



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE TURISMO EN
LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.**

AUTOR:

BACH. MARLO MIGUEL MOLINA QUIÑONES

ASESOR:

DR. CPCC. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ

HUARAZ – PERU

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO AGENCIAS DE TURISMO EN
LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.**

AUTOR:

BACH. MARLO MIGUEL MOLINA QUIÑONES

ASESOR:

DR. CPCC. JUAN DE DIOS SUÁREZ SÁNCHEZ

HUARAZ – PERU

2018

Jurado de sustentación

Dr. CPCC. Luis Alberto Torres García

Presidente

Dr. CPCC. Félix Rubina Lucas

Miembro

Mgter. CPCC. Alberto Enrique Broncano Díaz

Miembro

Hoja de Agradecimiento

En primer momento a Dios Jehová, por haberme dado la dicha de vivir junto a mi familia y tener la oportunidad de llegar a ser un profesional.

A mi estimado docente tutor Dr. CPCC Juan de Dios Suárez Sánchez por la gentileza, paciencia y tolerancia, así mismo por la orientación y guía para la realización de esta Tesis.

A mi estimado hermano Dr. Helfer Joel Molina Quiñones, por su ayuda y orientación incondicional, para la realización de este estudio.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el conocimiento financiero y el uso de los servicios financieros del micro y pequeñas empresas (MYPE) del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal de alcance correlacional, para la recolección de datos se elaboró un cuestionario estructurado en base a la teoría, se aplicó a una muestra de 24 MYPE del rubro agencia de turismo; obteniendo los siguientes resultados: El 91.7% de las MYPE tienen al menos un conocimiento medio, es decir tal conocimiento se encuentra entre medio y alto; los temas que más conocen fueron *gastos que cobra el banco* (83%); *conceptos de crédito* (75%); *razón de ahorro* (75%) y *formas seguras de guardar dinero* (75%), bajos conocimientos sobre *concepto de activo financiero* (25%) e *implicancias de la inflación* (17%), el 58.3% de las MYPE solicitaron algún tipo de asesoramiento y evaluación, el 41.7% de las MYPE recibieron algún tipo de financiamiento. Según la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado, se encontró una probabilidad mayor o igual al nivel de significancia ($X^2 = 2.37$, $p = 0.124 \geq 0.05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5%, se concluye que no existe relación entre conocimiento financiero y uso de servicios financieros.

Palabras clave: Conocimiento financiero, uso de servicios financieros, MYPE

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between financial knowledge and the use of financial services of micro and small enterprises (MSE) of the tourist agencies in the city of Huaraz. The research design was non-experimental with a cross-section of correlational scope, a structured questionnaire based on the theory was prepared for data collection, applied to a sample of 24 MYPE from the tourism agency category; obtaining the following results: 91.7% of the MSEs have at least an average knowledge, that is, such knowledge is between medium and high; the subjects that they know the most were expenses charged by the bank (83%); credit concepts (75%); reason for saving (75%) and safe ways to save money (75%), low knowledge of financial asset concept (25%) and implications of inflation (17%), 58.3% of MSEs requested some type of advice and evaluation, 41.7% of the MSEs received some type of financing. According to the non-parametric Chi square test, a probability greater than or equal to the level of significance was found ($X^2 = 2.37, p = 0.124 \geq 0.05$), so the null hypothesis is not rejected, with a level of significance of 5% , it is concluded that there is no relationship between financial knowledge and use of financial services.

Key words: Financial knowledge, use of financial services, MSEs

Contenido

	Pág.
Contra caratula	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Hoja de agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Contenido	vii
Índice de gráficos, tablas y cuadros	viii
I. Introducción	01
II. Revisión de literatura	04
2.1 Antecedentes	04
2.2 Bases teóricas	10
III. Hipótesis	19
IV. Metodología	19
4.1 Diseño de la investigación	19
4.2 Población y muestra	21
4.3 Definición y operacionalización de las variables	22
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
4.5 Plan de análisis	25
4.6 Matriz de consistencia	27
4.7 Principios éticos	29
V. Resultados	29
5.1 Resultados	29
5.2 Análisis de los resultados	40
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	42
VIII. Aspectos complementarios	43
8.1.Referencias bibliográficas	43
8.2.Anexos	45

Índice de gráficos, tablas y cuadros

	Pag.
Tabla N° 01.....	30
Tabla N° 02.....	30
Tabla N° 03.....	31
Tabla N° 04.....	31
Tabla N° 05.....	32
Tabla N° 06.....	32
Tabla N° 07.....	32
Tabla N° 08.....	33
Tabla N° 09.....	33
Tabla N° 10.....	34
Tabla N° 11.....	34
Tabla N° 12.....	34
Tabla N° 13.....	35
Tabla N° 14.....	35
Tabla N° 15.....	36
Tabla N° 16.....	36
Tabla N° 17.....	37
Tabla N° 18.....	37
Tabla N° 19.....	38
Tabla N° 20.....	38
Figura N° 01.....	51
Figura N° 02.....	52
Figura N° 03.....	52
Figura N° 04.....	53
Figura N° 05.....	53
Figura N° 06.....	54
Figura N° 07.....	54
Figura N° 08.....	55
Figura N° 09.....	55

Figura N° 10.....	56
Figura N° 11.....	56
Figura N° 12.....	57
Figura N° 13.....	57
Figura N° 14.....	58
Figura N° 15.....	58
Figura N° 16.....	59

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) nacen de la indiferencia de los gobiernos entrantes y salientes, se gestan ya sea con el poquísimos capital que cuenta una persona, o ahorrando sol a sol y reinvertiendo las ganancias mínimas; así mismo nacen por la imperiosa necesidad de generar fuente de ingreso propio o también con el fin de auto-emplearse. Sin embargo existen todavía personas que no cuentan con capital de trabajo para iniciar el negocio y al mismo tiempo ignora los beneficios y ventajas de los sistemas financieros existentes en el mercado local y nacional. Por otra parte vemos muchas MYPE de diferentes rubros, acuden y solicitan préstamo para financiar su negocio, para lo cual no necesariamente han tenido como conocimiento previo sobre finanzas, interés, inflación, ahorro, activos financieros, etc.

Se sabe que las personas o empresas que no recurren a estos mercados financieros, son en gran manera por razones de desconocimiento sobre las finanzas (finanzas, crédito, ahorro, inflación, activos financieros, etc.) o sistemas financieros existentes en el mercado local desde hace muchos años atrás. Se puede afirmar que gracias a estas fuentes de financiamiento, las MYPE han ido creciendo en cantidad en la ciudad de Huaraz. Su posicionamiento ha sido y sigue siendo importante para el desarrollo de nuestra región Ancash. Sin embargo el presente estudio nos muestra que a pesar de no tener capacitación o conocimiento sobre finanzas un considerable porcentaje de empresas han solicitado préstamo de las entidades financieras.

Experimentamos hoy en día un mundo que avanza con una rapidez impresionante, la cultura, y paralelamente y junto a ellos la economía impacta en nuevos retos que trae consigo, así como también la competitividad comercial, tal es así que en nuestra localidad las agencias de turismo de turismo cumplen ya un papel muy importante en la generación de las MYPE. Gracias a la competitividad comercial existente en cada rubro, los servicios han ido mejorando día a día, esto permite mantener su puesto en el mercado del rubro agencias de turismo. Un considerable porcentaje de las MYPE del rubro agencias de turismo recurren al mercado financiero, tal es así que del total de las MYPE encuestados, 42% de ellos han recibido financiamiento, con el objetivo de crear nuevos servicios o para implementar el negocio. Esto se debe no necesariamente por el conocimiento que se debió tener sobre finanzas, ahorro, inflación, etc. sino a otros factores que han motivado a las personas o empresas a recurrir u obtener un crédito en el mercado financiero.

El trabajo de investigación titulada: Conocimiento y uso de los servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018. Bajo la línea de investigación financiamiento y rentabilidad; en el contexto de la disciplina promoción de las MYPE; propuesta por el programa de contabilidad, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ULADECH. Se ha enunciado el problema consistente en: ¿Cuál es la relación entre conocimiento financiero y uso del servicio financiero de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018? Se ha propuesto como objetivo general: Determinar la relación entre conocimiento financiero y acceso a servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del

rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz. Se ha justificado desde la perspectiva teórica, práctica, metodológica y la viabilidad. Desde el punto de vista metodológico el tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional. La muestra fue de 24 MYPE, la técnica que se empleó fue la encuesta, para la recolección de datos, se realizó un cuestionario estructurado en función a la teoría.

El presente estudio nos hace ver que las MYPE del rubro agencias de turismo de la ciudad de Huaraz, concluye en que no se encuentra relación entre conocimiento financiero y uso de servicio financiero, es decir el uso de servicio financiero es totalmente independiente al conocimiento financiero de las MYPE, quiere decir que el uso de los servicios financieros obedece a otros factores que no es necesariamente el conocimiento (finanzas, crédito, ahorro, inflación, activos financieros, etc.).

Finalmente los resultados del presente trabajo de investigación, servirán en lo futuro como antecedente, para posteriores trabajos de investigación de naturaleza similar o a fin.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

El estudio realizado por Olin (2014), en su tesis titulada “La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión”, tuvo como objetivo conocer cómo toman las decisiones de inversión y de acuerdo a ello, proponer alternativas para el fomento y adquisición de la educación financiera que contribuya a beneficiar las finanzas personales, el estudio fue cuantitativo correlacional, aplicaron un cuestionario a los estudiantes de administración. Se halló que el 49% de los estudiantes opinan que su nivel de conocimiento financiero se encuentra en el nivel medio, se realizó la prueba de media, donde el valor calculado es mayor al valor crítico ($z = 2.65 > 1.96$), con un nivel de significancia de 5%, se concluye que más del 50% de las personas afirmaron que la educación financiera influye en la toma de decisiones de inversión.

Según el estudio realizado por Peña, Hoyo, & Tuesta (2014), en el informe de investigación denominada “Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012”, cuyo objetivo fue identificar los factores relevantes a la inclusión financiera, para lo cual se realizó una encuesta nacional de Inclusión Financiera el año 2012, el estudio fue cuantitativo descriptivo, emplearon el método de análisis de correspondencia múltiple, los resultados principales fueron: El 97% de la población en México cuenta con al menos un punto de acceso al sistema financiero, sólo el 38%

tiene algún ahorro o crédito en instituciones financieras formales. La conclusión del estudio fue la necesidad de realizar análisis detallado para fomentar una mayor participación en el sistema financiero formal, diseñando políticas públicas específicas para cada grupo de población acorde con sus características socio-económicas y de ubicación geográfica.

La tesis realizado por Cespedes (2016), titulada “Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014”, cuyo objetivo fue evaluar el grado de inclusión de las finanzas mediante el acceso y uso de servicios financieros en el crecimiento de economía financiera del país boliviano, el tipo de estudio de la investigación es descriptivo, explicativo y correlacional, para la recolección de información se utilizó fundamentalmente fuentes secundarias, los resultados principales fueron: El acceso a servicios financieros está relacionada provechosamente con las variables uso de servicios financieros que está calculado por los índices ($r = 0.89^{**}$, $p < 0.01$). Esta relación hace ver si a mayor admisión a servicios financieros, mayor uso de los servicios financieros, además, el grado de uso llega al 84%. Finalmente el índice de progreso financiero hace ver para el primer periodo 24% y para el segundo periodo de 44%, un incremento basado en los regímenes y políticas desarrolladas como acceso global de servicios financieros, una legislación más centrado al consumidor financiero.

La tesis realizada por Gonzales (2016), titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas

empresas del sector comercio – rubro venta de productos de limpieza del hogar del distrito de Huaraz, 2014”, cuyo objetivo fue determinar las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro de venta de productos de limpieza del hogar, el tipo de estudio fue no experimental transversal de alcance descriptivo, los resultados fueron: El 74% de los empresarios encuestados tienen entre 30 y 44 años, el 78% son de sexo femenino, el 57% de ellos estudió secundaria completa, mientras que el 48% de las MYPE tiene una longevidad mayor a 10 años y un 83% son formales; con el financiamiento de las MYPE, el 61% es financiado sus actividades económicas con crédito de entidades no bancarias y el 79% refiere el crédito obtenido fue invertida en el capital de trabajo; para finalizar, el 36% de gerentes afirman el crédito obtenido ayuda a mejorar su negocio y el 74% afirmó también que mejoró la rentabilidad.

El estudio realizado por Guadalupe (2015), titulada “Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP)”. El objetivo fue diagnosticar la cultura financiera de los estudiantes universitarios. Estudio no experimental de corte transversal de alcance descriptivo, la muestra fue de 208 estudiantes. Los resultados evidencian un nivel medio de cultura financiera en estudiantes de la UASLP, y se identifican algunas áreas de oportunidad en temas relacionados al desconocimiento de instrumentos de ahorro e inversión, respecto al cálculo de interés, el 67.1% respondió acertadamente, con respecto al análisis de tasa de interés e inflación, respondieron correctamente el 74.8% de los encuestados. Por tratarse de

estudiantes universitarios y con enfoque a negocios cuentan con los conocimientos básicos de finanzas.

Antecedentes nacionales

El estudio realizado por León, Sánchez, & Jopen (2016), titulada “Determinantes del acceso y uso de servicios financieros de las microempresas en el Perú”, tuvo como objetivo analizar la admisión y empleo de servicios financieros por las MYPE, explorando sus principales determinantes en el Perú, el tipo de estudio es descriptivo, se aplicó encuestas entre los años 2010 y 2013, la encuesta fue ejecutada por EMYPE, uno de los primeros hallazgos obtenidos a partir de la información de la EMYPE, es que las microempresas dedicadas al sector de servicios cuentan con una mayor probabilidad de solicitar financiamiento externo al negocio (53.5%), en comparación de las Micro Empresa (ME) dedicadas al sector manufacturero (48.1%). Por otro lado, se encuentra que las ME manufactureras las que cuentan con una mayor probabilidad de encontrarse usando servicios financieros (22.0%) frente a las ME de servicios (15.4%). En conclusión, muestra las importantes diferencias existentes en la demanda financiera entre las diversas microempresas. Ello es reflejo de la heterogeneidad que existe entre éstas, según sus características productivas, así como su localización y su mercado potencial. Frente a los múltiples estudios que reportan el éxito de las microfinanzas en el Perú, el presente estudio muestra que, bajo ciertas circunstancias, aún hay muchas

microempresas cuya demanda financiera requiere ser atendida. De ahí la pertinencia del presente estudio, sobre la demanda financiera de las MYPE.

La investigación realizada por Sánchez & Montoya (2017), denominada “Limitaciones que tienen las micro y pequeñas empresas de Lima Norte, para acceder a un crédito en el sistema financiero”, tuvo como objetivo establecer las principales dificultades que tienen las MYPE para acceder a un crédito en el sistema financiero, estudio cuantitativo de diseño descriptivo, la información empleada proviene de una fuente de información secundaria, la muestra fue 381 micro y pequeñas empresas de Lima norte del sector comercio al por mayor y menor que no acceden a un crédito financiero en el periodo 2015 - 2016. Los resultados principales fueron: El 72% que corresponden a 43 empresas entrevistadas indicaron que no declaran totalmente sus ventas ante la SUNAT, como consecuencia reflejan que sus estados financieros no sean reales. Por consiguiente, al momento de la evaluación ante las entidades financieras tendrán menos probabilidades de poder acceder a un crédito, a una mejor tasa y mayores beneficios para poder invertir en su negocio.

Agreda (2016), en su informe “El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios de nuestro país Perú: caso empresa de servicios Daniel EIRL de Chimbote, 2013”, cuyo objetivo fue establecer e identificar el predominio del financiamiento en el rendimiento de las MYPE del sector servicios del Perú y de la Empresa Servicios Daniel EIRL de la ciudad de Chimbote, el tipo de estudio es

cuantitativo descriptivo, además para la recolección de información se desarrolló una ficha técnica de la revisión bibliográfica – documental, en conclusión en cuanto a la relación de la influencia del subvencionamiento en el rendimiento de la empresa de Servicios Daniel E.I.R.L de la ciudad de Chimbote, por medio de la utilización de los ratios acertados se ha verificado que el financiamiento interviene positivamente en la generación de renta de la mencionada empresa, con respecto a la rentabilidad de los activos sobre la inversión en el curso de año 2013 con financiamiento, por cada sol de activo utilizado se consiguió cerca de 0.34 soles o una rentabilidad del 33.64%; por otro lado para el año 2012, sin financiamiento, por cada sol de activo se consiguió cerca de 0.21 soles o una rentabilidad de 21.47%. Lo que revela que a causa del financiamiento para el 2013 provocó un aumento favorable en la rentabilidad de la empresa del caso, demostrando que hay una certeza en la gerencia respecto al uso del capital total, tanto capitales propios y ajenos. Esto ha sido favorable teniendo en cuenta que se ha hecho una inversión en la adquisición de mercaderías, en el último periodo. Hallándose una diferencia de un periodo a otro en 12.17%. Denotando, que con el financiamiento la empresa utilizó sus activos de una manera más eficiente y provechosa.

El estudio realizado por Sanchez (2016), titulada “Determinantes del acceso y uso de servicios financieros de las microempresas en el Perú”. El objetivo fue analizar el acceso y uso de servicios financieros por parte de las MYPE, explorando sus principales determinantes en el Perú, para lo cual utilizaron los datos de la encuesta de micro y pequeña empresa (EMYPE)

ejecutado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en los años 2011, 2012 y 2013, en la que se obtuvieron los siguientes resultados: En el año 2011, más del 80% aseguró que no solicitó préstamo alguno y más del 15% afirmó que solicitó un préstamo financiero, pero no se lo concedieron. En los años siguientes muestran las mismas tendencias. De acuerdo a la información provista por la encuesta, la proporción de las MYPE que no accede se ha mantenido elevada durante los últimos años, por ejemplo el año 2011, fue el 61.85% de las MYPE no obtuvieron préstamos del total de las MYPE, en general sin considerar el año 2012, el año 2011 el 38.15% de las MYPE obtuvieron préstamo, para el año 2013 se incrementó a 43.10% de las MYPE.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Conocimiento

Shardakov (1978), afirma que el conocimiento es el resumen de las propiedades esenciales y generales de los fenómenos de la realidad, así como el nexo y sus relaciones entre ellos. El primer rasgo referencial del concepto es su generalidad. El conjunto de los rasgos o relaciones esenciales y generales que integran el concepto, no es su simple suma, sino su síntesis, ya que todos ellos figuran en él en estrecha interconexión y constituyen en síntesis un conocimiento global (pág. 25)

Pari (2008), manifiesta que el conocimiento, ha sido históricamente tratado por filósofos y psicólogos ya que es la piedra angular en la que descansa la ciencia y la tecnología (pág. 10). Sin embargo Martínez &

Guerrero (2009) explica que *“El conocimiento es un proceso mental que consiste en clasificar, explicar y entender los fenómenos de la naturaleza y saber cómo y por qué la realidad funciona de cierta manera”* (pág. 12). *“El conocimiento es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones, y acciones concretas”*.

Peña (2010), concluye que el *“El conocimiento es una capacidad humana, basada en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones, y acciones concretas”* (pág. 23). El conocimiento es todo aquello que se ha obtenido a través de la interacción con el entorno, es entonces el producto de la experiencia acumulada y organizada en la memoria del ser humano de manera única y particular. El conocimiento en esta investigación, está dirigido a saber cuánto conocen las mujeres gestantes sobre alimentación en la gestación, si consumen los alimentos adecuados que contribuyan al mejor desarrollo reproductivo, la carencia o el desconocimiento determinará serios problemas en la salud materno fetal, que se manifestaran durante el embarazo, durante el parto, el puerperio y en la niñez temprana del recién nacido.

Finanzas

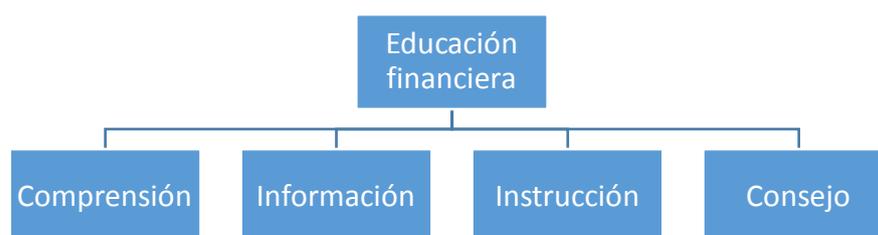
Robles (2012), menciona que las finanzas son la rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros, y con la administración de los mismos.

Conocimiento financiero

El conocimiento financiero es un proceso mental que consiste en clasificar, explicar y entender sobre los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras.

Educación financiera

La educación financiera según OCDE (2005), es un proceso donde el usuario de servicios financieros / inversionistas mejora su comprensión de productos financieros, nociones y riesgos y sobre la base de información, instrucciones y consejos objetivos desarrolla las habilidades y la confianza para fortalecer información sobre riesgos financieros y ocasiones, tomar decisiones sobre la base de buena información, están familiarizados con el hecho de encontrar ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su riqueza.



Fuente: OECD, 2005.

La educación financiera, transmite conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingreso, gasto, ahorro, endeudamiento e inversión. Entonces la Educación Financiera, es el proceso por el cual los consumidores económicos / los inversores mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de la información, la instrucción y / o el objetivo de la investigación, desarrollar las habilidades y la

confianza para que se convierta en más consciente de los riesgos de seguridad y de oportunidades, para saber dónde ir para ayudar, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar sus finanzas de salud.

Activo financiero

Un activo financiero, es un instrumento de captación de ahorro, puede ser los títulos de propiedad, préstamos y operaciones similares, con diferentes duraciones, días, años e incluso la perpetuidad UPMS (2018).

Un activo financiero alcanza ser dinero en efectivo, un patrimonio de una empresa, también cuando intercambia activos o pasivos financieros con terceros en condiciones potencialmente favorables.

Mercado financiero

Son lugares donde se alcanza vender y comprar cosas financieras, fundamentalmente dinero. En estas actividades de compra y venta es fundamental el tiempo, pues se compra o se vende capacidad adquisitiva en el futuro.

En un mercado comercial es primordial tener buenas aptitudes comerciales y conocer los productos, también son claves del éxito la transparencia y los sistemas efectivos dan al consumidor confianza, y la confianza apoya al desarrollo del mercado; la presencia de fuertes e imparciales reguladores añaden mayor confianza; suerte y sorpresa son también factores a tener en cuenta en estos mercados (UNED, 2018).

Inflación

La inflación es el aumento general y sostenido de los precios. Es decir, es el aumento de todos o casi todos los precios en una economía por un periodo prolongado. En ese sentido, no se utiliza correctamente el término inflación cuando se le usa para describir crecimientos en solamente algunos precios o cuando se producen crecimientos en los precios por una sola vez (Instituto Apoyo, 2005).

La inflación es uno de las dificultades más graves que puede afectar a una economía, pues retiene el crecimiento económico y arruina a la población. Lamentablemente, ha sido un fenómeno continuo en muchos países, incluido nuestra Patria, en las postreras décadas (Instituto Apoyo, 2005).

Tasa de interés

La tasa de interés (o tipo de interés) es el costo del uso del capital o la tasa de retorno del ahorro, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero".

En términos generales, a nivel individual, la tasa de interés (expresada en porcentajes) representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia (oportunidad) de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. En este sentido, la tasa de interés es el precio del dinero, el cual se debe pagar/cobrar por tomarlo prestado/cederlo en préstamo en una situación determinada.

Tarjeta de crédito

Una tarjeta de crédito es un instrumento que sirve para comprar cosas ahora y pagarlas posteriormente. Si uno paga usando una tarjeta de crédito, contrae una deuda. Esto significa que debe dinero a la compañía que le dio la tarjeta de crédito. Si no paga todo el dinero al final del mes, tendrá que pagar un cargo por la tarjeta de crédito llamado interés. Si la usa correctamente, la tarjeta de crédito puede ser una buena forma de construir crédito y manejar su dinero.

Ahorro

Economizar alguna parte de los gastos no necesarios para utilizar ese dinero en metas que queremos alcanzar ya sea, para un fondo de emergencias, para necesidades futuras o para inversiones, por ejemplo comprar animales, tierras y joyas, que pueden ser vendidos cuando se necesita dinero en efectivo. Dinero que se guarda en el presente para usar en el futuro. Una forma de acumular bienes que adquieren valor.

Servicios

Según el diccionario Real Academia Española encontramos los siguientes conceptos que explican los servicios:

“servicio de inteligencia: Organización del Estado que proporciona al poder ejecutivo análisis e información para mejorar la toma de decisiones

estratégicas orientadas a prevenir o neutralizar amenazas y a defender los intereses nacionales.”

“servicio discrecional: servicio público regulable en función de las necesidades de los usuarios y de la empresa que lo presta.”

“servicio público: Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad. Servicios públicos de transporte. Servicios públicos sanitarios

Servicios financieros

Es la actividad llevada a cabo por las Entidades Financieras bajo el control de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y las no reguladas, como las ONG y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), destinada a satisfacer las necesidades financieras de la colectividad en general.

Uso de servicios financieros

Se refiere a la utilización de los servicios crediticios de parte de la Población Económicamente Activa (PEA) o las MYPE. El uso describe la adopción de servicios bancarios haciendo énfasis en la permanencia y la profundidad del uso de servicios y productos financieros. En otras palabras, para poder determinar el uso es necesario contar con mayores detalles sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización en el tiempo. El uso

también involucra determinar qué tipo de combinación de productos financieros es utilizada por una persona o unidad familiar en particular (Alarcon, Flores, Ormazabal, Vera, & Yañez, 2013, pág. 9).

Acceso a servicios financieros

La admisión a servicios financieros se refiere esencialmente a capacidades que uno posee para utilizar los servicios y productos financieros aprovechables brindados por instituciones formales. El entendimiento sobre cuáles son los niveles de acceso, puede necesitar de información y análisis de barreras que hacen difícil el estreno de cuenta bancaria y su manejo para clase de depósitos; dificultades tales como por ejemplo aquellas relativas al costo y la cercanía física de los lugares donde se ofertan servicios bancarios (sucursales, cajeros automáticos, etc.). Se obtiene un indicador básico sobre el nivel de empleo contándola cantidad de cuentas bancarias aperturadas en todas las instituciones financieras y aproximando la proporción de la población que posee una cuenta. La información acerca del acceso, por lo frecuente, se puede obtener a través de la información accedida y atendida por las instituciones financieras (Cespedes & Rosario, 2016).

Inclusión financiero

Se define como “el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”. Se entiende por acceso, a la presencia de infraestructura, penetración geográfica y oferta de servicios de calidad; por uso, a la frecuencia e intensidad con la que el usuario emplea los

servicios financieros y; por calidad, aquellos servicios cuyas características se ajustan a las necesidades de los usuarios la SBS y la Inclusión Financiera en Perú (Superintendencia de banca, 2014)

Índice de acceso a Servicio financiero (IA -SF)

Según Marconi (2014), el cálculo del IA – SF en una población se establece considerando el resultado de la relación referida en función de cada 100.000 habitantes. Se aplica la siguiente fórmula:

$$IA - SF = \left(\frac{\sum PAF_t}{\sum Población_t} \right) * 100,000$$

Donde:

$\sum PAF_t$ = Puntos de atención financiera (PAF) urbanos y rurales del país en el año t.

$Población_t$ = Población urbana y rural en el año t.

Índice de uso de servicio de crédito (IU -SC)

$$IU - SC = \left(\frac{\sum (P_t) * 0.74_t}{\sum PEA_t} \right) * 100$$

Donde:

$\sum P_t$ = Prestatarios urbanos y rurales de entidades financiera reguladas y no reguladas que conforman el Sistema Micro financiero Boliviano (SMB), que mantienen un crédito o más en algún o algunos puntos del país, para el año t considerado, asumiendo que el 26% de los prestatarios tienen créditos repetidos en dos entidades financieras, según los promedios entre 2007-2012 de los datos del INFOCRED BIC S.A., se adopta el ponderador de 0,74.

$\sum PEA_t$ = Total de la Población Económicamente Activa, urbana y rural en el año t considerado.

III. Hipótesis

Hipótesis Alternativa: Existe relación directa significativa entre el conocimiento financiero y el uso de los servicios financieros de las micro y pequeña empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018.

Hipótesis Nula: No existe relación directa significativa entre el conocimiento financiero y el uso de los servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018.

IV. Metodología

4.1 Diseño de Investigación

4.1.1 El Tipo de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo de alcance correlacional, es cuantitativo porque se utiliza el método cuantitativo donde incide considerablemente el análisis estadístico (Hernández , Fernandez , & Baptista, 2010)

Hernández, Fernández, & Baptista (2010), en la presente investigación se asociarán variables mediante un patrón predecible para

un grupo o población, con la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables en un contexto particular.

El presente estudio es correlacional porque evaluará el grado de asociación entre dos o más variables, medirá cada una de ellas, luego se cuantificará y analizará la vinculación. Tales correlaciones se sustentarán en hipótesis y se someterán a prueba.

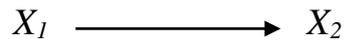
4.1.2 Nivel de investigación

El presente estudio es de nivel básico de tipo correlacional, porque el resultado es generar un nuevo conocimiento.

4.1.3 Diseño de la investigación

El presente estudio es de diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional, correlacional porque evaluará el grado de asociación entre dos o más variables, medirá cada una de ellas, luego se cuantificará y analizará la vinculación. Tales correlaciones se sustentarán en hipótesis y se someterán a prueba Hernández , Fernandez , & Baptista (2010). El diseño del estudio se aprecia en la figura siguiente:

Diseño correlación:



Dónde: X_1 : Conocimiento financiero

X_2 : Uso del servicio financiero

Figura 1: *Diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional.*

Hernández, Fernández, y Baptista (2010) describen la relación de las variables en un momento determinado. (p154)

4.2 Población y muestra

Universo

El universo está conformado por todos los micros y pequeñas empresas del rubro de agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, que son aproximadamente 50 MYPE de este rubro.

Muestra

La muestra de un estudio es un subconjunto o parte del universo o población en que se lleva a cabo la investigación con el fin de obtener la información y posteriormente generalizar los hallazgos a la población o universo. En este estudio la muestra fue de 24 MYPE del rubro Agencia de Turismo en la ciudad de Huaraz en el año 2018.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable, según Hernández, Fernández & Baptista (2010) nos manifiesta que “la variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse y observarse”. (p. 105)

Definición conceptual de las variables

Conocimiento financiero

El conocimiento financiero es un proceso mental que consiste en clasificar, explicar y entender sobre los servicios financieros que ofrecen las entidades financieras.

Uso de los servicios financieros

Se refiere a la utilización de los servicios crediticios de parte de la Población Económicamente Activa (PEA) o las MYPE.

Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización del variable *conocimiento financiero*

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
Conocimientos financieros	Activo financiero	- ¿Cuál de los siguientes enunciados no se relaciona a un activo financiero? - ¿Son características de los activos financieros, excepto?

Mercados financieros	<p>- Marlo ha ahorrado S/5,000 para sus gastos de titulación. Planifica comenzar el próximo mes y necesita todo el dinero que ahorró. ¿Cuál de las siguientes formas es el más seguro para guardar su dinero?</p> <p>- ¿A quiénes intermedian los mercados financieros?</p>
Inflación	<p>- ¿Cuál de los siguientes enunciados define bien el concepto de Inflación?</p> <p>- ¿Uno de los siguientes enunciados no influye en la inflación?</p>
Tasa de interés	<p>- Fuera de los interés, ¿Qué otras cosas el Banco te cobra?</p> <p>- ¿Cuál es el interés que produce S/2, 400, a una tasa anual de 10% (interés simple) en un año?</p>
Ahorro	<p>- ¿Qué es ahorro?</p> <p>- ¿Cuál es la principal razón por la que usted ahorra o ahorraría?</p>
Tarjeta de crédito	<p>- ¿Qué es un crédito?</p> <p>- ¿Cuál es la desventaja de utilizar una tarjeta de crédito?</p>

Tabla 3

Matriz de operacionalización del variable *uso de servicio financiero*

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
Uso de Servicios Financieros	Servicios financieros	- Durante el año 2017, ¿Usted, solicitó algún tipo de asesoramiento y evaluación financiera? - Durante el año 2017, ¿su empresa recibió algún tipo de financiamiento?

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de un cuestionario.

4.4.2 Instrumentos

Los instrumentos que utilizó fueron los cuestionarios, al respecto Hernández *et. al* (2010) indicó que “los cuestionarios son un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

4.5 Plan de análisis

Análisis descriptivo

Se analizó con el programa estadístico SPSS versión 24.0 en español, los resultados serán presentados en tablas de frecuencias y gráficos de barra con sus respectivas interpretaciones, los resultados se presentaran de acuerdo los objetivos de investigación.

Análisis inferencial

Para la prueba de la hipótesis general, e hipótesis específicas se tendrá en cuenta la naturaleza de las variables, se para ello se aplicara la prueba de normalidad, posteriormente se calculara los coeficientes de correlación, se interpretaran el grado de correlación de acuerdo al siguiente nivel de correlación.

Tabla 4

Nivel de correlación

-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil

0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 305)

4.6 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p><i>Problema principal</i> ¿Cuál es la relación entre el conocimiento financiero y uso de los servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018?</p>	<p><i>Objetivo general</i> Determinar la relación entre el conocimiento financiero y uso de los servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	<p><i>Hipótesis general</i> Existe relación directa significativa entre el conocimiento financiero y el uso de los servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018.</p>	Variables 1: Conocimiento financiero	
			<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
			Activo financiero	c1, c2
			Mercados financieros	c3, c4
			Inflación	c5, c6
			Tasa de interés	c7, c8
			Ahorro	c9, c10
			Tarjeta de crédito	c11, c12
Variable 2: Uso de servicio financiero				
<p><i>Problemas específicos:</i> ¿Cuál es el nivel de conocimiento financiero de los propietarios de las MYPE? ¿Cuál es el nivel de uso de los servicios financieros de los propietarios de las MYPE?</p>	<p><i>Objetivos específicos:</i> - Describir el nivel de conocimiento financiero de los propietarios de las MYPE - Describir el uso de los servicios financieros de los propietarios de las MYPE.</p>	<p><i>Indicadores</i></p> <p>La empresa recibió algún tipo de financiamiento</p>		
		<p><i>Ítems</i></p> <p>Durante el año 2017, ¿su empresa recibió algún tipo de financiamiento?</p>		

Matriz de consistencia (continúa)

Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal de alcance correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>Todas las MYPE del rubro de agencias de turismo en la ciudad de Huaraz que son aproximadamente 50 MYPE.</p> <p>Muestra:</p> <p>24 MYPE del rubro de agencias de turismo en la ciudad de Huaraz</p>	<p>variable 1: Conocimiento Financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas: encuesta • Instrumentos: Escala de conocimiento • Autor: Marlo Miguel Molina Quiñones • Año: 2018 • Ámbito de aplicación: dueño o generante de las MYPE • Forma de administración: individual <p>variable 2: Uso Y Acceso A Servicios Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario estructurado de una sola pregunta • Autor: Marlo Miguel Molina Quiñones • Año: 2018 • Ámbito de aplicación: dueño o generante de las MYPE • Forma de administración: individual 	<p>Análisis descriptivo</p> <p>Para variables cuantitativas utilizó las medidas de tendencia central y dispersión como la media y desviación estándar, para variables cualitativa se presentó tablas de frecuencia y gráficos de barra</p> <p>Análisis inferencial</p> <p>Se empleó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado con un nivel de significancia de 5% y el coeficiente de Rho de Spearman.</p>

4.7 Principios éticos

Para cumplir con los criterios éticos de investigación, se presentó el consentimiento informado, posteriormente se encuestó sólo a aquellos que firmaron el consentimiento informado, es importante mencionar que el consentimiento informado y la encuesta no coinciden en su identificación, en el consentimiento informado indica que la encuesta es anónima y confidencial, y que el encuestado puede decidir retirarse de la encuesta en el momento que desea.

V. Resultados

5.1. Resultados

Análisis descriptivo

En la tabla 1, se presenta la frecuencia de los datos generales donde podemos apreciar que la edad promedio de los encuestados fue 34 años, el 66.7% fueron de género femenino, el 83.3% tienen grado de instrucción superior, para concluir, la empresa en promedio tienen 13 años de funcionamiento.

Tabla 1

Tabla de frecuencias de las variables edad, sexo, Grados de instrucción, cargo y años de funcionamiento.

variables	Media	Desviación estándar	N	%
Edad	34.24	14.15	-	-
Sexo				
Masculino	-	-	8	33.3
Femenino	-	-	16	66.7
Grado de instrucción				
Secundaria	-	-	4	16.7
Superior	-	-	20	83.3
Cargo				
Dueño	-	-	4	16.7
Gerente	-	-	4	16.7
Otro	-	-	16	66.6
Años de funcionamiento	12.67	10.11		

Conocimiento de finanzas

En la tabla 2, se presenta frecuencia de las MYPE según nivel de conocimiento, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE tienen conocimiento alto sobre financiamiento.

Tabla 2

Tabla de frecuencia de las MYPE según nivel de *conocimiento financiero* en las agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Conocimiento Financiero	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8.3
Medio	12	50.0
Alto	10	41.7
Total	24	100.0

En la tabla 3, se presenta frecuencia de concepto de activos financieros en las MYPE, donde podemos observar que el 25% de las MYPE conocen el concepto de activo financiero.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de las MYPE en concepto de activos financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Concepto de activo financiero	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	18	75.0
Conoce	6	25.0
Total	24	100.0

En la tabla 4, se presenta frecuencia de las características de activo financiero en las MYPE, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE conocen sobre las características de activo financiero.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de las MYPE en las características de activo financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Característica de activo financiero	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	14	58.3
Conoce	10	41.7
Total	24	100

En la tabla 5, se presenta frecuencia de las Formas seguras de guardar dinero en las MYPE, donde podemos observar que el 75% de las MYPE conocen sobre las formas seguras de guardar dinero.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de las MYPE en las Formas seguras de guardar dinero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Formas seguras de guardar dinero	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	6	25.0
Conoce	18	75.0
Total	24	100.0

En la tabla 6, se presenta frecuencia de los mercados financieros en las MYPE, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE conocen sobre mercados financieros.

Tabla 6

Tabla de frecuencia de las MYPE en los mercados financieros en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Intermedian los mercados financieros	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	10	41.7
Conoce	14	58.3
Total	24	100.0

En la tabla 7, se presenta frecuencia del concepto de inflación en las MYPE, donde podemos observar que el 33.3% de las MYPE conocen sobre concepto de inflación.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de las MYPE en el concepto de inflación en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Concepto de inflación	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	16	66.7
Conoce	8	33.3
Total	24	100.0

En la tabla 8, se presenta frecuencia de enunciado que influye en la inflación de las MYPE, donde podemos observar que el 16.7% de las MYPE conocen sobre el enunciado que influye en la inflación.

Tabla 8

Tabla de frecuencia de las MYPE en la implicancia de la inflación en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Implicancia de la inflación	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	20	83.3
Conoce	4	16.7
Total	24	100.0

En la tabla 9, se presenta frecuencia de otros gastos que cobra el banco en las MYPE, donde podemos observar que el 83.3% de las MYPE conocen sobre otros gastos que cobran el banco, fuera del interés.

Tabla 9

Tabla de frecuencia de las MYPE en otros gastos que cobra el banco en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Gastos que cobra el banco	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	4	16.7
Conoce	20	83.3
Total	24	100.0

En la tabla 10, se presenta frecuencia de cálculo de interés en las MYPE, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE conocen sobre como calcular los intereses que presenta el banco.

Tabla 10

Tabla de frecuencia de las MYPE en el cálculo de interés en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Cálculo de interés	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	10	41.7
Conoce	14	58.3
Total	24	100.0

En la tabla 11, se presenta frecuencia del concepto de ahorro en las MYPE, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE conocen sobre concepto de ahorro.

Tabla 11

Tabla de frecuencia de las MYPE en el concepto de ahorro en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Concepto de ahorro	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	14	58.3
Conoce	10	41.7
Total	24	100.0

En la tabla 12, se presenta frecuencia de la razón del ahorro en las MYPE, donde podemos observar que el 75% de las MYPE conocen sobre las razones por la que uno decide ahorrar.

Tabla 12

Tabla de frecuencia de las MYPE en la razón del ahorro en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Razón del ahorro	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	6	25.0
Conoce	18	75.0
Total	24	100.0

En la tabla 13, se presenta frecuencia del concepto de crédito en las MYPE, donde podemos observar que el 75% de las MYPE conocen sobre concepto de crédito.

Tabla 13

Tabla de frecuencia de las MYPE en el concepto de crédito en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Concepto de crédito	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	6	25.0
Conoce	18	75.0
Total	24	100.0

En la tabla 14, se presenta frecuencia de la ventaja de la tarjeta de crédito en las MYPE, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE conocen sobre las ventajas de la tarjeta de crédito brinda.

Tabla 14

Tabla de frecuencia de las MYPE en la ventaja de tarjeta de crédito en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz

Ventaja de la tarjeta de crédito	Frecuencia	Porcentaje
No conoce	10	41.7
Conoce	14	58.3
Total	24	100.0

Acceso y uso de servicios financieros

En la tabla 15, se presenta frecuencia de las MYPE según acceso financiero, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE solicitaron algún tipo de asesoramiento y evaluación.

Tabla 15

Tabla de frecuencia de las MYPE según acceso a servicio financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Solicita algún tipo de asesoramiento y evaluación financiera	n	%
No	10	41.7
Si	14	58.3
Total	24	100.0

En la tabla 16, se presenta frecuencia de las MYPE según uso financiero, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE recibieron algún tipo de financiamiento.

Tabla 16

Tabla de frecuencia de las MYPE según uso de servicio financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Recibió algún tipo de financiamiento	N	%
No	14	58.3
Si	10	41.7
Total	24	100.00

En la tabla 17, se presenta frecuencia de las MYPE según las dificultades que tuvo para no recibir el financiamiento solicitado, donde podemos observar que el 25% de las MYPE tuvieron dificultad en presentar garantías.

Tabla 17

Tabla de frecuencia de las MYPE según las dificultades que tuvo para no recibir el financiamiento solicitado en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Dificultades que tuvo para no recibir el financiamiento solicitado	n	%
Presentar garantías (hipoteca, avales, prendas)	6	25.00
Demostrar los ingresos de la empresa	4	16.67
Poco tiempo de funcionamiento de la empresa	4	16.67
Cumplir con la documentación exigida	4	16.67

En la tabla 18, se presenta frecuencia de las MYPE si está conforme con el financiamiento recibido, donde podemos observar que el 25% de las MYPE si están conforme con el financiamiento recibido.

Tabla 18

Tabla de frecuencia de los propietarios de las MYPE si está conforme con el financiamiento recibido en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Está conforme con el financiamiento recibido	n	%
No	4	40%
Si	6	60%
Total	10	100.0%

En la tabla 19, se presenta frecuencia de los propietarios de las MYPE sobre las razones por lo que no está conforme con el financiamiento recibido. Donde podemos observar que el 16.67% de las MYPE están inconformes con los altos interés.

Tabla 19

Tabla de frecuencia de las MYPE sobre las razones por lo que no está conforme con el financiamiento recibido en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Razones por lo que no está conforme con el financiamiento recibido.	n	%
Altos intereses	4	16.67
Altas comisiones	4	16.67

En la tabla 20, se presenta frecuencia de las MYPE según la procedencia del financiamiento. Donde podemos observar que el 25% de las MYPE obtienen financiamiento en los bancos.

Tabla 20

Tabla de frecuencia de las MYPE en la Institución de donde obtuvo el financiamiento en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Institución de donde obtuvo el financiamiento	n	%
Banco	6	25.00
Caja municipal	2	8.33
EDPYME	2	8.33
Total	10	41.67

Análisis inferencial

Hipótesis nula: No existe relación entre conocimiento financiero y uso de servicio financiero

Hipótesis alterna: Existe relación entre conocimiento financiero y uso de servicio financiero

En la tabla 17 se presenta la frecuencia de MYPE según nivel de conocimiento de finanzas y uso de servicio de financiamiento. Podemos apreciar que los que tienen conocimiento bajo hasta medio, por lo general no hacen uso de los servicios financieros (71.4%), mientras los que tienen conocimiento alto de finanzas, la mayoría hacen usos de los servicios financieros (60%).

Según la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado, se encontró una probabilidad mayor o igual al nivel de significancia ($X^2 = 2.37$, $p = 0.124 \geq 0.05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5%, se concluye que no existe relación entre conocimiento financiero y usos de servicio financiero.

Tabla 17

Tabla de frecuencia de los propietarios de las MYPE según nivel de conocimiento de finanzas y uso de servicio de financiamiento.

Nivel de conocimiento	La empresa recibió algún tipo de financiamiento			
	Si		No	
	N	%	N	%
Bajo y medio	4	40.0%	10	71.4%
Alto	6	60.0%	4	28.6%
Total	10	100%	14	100%

$$X^2 = 2.37, p = 0.124$$

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo resultados podemos observar que hay un porcentaje regular de MYPE que conocen sobre servicio financiero, el 50% de las MYPE tienen un conocimiento medio, los temas que más conocen fueron *gastos que cobra el banco* (83%); *conceptos de crédito* (75%); *razón de ahorro* (75%) y *formas seguras de guardar dinero* (75%), y conocen menos sobre *concepto de activo financiero* (25%) e *implicancias de la inflación* (17%). Este resultado es similar al estudio realizado por Olin (2014), donde el 50% de los estudiantes perciben que tienen un conocimiento financiero de nivel medio. También este estudio es coherente al estudio realizado por Guadalupe (2015), donde encontraron que el 67.1% de los estudiantes conocen sobre el cálculo de interés, el 74.8% conocen sobre análisis de tasa de interés.

Sobre acceso y uso de servicio financiero, podemos decir que las MYPE si solicitan asesoramiento financiero, el 58.3% de las MYPE solicitaron algún tipo de asesoramiento y evaluación, este resultado es similar al estudio realizado por León, Sánchez & Jopen (2016), donde encontraron que el 53.5% de la MYPE del sector servicio solicita financiamiento externo al negocio.

En este estudio también se observa que las MYPE reciben con regularidad algún tipo de servicio financiero, el 41.7% de las MYPE recibieron algún tipo de financiamiento. Este resultado es coherente al estudio realizado por Peña, Hoyo & Tuesta (2014), donde encontraron que el 38% tiene algún ahorro o crédito en instituciones financieras formales. También es coherente al

estudio realizado por Sánchez (2016), donde para el año 2013, el 43.10% obtuvo algún tipo de préstamo.

Según la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado, se encontró una probabilidad mayor o igual al nivel de significancia ($X^2 = 2.37$, $p = 0.124 \geq 0.05$), por lo que no se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5%, se concluye que no existe relación entre conocimiento financiero y usos de servicio financiero, significa que el uso del servicio financiero no obedece necesariamente a que uno tenga conocimiento financiero.

VI. Conclusiones

Conclusión 01: de acuerdo al objetivo específico 1, podemos concluir que la mayoría de los encargados de las MYPE tienen conocimiento entre medio (50%) y alto (41.7%), es decir el 91.7% de los encargados de las MYPE tienen al menos un conocimiento medio sobre financiamiento.

Conclusión 02: de acuerdo al objetivo específico 2, podemos concluir que los encargados de las MYPE, casi la mitad de ellos adquirieron algún tipo de servicio financiero (41.7%).

Conclusión 03: con respecto al objetivo general, en la conclusión 02, podemos observar que los encargados de las MYPE utilizan algún tipo de servicio financiero, pero este no está asociado al conocimiento financiero que tienen los encargados de las MYPE, es decir el uso de servicio financiero es independiente al

conocimiento financiero de las MYPE, probablemente que el uso de los servicios financieros obedece a otros factores diferentes al conocimiento financiero.

VII. Recomendaciones

Recomendación 01: Se recomienda a los futuros investigadores, buscar las razones por las que los propietarios de las MYPE no han accedido a dicho conocimiento sobre finanzas, ya que esta población representa un porcentaje considerable.

Recomendación 02: Se recomienda en futuras investigaciones, detectar los factores específicos por los cuales un porcentaje considerable de los propietarios de las MYPE no acceden al uso de algún servicio financiero, así ayudar a mejorar y crear más MYPE en el entorno local y nacional.

Recomendación 03: Se recomienda en futuras investigaciones incorporar otras variables para poder explicar la variabilidad del uso de los servicios financieros.

VIII. Aspectos complementarios:

8.1. Referencias bibliográficas

- Agreda, D. (2016). *El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de empresa de servicios Daniel EIRL de Chimbote, 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Alarcon, C., Flores, C., Ormazabal, F., Vera, M., & Yañez, A. (2013). *Indicadores de acceso y uso a servicios financiero en Chile*. Santiago: Universidad de Chile.
- Cespedes, C., & Rosario, R. (2016). *Acceso y uso de los Servicios Financieros en el Desarrollo de la Economía Financiera de Bolivia : 1998-2014*. La Paz: Universidad "Mayor de San Andrés".
- Cespedes, R. (2016). *Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- Gonzales, C. (2016). *Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes*. Potosí: Universidad Autónoma. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://ninive.uaslp.mx/jsui/bitstream/i/4158/1/Tesis%20Carlos%20Go%CC%81mez%20Gonzalez%CC%81lez.pdf>
- Guadalupe, B. (2015). *Midiendo cultura financiera en estudiantes universitarios*. Potosí-Bolivia: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <https://riica2016.unican.es/wp-content/uploads/2016/06/RIICA-2016-Sesiones-Paralelas-Mesa-5-Comunicaciones.pdf>
- Hernández , R. S., Fernandez , C. C., & Baptista, M. L. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Apoyo. (2005). Economía para todos. En I. Apoyo, *La inflación y el desempeño* (págs. 160-163). Lima: Editorial Bruño.
- León, J., Sánchez, M., & Jopen, G. (2016). *Determinantes del acceso y uso de servicios financieros de las microempresas en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Marconi, R. (2014). *El milagro de inclusión financiera: la industria Microfinanciera de Bolivia (1990-2013)*. Bolivia.

- Martinez, H., & Guerrero, G. (2009). *Introducción a las ciencias sociales*. Santa Fé Mexico: Cengage Learning.
- OCDE. (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. Paris: La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
- Olin, B. (2014). *La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión*. Santiago de Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Pari, P. (2008). *Conocimientos para la detección temprana de la enfermedad de Alzheimer y las actitudes frente a la enfermedad que tiene el personal de enfermería del Albergue Central Ignacia Rodulfo Vda. de Canevaro*. Lima: UNMSM.
- Peña, M. (2010). *Gestión del conocimiento*. La Coruña: Netbiblo.
- Peña, X., Hoyo, C., & Tuesta, D. (2014). *Determinantes de la Inclusión Financiera en México a partir de la ENIF 2012*. México: BBVA Research.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red tercer milenio.
- Sanchez, M. (2016). *Determinantes del acceso y uso de servicios financieros de las microempresas en el Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 13 de Julio de 2018, de https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/cies_jlmsgj_informe_final.pdf
- Sánchez, N., & Montoya, V. (2017). *Limitaciones que tienen las micro y pequeñas empresas de Lima norte, para acceder a un crédito en el sistema financiero*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Shardakov, N. (1978). *Desarrollo del pensamiento en el escolar*. La Habana: Editorial de libros para la educación.
- Superintendencia de banca, s. y. (2014). *La SBS y la Inclusión Financiera en el Perú*. Lima: SBS. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/pub-nota-politica/Folleto%20IF%20\(3\).pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/pub-nota-politica/Folleto%20IF%20(3).pdf)
- UNED. (12 de Marzo de 2018). *Mercado Financiero*. Obtenido de <https://www2.uned.es/bolsa/web/doc/c1.pdf>
- UPMS. (13 de Julio de 2018). *Universidad Permanente Millán Santos*. Obtenido de <http://emp.uva.es/miguelsanmillan/TemaUnodeFinanzasB%El%20sic.pdf>

8.2. Anexos

Anexo 01



UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Estimada(o), el presente cuestionario tiene por objetivo conocer la relación entre conocimiento y uso de los servicios financieros de las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz, 2018, no hay respuesta buena ni mala y ten por seguro que la información que nos brindes será estrictamente confidencial y de carácter anónimo.

I. Datos generales

A continuación se presenta una serie de preguntas generales de la empresa, marque con una X y complete sus respuestas.

- 1) Edad: _____(en años)
- 2) Sexo: a.- Masculino () b.- Femenino ()
- 3) Nivel educativo : a.- Primaria () b.- Secundaria () c.- Superior ()

- a).- Personas que gastan y personas que ahorran dinero ()
- b).- Entre la gente que produce en el campo y la gente que vende el producto. ()
- c).- Personas que compran y personas que venden vehículos. ()
- d).- Entre la gente que ahorra y la gente que necesita financiación ()

Sobre inflación

5. ¿Cuál de los siguientes enunciados define bien el concepto de Inflación?

- a).- Proceso en el que los gastos de un país crecen desmedidamente. ()
- b).- Cuando el gobierno no administra bien un país. ()
- c).- Proceso en el que los precios de una economía crecen a lo largo del tiempo en forma continua y generalizada. ()
- d).- No se / no entiendo. ()

6. ¿Uno de los siguientes enunciados no influye en la inflación?

- a).- Crecimiento de la oferta del dinero (incremento de la masa monetaria) ()
- b).- El presupuesto público es menor a la realidad. ()
- c).- Gasto publico crece por encima de la generación de recursos (ingresos públicos) ()
- d).- Perdida de la moneda local (divisas) ()

Sobre tasa de interés

7. Fuera de los interés, ¿Qué otras cosas el Banco te cobra?

- a).- Movilidad de clientes y socios. ()
- b).- Las comisiones y gastos bancarios ()

- c).- Gastos de solo gerencia () d).-Gastos de uniforme y uso de muebles ()

8. ¿Cuál es el interés que produce S/2, 400, a una tasa anual de 10% (interés simple) en un año?

- a).- S/. 2, 640 () b).- S/ 480 ()
c).- S/ 240 () d).- No se calcular ()

Sobre el ahorro

9. ¿Qué es ahorro?

- a).- Tener dinero para urgencias. () b).- No gastar. ()
c).- Algo para el futuro. () d).- Guardar el dinero. ()

10. ¿Cuál es la principal razón por la que usted ahorra o ahorraría?

- a).- Para la vejez () b).- Educación de hijos ()
c).- Para proyectos o negocios () d).- Gastos personales ()

Sobre tarjeta de crédito

11. ¿Qué es un crédito?

- a).- Es un compromiso con el banco. () b).- Es una deuda ()
c).- Es un préstamo que se paga en cuotas () d).- Es préstamo que genera intereses. ()

12. ¿Cuál es la desventaja de utilizar una tarjeta de crédito?

- a).- Posibilidad de comprar cuando no hay dinero () b).- Evitar asaltos ()
c).- Manejar menos dinero en efectivo () d).- Comisiones elevadas por operaciones ()

III. Uso de servicios financieros

A continuación se presenta una serie de preguntas sobre acceso y uso de servicios financieros, marque con una X, la alternativa que cree conveniente.

1. Durante el año 2017, ¿Usted, solicitó algún tipo de asesoramiento y evaluación financiera?
a).- Si b).-No
2. Durante el año 2017, ¿su empresa recibió algún tipo de financiamiento?
a).- Si () (pase a la pregunta 4) b).-No ()
3. Si la respuesta fue negativo en la pregunta anterior. ¿Cuáles fueron las dificultades que tuvo para no recibir el financiamiento solicitado? (Fin de la encuesta)
a).- Presentar garantías (Hipotecas/avales/prendas) b).- Demostrar los ingresos de la empresa.
c).- Poco tiempo de funcionamiento de la empresa d).- Cumplir con la documentación exigida
e).- Calificación de centrales de riesgo f).- Otro
4. ¿Está conforme con el financiamiento recibido?
a).- Si () (pase a la pregunta 6) b).- No ()
5. Si la respuesta fue negativo en la pregunta anterior. ¿Por qué no está conforme con el financiamiento recibido?
a).- No me otorgaron el monto que solicité. b).- Altos intereses.
c).- Altas comisiones d).- Me lo dieron tarde
e).- Periodo de gracia muy corto f).- Otro
6. ¿En qué tipo de institución obtuvo el financiamiento?
a).- Banco b).-Caja municipal

- c).- Caja rural [] d).- EDPYME []
e).- Organismo no gubernamental [] f).- Otro []

7. ¿Cuál es el destino o uso que le dio al financiamiento recibido?

- a).- Para capital de trabajo [] b).- Para inversión en activo fijo []
c).- Ambos [] d).- Otro []

Anexo 02

Gráficos estadísticos

En la figura 1, se presenta la gráfica de barra agrupada de la frecuencia de las MYPE de acuerdo al conocimiento de las características financieras. Podemos observar que más del 60% los encargados de administrar las MYPE conocen sobre gastos que cobra el banco (83%); conceptos de crédito (75%); razón de ahorro (75%) y para finalizar formas seguras de guardar dinero (75%), sin embargo, menos de 25% de los encargados de las MYPE conocen sobre concepto de activo financiero (25%) e implicancias de la inflación (17%).

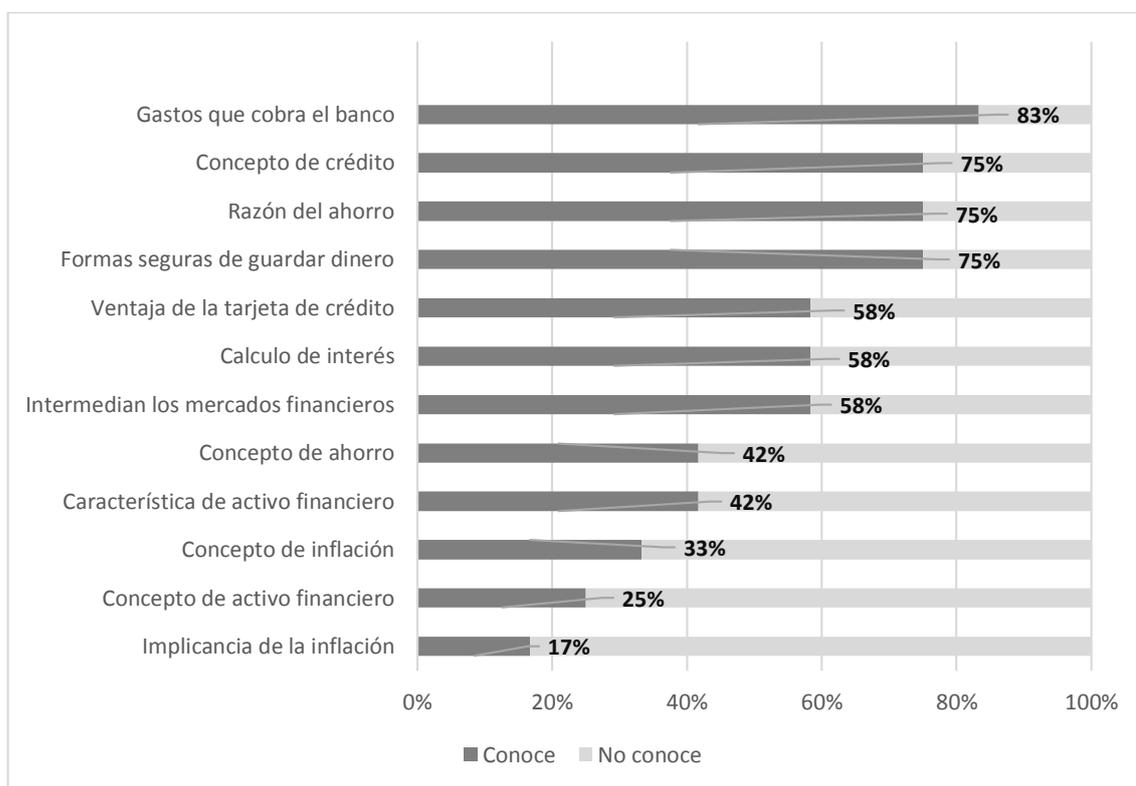


Figura 1. Gráfica de barra agrupada de la frecuencia de conocimiento financiero de MYPE en las agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Conocimiento de finanzas

En la figura 2, se presenta frecuencia de las MYPE según nivel de conocimiento, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE tienen conocimiento alto sobre financiamiento.

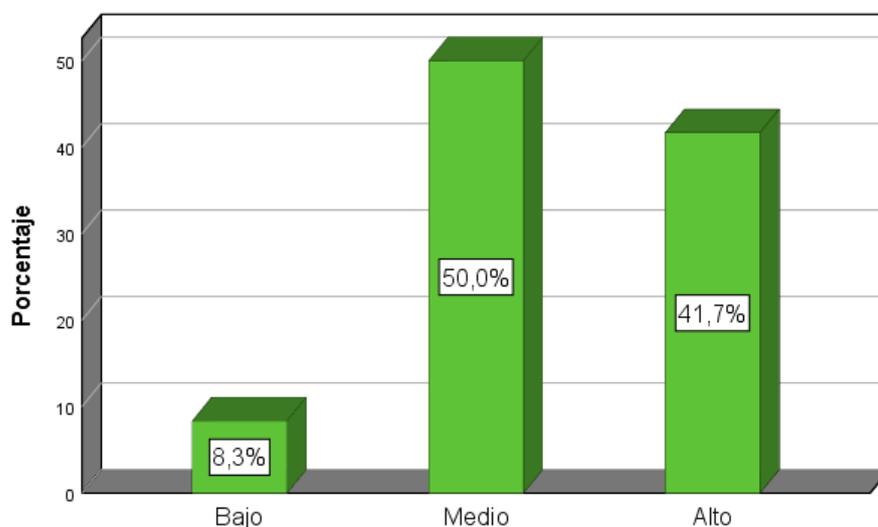


Figura 2. Gráfica de barra de la frecuencia de conocimiento financiero de las MYPE en las agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 3, se presenta frecuencia de concepto de activos financieros en las MYPE, donde podemos observar que el 25% de las MYPE conocen el concepto de activo financiero.

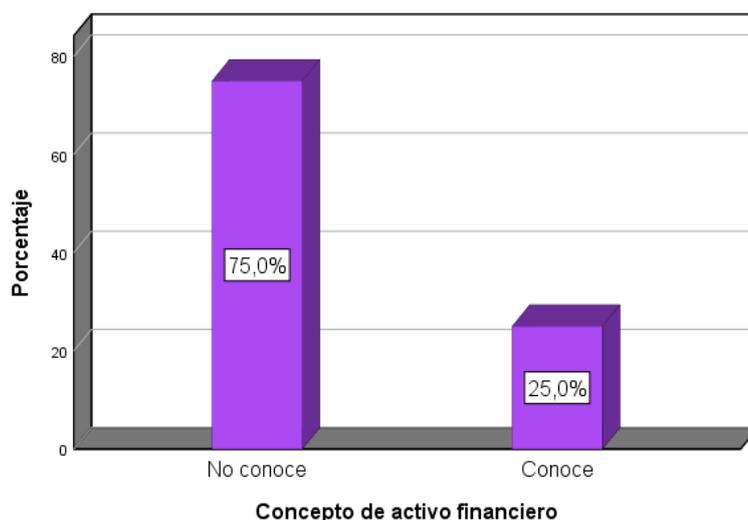


Figura 3. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en concepto de activos financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 4, se presenta frecuencia de las características de activo financiero en las MYPE, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE conocen sobre las características de activo financiero.

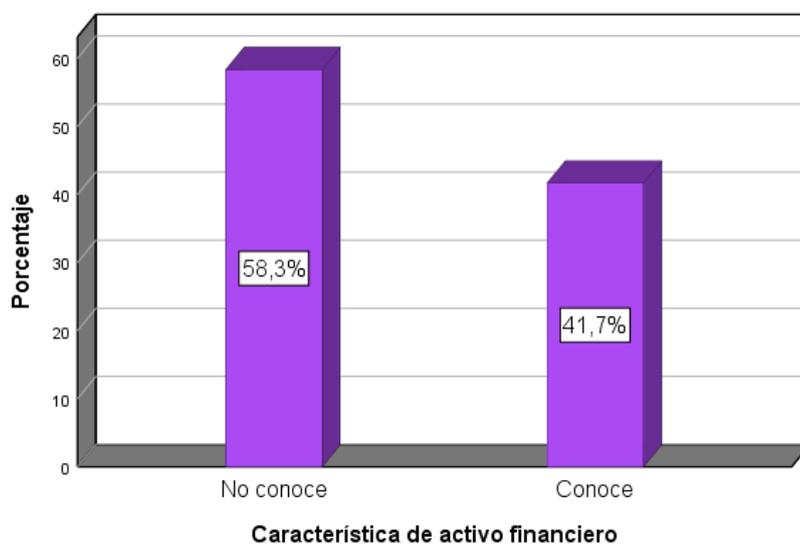


Figura 4. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en las características de activo financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 5, se presenta frecuencia de las Formas seguras de guardar dinero en las MYPE, donde podemos observar que el 75% de las MYPE conocen sobre las formas seguras de guardar dinero.

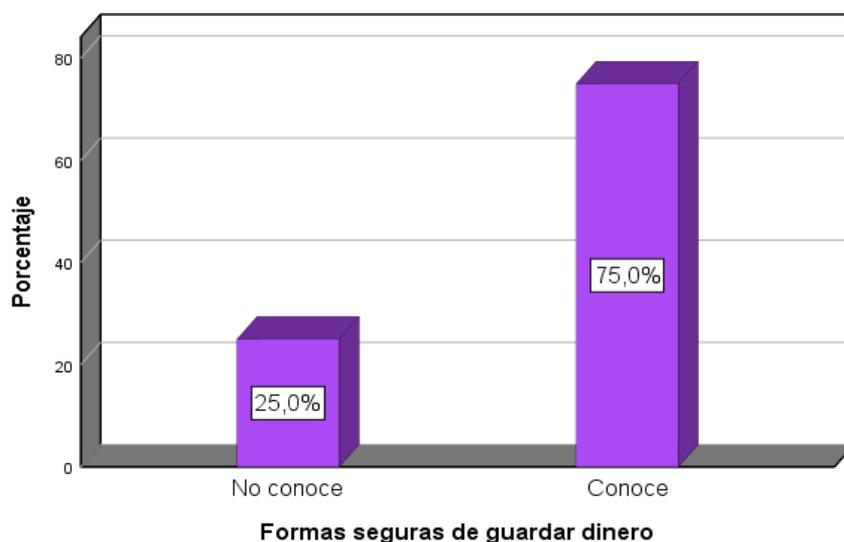


Figura 5. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en las Formas seguras de guardar dinero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 6, se presenta frecuencia de los mercados financieros en las MYPE, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE conocen sobre mercados financieros.

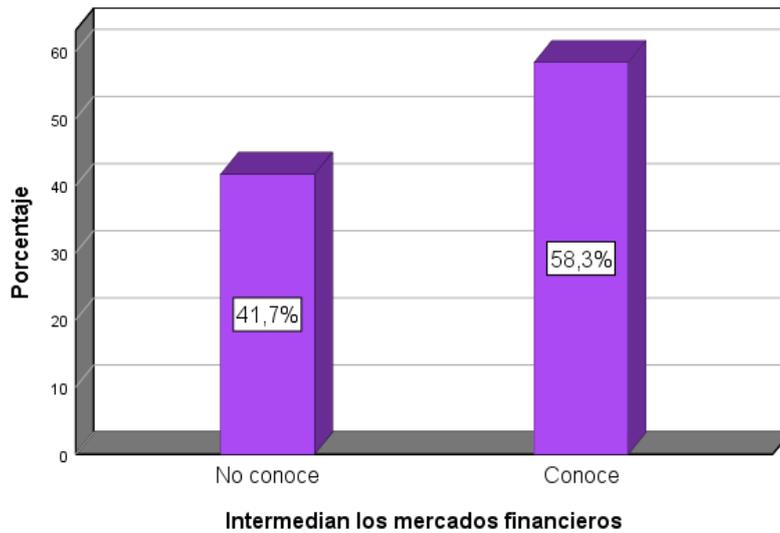


Figura 6. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE de los mercados financieros en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 7, se presenta frecuencia del Concepto de inflación en las MYPE, donde podemos observar que el 33.3% de las MYPE conocen sobre Concepto de inflación.

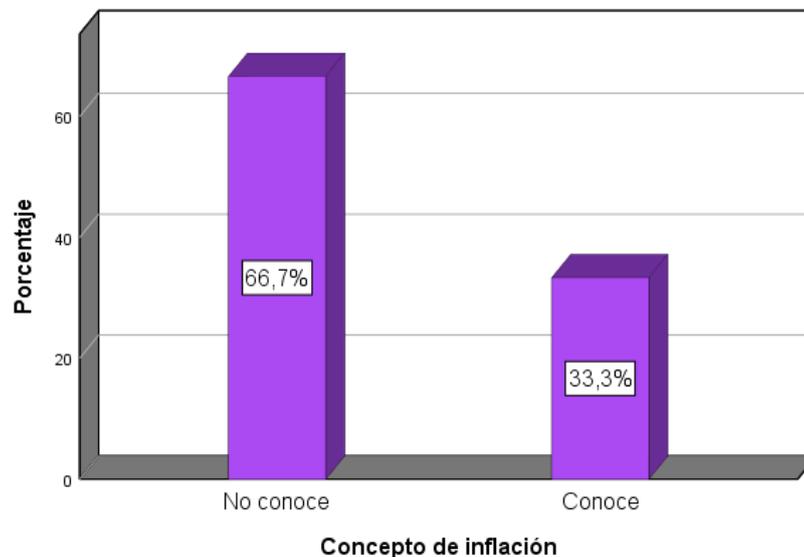


Figura 7. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE del concepto de inflación dinero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 8, se presenta frecuencia de la implicancia de la inflación en las MYPE, donde podemos observar que el 16.7% de las MYPE conocen sobre implicancia de la inflación.

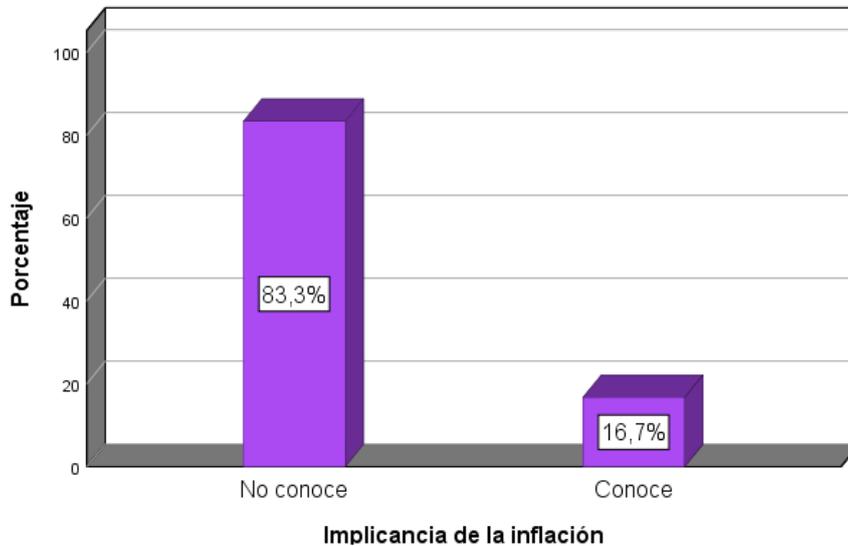


Figura 8. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE de la implicación de la inflación en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 9, se presenta frecuencia de los gastos que cobra el banco en las MYPE, donde podemos observar que el 83.3% de las MYPE conocen sobre los gastos que cobran el banco.

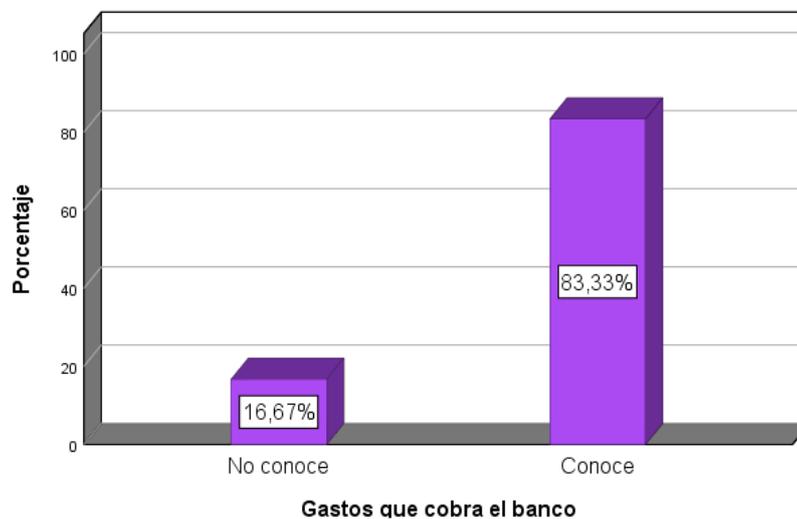


Figura 9. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE de los gastos que cobra el banco en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 10, se presenta frecuencia de cálculo de interés en las MYPE, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE conocen sobre como calcular los intereses que presenta el banco.

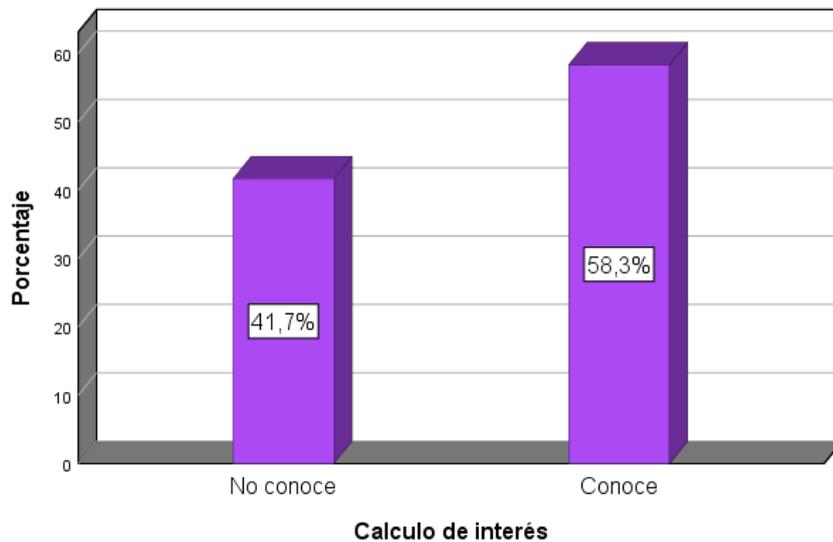


Figura 10. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en el cálculo de interés en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 11, se presenta frecuencia del concepto de ahorro en las MYPE, donde podemos observar que el 41.7% de las MYPE conocen sobre concepto de ahorro.

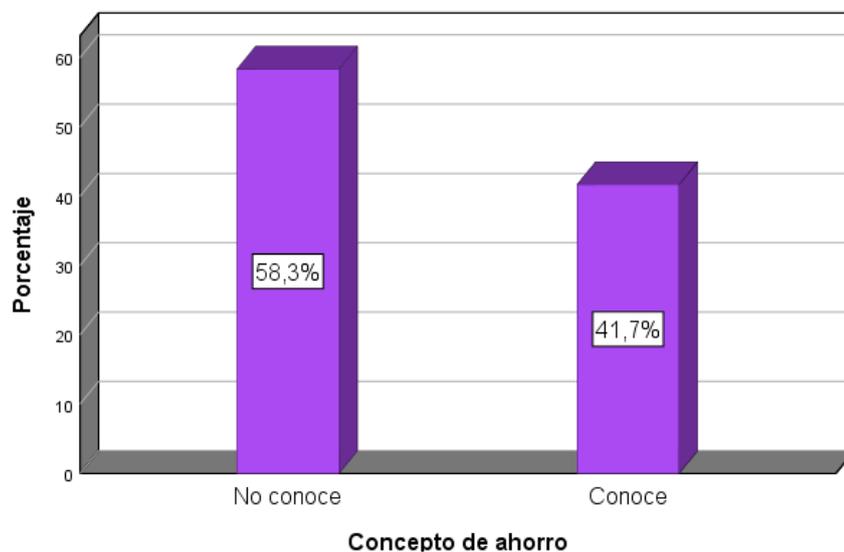


Figura 11. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en el concepto de ahorro en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 12, se presenta frecuencia de la razón del ahorro en las MYPE, donde podemos observar que el 75% de las MYPE conocen sobre la razón del ahorro.

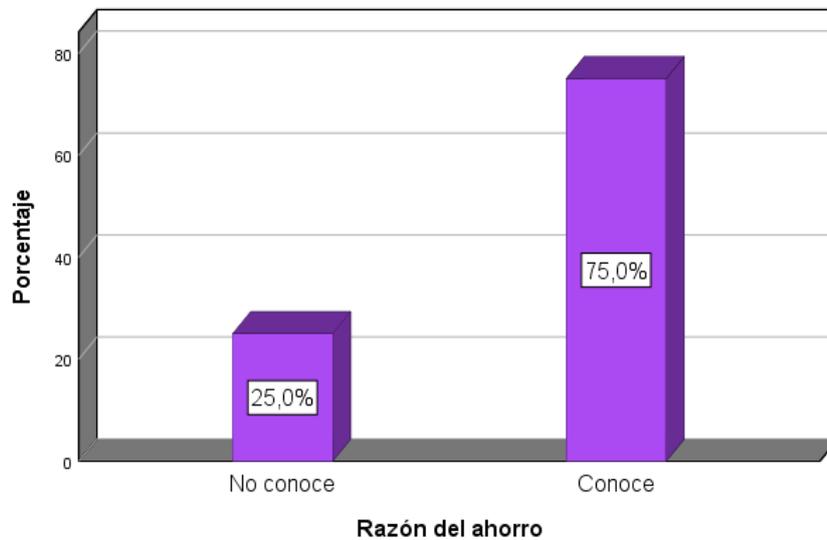


Figura 12. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en la razón del ahorro en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 13, se presenta frecuencia del concepto de crédito en las MYPE, donde podemos observar que el 75% de las MYPE conocen sobre concepto de crédito.

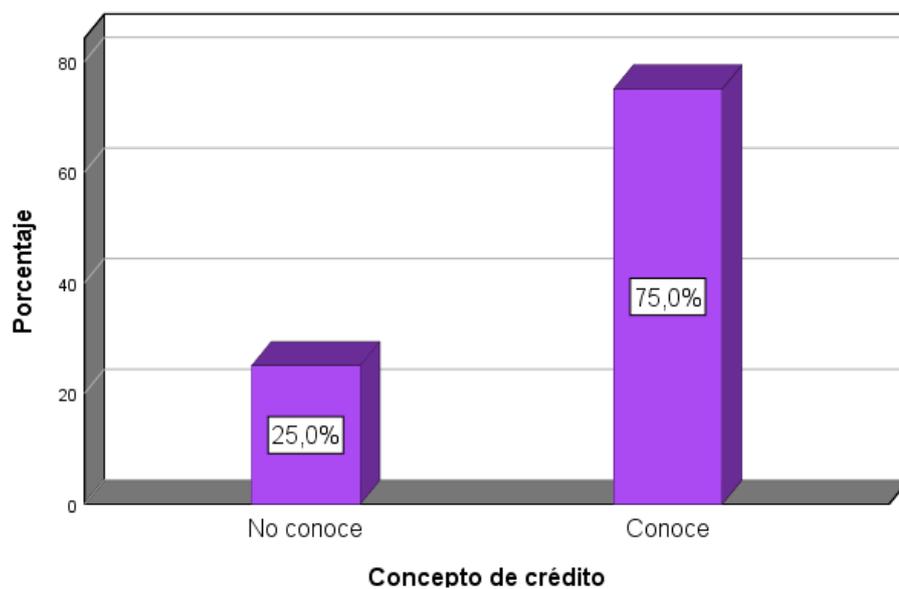


Figura 13. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en el concepto de crédito en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

En la figura 14, se presenta frecuencia de la ventaja de la tarjeta de crédito en las MYPE, donde podemos observar que el 58.3% de las MYPE conocen sobre la ventaja de la tarjeta de crédito brinda.

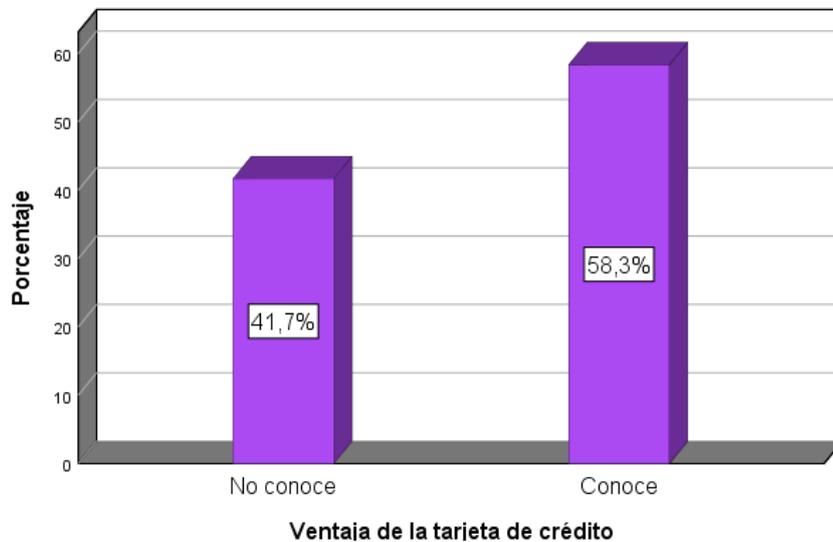


Figura 14. Gráfica de barras de frecuencia de las MYPE en la ventaja de la tarjeta de crédito en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.

Sobre acceso y uso de los servicios financieros

En la figura 15, se presenta frecuencia de las MYPE según acceso financiero, donde podemos observar que el 58% de las MYPE solicitaron algún tipo de asesoramiento y evaluación

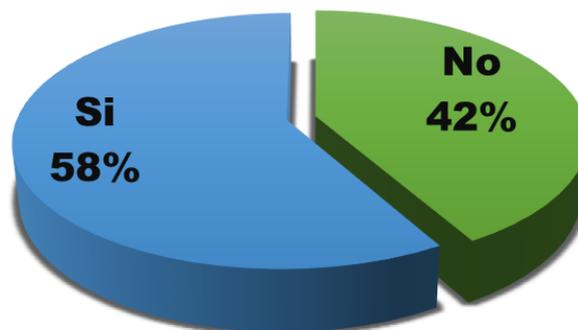


Figura 15. Gráfica de sector circular de frecuencia de las MYPE según acceso a servicio financiero en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz

En la figura 16, se presenta frecuencia de las MYPE según uso financiero, donde podemos observar que el 42% de las MYPE recibieron algún tipo de financiamiento.

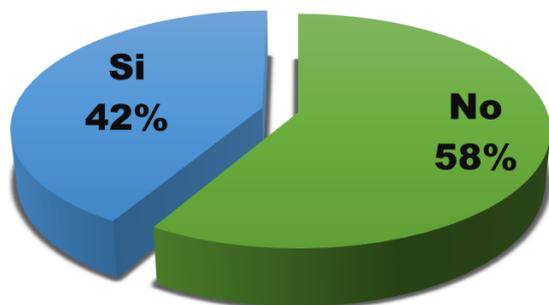


Figura 16. Gráfica de sector circular de frecuencia de las MYPE según el uso de los servicios financieros en el rubro agencias de turismo en la ciudad de Huaraz.