de productividad no solo está referida al nivel de la empresa, sino la que debe obtener cada trabajador en su puesto de trabajo, brigada, planta, y donde no es posible calcular el valor agregado bruto la productividad puede medirse en unidades

físicas, en horas de trabajo, cumplimiento de coeficientes de disponibilidad técnica, entre otras.

Comentario:

En consecuencia, la productividad sólo puede relacionar el producto del trabajo con las personas que lo realizan. Hay varias formas de relacionar la producción con el capital humano en función de la producción física, la producción por valor, las ventas y los ingresos, pero la representación más precisa de esta relación es que la productividad es igual al precio. El número total de empleados promedio.

2.3. Definiciones de términos básicos

Entre algunas definiciones que nos ayudarán a comprender mejor el tema, encontramos algunas referencias que son las siguientes:

Ahorro

Según Lemon:

Es la acción de separar una parte de los ingresos que obtiene una persona o empresa con el fin de guardarlo para su uso en el futuro, ya sea para algún gasto previsto o imprevisto, emergencia económica o una posible inversión.¹ En términos de teoría económica el ahorro se refiere a la parte de la renta o ingreso no dedicada a consumo, sino a otros fines y es un concepto económico importante. Existen diversas modalidades de ahorro, así como diversos instrumentos financieros destinados para incrementar el ahorro que se pretende realizar (2016).

Calificación Crediticia

Lemon (2016) nos manifiesta que:

Las calificaciones crediticias son calificaciones asignadas por las agencias de calificación a varios préstamos o pasivos corporativos, gubernamentales o individuales en función de la calidad crediticia (una medida de la probabilidad de que estos préstamos no se hayan pagado). Las calificaciones crediticias se basan en el historial crediticio de una persona física o jurídica, en particular su capacidad de reembolso. Esta capacidad se basa en un análisis de todos los activos y pasivos.

Calificación normal

Según Lemon:

Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendarios (2016).

Calificación problema potencial

Lemon (2016) nos difiere:

Aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de 9 a 30 días calendario.

Calificación deficiente

Según Lemon:

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de 31 a 60 días calendario (2016).

Calificación dudosa

Según Lemon:

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de 61 a 120 días calendario (2016).

Calificación pérdida

Lemon (2016) nos manifiesta que:

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de 120 días calendarios.

Créditos de consumo

Lemon (2016) nos difiere:

Los créditos de consumo son préstamos que concede una institución financiera para la adquisición de bienes o servicios. Es decir, recoge los créditos otorgados para compras comunes de los hogares, como la compra de un automóvil, muebles, viajes, cualquier otro gasto extra o imprevisto.

Estos créditos pueden solicitarse en entidades bancarias o directamente en los establecimientos de compra del bien en cuestión, facilitando el acceso a la financiación.

La mayoría de entidades bancarias brindan la posibilidad de contratar un crédito de consumo, por lo que tendremos que analizar las distintas alternativas, requisitos y tasas que nos ofrecen.

Capacidad de Endeudamiento

Lemon (2016) nos manifiesta:

Capacidad de endeudamiento o capacidad de crédito es la cantidad de deuda máxima que puede hacerse cargo una persona o empresa sin llegar a tener dificultades de solvencia. Se suele determinar como un porcentaje al establecer los ingresos.

La capacidad de endeudamiento se asignada tanto a personas naturales como jurídicas, es decir, tanto a individuos normales y corrientes como a organizaciones, compañías o incluso países. Es la cantidad considerada como máxima posible por parte de alguien a la hora de recibir un préstamo y comprometiéndose a devolver íntegramente el mismo junto a unos intereses sin poner en riesgo su posición económica en particular.

El nivel de capacidad de endeudamiento se considerada como estándar se sitúa en torno al 30-40% de los ingresos para personas físicas. Esto se traduce en que nunca es deseable hacer frente a las deudas cuyos pagos periódicos supongan más de dicho porcentaje sobre el total de ingresos. De esta manera se asegura que un 60-70% restante cumple con sus compromisos básicos y puede realizar con normalidad actividades económicas.

Comisiones

Lemon (2016) nos difiere: Es el incentivo económico que se paga a los colaboradores por la venta de un producto específico.

Educación financiera

Lemon (2016) no manifiesta que:

Es la capacidad de comprender cómo funciona el dinero en el mundo. Es decir, la capacidad de comprender cómo se obtiene (se obtiene), se administra, se invierte y se da dinero para ayudar a los demás. Una persona que toma decisiones informadas con todos sus recursos económicos.

Ética

Según Lemon:

La ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etcétera, en lo referente a una acción o a una decisión (2016).

Entidad financiera

Lemon (2016) nos manifiesta que:

Es un intermediario del mercado financiero. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero; o empresas financieras, un tipo distinto de intermediarios financieros que, sin ser bancos, ofrecen préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

Falta de ética

Lemón (2016) nos manifiesta que:

Una falta de ética es un error o un error de juicio que produce un resultado dañoso, además, se deriva de una serie de malas conductas dentro de una organización, afectándola en materia de tiempo y de dinero.

Finanzas

Según Lemon:

Hace referencia a términos complejos relacionados con economía, la bolsa de valores, inversionistas, matemáticas y administración. Sin embargo, las finanzas se influyen en todo y nuestra vida diaria no es la excepción, de ahí que surja el concepto de finanzas personales. Las finanzas son una rama amplia de la economía que refiere al estudio de las transacciones y la administración de dinero y bienes entre distintas entidades como gobiernos, empresas e individuos (2016).

Finanzas personales

Lemon (2016) nos manifiesta que:

Se refieren al manejo y administración de dinero y bienes de un individuo o familia. Es decir, la administración de todo tu dinero: tus ingresos, tus gastos, bienes materiales, fondos de ahorro, fondos de inversión, seguros, créditos, etcétera.

Fraude

Según Lemon (2016): Del latín *fraus*, un fraude es una acción que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización (como el Estado o una empresa)

Inversiones

Lemon nos difiere (2016):

Se denomina inversiones a las acciones realizadas con la finalidad de obtener una ganancia o beneficio. Así, por ejemplo, una inversión implica una erogación de dinero equivalente a una cifra para obtener a cambio una cifra de mayor valor. Las inversiones son una práctica común en una economía de mercado y permite movilizar recursos con relativa facilidad y eficiencia desde sectores menos productivos hacia otros que lo son más.

Meta comercial

Lemon nos dice:

Meta es un término con el que se hace referencia a los objetivos o propósitos que una persona tiene o se plantea en su vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta. Las metas a su vez pueden ser una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la elaboración de un producto, la obtención de un conocimiento o el cumplimiento de una expectativa (2016).

Patrimonio familiar

Según Lemon: La ley dispone que el patrimonio familiar es el conjunto de bienes y derechos, cargas y obligaciones, orientadas a una familia, que tiene como objeto proveer económicamente a la familia y al sustento de su hogar (2016).

Plan de contingencia

Lemon (2016) nos menciona:

Son los mecanismos que ayudarán a su compañía a establecer un período de recuperación mínimo ante cualquier eventualidad, de manera que sea posible reestablecer la normal actividad en un plazo de tiempo que no suponga comprometer la rentabilidad y productividad de su negocio.

La planificación de emergencias es un conjunto de pasos que reemplaza el funcionamiento normal de una organización.

Su propósito es permitir que algunas características funcionen incluso si algunas fallan debido a fallas internas y externas.

Salud Financiera

Según Lemon:

Es un balance positivo entre los ingresos y egresos que permite fortalecer una base fuerte y creciente de dinero para el futuro y realizar inversiones inteligentes como las que producen ingresos pasivos. La salud financiera, es una condición sine qua non para lograr un crecimiento próspero tanto para las empresas como para las personas. Dificultad para gestionar los gastos debido a los malos hábitos de consumo durante muchos años. (2016).

El principio elemental de la salud financiera es sencillo “gastar menos de lo que se recibe”, esto aplica a las empresas y individualmente.

Un ahorro del 12% de los ingresos para un empleado quizás sea poco el primer mes, pero después de un año ya se notará una estabilidad financiera importante, luego de 5 o 10 años el progreso será muy marcado.

Para empresas, la gestión financiera es posible con múltiples escenarios analíticos. Si las tasas de interés no son demasiado altas, puede resultar muy beneficioso trabajar con fondos prestados. Los responsables de tomar decisiones trascendentes en una empresa necesitan mover recursos de forma inteligente y asumir riesgos, pero no dejar que imprevistos provoquen graves desequilibrios.

Consejos para tener salud financiera:

- Olvidarse de la vida de las apariencias:

Si alguien observa a una persona que tiene un buen auto, a la primera impresión dice es “esta persona está muy bien económicamente”, la pregunta obligada es ¿cómo está su salud financiera? Y es así que una gran cantidad de personas viven en un entorno de aparentar, y que a la vez, están sumergidas en un mar de deudas, por pretender mostrar que cuentan con un nivel de vida alto, para el cual no están preparados. Aquellas personas que anhelan ser auténticas y prosperas se centran en consolidar un futuro con acciones ordenadas en el presente.

- Organizar con la mayor eficiencia los gastos:

Las organizaciones que optimizan el gasto ahorran millones de dólares y piensan que son productivas, si no tacañas. Para las personas, hay varias formas de ahorrar en casa. Según el libro Waste de Tristram Stuart, se estima que en Estados Unidos se

desperdician 40 millones de toneladas de alimentos. Esto pasa, a menudo en varios hogares, por lo que debe verificar para qué sirve el dinero.

- Trabajar fuerte en el objetivo de la acumulación de dinero:

Quienes logran una gran salud financiera porque lo han planificado y conocen el estilo de vida que quieren. Necesita ahorrar tanto como sea posible para alcanzar su objetivo de dinero, pero lo más importante es encontrar formas de ganar más. El libro SECRETOS DE LA RIQUEZA explica los hábitos de administrar y mantener el dinero para prepararse para el uso de la energía que trae dinero ilimitado a las profundidades de la mente. Es tan poderoso que está construyendo un nuevo modelo mental para la prosperidad futura. Aquellos que desean una salud financiera a largo plazo deben adoptar estos conceptos básicos. En primer lugar, requiere pasar por un proceso de formación difícil.

- Estar siempre cerca de la prosperidad y dar pasos ordenados:

Si una persona requiere de ambientes de abundancia, está dirigiendo su deseo y convicción para tener una gran salud financiera. Por ello, los videos subliminales funcionan, ya que centran la mente en aquellos ingresos que se desean obtener. Es por ello, que para estar cerca de la prosperidad se debe ir paso a paso, sin excesos, con disciplina, hasta obtener el dinero suficiente y necesario para poder vivir en con tranquilidad.

Sobreendeudamiento

Según Lemon:

Se origina el sobreendeudamiento cuando el patrimonio y los ingresos de un hogar no cubren el pago de sus necesidades básicas y de las obligaciones contraídas por sus

acreedores. En efecto, si la sumatoria total de los compromisos financieros supera el 40% de la renta familiar disponible, la familia se encuentra en una situación de alto riesgo de sobreendeudamiento. Los casos más comunes por la que se puede pasar con el sobreendeudamiento son las siguientes:

1. La pérdida del empleo durante un largo tiempo, hace que se recurra a los créditos de consumo y líneas de crédito, además, al uso de tarjetas de crédito, para afrontar los gastos durante ese periodo.
2. EL nacimiento de un negocio fallido causa deudas que, a menudo, exceden la capacidad de pago.
3. Ser víctima de una estafa o fraude (empresas que no están como habidas, que actúan en Internet, negocios piramidales, etcétera) puede ocasionar situaciones de incertidumbre en el pago.
4. El carecer de conocimientos de cómo funcionan algunos productos financieros, hace que se quede atrapado en altos intereses, lo que puede dar lugar a una espiral de deudas .
5. Un suceso imprevisto en algún miembro de la familia (un accidente, una enfermedad, la defunción, etcétera) puede dificultar el abono de una deuda contraída.
6. Una conducta negligente, en la que no se mide el nivel de gastos, hace que se asuman créditos excesivos a los que no se puede hacer frente.
7. Los créditos al instante se deben solicitar, siempre en cuando se han agotado otras alternativas, *porque tienen un interés superior al 20%*.

Pautas para evitar el sobreendeudamiento:

Los criterios que deben seguirse para evitar llegar a una situación de sobreendeudamiento son sencillos, aunque no siempre fáciles de llevar a cabo.

Extiende el plazo del préstamo. Cuanto más largo sea el período de amortización del préstamo hipotecario, menores serán los pagos mensuales. Sin embargo, el costo total de la hipoteca será mayor debido a la tasa de interés más alta. Así, el período óptimo es lo más corto posible y los pagos mensuales no superan el límite de riesgo de sobreendeudamiento.

Buscar una refinanciación de la deuda, cuando se tienen diversos préstamos contratados con intereses altos, además, se puede negociar con el banco un proceso de refinanciamiento de la deuda, que consiste en la reagrupación de los créditos a un tipo de interés menor.

Negociar los créditos de manera correcta: Se debe mitigar las deudas, abonando inicialmente las más apremiantes y las de menor suma. En cambio, no conviene requerir de un crédito para obtener bienes prescindibles, puesto que se devuelve mucho más de lo que se pidió, a de los intereses elevados.

Ventas

Según Lemon:

Definir venta es la acción del trabajo empresario para atraer clientes que estén dispuestos a pagar por el servicio o producto otorgados por el empresario, pues cubre alguna de sus necesidades. Quien entrega el producto o servicio se

llama vendedor y quien lo adquiere se denomina comprador. Además, venta es la acción y el efecto del verbo vender, que etimológicamente procede del latín “venditum” que consiste en entregar algo de nuestra propiedad a otro, transfiriéndole el dominio, a cambio de dinero. Si se hiciera intercambiando una cosa por otra no sería una venta sino un truco o permuta, y si se hiciera sin recibir contraprestación alguna se trataría de una donación.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

Este capítulo detallará la formulación de Hipótesis, para continuar con el desarrollo de la tesis: “El bienestar financiero de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras de Lima Metropolitana y su impacto en la productividad -2018-2019”

3.1. Hipótesis general

El bienestar financiero que consiste en un balance positivo de los ingresos y egresos que accede a fortalecer una base fuerte y creciente de dinero para el futuro y así llevas a cabo inversiones inteligentes como las que se originan por los ingresos pasivos, además, consta de un efecto positivo en la productividad de los colaboradores del área de ventas ya que se va a sentir más motivado para producir más y obtener más ingresos.

3.2. Hipótesis específicas

- a) Si un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia normal, es decir, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones según su fecha de pago o con un atraso de hasta 8 días calendarios va a estar motivado para ganar más dinero y cumplir con sus obligaciones de manera responsable vendiendo más productos como tarjetas y créditos de consumo que son sus productos de mayor demanda.

- b) Si un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia en pérdida, es decir, tiene un atraso en el pago de sus deudas de más de 120 días calendarios, va a tener problemas financieros, lo cual implica una desconcentración en el trabajo incumpliendo sus metas comerciales por estrés laboral.

- c) Si un colaborador del área de ventas consumo logra invertir y consolidar su patrimonio familiar como autos, casas y/o cuentas de ahorros podrá afrontar cualquier contingencia financiera ya sea por problemas de salud, pérdida de trabajo, un nuevo miembro en la familia, entre otros; de esta manera tendrá capacidad de pago mensual y podrá seguir cumpliendo con sus obligaciones.

- d) Si los colaboradores del área de ventas consumo toman y participan de cursos de educación financiera podrán estar bien informados y capacitados influyendo de manera positiva en la administración de sus finanzas personales.

- e) Si un colaborador del área de ventas consumo no cumple con los códigos de ética y presenta problemas financieros influye en la participación de algún tipo de fraude potencial, aumentando el riesgo de pérdida de trabajo y complicación económica tanto en el ambiente laboral como familiar.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable Independiente:

X: Bienestar Financiero de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras

Tabla 5. Matriz de operacionalización de la variable independiente Bienestar Financiero.

Definición conceptual	X: Porter (1990) definió el bienestar financiero como "un sentido de la situación financiera de una persona que se basa en atributos objetivos y atributos percibidos que se juzgan según los estándares de comparación para formar atributos evaluados de esa situación financiera" (pág. 22).	
	Indicadores	Índices
	x1: Calificación Crediticia Normal	1.1 Bajo endeudamiento 1.2 Efectivo disponible 1.3 Buen pagador 1.4 Cultura financiera
Definición Operacional	x2: Calificación Crediticia Pérdida	1.1 Sobreendeudamiento 1.2 Falta de liquidez 1.3 Mal pagador 1.4 Desorden financiero
	x3: Patrimonio Familiar	1.1 Inversiones 1.2 Vehículos 1.3 Inmuebles 1.4 Fondo privado de pensiones
	x4: Educación Financiera	1.1 Tipos de consumo

	1.2 Cursos educativos
	1.3 Ahorros de largo plazo
	1.4 Beneficios financieros
	1.1 Información falsa
	1.2 Falta de interés
x5: Falta de Ética	1.3 Principios y valores
	1.4 Evasión de impuestos

Escala
 Valorativa Nominal

Fuente: Datos elaborados por el autor 2019

3.3.2 Variable Dependiente

Y: Productividad

Tabla 6. Matriz de operacionalización de la variable dependiente Productividad.

	Y: Roger G. Schroeder, McGraw Hill, en su libro “ <i>Administración de operaciones</i> ” dice: La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. (pág. 533).	
Definición conceptual		
	Indicadores	Índices
		1.1 Pauta crediticia
		1.2. Campañas comerciales
	y1: Incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo	1.3 Altas comisiones
		1.4 Nuevos clientes
Definición Operacional		1.1 Pauta crediticia inflexible
		1.2 Entorno de la economía
	y2: Incumplimiento de metas comerciales	1.3 Bajas comisiones
		1.4 Alta competencia
		1.1 Venta del auto
	y3: Afrontar Contingencias	1.2 Venta del inmueble

	1.3 Uso de Fondo
	Privado de Pensiones
	1.4. Reducción de gastos
	1.1 Capacidad de endeudamiento
y4: Finanzas Personales	1.2 Récord crediticio
	1.3 Facilidades crediticias
	1.4 Dormir bien
	1.1 Robo sistemático
y5: Fraudes Potenciales	1.2 Información confidencial
	1.3 Prevención de fraudes
	1.4 Ventas falsas

Escala
 Valorativa Nominal

Fuente: Datos elaborados por el autor 2019

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo de acuerdo con Vara (2015) “el enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población” (p. 215). En vista de ello, el enfoque permite analizar las variables en forma cuantitativa, asimismo, caracteriza todos los procedimientos de análisis descriptivo e inferencial a través de la cuantificación estadística de las variables en estudio.

El diseño es descriptivo correlacionar según Vara (2015) define como “la investigación evalúa la relación entre dos o más variables, explica el comportamiento de una variable en función a otra” (p.237), en un tiempo determinado es decir de corte transversal, en función de las variables en estudio como con los beneficios financieros y su impacto en la productividad.

Asimismo, para el análisis de los datos recopilados en el presente estudio se realizará una estadística descriptiva compuesta por tablas de frecuencia y porcentajes, y distribución de los datos, y para el análisis inferencial se hará uso de la contratación de hipótesis mediante el análisis no paramétrico de la prueba Chi cuadrado.

Por otro lado, el tipo de investigación es básica que según Vara (2015) “la investigación básica relaciona constructos, diagnostica la realidad, prueba y adapta teorías” (p.236).

Conforme a lo señalado, la investigación adapta y desarrolla teoría para entender los fenómenos educativos, donde se construye o adaptan los instrumentos de medición.

Para las estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis planteadas se usará la distribución ji cuadrada, pues los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística Chi cuadrada es la más

adecuada porque las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, ésta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- Formulación de la hipótesis nula
- Formulación de la hipótesis alterna
- Clasificar los datos en una tabla de contingencia para probar la hipótesis, de independencia de criterios, mediante la chi cuadrada, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$ y 1 grado de libertad cuyo valor tabular es de $\chi^2(0.05,1) = 3.8416$ que luego será comparada con la ji cuadrada experimental para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula.
- Calcular la prueba estadística con la siguiente formula:

$$X^2_c = \frac{\sum(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

O_i = valor observado

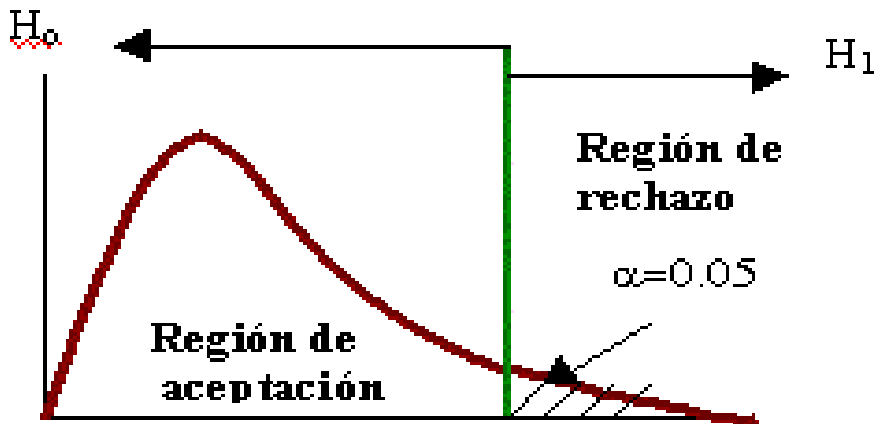
e_i = valor esperado

X = Valor del estadístico con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla Chi cuadrada, según el planeamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

X = valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrada.

K = Filas, r = columnas, gl = grados de libertad - impuesto a la renta.

Se compara los valores de la prueba con los valores de la tabla.



4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población que conforma la investigación está delimitada por 72,000 trabajadores de las principales entidades financieras del Perú, y se encuentran registradas por la SUNAT de acuerdo a su RUC, cuyo detalle se adjunta en la tabla 03:

Tabla 7. Total, Colaboradores en planilla de las entidades financieras 2019

N°	RUC	Entidades financieras del Perú	Tamaño de la población (N)
1	20100047218	BANCO DE CREDITO DEL PERU	18,000
2	20100053455	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU- INTERBANK	7,000
3	20100043140	SCOTIABANK PERU SAA	6,000
4	20100130204	BBVA BANCO CONTINENTAL	12,000
5	20100105862	BANCO PICHINCHA	5,000
6	20101036813	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	6,000
7	20543166660	BANCO CENCOSUD S.A.	6,000
8	20382036655	MI BANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	5,000
9	20330401991	BANCO FALABELLA PERU S.A.	4,000
10	20259702411	BANCO RIPLEY PERU S.A.	3,000
TOTAL (N)			72,000

Elaboración propia

Fuente: Sunat, área de recursos humanos de las entidades financieras

4.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra óptimo, se utilizó la siguiente fórmula de muestreo aleatorio simple con las variables cualitativas utilizadas para las técnicas de investigación y entrevista que se detallan a continuación.

$$n = \frac{Z^2 PQ N}{\epsilon^2 [N-1] + Z^2 PQ}$$

Datos:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1- α)

P (0,5): Proporción de éxito

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q=1-P)

ϵ (0,05): Tolerancia al error

N (72,000): Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times (72,000)}{(0,05)^2 \times (72,000 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)} = 382$$

Por lo tanto, la muestra calculada será igual a 382 colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras en el Perú.

Esta muestra fue seleccionada de manera aleatoria con la finalidad de evitar posibles sesgos.

Distribución de la muestra:

Con este valor se obtuvo el factor de distribución muestra es:

$$(Fdm) = \frac{n}{N} = \frac{382}{72000}$$

$$Fdm = 0.0053$$

De acuerdo con el resultado obtenido, la muestra seleccionada fue proporcional, y para ello se dividió la muestra sobre la población.

Tabla 8. Muestra del estudio.

N°	RUC	Entidades financieras del Perú	Población
			Especializada (n)
1	20100047218	BANCO DE CREDITO DEL PERU	95
2	20100053455	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU- INTERBANK	37
3	20100043140	SCOTIABANK PERU SAA	32
4	20100130204	BBVA BANCO CONTINENTAL	64
5	20100105862	BANCO PICHINCHA	27
6	20101036813	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	32
7	20543166660	BANCO CENCOSUD S.A.	32
8	20382036655	MI BANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	27
9	20330401991	BANCO FALABELLA PERU S.A.	21
10	20259702411	BANCO RIPLEY PERU S.A.	16
TOTAL			382

Elaboración propia

Fuente del Autor: Área de Recursos Humanos de las entidades financieras

4.2.3. Muestreo

Para hallar el marco maestra, se utilizó el muestreo probabilístico estratificado el cual se basa en el principio de equiprobabilidad. Por tanto, todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, y consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. En resumen, el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple.

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

En cuanto a los métodos de investigación, la utilidad, flexibilidad, sencillez y objetividad de los datos obtenidos de las preguntas como herramienta de investigación se aplican a las encuestas que se caracterizan por su amplia gama de utilidad en la investigación social. Cabe precisar que el instrumento es validado por tres docentes expertos, quienes suministraron la valoración al contenido del instrumento, considerándolo como aplicable.

Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

El procedimiento de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variables,

procedió con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria.

4.3.2. Confiabilidad

De acuerdo con la tabla 4 el valor del coeficiente calculado, para ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones, ha sido superior al mínimo establecido (0,70) por lo que se confirma que el instrumento es altamente confiable, según el estadístico Alfa de Cronbach.

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez obtenida la información, se analizarán los datos mediante la utilización de fórmulas, indicadores, tablas de frecuencia y figuras (estadística descriptiva) a través de los cálculos en Excel y en SPSS versión 24.

Para la estadística inferencial o contrastación de hipótesis, se utiliza el estadístico de Chi-cuadrado, para probar la hipótesis y determinar la asociación y dependencia entre variables generando las tablas correspondientes y así probar su incidencia o correlación.

4.5. Aspectos éticos

En la elaboración de la presente tesis, se da cumpliendo a la ética profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y

reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el código de ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

INTEGRIDAD: el principio de integridad impone sobre todo Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales. La Integridad obliga que el Contador Público Colegiado, sea probo intachable en todos sus actos.

OBJETIVIDAD: El Contador Público Colegiado, no pueden respaldar, causar conflictos de intereses o influir demasiado en otros, excepto a juicio profesional o comercial. Los contadores deben actuar siempre de forma independiente según sus propias ideas y sentimientos, sin admitir injerencias de terceros.

COMPETENCIA PROFESIONAL Y DEBIDO CUIDADO, el Contador Público Colegiado, tiene el deber de mantener sus habilidades y conocimientos profesionales en el más alto nivel, para asegurar que el cliente o empleador reciba un servicio profesional competente basado en la práctica, técnicas y legislación vigente. El mantenimiento de la competencia profesional requiere de conocimientos actualizados y de un entendimiento adecuado a las técnicas y normas profesionales.

CONFIDENCIALIDAD: el Contador Público Colegiado, Debe respetar la confidencialidad de la información obtenida en el curso de su relación profesional y no debe divulgar esta información a terceros, excepto sobre la base de una obligación legal o profesional

COMPORTAMIENTO PROFESIONAL: El Contador Público Colegiado, debe cumplir con todas las leyes y regulaciones y negarse a actuar con falta de confianza en su profesión. Los contadores deben ser honestos y veraces y no deben hacer afirmaciones exageradas sobre los servicios, las calificaciones o la experiencia que pueden brindar. Los Contadores Públicos deben tratar a sus colegas con consideración, respeto y cortesía. Un contador público debe trabajar con colegas u otras personas en la difusión de conocimientos para lograr el mismo objetivo.

En general, el desarrollo de Tesis se lleva a cabo, prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

De acuerdo con lo establecido en la metodología de investigación, hemos procedido a llevar a cabo el trabajo de campo, a fin de extraer la información necesaria para esta investigación, recurriendo al método de ENTREVISTAS y ENCUESTAS que fueron aplicadas a la muestra calculada a un grupo especializado conformado por colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras.

Este capítulo tiene el propósito de presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación de: “El Bienestar financiero de los colaboradores del área de ventas consumo de las entidades

financieras de Lima Metropolitana y su impacto en la productividad-periodo 2018-2019”.

Los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos específicos, nos conducen al cumplimiento general de la investigación y consecuentemente nos permitió contrastar la hipótesis del trabajo para aceptarla o rechazarla de acuerdo al grado de significación que tenga.

5.1 Resultados de la Entrevista

Las entrevistas realizadas a nivel de 3 expertos conocedores de la gestión de riesgos en el sector hipotecario, se presentan a continuación los resultados obtenidos

José Camacho Calderón	Gerente Regional Comercial	BCP
Renzo Lozada Ríos	Jefe de Negocios Comercial	BBVA
Fernando Heredia García	Jefe de Negocios Comercial	BBVA

De las 10 preguntas en el tema de investigación, se presenta a continuación las conclusiones de los resultados del análisis obtenido a las interrogantes realizadas a los entrevistados:

Pregunta N° 01: En su opinión, ¿Qué es el bienestar financiero?

Hablar de bienestar financiero se refiere tal vez a lograr un estado de ausencia de estrés por el dinero. Este concepto está teniendo impacto en el mundo corporativo y laboral, pues cada vez más empresas están ofreciendo programas de este tipo a su personal.

Se trata de un equilibrio positivo entre ingresos y gastos, que le permite integrar fuentes de financiación sólidas y en crecimiento para predecir el futuro y realizar inversiones inteligentes como generador pasivo de ingresos.

El principio elemental de bienestar financiero es “gastar menos de lo que se recibe”, se aplica a las empresas como a nivel individual

Pregunta N° 02: ¿Por qué cree usted que es importante el bienestar financiero para mejorar la productividad de los colaboradores de las entidades financieras del área de ventas consumo?

Cuando estás estresado por tus finanzas personales ¿cómo suele ser tu desempeño en general? En una gran cantidad de casos tu productividad disminuye, porque tu mente, tu energía y tu enfoque se suelen centrar en la preocupación financiera, en cómo resolver tu situación y ello es muy probable que le reste atención e importancia a los proyectos del trabajo.

Si una empresa se preocupa por bienestar financiero de su personal es altamente posible que logren aumento de la productividad, mayor creatividad y compromiso de sus colaboradores.

El bienestar integral se relaciona con lograr un nivel óptimo en cada una de nuestras dimensiones: física/material (cuerpo y su salud, economía y finanzas personales, pertenencias); social/emocional (tus emociones, manejo de estrés, relación contigo mismo y con los demás); mental (cultivar tu desarrollo mental y profesional, desarrollar tus talentos, concentración, enfoque) y espiritual (sentido de contribución y propósito, paz interior, conectar con tu razón de ser).

Desde el punto de vista material, aparte del cuerpo, sus problemas económicos personales tienen su origen en la causa raíz. Para el equilibrio, las cuatro dimensiones del cuerpo deben estar en armonía. Si sus finanzas están desequilibradas, es su capacidad para vivir en el presente (la vida preocupándose por cómo pagar las cuentas, cómo alcanzar sus metas), su capacidad para disfrutar de las cosas simples e idílicas de la vida y afectar nuestra capacidad para disfrutar placer (mucho por lo que vivir) Limitado y a veces califica como "darse cuenta").

Pregunta N° 03: ¿Considera usted que el nivel de calificación crediticia de los colaboradores reportada mensualmente por la Superintendencia de Banca y Seguros afecta su productividad laboral?

Afecta positivamente ya que los colaboradores asumen mayor responsabilidad por cuidar su imagen y reputación financiera en el trabajo. Sin

embargo, si el colaborador esta reportado negativamente con calificación crediticia en pérdida es muy probable que se sienta discriminado y no pueda salir de su situación afectando su productividad por la preocupación de regularizar su situación.

Pregunta N° 04 ¿Cree usted que los colaboradores de las entidades financieras con calificación crediticia normal tienen mejor productividad en ventas de tarjetas y créditos de consumo?

Existe una relación muy estrecha entre el colaborador buen pagador y el colaborador con alto desempeño, es por ello que los colaboradores que tienen mayor productividad en ventas de tarjetas y créditos de consumo no tienen problemas financieros graves. Se preocupan por cumplir sus metas comerciales con la finalidad de cubrir sus obligaciones financieras.

Pregunta N° 05: ¿Cree usted que los colaboradores de las entidades financieras con calificación crediticia pérdida influye en el incumplimiento de sus metas comerciales?

Sí, ya que los colaboradores con calificación crediticia en pérdida tienen problemas de concentración y estabilidad laboral, su mente está cargada de preocupaciones por pagar sus deudas atrasadas generándole estrés laboral.

Un colaborador estresado no tiene un buen desempeño, sus energías están desgastadas en resolver su situación financiera.

Pregunta N° 06: ¿Cree usted que el patrimonio familiar de los colaboradores ayudaría en la capacidad de pago para afrontar contingencias financieras?

Sólo en casos extremos, en que la venta de un inmueble cubre el total de deudas, sin embargo, el estilo de vida familiar del colaborador deberá cambiar completamente; reducir gastos, cambio de colegio de los hijos, evitar salidas, viajes, entre otros, hasta por lo menos resolver su situación financiera.

Pregunta N° 07: ¿Por qué cree usted que los cursos de educación financiera influyen en la administración de las finanzas personales de los colaboradores de las entidades financieras?

La educación financiera es importante cuando las personas, los grupos o las empresas comprenden el valor y el impacto positivo del dinero que se puede lograr mediante una gestión financiera eficaz.

Es común ver a las personas presentar dificultad en la gestión financiera a razón de que carecen de los elementos necesarios para una administración saludable del dinero. Este tipo de situaciones ha tenido como consecuencia que las personas aprenden sobre la base del ensayo y error.

De manera que la importancia de la educación financiera radica en que le permite a las personas evitar tener que aprender a tomar decisiones de dinero en función de la circunstancialidad, aportándole herramientas prácticas para encausar el rumbo de sus recursos económicos partiendo de objetivos que delimitan los criterios de una buena planificación financiera.

Pregunta N° 08: En su opinión ¿considera usted que la falta de ética de los colaboradores incide en la generación de fraudes potenciales?

Hoy, a nivel nacional como internacional se observa y se discute el comportamiento poco ético que se presentan en fenómenos como la corrupción o en la toma de decisiones, evidentemente contrarias a los principios éticos de convivencia humana, es importante comprender qué factores inducen estas conductas, particularmente en personas que en otras condiciones podríamos considerar fundamentalmente honestas.

En base a ello, sólo aquellas personas sin ética pueden incidir en ser partícipes de fraudes potenciales.

Pregunta N° 09: ¿Considera usted que el incumplimiento de metas comerciales incide en las bajas comisiones de los colaboradores?

En todo negocio las metas se asignan en base a los objetivos de la empresa y se recompensa con el pago por comisiones.

Si un colaborador no cumple sus metas comerciales, evidentemente no será recompensado económicamente.

Pregunta N° 10: De acuerdo a su experiencia, tenga bien a formular 2 recomendaciones relacionadas al tema de investigación.

- a) Las entidades financieras deberían promover con mayor énfasis los cursos de educación financiera, de manera que los colaboradores tengan información constante y actualizada sobre la importancia de mantener una buena calificación crediticia.
- b) Brindar facilidades y opciones de regularización para aquellos colaboradores que se encuentran en situación crítica como calificación en pérdida; las opciones podrían ser la consolidación de sus deudas, préstamos administrativos sin intereses; con firma de compromiso de regularización y mantener un buen comportamiento financiero.

Comentario de la Entrevista:

De lo expuesto por nuestros entrevistados, podemos llegar a la conclusión que el bienestar financiero en los colaboradores de las entidades financieras es indispensable para maximizar la productividad en las ventas de consumo.

Un adecuado seguimiento y control de calificación crediticia, cursos y programas de educación financiera ayudará a que los colaboradores puedan estar informados y sepan cómo administrar correctamente sus ingresos y gastos. Un

colaborador con buena calificación crediticia presentará mejores resultados de productividad, mientras que un colaborador con calificación en pérdida presentará menor producción en ventas.

Finalmente, las entidades financieras siempre estarán alertas con la situación financiera de sus colaboradores, evitando que se presenten casos de fraudes o errores por desconcentración y estrés laboral

5.2 Resultados de la Encuesta

A continuación, se presentan los resultados, producto de las encuestas realizadas a 382 colaboradores del área de ventas consumo de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Tabla N° 9: Pregunta 1

Está usted de acuerdo. ¿Que las entidades financieras filtren la calificación crediticia de los postulantes y colaboradores para sus procesos de selección?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	210	55%
b) De acuerdo	108	28%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	52	14%
d) En desacuerdo	12	3%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

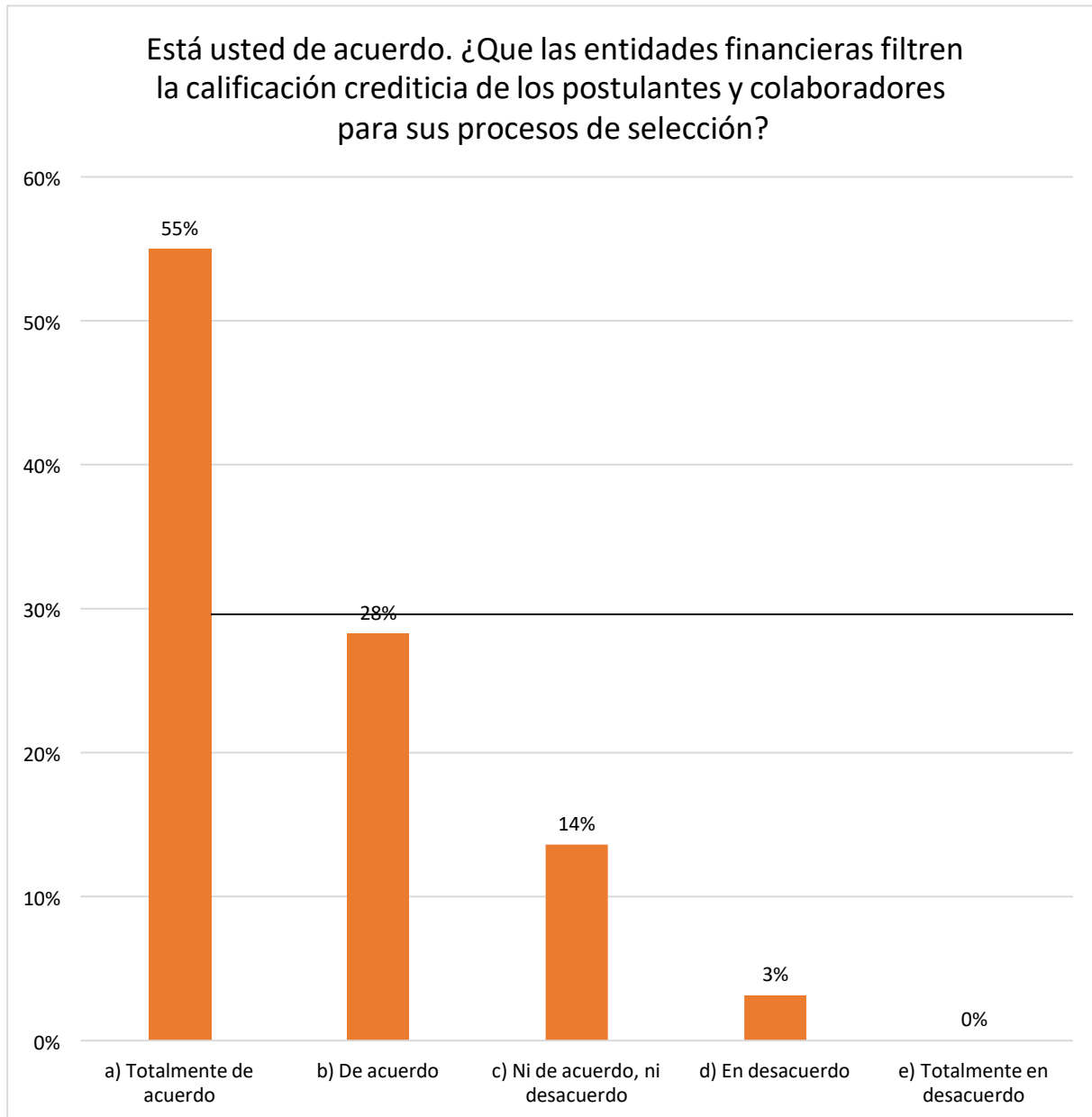
Interpretación:

Analizando la información, el 55% de nuestros encuestado está Totalmente de acuerdo y el 28% De acuerdo en que las entidades financieras filtren la calificación crediticia de los postulantes y colaboradores para sus procesos de selección, otro grupo de 14% indica Ni de acuerdo, ni desacuerdo y un pequeño grupo de 3% En desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

El análisis realizado indica que la mayor parte de los colaboradores está a favor del filtro de calificación crediticia para los procesos de selección de los bancos, esta medida reduce el riesgo de tener colaboradores con sobreendeudamiento o antecedentes negativos financieros, asegurando un adecuado control y seguimiento de acuerdo a las políticas exigidas de la SBS.

Gráfico N° 01: Pregunta 1



Fuente: Tabla N° 01

Tabla N° 10: Pregunta 2

Está usted de acuerdo. ¿Qué los colaboradores que presentan bajo endeudamiento tienen relación con la calificación crediticia normal?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	149	39%
b) De acuerdo	120	31%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	62	16%
d) En desacuerdo	30	8%
e) Totalmente en desacuerdo	21	5%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

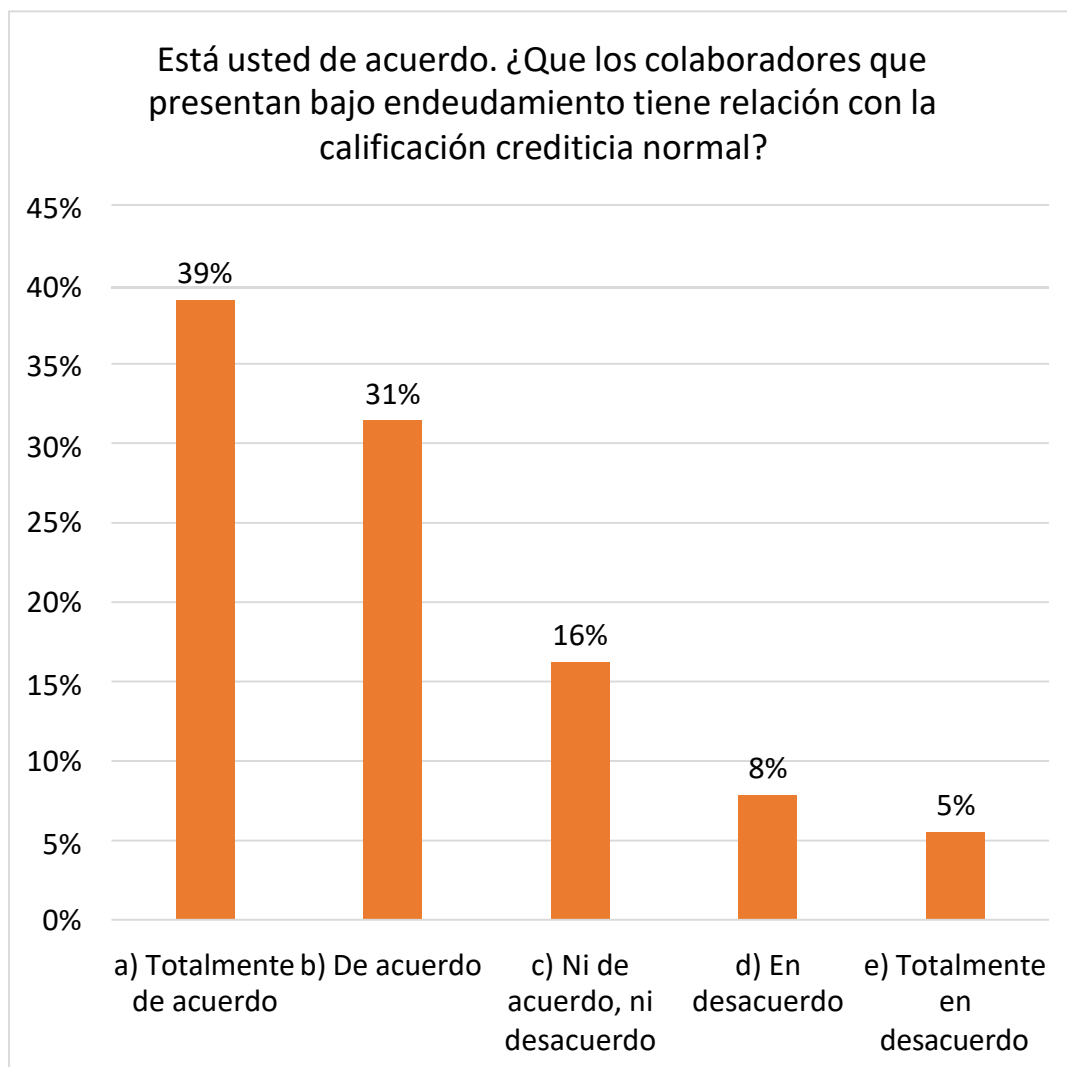
Interpretación:

En la tabla 2 se puede observar que, de un total de 382 entrevistados, el 39% opina Totalmente de acuerdo que los colaboradores que presentan bajo endeudamiento tienen relación con la calificación crediticia normal, el 31% indica estar De acuerdo, el 16% Ni de acuerdo, ni desacuerdo, mientras que el 8% En desacuerdo y 5% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Estas cifras reflejan que la mayor parte de los encuestados si relacionan el bajo endeudamiento con la clasificación crediticia normal, ya que existe menor riesgo de falta de pago por tener deudas bajas. Sin embargo, no asegura que las deudas menores se paguen al día 100%.

Gráfico N° 02: Pregunta 2



Fuente: Tabla N° 02

Tabla N° 11: Pregunta 3

Está usted de acuerdo ¿Que los colaboradores con calificación crediticia en pérdida sean amonestados laboralmente con la finalidad de regularizar su situación financiera?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	92	24%
b) De acuerdo	56	15%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	46	12%
d) En desacuerdo	122	32%
e) Totalmente en desacuerdo	66	17%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

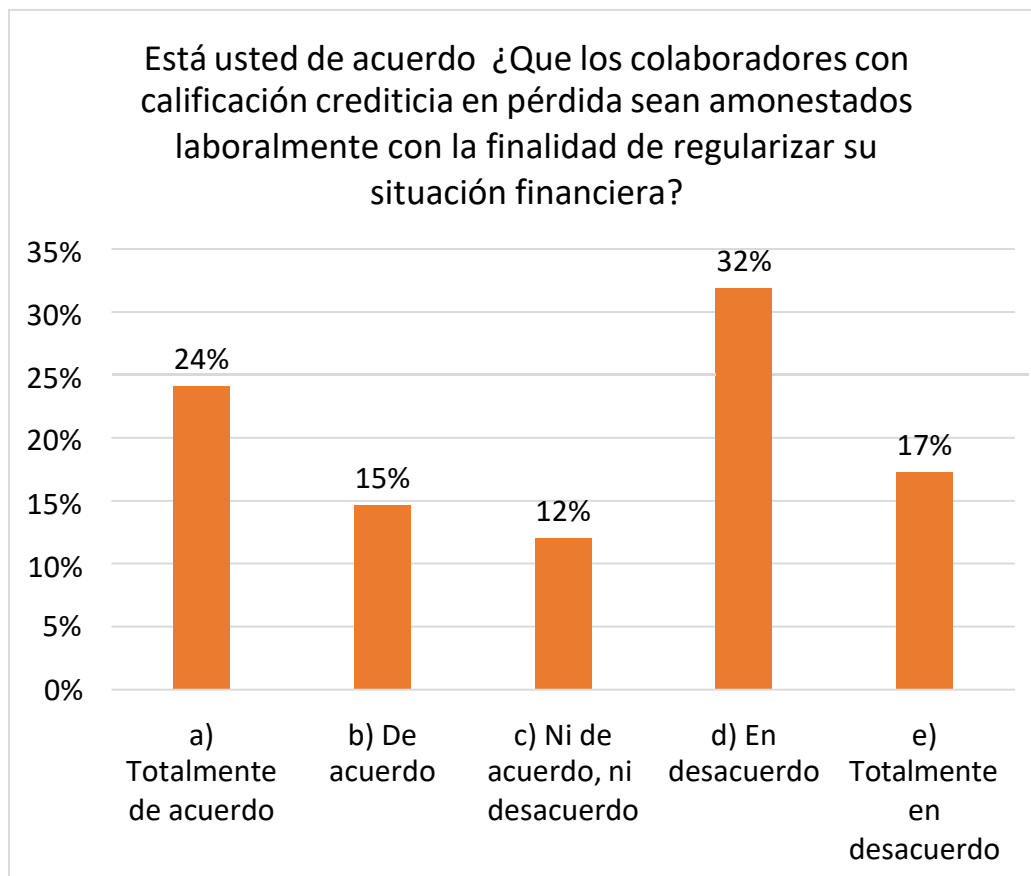
Interpretación:

En la tabla 3 se puede observar que de un total de 382 entrevistados considera un 32% estar en Desacuerdo que los colaboradores con calificación crediticia en pérdida sean amonestados laboralmente con la finalidad de regularizar su situación financiera, un 24% Totalmente de acuerdo, 17% Totalmente en desacuerdo, 15% De acuerdo y un grupo menor de 12% Ni de acuerdo ni desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

De acuerdo al análisis, por una diferencia no muy significativa los entrevistados indican estar en desacuerdo en que los colaboradores con calificación en pérdida sean amonestados laboralmente con la finalidad de regularizar sus deudas, una amonestación perjudicaría emocionalmente a un colaborador que ya tiene problemas financieros poniendo en riesgo su estabilidad laboral. Sin embargo, el otro grupo que sí está de acuerdo respalda la ayuda que se brindaría para regularizar su situación mediante una consolidación, refinanciación o reestructuración de deudas.

Gráfico N° 03: Pregunta 3



Fuente: Tabla 03

Tabla N° 12: Pregunta 4

Está usted de acuerdo ¿Que los colaboradores del área de ventas consumo tienen mayor nivel de sobreendeudamiento por tener sueldo variable?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	146	38%
b) De acuerdo	97	25%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	34	9%
d) En desacuerdo	55	14%
e) Totalmente en desacuerdo	50	13%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

Se puede observar que el 38% y 25% de los encuestados está Totalmente de acuerdo y De acuerdo respectivamente en que los colaboradores del área de ventas consumo tiene mayor nivel de sobreendeudamiento por tener sueldo variable, mientras que el 14% En desacuerdo, 13% Totalmente en desacuerdo y un 9% Ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

El análisis de acuerdo a los encuestados que se puede llegar a obtener es que los colaboradores del área de ventas consumo sí tienen mayor nivel de sobreendeudamiento

por tener sueldo variable, ya que las cuotas que se pagan son fijas, mientras que el sueldo variable puede tener altas o bajas comisiones según las ventas realizadas durante el mes. Si un mes no logra producir/vender regularmente no podrá pagar su cuota mensual.

Gráfico N° 04: Pregunta 4

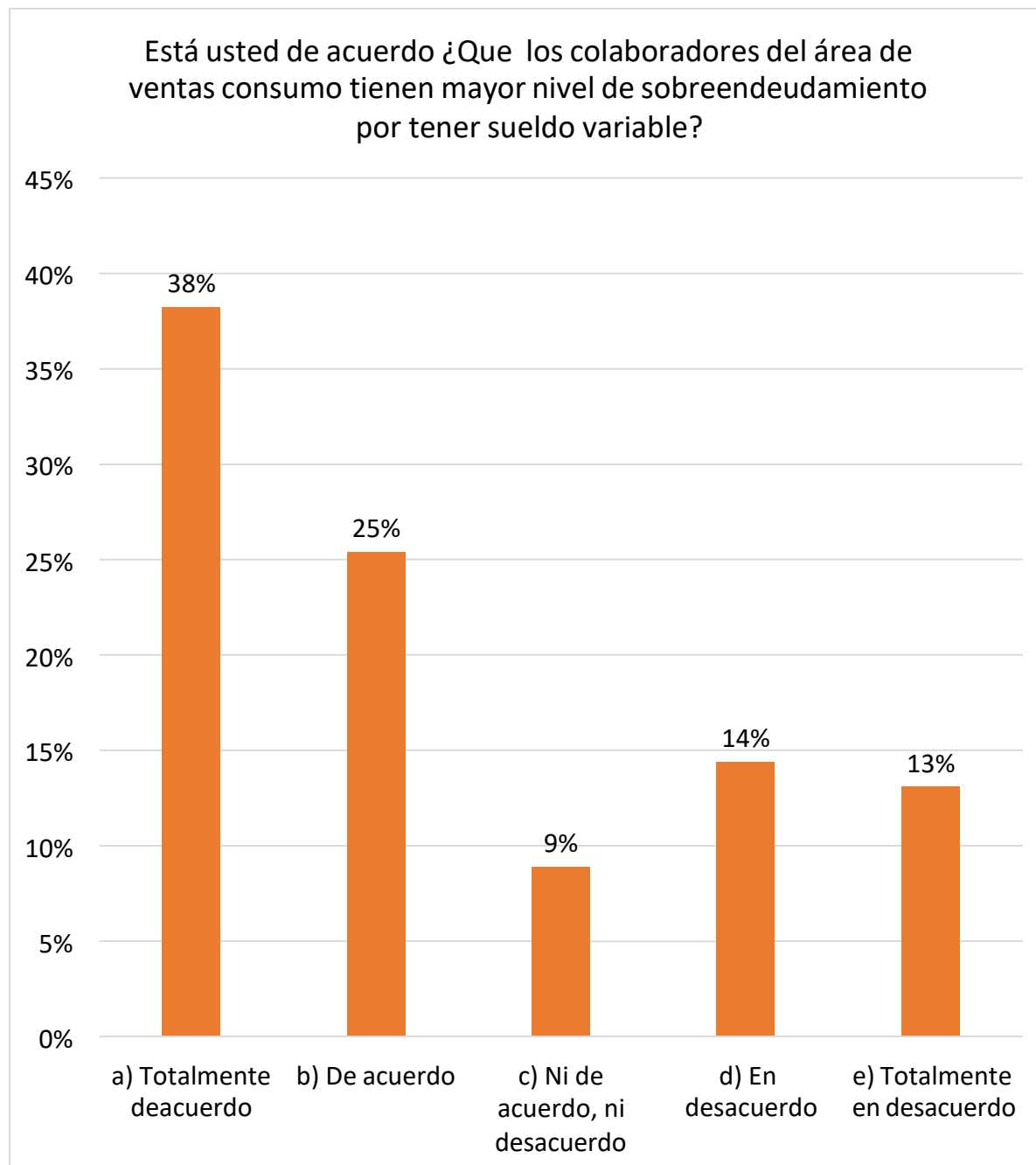


Tabla N° 13: Pregunta 5

¿Cree usted que el patrimonio familiar vigente de los colaboradores lo ayudaría a cubrir contingencias por falta de liquidez?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	143	37%
b) De acuerdo	141	37%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	45	12%
d) En desacuerdo	21	5%
e) Totalmente en desacuerdo	32	8%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

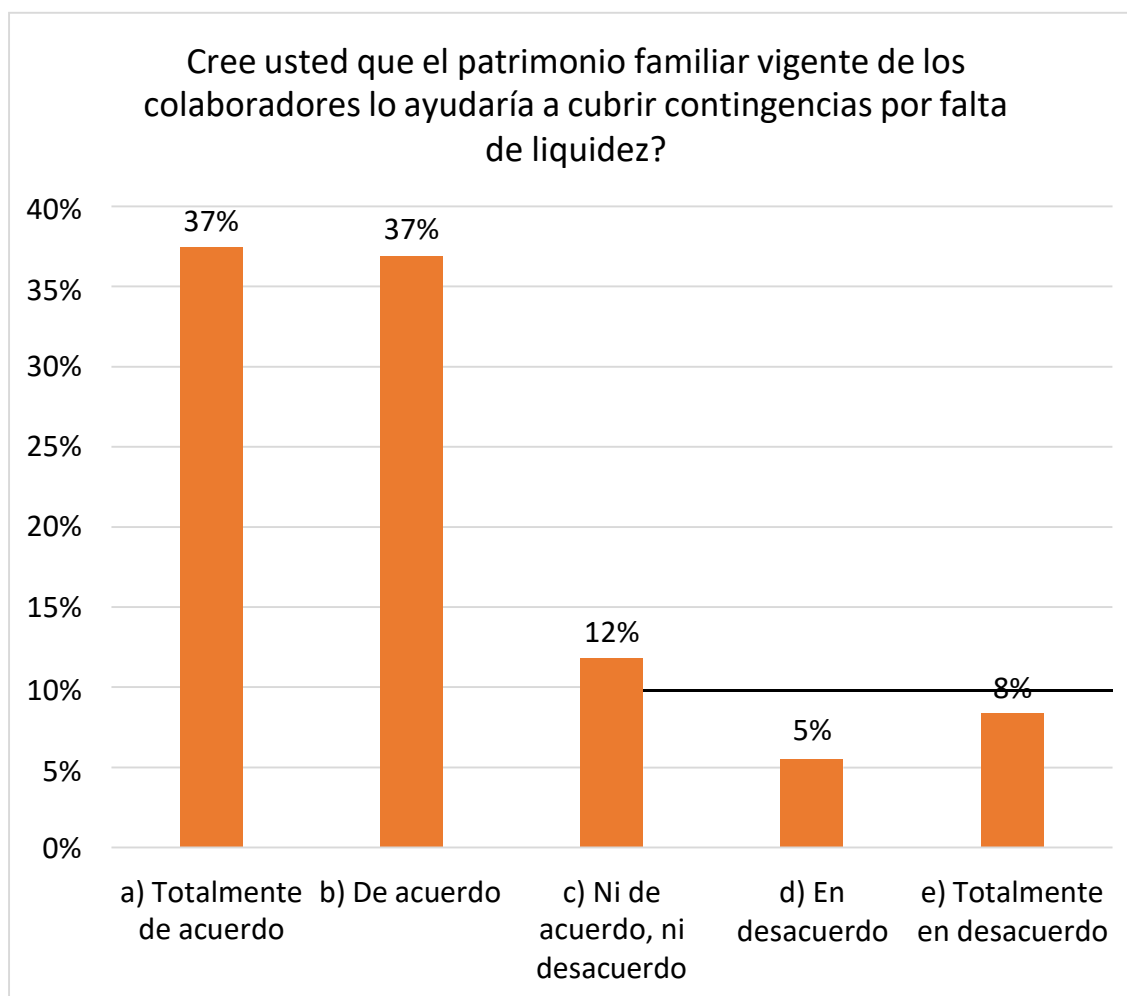
Según los datos recogidos en la siguiente tabla, el 37% de los entrevistados indica estar Totalmente de acuerdo en que el patrimonio familiar vigente de los colaboradores lo ayudaría a cubrir contingencias por falta de liquidez, otro grupo de 37% indica De acuerdo, 12% Ni de acuerdo, ni desacuerdo y un grupo pequeño de 8% Totalmente en desacuerdo y 5% en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Un buen patrimonio familiar es sinónimo de solvencia económica, ayudando a cubrir necesidades de liquidez por alguna contingencia por enfermedad, pérdida de trabajo o

mayores gastos por universidad, entre otros. Por ello es muy importante tener un buen patrimonio familiar que permita cubrir cualquier tipo de necesidad financiera temporal. Tal como lo indican los encuestados la mayor parte está Totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el patrimonio familiar vigente de los colaboradores lo ayudaría a cubrir contingencias por falta de liquidez.

Gráfico N° 05: Pregunta 5



Fuente: Tabla N° 05

Tabla N° 14: Pregunta 6

Está usted de acuerdo. ¿Los colaboradores puedan vender sus inmuebles para pagar sus deudas atrasadas por falta de ingresos?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	26	7%
b) De acuerdo	32	8%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	30	8%
d) En desacuerdo	132	35%
e) Totalmente en desacuerdo	162	42%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

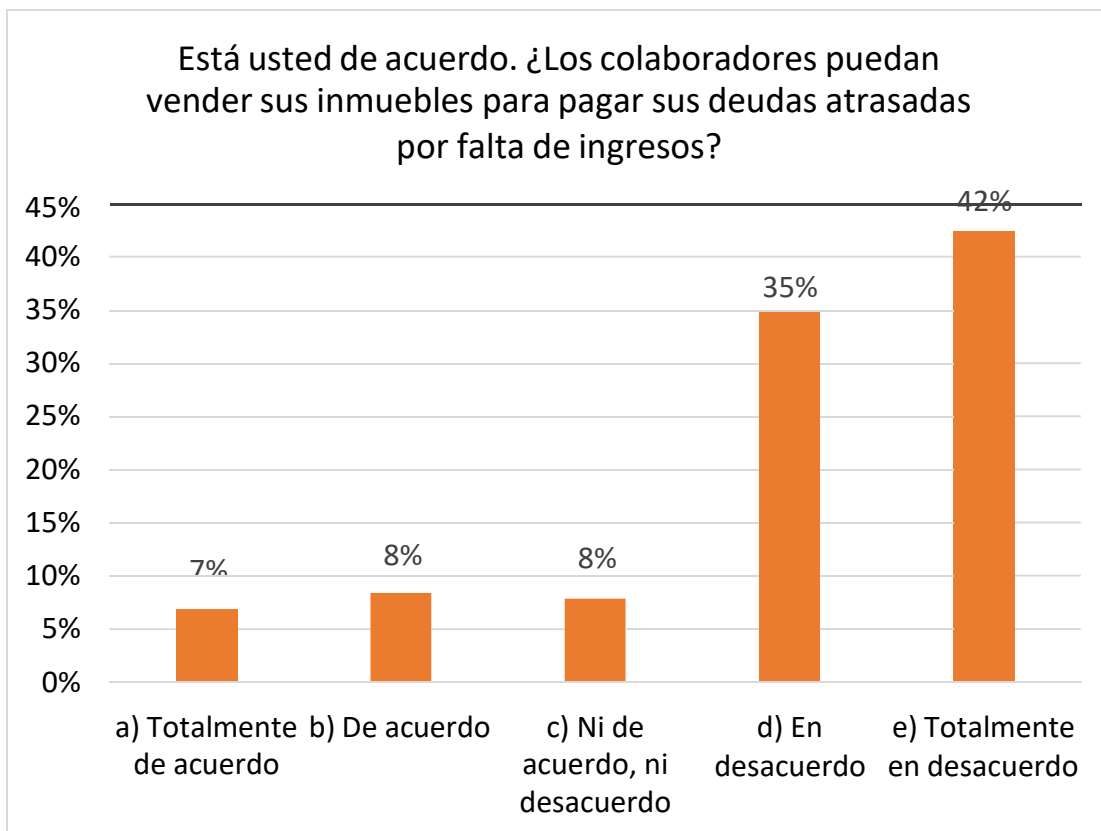
Se puede observar que el 42% de los encuestados está Totalmente en desacuerdo y 35% en Desacuerdo en que los colaboradores puedan vender sus inmuebles para pagar sus deudas atrasadas por falta de ingresos, otro grupo de 8% indica De acuerdo, 8% Ni de acuerdo, ni desacuerdo y finalmente 7% Totalmente de acuerdo.

Análisis de la respuesta:

Sólo en casos de extremo sobreendeudamiento se debe recurrir a la venta de un inmueble o vehículo, es decir vender una casa para comprarse un departamento más

pequeño, o vender el auto para movilizarse en microbús, sin embargo, no todos los casos son genéricos, cada caso presenta una situación y necesidad familiar distinta, por lo tanto y tal y como lo reflejan los resultados la mayor cantidad de encuestados está totalmente en desacuerdo en que el los colaboradores puedan vender sus inmuebles para pagar sus deudas atrasadas por falta de ingresos. En general, se deben reducir los gastos desde los más pequeños como menú diario hasta la cuota de una hipoteca.

Gráfico N° 06: Pregunta 6



Fuente: Tabla N° 06

Tabla N° 15: Pregunta 7

En su opinión. ¿Cree usted que un curso o programa de educación financiera lo ayudaría a mejorar sus finanzas personales?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	330	86%
b) De acuerdo	50	13%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	1%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

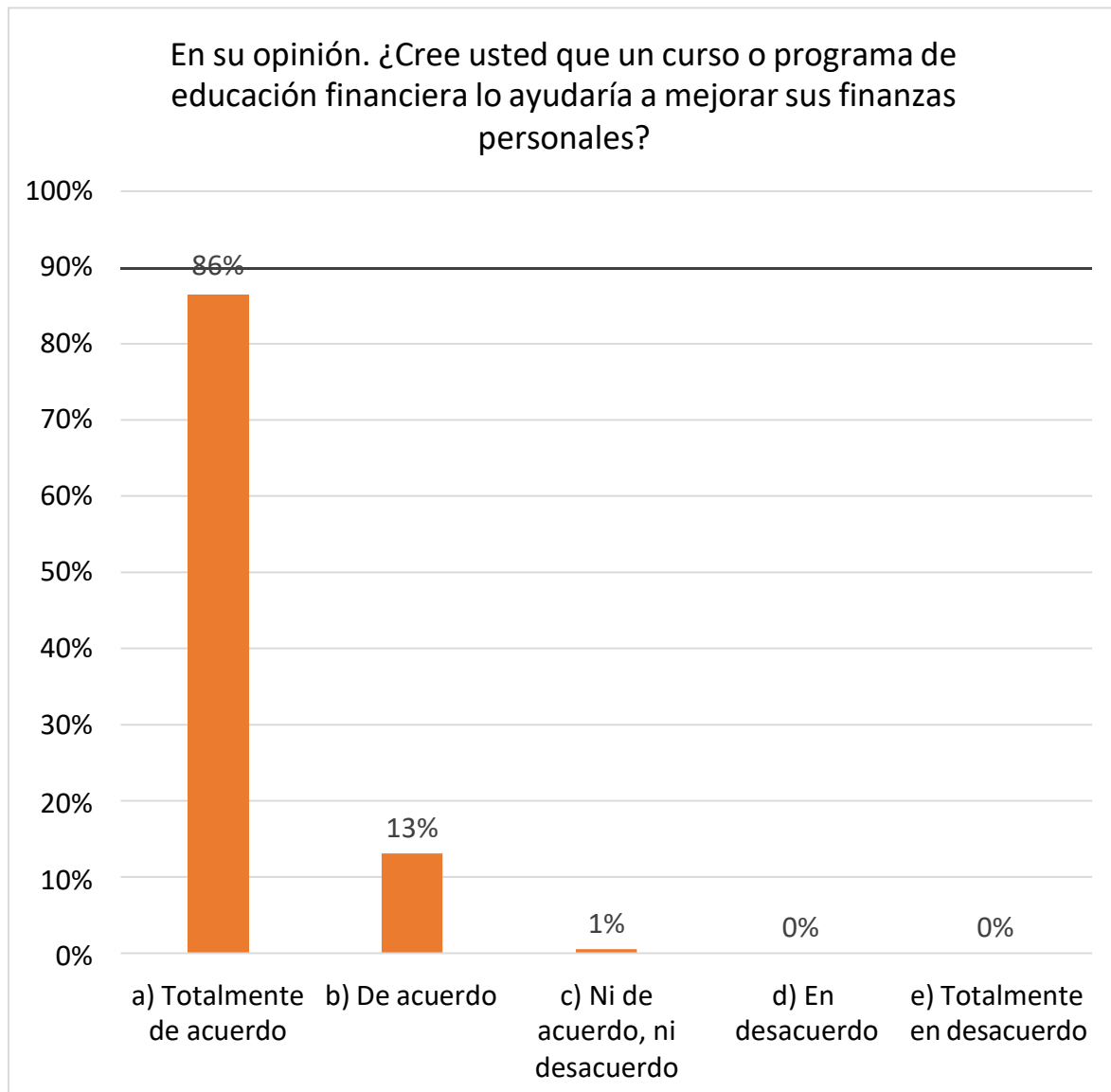
En la tabla 07 se puede observar que la mayoría de encuestados indica estar Totalmente de acuerdo con 86% y 13% De acuerdo que un curso o programa de educación financiera lo ayudaría a mejorar sus finanzas personales. Mientras que el 1% está Ni de acuerdo, ni desacuerdo, 0% en desacuerdo y 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Los cursos o programas de educación financiera nos brindan información importante sobre cómo administrar correctamente nuestras finanzas personales desde un presupuesto mensual hasta una inversión a largo plazo para un negocio, así evitamos

gastar más de los ganamos, debemos solicitar productos de acuerdo a nuestras necesidades sin exponernos a un sobreendeudamiento, no pagar por falta de tiempo o falta de información como facilidades de pago en distintos canales de atención. Está claro que estos cursos o programas nos ayudarían a mejorar nuestras finanzas personales.

Gráfico N° 07: Pregunta 7



Fuente: Tabla N° 07

Tabla N° 16: Pregunta 8

Actualmente usted destina un % de su sueldo para ahorrar en una cuenta de largo plazo para cubrir algún tipo de contingencia familiar?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	53	14%
b) De acuerdo	44	12%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	155	41%
d) En desacuerdo	130	34%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

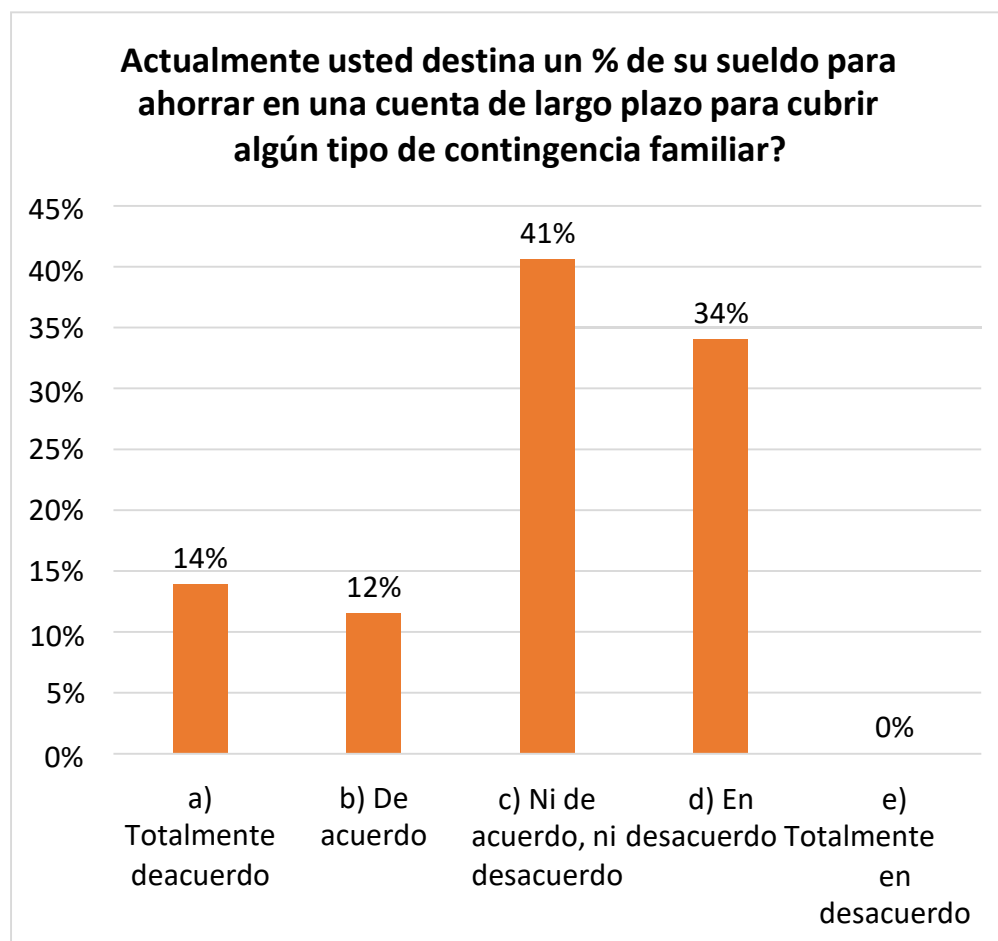
Interpretación:

Se tiene los siguientes resultados un 41% de encuestados opina estar Ni de acuerdo, ni desacuerdo que destina un % de su sueldo para ahorrar en una cuenta de largo plazo para cubrir algún tipo de contingencia familiar, un 34% indica en Desacuerdo, mientras que otro grupo de 14% indica Totalmente de acuerdo y 12% De acuerdo, 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Podemos observar que el mayor grupo de encuestados no destina un % de su sueldo para para ahorrar en una cuenta de largo plazo para cubrir algún tipo de contingencia familiar, ya que sus ingresos están comprometidos para pagar gastos básicos como casa, alimentación, movilidad, deudas, entre otros, dejando sin espacio para ahorrar. Sin embargo, otro grupo menor indica destinar un % de su sueldo para ahorrar en una cuenta de largo plazo para cubrir algún tipo de contingencia familiar.

Gráfico N° 08: Pregunta 8



Fuente: Tabla N° 08

Tabla N° 17: Pregunta 9

En su opinión. ¿Considera usted que la falta de ética incide en algún tipo de fraude potencial?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	315	82%
b) De acuerdo	60	16%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	7	2%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

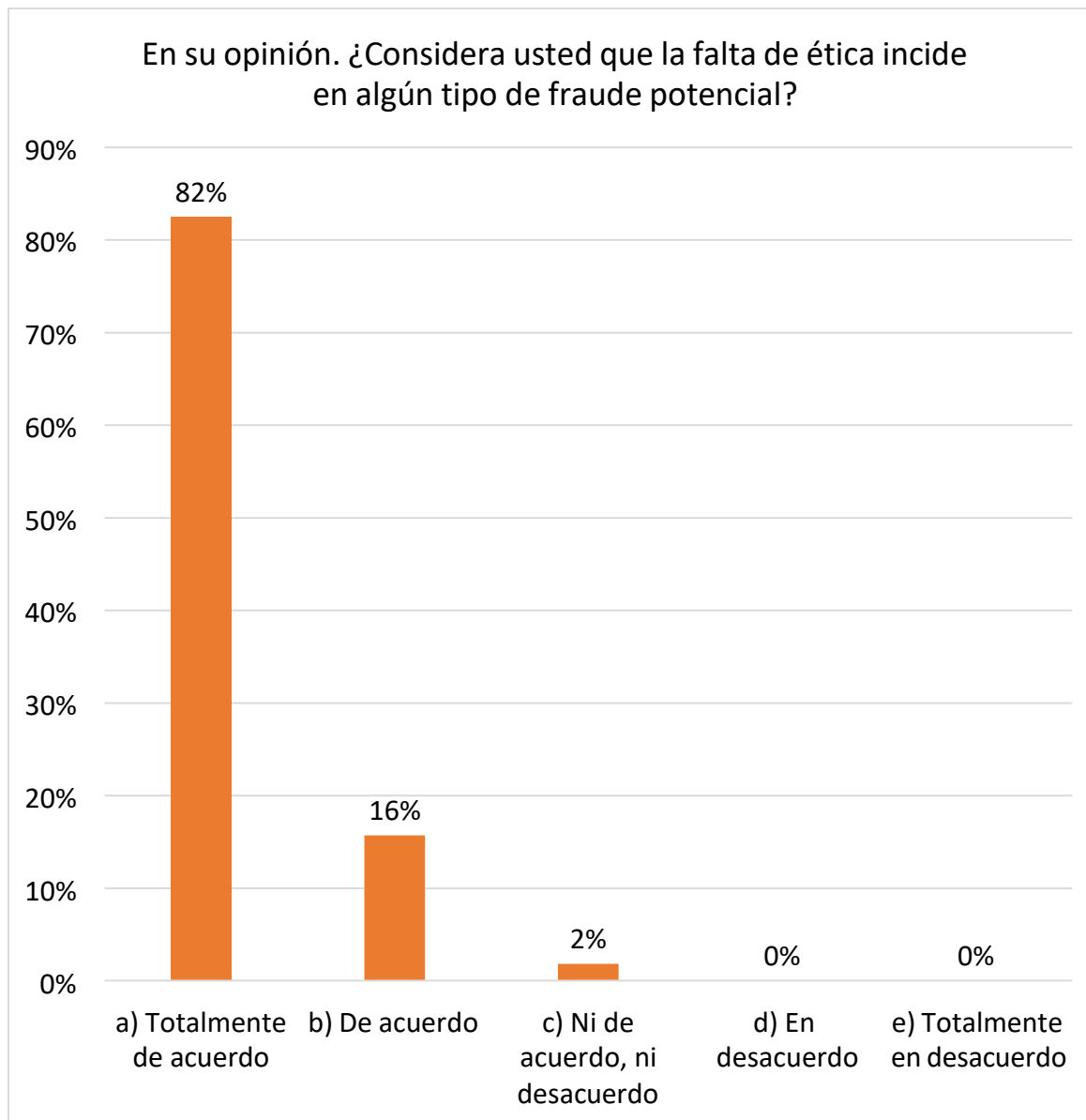
En la tabla 09 se puede apreciar que en gran mayoría el 82% de los encuestados indica estar Totalmente de acuerdo en que la falta de ética incide en algún tipo de fraude potencial, un 16% De acuerdo, 2% Ni de acuerdo, ni desacuerdo y 0% En desacuerdo al igual que 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

La ética es un valor que todo profesional debe asumirlo y demostrarlo en su trabajo diario, para incidir o ser partícipe de algún tipo de fraude potencial la ética deja de estar presente,

es por ello que en gran mayoría los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que la falta de ética incide en algún tipo de fraude potencial.

Gráfico N° 09: Pregunta 9



Fuente: Tabla N° 09

Tabla N° 18: Pregunta 10

En su opinión. ¿Considera usted que los principios y valores de los colaboradores lo ayudan a tomar mayor conciencia sobre sus responsabilidades financieras?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	285	75%
b) De acuerdo	94	25%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	1%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

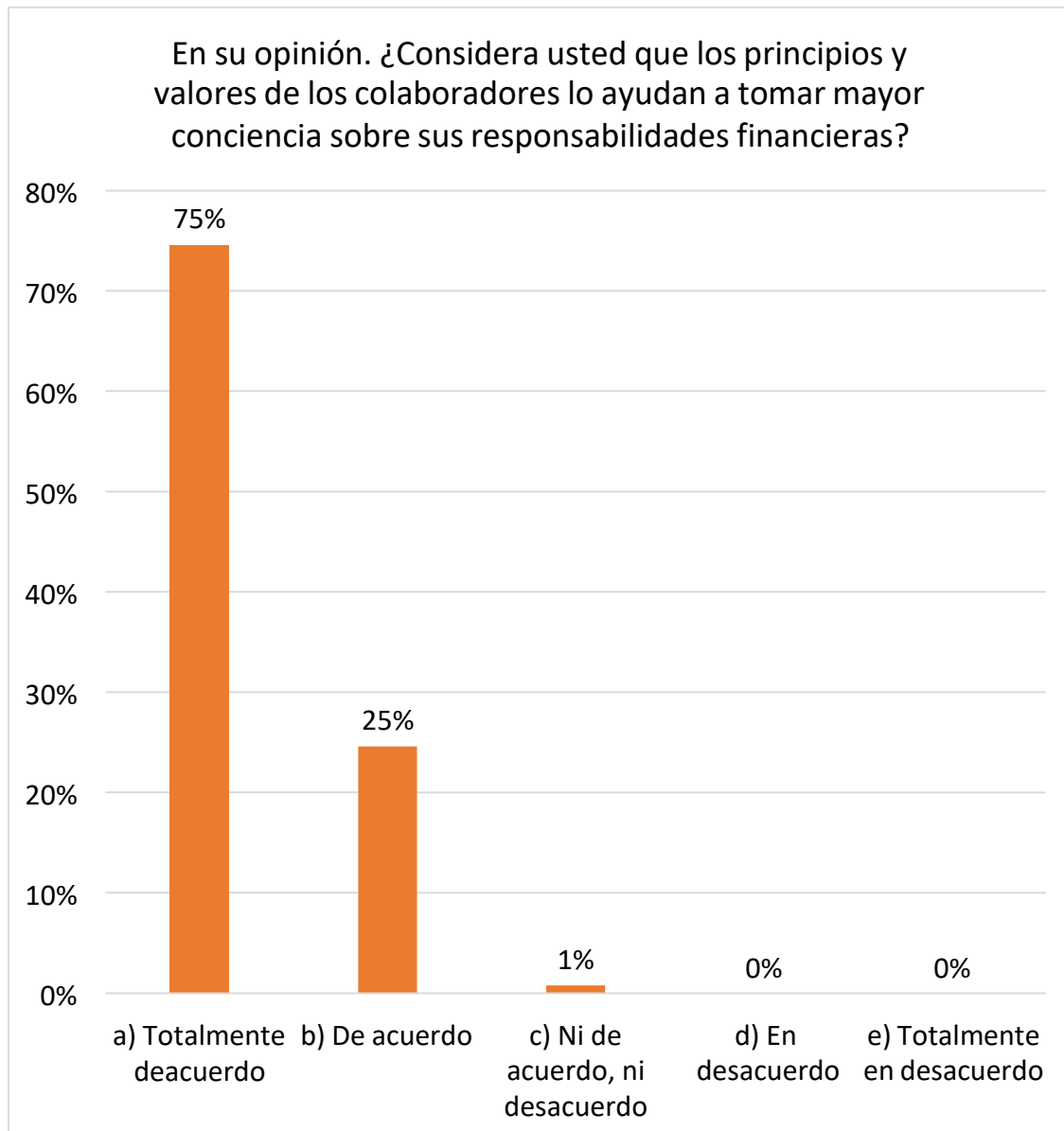
Según los encuestados el 75% opina que los principios y valores de los colaboradores lo ayudan a tomar mayor conciencia sobre sus responsabilidades financieras, el 25% indica estar De acuerdo, el 1% Ni de acuerdo, ni desacuerdo y finalmente 0% en Desacuerdo y 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Estas cifras demuestran por los encuestados que los principios y valores de los colaboradores sí lo ayudan a tomar mayor conciencia sobre sus responsabilidades

financieras, es por ello que la formación que recibimos desde pequeños como los valores y principios influye en nuestro comportamiento en la adultez, asumiendo con responsabilidad nuestras obligaciones de pago.

Gráfico N° 10: Pregunta 10



Fuente: Tabla N° 10

Tabla N° 19: Pregunta 11

Considera usted. ¿Que las campañas comerciales influyen en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	274	72%
b) De acuerdo	89	23%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	15	4%
d) En desacuerdo	4	1%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

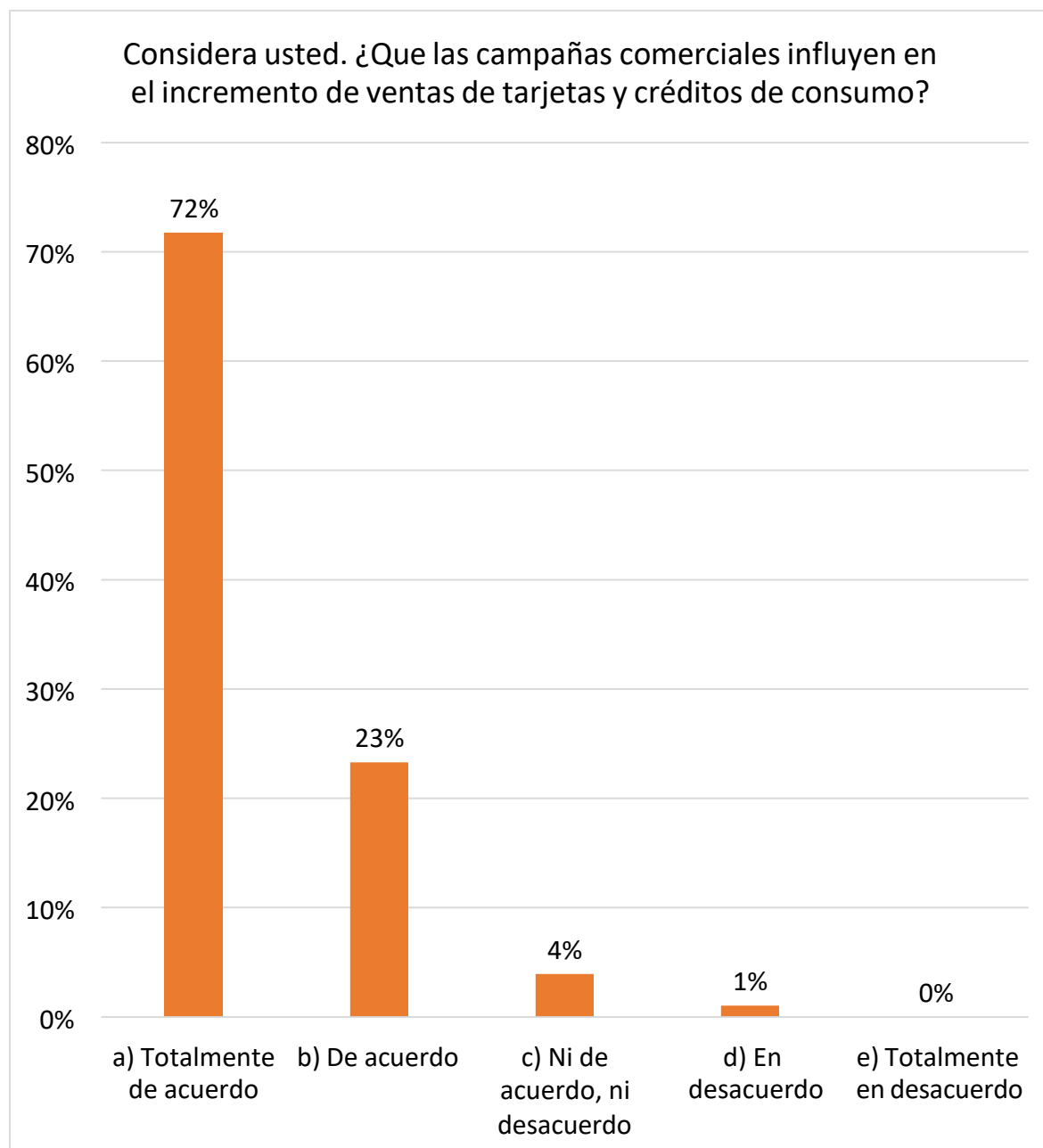
Se tienen los siguientes resultados, el 72% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo en que las campañas comerciales influyen en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo, el 23% está De acuerdo, y un grupo menor de 4% indica Ni de acuerdo, ni desacuerdo, 1% En desacuerdo y 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Analizando la información de esta interrogante, las campañas comerciales son herramientas de venta que facilitan la contractibilidad y captación de nuevos clientes, por lo tanto, influyen en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo, hoy en

día las entidades financieras trabajan con campañas comerciales de productos pre aprobados, desembolsos y aprobaciones en línea, mejorando el proceso y tiempos de atención para la venta.

Gráfico N° 11: Pregunta 11



Fuente: Tabla N° 11

Tabla N° 20: Pregunta 12

En su opinión. ¿Considera usted que las altas comisiones de los colaboradores es una motivación para incrementar su productividad?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	325	85%
b) De acuerdo	57	15%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

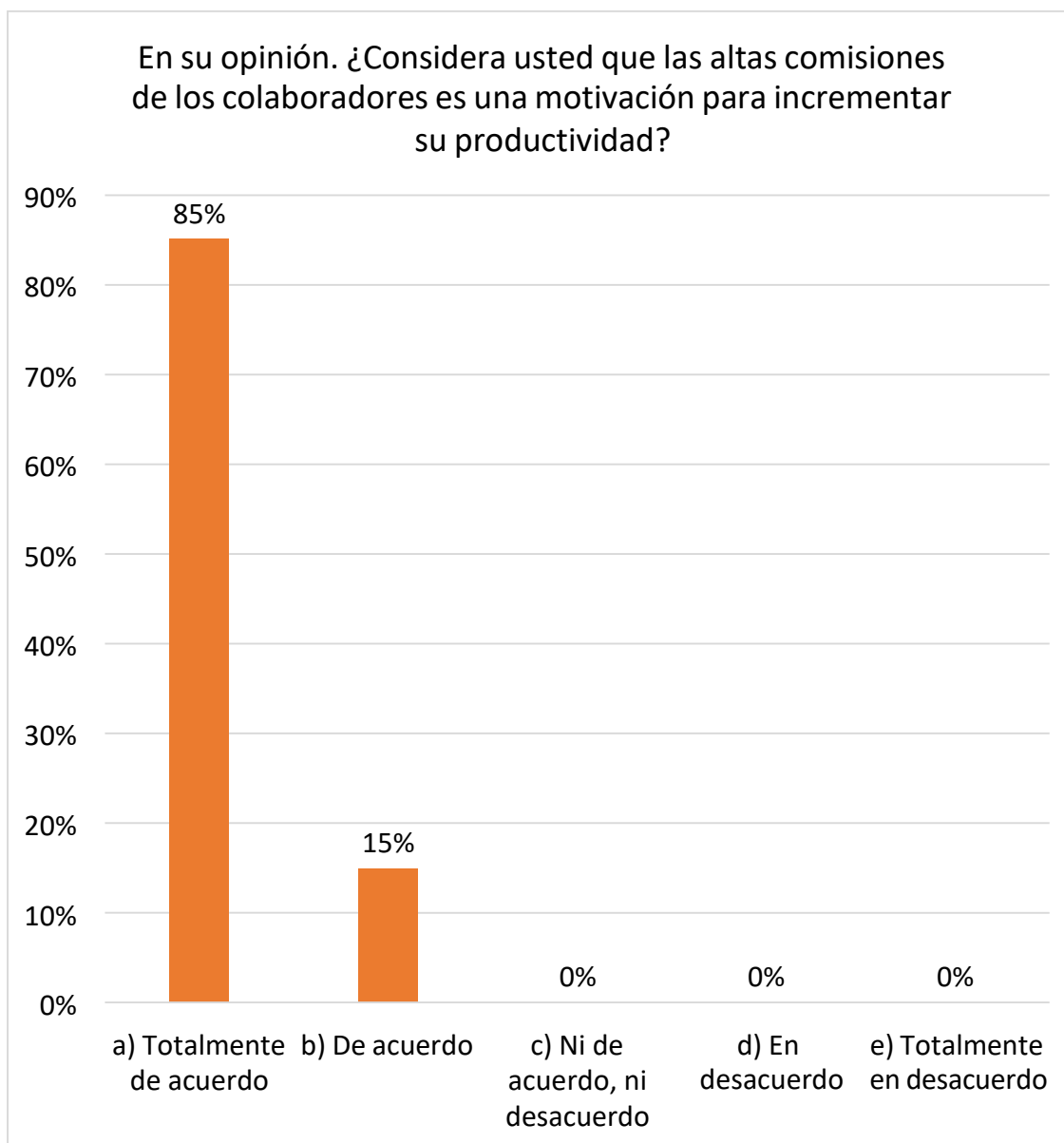
Con respecto a la pregunta 12, la mayoría total indica estar 85% Totalmente de acuerdo y 15% De acuerdo, considera que las altas comisiones de los colaboradores es una motivación para incrementar su productividad. Mientras que el 0% indica estar Ni de acuerdo, ni desacuerdo, 0% En desacuerdo y 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de respuesta:

Hoy en día las empresas se preocupan por motivar a sus colaboradores con altas comisiones para producir más, por ende, aplican metas comerciales para lograr los

objetivos de la empresa. Según estudios y de acuerdo a lo indicado por los encuestados las altas comisiones motivan a los colaboradores a producir más, es por ello que las empresas aplican distintas formas de medir la productividad y pagar por ello.

Gráfico N° 12: Pregunta 12



Fuente: Tabla N° 12

Tabla N° 21: Pregunta 13

En su opinión. ¿Considera usted que la pauta crediticia inflexible influye en el incumplimiento de metas comerciales?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	281	74%
b) De acuerdo	48	13%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	25	7%
d) En desacuerdo	28	7%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

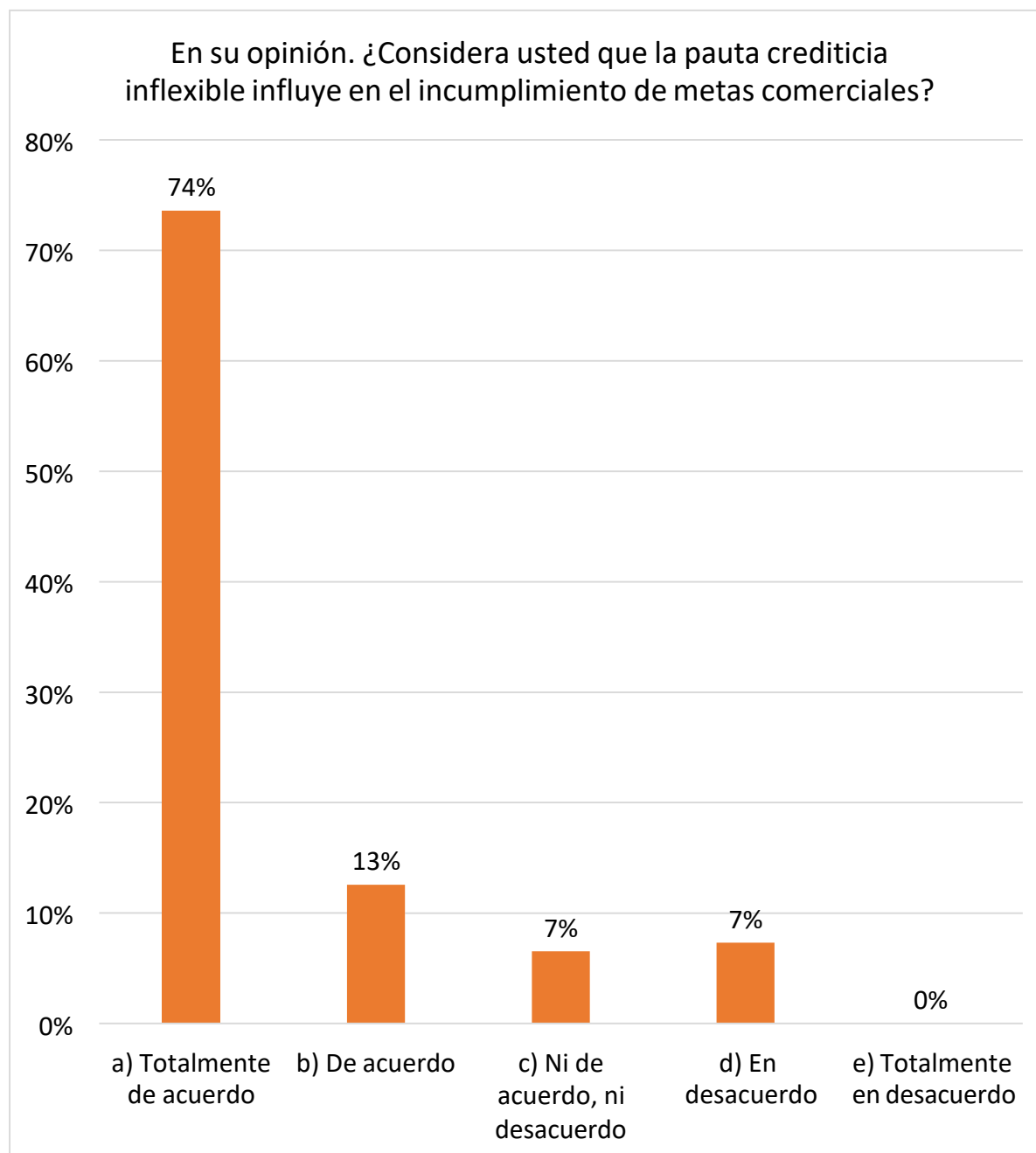
Con respecto a la tabla 13, el 74% de los encuestados considera que la pauta crediticia inflexible influye en el incumplimiento de metas comerciales, el 13% indica estar De acuerdo, 7% Ni de acuerdo ni desacuerdo, 7% En desacuerdo y finalmente 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

Las entidades financieras evalúan las solicitudes crediticias de sus clientes en base a una pauta establecida y aprobada por el área de riesgos, en base a la información de ingresos, clasificación crediticia de los 6 últimos meses según SBS, experiencia crediticia,

entre otros factores, sin embargo, se pueden presentar excepciones a la pauta solicitadas por el área comercial que finalmente puede ser inflexible para evitar un mayor riesgo, de tal forma que afecta al incumpliendo de metas comerciales.

Gráfico N° 13: Pregunta 13



Fuente: Tabla N° 13

Tabla N° 22: Pregunta 14

En su opinión. ¿Considera usted que el entorno de la economía influye en el incumplimiento de metas comerciales?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	97	25%
b) De acuerdo	86	23%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	99	26%
d) En desacuerdo	39	10%
e) Totalmente en desacuerdo	61	16%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

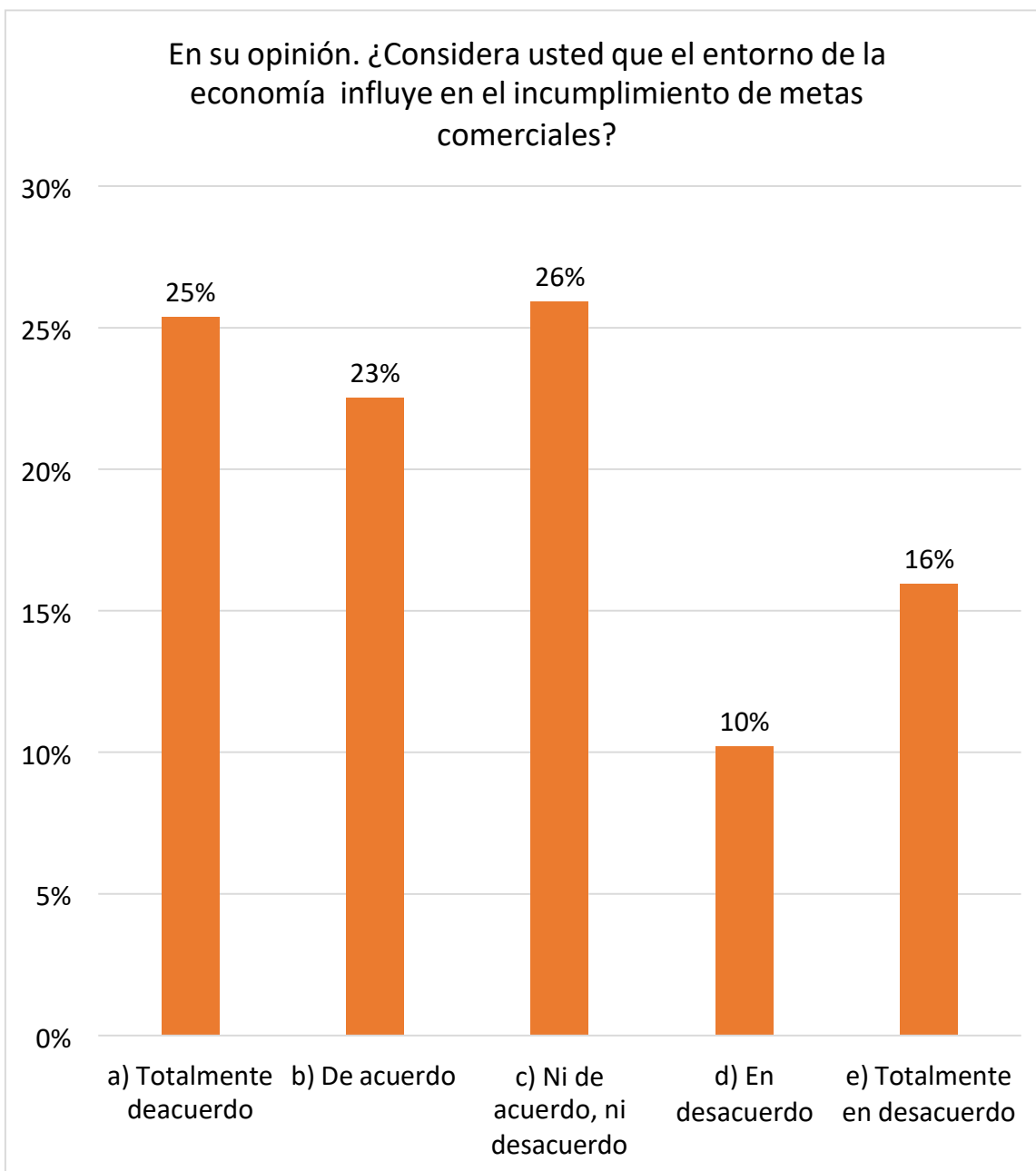
De acuerdo a los encuestados, un 26% indica estar Ni de acuerdo, ni desacuerdo, Considera usted que el entorno de la economía influye en el incumplimiento de metas comerciales, el 25% Totalmente de acuerdo, 23% De acuerdo, 16% Totalmente de acuerdo y 10% En desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

El análisis de acuerdo a los encuestados que se puede llegar a obtener es que los factores políticos de nuestro país no han afectado la economía, de tal manera que hay

estabilidad económica y laboral, sin embargo, sí genera cierta incertidumbre y en algunas ocasiones los clientes prefieren no asumir mayores deudas, influyendo en el incumplimiento de metas comerciales.

Gráfico N°14: Pregunta 14



Fuente: Tabla N° 14

Tabla N° 23: Pregunta 15

En su opinión ¿Considera usted que la reducción de los gastos de los colaboradores y elaboración de un presupuesto mensual les ayudaría a afrontar contingencias financieras?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	270	71%
b) De acuerdo	86	23%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	26	7%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

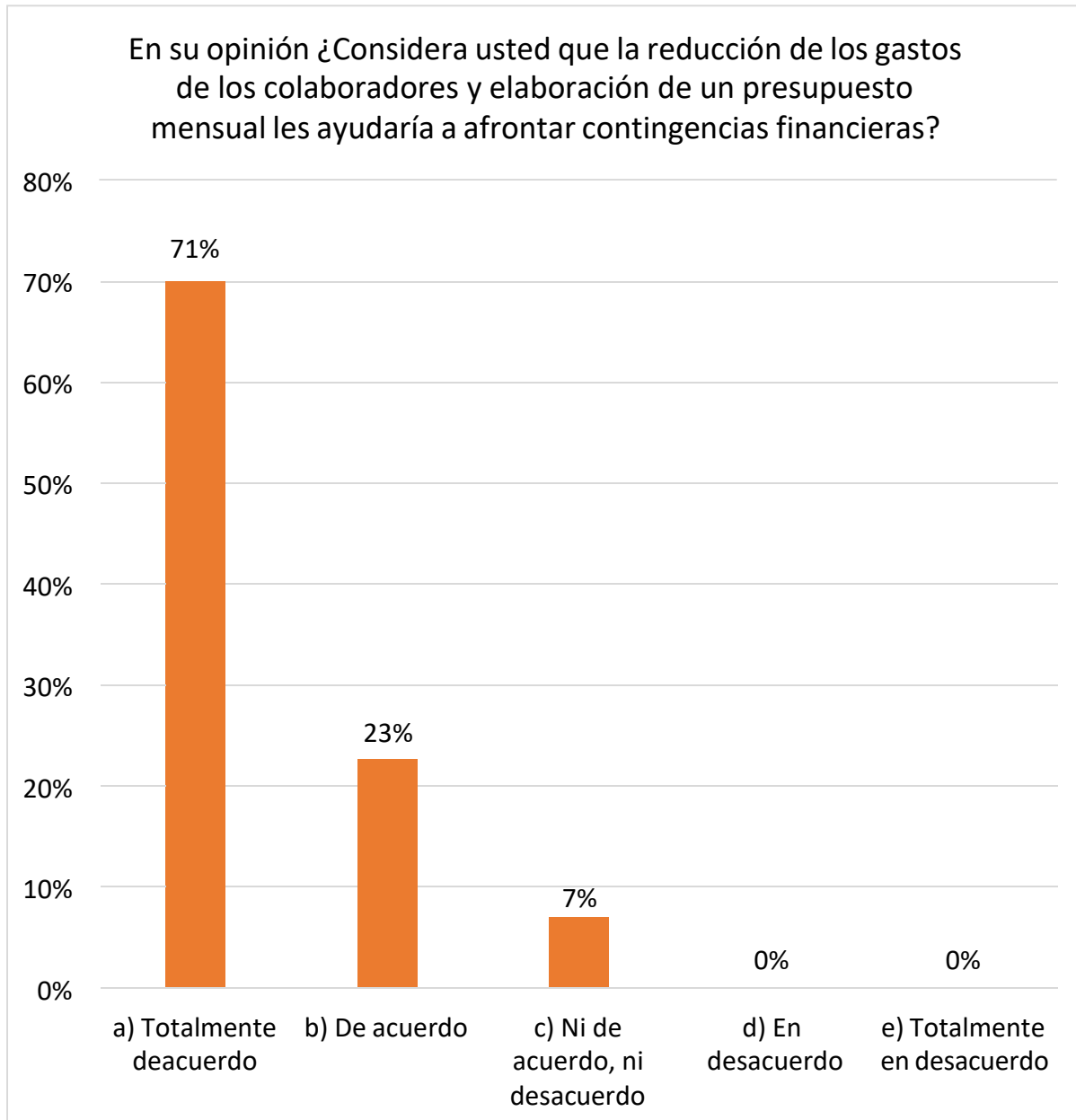
Con respecto a esta interrogante, el 71% está Totalmente de acuerdo que la reducción de los gastos de los colaboradores y elaboración de un presupuesto mensual les ayudaría a afrontar contingencias financieras, el 23% indica estar De acuerdo, 7% Ni de acuerdo ni desacuerdo, 0% En desacuerdo y 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

La elaboración de un buen presupuesto mensual y la reducción de gastos nos permite estar preparados para cualquier contingencia financiera, asimismo nos ayuda a llevar un

mejor control sobre nuestros gastos, tal como lo evidencia los resultados de esta encuesta.

Gráfico N° 15: Pregunta 15



Fuente: Tabla N° 15

Tabla N° 24: Pregunta 16

En su opinión ¿Cree usted que los colaboradores podrán dormir bien si llevan un control sobre sus finanzas personales?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	214	56%
b) De acuerdo	156	41%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	12	3%
d) En desacuerdo	0	0%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

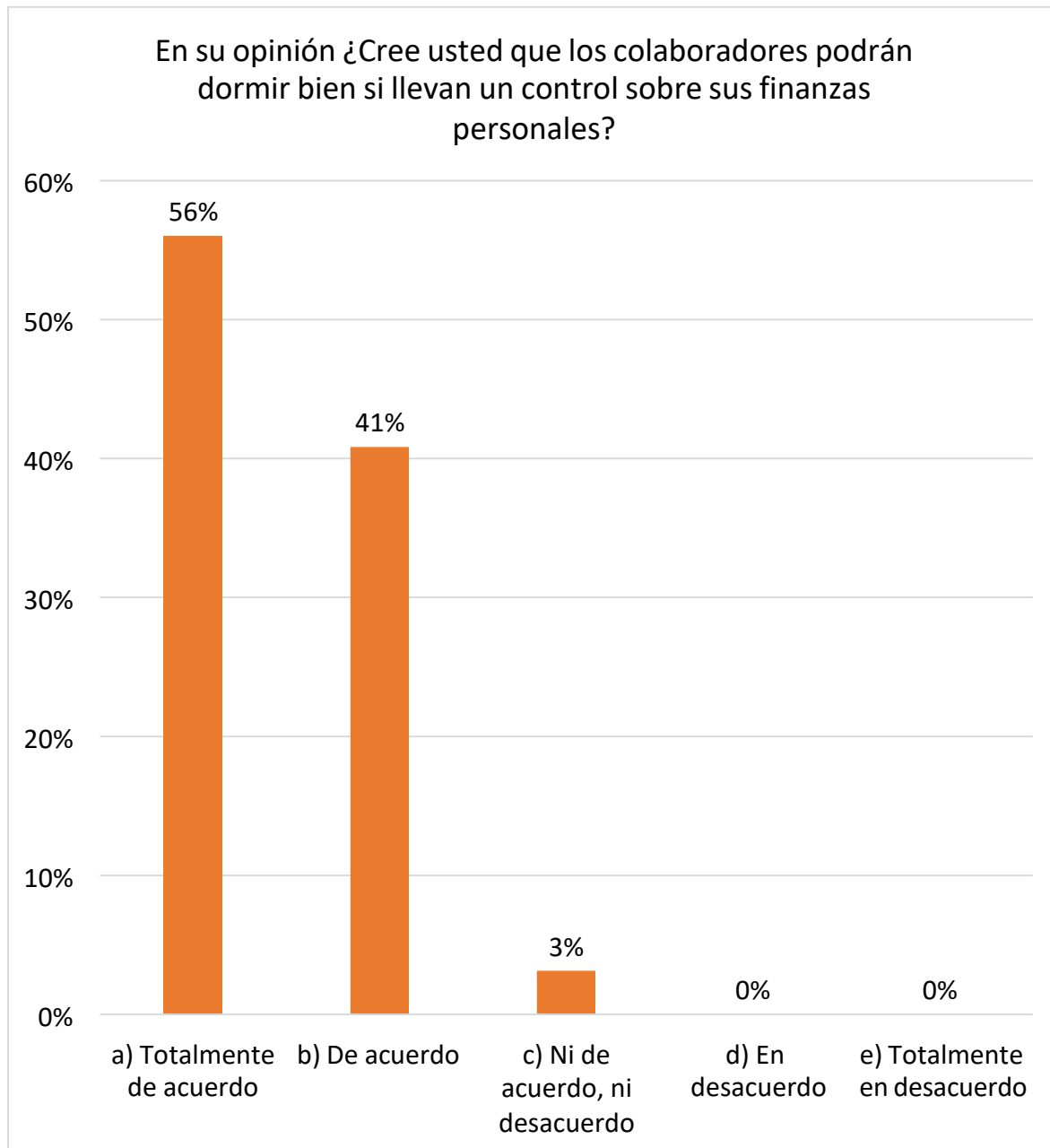
La gran mayoría de los encuestados con un 56% indica estar Totalmente de acuerdo en que los colaboradores podrán dormir bien si llevan un control sobre sus finanzas personales, 41% está De acuerdo y el 3% indica Ni de acuerdo, ni desacuerdo, mientras que 0% indican estar En desacuerdo y totalmente en de acuerdo con el mismo %.

Análisis de la respuesta:

Se refleja claramente que los colaboradores podrán dormir bien llevando el control sobre sus finanzas personales, ya que sus pensamientos y emociones no se desgastan en

problemas por falta de dinero, estrés y/o desconcentración. Es por ello que muchas empresas hoy en día se preocupan por brindar a sus colaboradores herramientas de información y llevar una cultura financiera tanto en lo personal como laboral.

Gráfico N° 16: Pregunta 16



Fuente: Tabla N° 16

Tabla N° 25: Pregunta 17

En su opinión ¿Considera usted que actualmente sus finanzas personales están administradas correctamente?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	240	63%
b) De acuerdo	89	23%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	33	9%
d) En desacuerdo	20	5%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

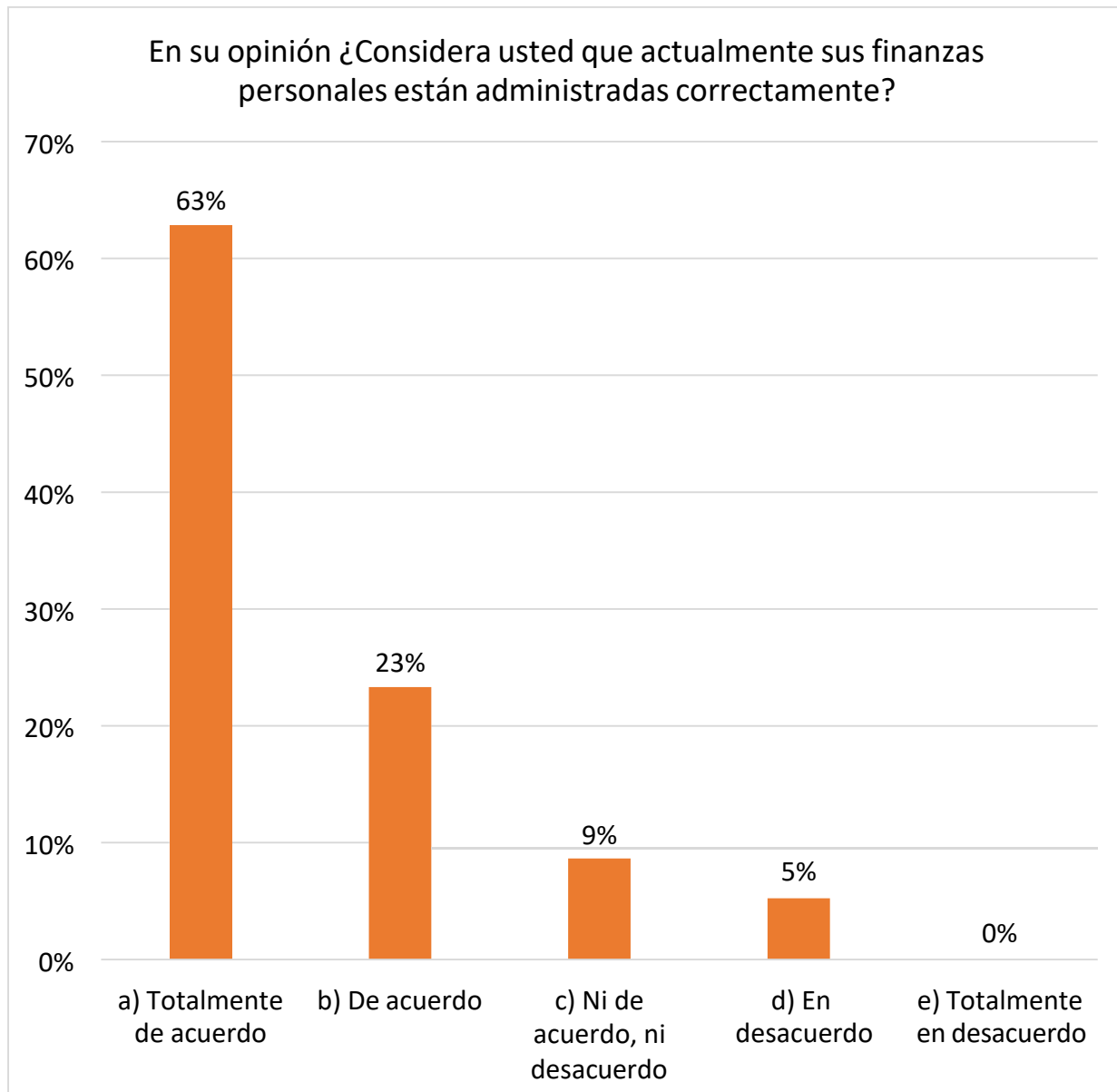
Según se observa en la siguiente tabla, el 63% de los encuestados considera que sus finanzas están administradas correctamente, el 23% indica De acuerdo, el 9% Ni de acuerdo ni desacuerdo, y un pequeño grupo de 5% En desacuerdo y 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

La mayoría de los encuestados indica que sus finanzas personales sí están administradas correctamente, esto demuestra que las medidas y políticas de seguimiento

a la calificación crediticia que aplican las entidades financieras hacen que los colaboradores estén alertas a sus pagos y no estén reportados negativamente en la central de riesgos.

Gráfico N° 17: Pregunta 17



Fuente: Tabla N° 17

Tabla N° 26: Pregunta 18

Está usted de acuerdo. ¿Que el % máximo de capacidad de endeudamiento para adquirir una deuda en una entidad financiera sea entre 30% y 35% de su sueldo?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	80	21%
b) De acuerdo	240	63%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	10	3%
d) En desacuerdo	52	14%
e) Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

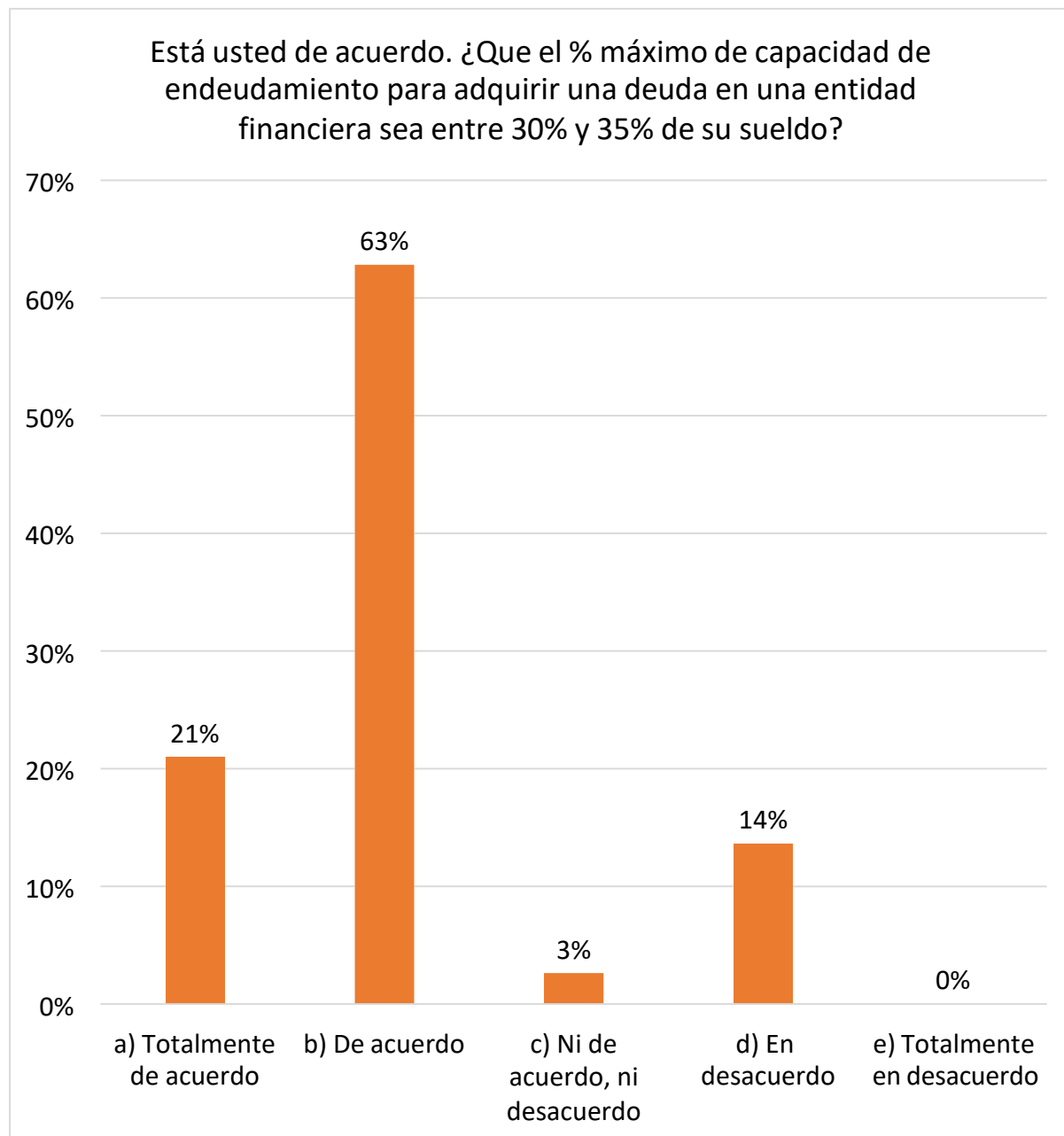
Los resultados reflejados en la tabla 18 arroja que el 63% está De acuerdo que el % máximo de capacidad de endeudamiento para adquirir una deuda en una entidad financiera sea entre 30% y 35% de su sueldo, el 21% Totalmente de acuerdo, el 14% En desacuerdo, 3% Ni de acuerdo, ni desacuerdo, y finalmente 0% Totalmente en desacuerdo.

Análisis de la respuesta:

La mayor parte de los encuestados contestaron que el % máximo de capacidad de endeudamiento para adquirir una deuda en una entidad financiera sea entre 30% y 35%

de su sueldo, ya que la diferencia debe estar destinada para gastos básicos de comida, vivienda, movilidad, ahorros, entre otros. El llevar a un mayor % implicaría un alto riesgo de sobreendeudamiento.

Gráfico N° 18: Pregunta 18



Fuente: Tabla N° 18

Tabla N° 27: Pregunta 19

En su opinión. ¿Cree usted que existe mayor riesgo de ocurrencia de fraudes potenciales en las áreas de ventas consumo?

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	20	5%
b) De acuerdo	21	5%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	121	32%
d) En desacuerdo	180	47%
e) Totalmente en desacuerdo	40	10%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

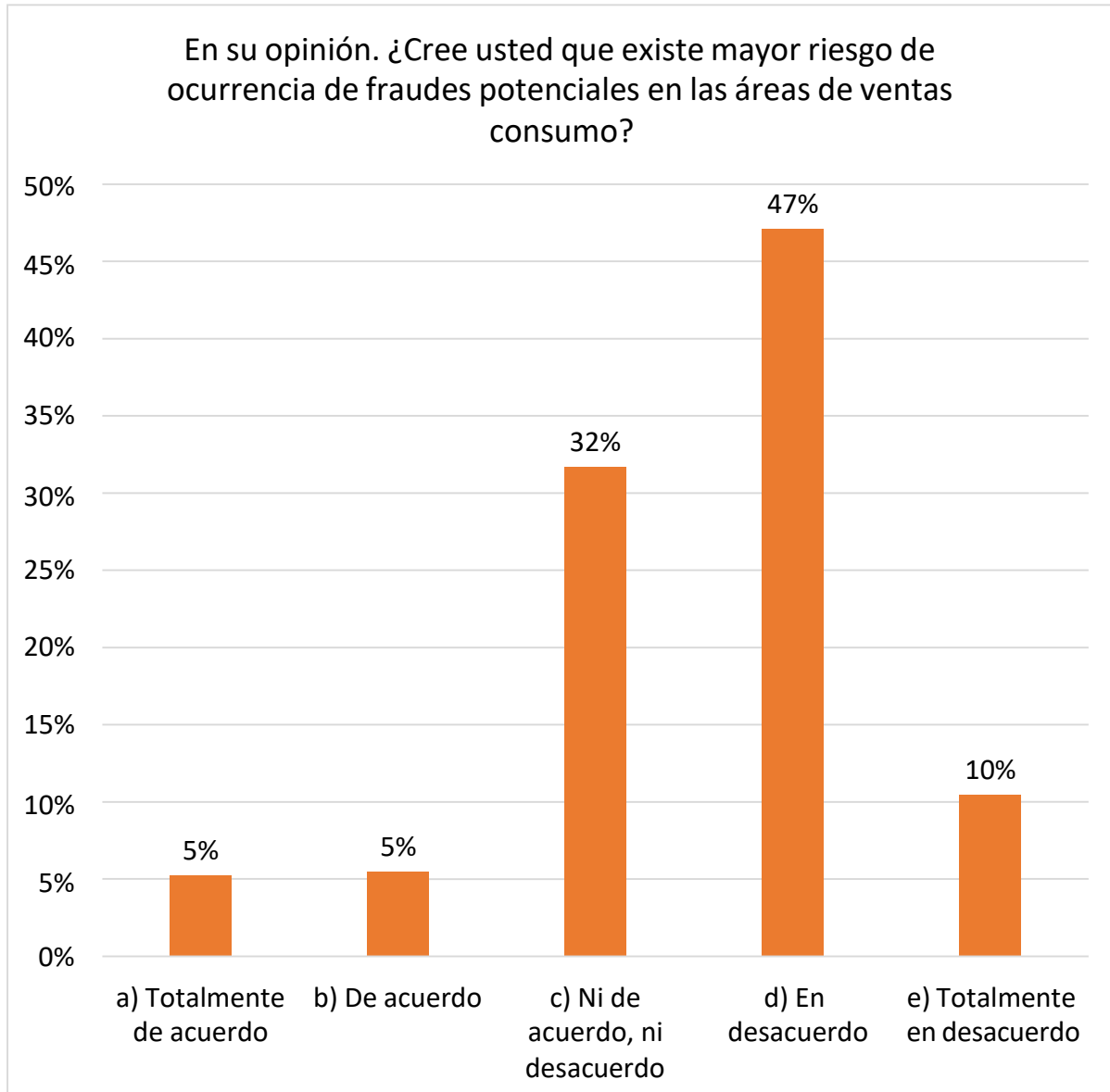
La tabla permite visualizar que un 47% indica estar En desacuerdo que existe mayor riesgo de ocurrencia de fraudes potenciales en las áreas de ventas consumo, el 32% Ni de acuerdo, ni desacuerdo, 10% Totalmente en desacuerdo, 5% Totalmente de acuerdo y otro 5% De acuerdo.

Análisis de la respuesta:

No existe mayor riesgo de ocurrencia de fraudes potenciales en las áreas de ventas consumo, esto según los reportes del área de prevención y fraudes de las entidades

financieras y según la opinión de los encuestados. El riesgo está presenta en cualquier área de una empresa.

Gráfico N° 19: Pregunta 19



Fuente: Tabla N° 19

Tabla N° 28: Pregunta 20

¿Cree usted que los fraudes potenciales se dan en mayor proporción por falta de capacidad de pago?

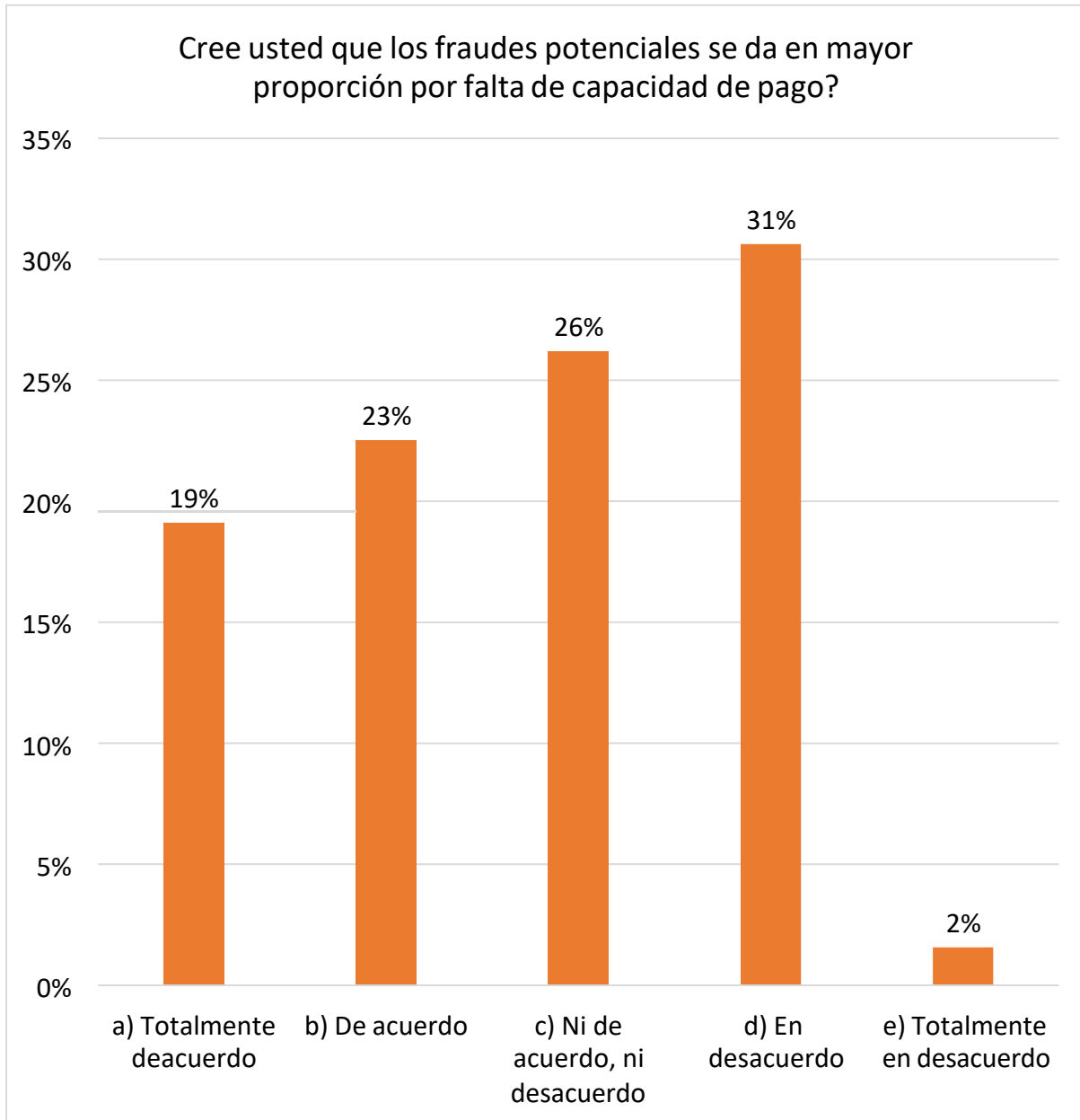
Alternativas	Respuesta	Porcentaje
a) Totalmente de acuerdo	73	19%
b) De acuerdo	86	23%
c) Ni de acuerdo, ni desacuerdo	100	26%
d) En desacuerdo	117	31%
e) Totalmente en desacuerdo	6	2%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los asesores de ventas, ejecutivos, profesionales y supervisores de ventas de las entidades financieras de Lima Metropolitana.

Interpretación:

La tabla permite visualizar que las opiniones están divididas, ya que los escenarios pueden ser distintos, no hay evidencia física de algún tipo de relación entre los fraudes potenciales y la falta de capacidad de pago. Sin embargo, las entidades financieras siempre están alertas ante cualquier señal de riesgo de fraude.

Gráfico N° 20: Pregunta 20



Fuente: Tabla N° 20

5.3 Contrastación de la Hipótesis

5.3.3 Contrastación de la Hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación usamos la prueba Chi-Cuadrado.

5.3.3.1 Primera Hipótesis

Si un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia normal, es decir, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones según su fecha de pago o con un atraso de hasta 8 días calendarios va a estar motivado para ganar más dinero y cumplir con sus obligaciones de manera responsable vendiendo más productos como tarjetas y créditos de consumo que son sus productos de mayor demanda.

1. **Hipótesis nula (Ho):** Un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia normal, es decir, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones según su fecha de pago o con un atraso de hasta 8 días calendarios no va a estar motivado para ganar más dinero y cumplir con sus obligaciones de manera responsable vendiendo más productos como tarjetas y créditos de consumo que son sus productos de mayor demanda.
2. **Hipótesis alternante (H1):** Un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia normal, es decir, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones según su fecha de pago o con un atraso de hasta 8 días calendarios sí va a estar motivado para ganar más dinero y cumplir con sus

obligaciones de manera responsable vendiendo más productos como tarjetas y créditos de consumo que son sus productos de mayor demanda.

3. Nivel de Significación: $\alpha=5\%$

4. Prueba Estadística $X^2c=\sum(o_i-e_i)^2/e_i$

$$X^2c= 357,739$$

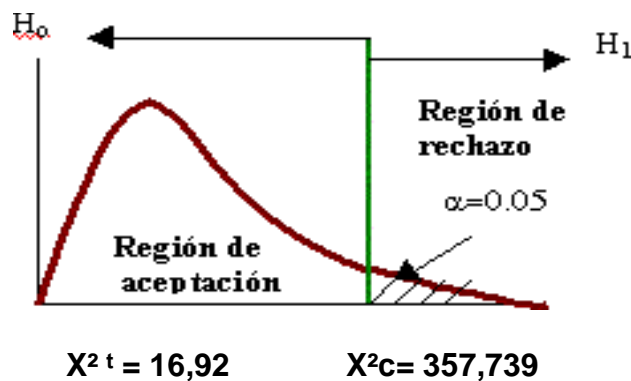
Donde:

o_i = Valor observado

e_i = Valor esperado

X^2c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 01.

5. Decisión: H_0 se rechaza



6. Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: Un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia normal, es decir, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones según su fecha de pago o con un atraso de hasta 8 días calendarios sí va a estar motivado para ganar más dinero y cumplir con sus obligaciones de manera responsable vendiendo más productos como tarjetas y créditos de consumo que son sus productos de mayor demanda.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 29: PRUEBA CHI CUADRADO

Tabla cruzada 01. Está usted de acuerdo. ¿Que las entidades financieras filtren la calificación crediticia de los postulantes y colaboradores para sus procesos de selección? *11. Considera usted. ¿Que las campañas comerciales influyen en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo?

		11. Considera usted. ¿Que las campañas comerciales influyen en el incremento de ventas de tarjetas y créditos de consumo?				
		Totalment		Ni de		
		e de	De	acuerdo, ni	En	
		acuerdo	acuerdo	desacuerdo	desacuerdo	Total
1. Está usted de acuerdo. ¿Que las entidades financieras filtren la calificación crediticia de los postulantes y colaboradores para sus procesos de selección?	Totalmente de acuerdo	205	0	5	0	210
	De acuerdo	62	46	0	0	108
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	1	43	8	0	52
	En desacuerdo	6	0	2	4	12
Total		274	89	15	4	382

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	357,739 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	301,932	9	,000
Asociación lineal por lineal	166,686	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

5.3.3.2 Segunda Hipótesis

Si un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia en pérdida, es decir, tiene un atraso en el pago de sus deudas de más de 120 días calendarios, va a tener problemas financieros, lo cual implica una desconcentración en el trabajo incumpliendo sus metas comerciales por estrés laboral.

1. Hipótesis nula (Ho): Un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia en pérdida, es decir, tiene un atraso en el pago de sus deudas de más de 120 días calendarios, no va a tener problemas financieros, lo cual no implica una desconcentración en el trabajo incumpliendo sus metas comerciales por estrés laboral.

2. Hipótesis alternante (H1): Un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia en pérdida, es decir, tiene un atraso en el pago de sus deudas de más de 120 días calendarios, sí va a tener problemas financieros, lo cual implica una desconcentración en el trabajo incumpliendo sus metas comerciales por estrés laboral.

3. Nivel de Significación $\alpha=5\%$

4. Prueba Estadística $X^2c = \sum (oi - ei)^2 / ei$

$$X^2c = 875,534$$

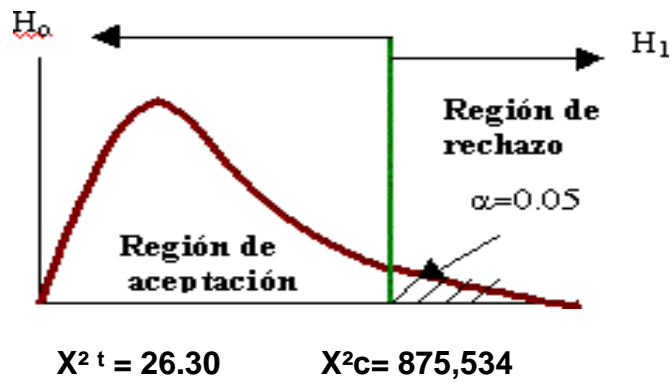
Donde:

oi= Valor observado

ei= Valor esperado

X²c= Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 02.

5. Decisión: Ho se rechaza



6. Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: Un colaborador del área de ventas de consumo presenta una calificación crediticia en pérdida, es decir, tiene un atraso en el pago de sus deudas de más de 120 días calendarios, sí va a tener problemas financieros, lo cual implica una desconcentración en el trabajo incumpliendo sus metas comerciales por estrés laboral.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 30: PRUEBA CHI CUADRADO

Tabla cruzada 02. Está usted de acuerdo ¿Que los colaboradores con calificación crediticia en pérdida sean amonestados laboralmente con la finalidad de regularizar su situación financiera? *14. En su opinión. ¿Considera usted que el entorno de la economía influye en el incumplimiento de metas comerciales?

		14. En su opinión. ¿Considera usted que el entorno de la economía influye en el incumplimiento de metas comerciales?					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
3. Está usted de acuerdo ¿Que los colaboradores con calificación crediticia en pérdida sean amonestados	Totalmente de acuerdo	89	3	0	0	0	92
	De acuerdo	2	54	0	0	0	56
	Ni de acuerdo,	0	23	23	0	0	46

laboralmente finalidad o	desacuerd con la							
de regularizar	En	0	2	76	38	6	122	
su situación financiera?	desacuerd o							
	Totalment	6	4	0	1	55	66	
	e en desacuerd o							
Total		97	86	99	39	61	382	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	875,534 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	791,260	16	,000
Asociación lineal por lineal	286,824	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 1 casillas (4,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,70.

5.3.3.3 Tercera Hipótesis

Si un colaborador del área de ventas consumo logra invertir y consolidar su patrimonio familiar como autos, casas y/o cuentas de ahorros podrá afrontar cualquier contingencia financiera ya sea por problemas de salud, pérdida de trabajo, un nuevo miembro en la familia, entre otros; de esta manera tendrá capacidad de pago mensual y podrá seguir cumpliendo con sus obligaciones.

1. **Hipótesis nula (H₀):** Un colaborador del área de ventas consumo que logra invertir y consolidar su patrimonio familiar como autos, casas y/o cuentas de ahorros no podrá afrontar cualquier contingencia financiera ya sea por problemas de salud, pérdida de trabajo, un nuevo miembro en la familia, entre otros; de esta manera no tendrá capacidad de pago mensual ni tampoco podrá seguir cumpliendo con sus obligaciones.

2. **Hipótesis alternante (H₁):** Un colaborador del área de ventas consumo que logra invertir y consolidar su patrimonio familiar como autos, casas y/o cuentas de ahorros sí podrá afrontar cualquier contingencia financiera ya sea por problemas de salud, pérdida de trabajo, un nuevo miembro en la familia, entre otros; de esta manera tendrá capacidad de pago mensual y podrá seguir cumpliendo con sus obligaciones.

3. **Nivel de Significación $\alpha=5\%$**

4. Prueba Estadística $X^2c = \sum (oi - ei)^2 / ei$

$$X^2c = 492,695$$

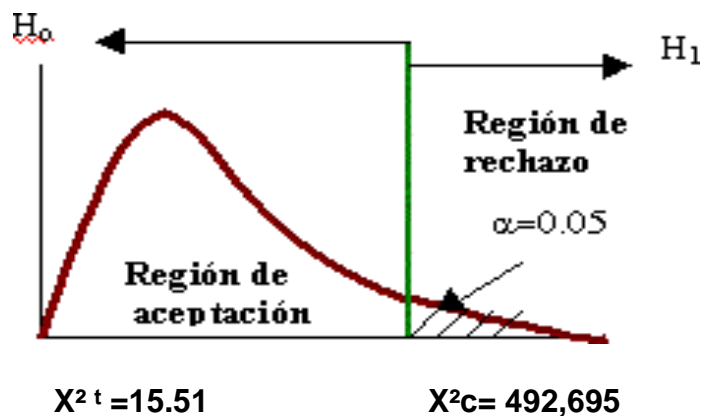
Donde:

oi = Valor observado

ei = Valor esperado

X^2c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 03.

5. Decisión: H_0 se rechaza



6. Interpretación: Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que: Un colaborador del área de ventas consumo que logra invertir y consolidar su patrimonio familiar como autos,

casas y/o cuentas de ahorros sí podrá afrontar cualquier contingencia financiera ya sea por problemas de salud, pérdida de trabajo, un nuevo miembro en la familia, entre otros; de esta manera tendrá capacidad de pago mensual y podrá seguir cumpliendo con sus obligaciones.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 31: PRUEBA CHI CUADRADO

Tabla cruzada 03. ¿Cree usted que el patrimonio familiar vigente de los colaboradores lo ayudaría a cubrir contingencias por falta de liquidez? *15. ¿Considera usted que la reducción de los gastos de los colaboradores y elaboración de un presupuesto mensual les ayudaría a afrontar contingencias financieras?

		15. Considera usted que la reducción de los gastos de los colaboradores y elaboración de un presupuesto mensual les ayudaría a afrontar contingencias financieras?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Total	
5. Cree usted que el patrimonio familiar vigente de los colaboradores lo ayudaría a cubrir contingencias por falta de liquidez?	Totalmente de acuerdo	138	3	2	143	
	De acuerdo	131	10	0	141	
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	44	1	45	
	En desacuerdo	0	20	1	21	
	Totalmente en desacuerdo	1	9	22	32	
Total		270	86	26	382	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	492,695 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	397,418	8	,000
Asociación lineal por lineal	253,261	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 4 casillas (26,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,43.

5.3.3.4 Cuarta Hipótesis

Si los colaboradores del área de ventas consumo toman y participan de cursos de educación financiera podrán estar bien informados y capacitados influyendo de manera positiva en la administración de sus finanzas personales.

- Hipótesis nula (Ho):** Los colaboradores del área de ventas consumo que toman y participan de cursos de educación financiera podrán estar bien informados y capacitados influyendo de manera negativa en la administración de sus finanzas personales.

1. Hipótesis alternante (H1): Los colaboradores del área de ventas consumo que toman y participan de cursos de educación financiera podrán estar bien informados y capacitados influyendo de manera positiva en la administración de sus finanzas personales.

2. Nivel de Significación $\alpha=5\%$

3. Prueba Estadística $X^2c = \sum (oi - ei)^2 / ei$

$$X^2c = 66,804$$

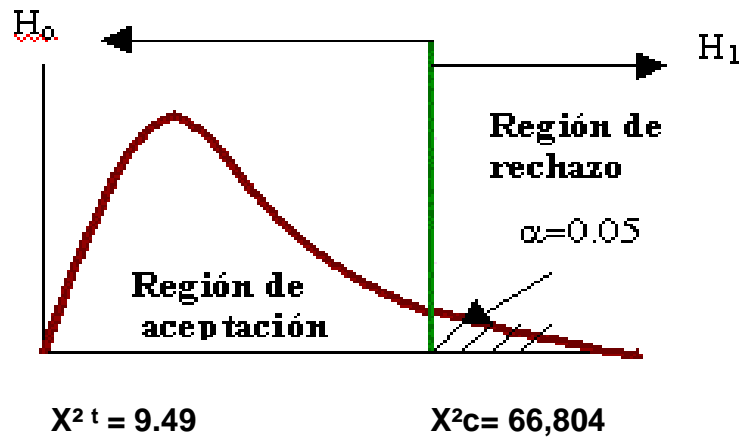
Donde:

oi= Valor observado

ei= Valor esperado

X²c= Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 04.

4. Decisión: Ho se rechaza



5. **Interpretación:** Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: Los colaboradores del área de ventas consumo que toman y participan de cursos de educación financiera podrán estar bien informados y capacitados influyendo de manera positiva en la administración de sus finanzas personales.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 32: PRUEBA CHI CUADRADO

Tabla cruzada 04. En su opinión. ¿Cree usted que un curso o programa de educación financiera lo ayudaría a mejorar sus finanzas personales? *16. En su opinión ¿Cree usted que los colaboradores podrán dormir bien si llevan un control sobre sus finanzas personales?

		16. En su opinión ¿Cree usted que los colaboradores podrán dormir bien si llevan un control sobre sus finanzas personales?			
		Totalment			
		e de	De	Ni de acuerdo,	
		acuerdo	acuerdo	ni desacuerdo	Total
7. En su opinión. ¿Cree usted que un curso o programa de educación financiera lo ayudaría a mejorar sus finanzas personales?	Totalmente de acuerdo	193	129	8	330
	De acuerdo	21	27	2	50
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	0	0	2	2
Total		214	156	12	382

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,804 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	18,986	4	,001
Asociación lineal por lineal	11,662	1	,001
N de casos válidos	382		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

5.3.3.5 Quinta Hipótesis

Si un colaborador del área de ventas consumo no cumple con los códigos de ética y presenta problemas financieros influye en la participación de algún tipo de fraude potencial, aumentando el riesgo de pérdida de trabajo y complicación económica tanto en el ambiente laboral como familiar.

- 1. Hipótesis nula (H₀):** Un colaborador del área de ventas consumo que no cumple con los códigos de ética y presenta problemas financieros no influye en la

participación de algún tipo de fraude potencial, aumentando el riesgo de pérdida de trabajo y complicación económica tanto en el ambiente laboral como familiar.

2. Hipótesis alternante (H1): Un colaborador del área de ventas consumo que no cumple con los códigos de ética y presenta problemas financieros sí influye en la participación de algún tipo de fraude potencial, aumentando el riesgo de pérdida de trabajo y complicación económica tanto en el ambiente laboral como familiar.

3. Nivel de Significación $\alpha=5\%$

4. Prueba Estadística $X^2c = \sum (oi - ei)^2 / ei$

$$X^2c = 42,621$$

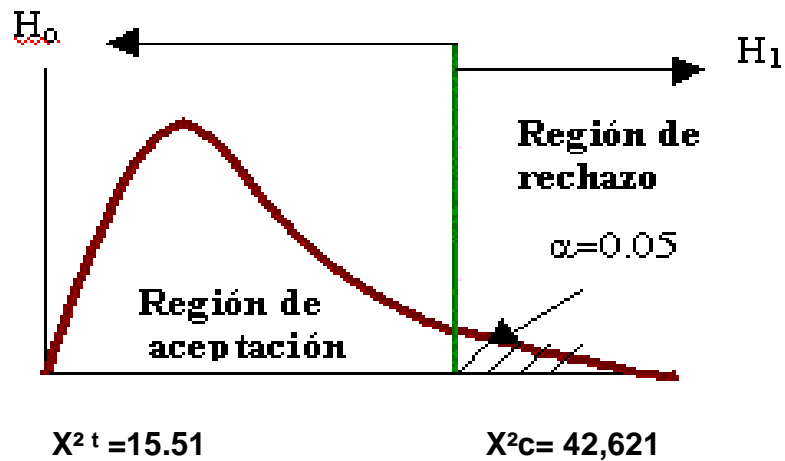
Donde:

oi= Valor observado

ei= Valor esperado

X²c= Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el software Estadístico SPSS, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N° 05.

5. Decisión: Ho se rechaza



6. **Interpretación:** Con un nivel de significación del 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, concluyendo que: Un colaborador del área de ventas consumo que no cumple con los códigos de ética y presenta problemas financieros sí influye en la participación de algún tipo de fraude potencial, aumentando el riesgo de pérdida de trabajo y complicación económica tanto en el ambiente laboral como familiar.

TABLA DE CONTINGENCIA N° 33: PRUEBA CHI CUADRADO

Tabla cruzada 05. En su opinión. ¿Considera usted que la falta de ética incide en algún tipo de fraude potencial? *20. ¿Cree usted que los fraudes potenciales se da mayor proporción por falta de capacidad de pago?

		20. Cree usted que los fraudes potenciales se da mayor proporción por falta de capacidad de pago?					Total
		Ni de acuerdo, ni desacuerdo			Totalmente en desacuerdo		
		Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
9. En su opinión. ¿Considera usted que la falta de ética incide en algún tipo de fraude potencial?	Totalmente de acuerdo	54	86	84	86	5	315
	De acuerdo	15	0	16	29	0	60
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	0	0	2	1	7
	Total	73	86	100	117	6	382

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,621 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	52,886	8	,000
Asociación lineal por lineal	1,263	1	,261
N de casos válidos	382		

a. 7 casillas (46,7%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,11.

CAPITULO VI: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

Según lo desarrollado en el tema de investigación, el bienestar financiero se refiere a la capacidad para administrar de manera correcta los ingresos y gastos de cualquier trabajador impactando en su productividad laboral. Si un colaborador administra correctamente sus finanzas va a estar tranquilo y motivado para hacer bien su trabajo, sin distracciones, ni estrés por problemas de dinero.

Hoy en día las entidades financieras se preocupan y le dedican tiempo y dinero para que sus colaboradores se encuentren motivados y produzcan de la manera más eficiente, buscando un equilibrio entre su vida personal y laboral, brindándoles cursos y programas de capacitación constante con información relevante a su desarrollo personal y profesional.

Sin embargo, las entidades también deben salvaguardar sus intereses e imagen frente a sus clientes, aplicando políticas y normas que asegure un comportamiento adecuado a los códigos de ética laboral de sus colaboradores.

Los resultados indican dos factores que pueden ser destacados. En primer lugar, la educación financiera, es decir, conocimiento sobre conceptos como la inflación o el tipo de interés, y sobre cómo usar esas nociones en ámbitos como el ahorro y el préstamo. Todos debemos ser capaces de analizar en qué gastamos nuestro dinero y aprender a tomar decisiones que no afecten nuestro bienestar económico.

Un segundo factor es la estructura de los ingresos del hogar y el patrimonio familiar. Ésta es medida por la cuantía, ya que cuanta mayor cantidad de ahorro, mayor bienestar financiero, y también por la frecuencia, pues cuanto más cerca esté la frecuencia de los flujos de gasto, mayor va a ser la salud financiera y estaremos preparados para cualquier contingencia familiar.

6.2 Conclusiones

El presente trabajo de investigación presenta las siguientes conclusiones:

1. Los colaboradores que presentan calificación crediticia Normal en el sistema financiero están motivados para ganar más dinero y cumplir con sus obligaciones de manera responsable impactando de manera positiva en su productividad.
2. Los colaboradores que presentan calificación crediticia Pérdida en el sistema financiero están desconcentrados y preocupados por sus deudas atrasadas, impactando de manera negativa en su productividad incumpliendo sus metas comerciales.
3. Los colaboradores que invierten y consolidan de manera responsable su patrimonio familiar como autos, casas y/o cuentas de ahorros pueden afrontar

cualquier contingencia financiera ya sea por problemas de salud, pérdida de trabajo, un nuevo miembro en la familia, entre otros; de esta manera tienen suficiente capacidad de pago mensual y pueden seguir cumpliendo con sus obligaciones.

4. Los cursos y programas de educación financiera son de vital importancia para todos los colaboradores ya que están bien informados y capacitados para cualquier decisión de endeudamiento o ahorro, influyendo de manera positiva en la administración de sus finanzas personales y productividad laboral.
5. Las entidades financieras aplican políticas de ética laboral y códigos de conducta en todos sus procesos, de manera que reducen la participación de algún tipo de fraude potencial, ya que un colaborador que no cumple con estas políticas, aumenta los riesgos de fraude arriesgando su trabajo y complicando su situación económica.

Como conclusión general, se puede decir que el bienestar financiero impacta en la productividad de los colaboradores, por ello, las entidades financieras invierten dinero y brindan programas de Educación financiera, asegurando que se cumplan los códigos de ética y conducta laboral exigidos por la SBS.

6.3 Recomendaciones

1. Mantener indicadores y alertas de seguimiento y control de endeudamiento de los colaboradores: anticiparnos a casos críticos por sobreendeudamiento, así como brindar asesoría constante para todos los colaboradores.
2. Brindar opciones de regularización a aquellos colaboradores que se encuentran en situación económica crítica, como consolidación y/o reestructuración de deudas con tasas de interés especiales y mayores plazos de financiamiento de manera que alivie sus obligaciones mensuales con una cuota más baja, así como asesoría financiera personalizada desde el área de Recursos Humanos.
3. Ofrecer a los colaboradores bienestar financiero a través de productos atractivos y accesibles. Un programa de bienestar financiero exitoso debe ser capaz de

ayudar a los colaboradores a alcanzar sus metas abordando sus necesidades a corto y largo plazo mediante cursos de capacitación en educación financiera, reducción de necesidades opcionales, ahorro para la jubilación y emergencias, etc. Créditos de estudios con tasas especiales y convenios de descuento y becas con universidades para maestrías, que incluya cursos de inglés, Créditos Hipotecarios con mayores plazos, tarjetas de crédito con descuentos sin intereses que ayude al crecimiento financiero de cada colaborador pero que no arriesgue su capacidad de endeudamiento.

4. Se recomienda más programas de educación financiera, así como talleres de manera periódica y presencial con evaluación de manera que se asegure el aprendizaje del tema brindado, no solo con programas virtuales sino con temas didácticos e interactivos que llamen la atención y utilidad de los colaboradores, con temas como:

- Conoce nuestras políticas de seguimiento a la calificación crediticia:
Beneficios y Consecuencias
- ¡Vamos a lograr nuestras metas! Aprende Como
- Planificar para lograr nuestras metas, empieza con un presupuesto mensual
- Ahorrar siempre trae recompensas, conoce nuestros productos de ahorro e inversión
- Conociendo los canales financieros, Chat, Banca por teléfono, Oficinas, Agentes, Cajeros Automáticos.

- Reconociendo nuestra ciudadanía económica
 - Qué hacer ante una emergencia financiera familiar o laboral
 - Lo que debemos saber sobre el crédito y las tarjetas de Crédito
5. Comunicar de manera clara y transparente las políticas de seguimiento a la calificación crediticia de los colaboradores, ética laboral y códigos de conducta, tanto para los procesos de selección interno como externo, aumentos de sueldo, promociones, entre otros. Segmentar las áreas y formas de comunicación según los canales de atención de las entidades financieras.