

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL NIVEL DE
MOROSIDAD DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ –
AGENCIA TACNA, 2025**

TESIS

Presentada por:

Bach. Alberto Antonio Cohaila Silva

ORCID: 0009-0006-6435-8556

Asesor:

Dr. Carlos Gustavo Márquez Quinto

ORCID: 0000-0001-7481-4822

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA - PERÚ

2026

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**“INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL NIVEL DE
MOROSIDAD DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ –
AGENCIA TACNA, 2025”**

Presentada por:

Bach. Alberto Antonio Cohaila Silva

**Tesis sustentada y aprobada el 13 de Agosto del 2026 ; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Guido Benedicto PALUMBO PINTO

SECRETARIO: Dra. Mariela Irene BOBADILLA QUISPE

VOCAL: Mtra. Charly Evelyn CHÁVEZ LARA

ASESOR: Dr. Carlos Gustavo MÁRQUEZ QUINTO

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Alberto Antonio Cohaila Silva , en calidad de egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 43441999.

Soy Autor de la Tesis titulada : **“INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ – AGENCIA TACNA, 2025”**, con asesor: Dr. Carlos Gustavo Márquez Quinto.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra Universidad o Instituto, ni ha sido Publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Asimismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara el 04% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se a solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración , y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades que ella deriva.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros , de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado , asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la Tesis, libro o invento.

De identificarse fraude piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna .

Tacna 13 de Agosto del 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Alberto Antonio Cohaila Silva
DNI 43441999

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación, a Dios, por brindarme la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa académica; a mis padres y familia, quienes, con su apoyo constante, comprensión y motivación han sido el pilar fundamental para seguir adelante en cada desafío y meta propuesta.

Alberto Antonio

AGRADECIMIENTOS

De manera especial, agradezco a mi asesor de tesis por su orientación, conocimientos y valiosas recomendaciones, las cuales fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de esta investigación. Asimismo, agradezco a los docentes y autoridades académicas que contribuyeron a mi formación profesional a lo largo de mi carrera.

Finalmente, agradezco al personal y a los clientes del Banco de Crédito del Perú, especialmente de la agencia de Tacna, por su disposición y colaboración al brindar la información necesaria para el desarrollo del presente estudio. Su apoyo permitió hacer posible la realización de esta investigación.

.

Alberto Antonio

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Declaración jurada de originalidad	iv
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
Índice de apéndices	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	01
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	04
1.1 Planteamiento del problema	04
1.2 Formulación del problema	07
1.2.1 Problema principal	07
1.2.2 Problemas secundarios	08
1.3 Justificación de la investigación	09

1.4	Objetivos	11
1.4.1	Objetivo general	11
1.4.2	Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		13
2.1	Antecedentes de la investigación	13
2.1.1	Antecedentes internacionales	13
2.1.2	Antecedentes nacionales	15
2.1.3	Antecedentes locales	16
2.2	Bases teóricas	18
2.2.1	Base teórica “Educación financiera”	18
2.2.1.1	Definición de educación financiera	18
2.2.1.2	Características de la educación financiera	19
2.2.1.3	Importancia de la educación financiera en las familias	20
2.2.1.4	Dimensiones para el análisis de la educación financiera	22
2.2.2	Base teórica “Nivel de morosidad del cliente”	23
2.2.2.1	Definición de nivel de morosidad	23
2.2.2.2	Factores que inciden en la morosidad	24
2.2.2.3	Dimensiones para el análisis de nivel de morosidad	26
2.3	Definición de conceptos	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		30
3.1	Hipótesis	30

3.1.1	Hipótesis general	30
3.1.2	Hipótesis específicas	30
3.2	Operacionalización de las variables	31
3.2.1	Identificación de la variable independiente	31
3.2.2	Identificación de la variable dependiente	32
3.3	Tipo de investigación	33
3.4	Nivel de investigación	34
3.5	Diseño de la investigación	34
3.6	Ámbito y tiempo social de la investigación	35
3.7	Población y muestra	35
3.7.1	Unidad de estudio	35
3.7.2	Población	35
3.7.3	Muestra	35
3.8	Procesamiento, técnicas e instrumentos	36
3.8.1	Procedimiento	36
3.8.2	Técnicas	37
3.8.3	Instrumentos	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		41
4.1	Descripción del trabajo de campo	41
4.2	Diseño de la presentación de los resultados	42
4.3	Resultados	43

4.3.1	Resultados de la variable “Educación financiera”	43
4.3.2	Resultados de la variable “Nivel de morosidad del cliente”	64
4.4	Prueba estadística	81
4.5	Comprobación de hipótesis	81
4.5.1	Contraste de las hipótesis específicas	81
4.5.2	Contraste de la hipótesis general	85
4.6	Discusión de resultados	86
	CONCLUSIONES	91
	RECOMENDACIONES	94
	BIBLIOGRAFÍA	96
	APÉNDICES	100

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	<i>Variables y dimensiones</i>	33
Tabla 2	<i>Preguntas por dimensión de la variable “Educación financiera”</i>	39
Tabla 3	<i>Preguntas por dimensión de la variable “Nivel de morosidad del cliente”</i>	39
Tabla 4	<i>Baremos</i>	40
Tabla 5	<i>Resultados respecto a la dimensión “Conocimiento financiero”</i>	44
Tabla 6	<i>Resultados respecto a la dimensión “Conocimiento financiero” (por pregunta)</i>	46
Tabla 7	<i>Resultados respecto a la dimensión “Habilidades financieras”</i>	48
Tabla 8	<i>Resultados respecto a la dimensión “Habilidades financieras” (por pregunta)</i>	50
Tabla 9	<i>Resultados respecto a la dimensión “Actitudes financieras”</i>	52
Tabla 10	<i>Resultados respecto a la dimensión “Actitudes financieras” (por pregunta)</i>	54
Tabla 11	<i>Resultados respecto a la dimensión “Bienestar financiero”</i>	56

Tabla 12	<i>Resultados respecto a la dimensión “Bienestar financiero”</i>	
	<i>(por pregunta)</i>	58
Tabla 13	<i>Resultados respecto a la variable “Educación financiera”</i>	60
Tabla 14	<i>Resultados respecto a la variable “Educación financiera”</i>	
	<i>(por dimensión)</i>	63
Tabla 15	<i>Resultados respecto a la dimensión “Crédito vencido”</i>	65
Tabla 16	<i>Resultados respecto a la dimensión “Crédito vencido”</i>	
	<i>(por pregunta)</i>	67
Tabla 17	<i>Resultados respecto a la dimensión “Refinanciamiento”</i>	69
Tabla 18	<i>Resultados respecto a la dimensión “Refinanciamiento”</i>	
	<i>(por pregunta)</i>	71
Tabla 19	<i>Resultados respecto a la dimensión “Cartera de alto riesgo”</i>	73
Tabla 20	<i>Resultados respecto a la dimensión “Cartera de alto riesgo”</i>	
	<i>(por pregunta)</i>	75
Tabla 20	<i>Resultados respecto a la variable “Nivel de morosidad del cliente”</i>	77
Tabla 21	<i>Resultados respecto a la variable “Nivel de morosidad del cliente”</i>	
	<i>(por dimensión)</i>	80
Tabla 22	<i>Hipótesis específica 01 contrastada</i>	82
Tabla 23	<i>Hipótesis específica 02 contrastada</i>	83
Tabla 24	<i>Hipótesis específica 03 contrastada</i>	84
Tabla 25	<i>Hipótesis específica 04 contrastada</i>	85

Tabla 26	<i>Hipótesis general contrastada</i>	86
----------	--------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	<i>Resultados respecto a la variable “Educación financiera”</i> 61
Figura 2	<i>Resultados respecto a la variable “Nivel de morosidad del cliente”</i> 78

ÍNDICE DE APÉNDICES

	Pág.
Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i>	101
Apéndice 2 <i>Instrumentos</i>	102
Apéndice 3 <i>Juicio de expertos</i>	106
Apéndice 4 <i>Confiabilidad de instrumentos</i>	118

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia de Tacna, 2025; fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue de 332 clientes morosos de la entidad.

Los resultados evidenciaron que en la variable educación financiera predominó el nivel regular en un 74,7%, al igual que en la variable nivel de morosidad del cliente con un 78,01% de los encuestados; se obtuvo un chi-cuadrado de 52,879 ($p = 0,000$) que implica que existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente; además, el R^2 de Nagelkerke fue de 0,204, indicando que el 20,4% de la variación de la morosidad es explicada por la educación financiera.

Se concluye que la educación financiera constituye un factor relevante en la conducta crediticia del cliente, siendo necesario fortalecer estrategias institucionales de orientación financiera para mejorar el cumplimiento de obligaciones bancarias y reducir el riesgo de morosidad.

Palabras claves: Educación financiera, morosidad del cliente, cultura, factores económicos, factores socioeconómicos.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the influence of financial education on the level of delinquency of the client of Banco de Crédito del Perú – Tacna Agency, 2025; it was of an basic type, with a quantitative approach, explanatory level and non-experimental cross-sectional design, the sample was 332 delinquent clients of the entity.

The results showed that the regular level predominated in the financial education variable at 74.7%, as well as in the customer delinquency level variable with 78.01% of respondents; a chi-square of 52.879 ($p = 0.000$) was obtained, which implies that there is a significant influence of financial education on the customer delinquency level; in addition, Nagelkerke's R^2 was 0.204, indicating that 20.4% of the variation in delinquency is explained by financial education.

It is concluded that financial education is a relevant factor in customer credit behavior, making it necessary to strengthen institutional financial guidance strategies to improve compliance with banking obligations and reduce the risk of default.

Keywords: Financial education, customer delinquency, culture, economic factors, socioeconomic factors.

INTRODUCCIÓN

En el sistema financiero actual, uno de los problemas más relevantes que enfrentan las entidades bancarias es el incremento del nivel de morosidad de los clientes, situación que afecta la sostenibilidad de las instituciones financieras y la estabilidad del sistema económico. La morosidad se produce cuando los clientes no cumplen oportunamente con el pago de sus obligaciones crediticias, lo que puede estar asociado a diversos factores, entre ellos la falta de planificación económica, el uso inadecuado del crédito y el limitado conocimiento sobre conceptos financieros básicos. En este contexto, la educación financiera se presenta como un elemento clave que permite a los usuarios del sistema financiero comprender mejor el manejo de sus ingresos, gastos, ahorro y endeudamiento, favoreciendo la toma de decisiones responsables. Esta problemática resulta particularmente relevante en los clientes del Banco de Crédito del Perú, especialmente en la agencia ubicada en la ciudad de Tacna, donde el acceso al crédito ha crecido en los últimos años, generando la necesidad de fortalecer la cultura financiera para prevenir el incremento de la morosidad.

En este sentido, la presente investigación adquiere relevancia porque busca analizar la influencia que tiene la educación financiera en el nivel de morosidad de los clientes, permitiendo identificar en qué medida el conocimiento y las prácticas financieras contribuyen al cumplimiento de las obligaciones crediticias. Los resultados de este estudio pueden servir como base para el diseño de estrategias de

capacitación financiera dirigidas a los clientes, así como para fortalecer las políticas de prevención de riesgo crediticio dentro de las instituciones bancarias. Asimismo, el estudio aporta al ámbito académico al generar evidencia empírica sobre la relación entre educación financiera y comportamiento de pago, contribuyendo al desarrollo de investigaciones en el campo de las finanzas personales y la gestión del riesgo crediticio.

Con respecto al contenido del trabajo, se tiene que en el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema de investigación, donde se describe la situación problemática relacionada con la morosidad de los clientes, se formulan el problema general y los problemas específicos, así como los objetivos de la investigación, además, se desarrollan la justificación, la importancia y las limitaciones del estudio.

El Capítulo II corresponde al marco teórico, en el cual se exponen los antecedentes de investigación, se desarrollan las bases teóricas que sustentan las variables del estudio y se definen los conceptos fundamentales; en el Capítulo III se aborda el marco metodológico, donde se describe el tipo y nivel de investigación, el diseño metodológico, la población y muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos. También se detallan los procedimientos utilizados para la recolección, procesamiento y análisis de la información.

Finalmente, el Capítulo IV presenta los resultados de la investigación, donde se realiza el análisis e interpretación de los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos; asimismo, se desarrollan la contrastación de las hipótesis. Y se culmina con la discusión de los resultados en relación con los antecedentes y las bases teóricas, y se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La morosidad de los clientes es una preocupación creciente para las instituciones financieras a nivel global; según la Reserva Federal de Nueva York (2025), la tasa de morosidad en préstamos al consumo en Estados Unidos alcanzó aproximadamente el 2,77 % en enero de 2025, una cifra que representa el nivel más alto desde mediados de 2020; en cuanto a tarjetas de crédito, la morosidad de más de 90 días llegó al 7% en el segundo trimestre de 2024, el nivel más alto desde 2011, mientras que los atrasos en préstamos de autos también subieron al 3% en el cuarto trimestre de 2024, la marca más elevada en 14 años. Estas tendencias reflejan que incluso economías sólidas enfrentan presión por el incremento de incumplimientos, con impactos directos en las provisiones que deben constituir los bancos, reduciendo su rentabilidad y afectando su capacidad operativa.

Los préstamos no productivos—conocidos como *non-performing loans* (NPL)—representan una de las principales amenazas a la salud financiera de las

entidades bancarias; según datos globales, la tasa promedio mundial de NPL ronda el 5,5 % del total del crédito bancario (The Global Economy, 2022); en regiones como Europa, los supervisores del Banco Central Europeo advirtieron en junio de 2025 sobre el riesgo creciente de impagos en crédito al consumo, pymes y préstamos comerciales inmobiliarios en zonas no primarias, especialmente bajo presiones macroeconómicas y geopolíticas; de forma similar, en mercados emergentes como China, los grandes bancos vendieron unos 74 mil millones de yuanes en préstamos no productivos durante el primer trimestre de 2025, lo que supone un incremento del 190 % interanual, principalmente en préstamos personales (70 %) (Banco Central Europeo, 2025).

En el ámbito peruano, los niveles de morosidad también han escalado considerablemente; al respecto, Narváez (2024) afirma que en la primera mitad del 2024, la tasa promedio del sistema financiero alcanzó 6,99%, un incremento importante respecto al cierre del 2023 (5,95%); esta situación ha sido particularmente crítica en entidades no bancarias, como las cajas rurales que reportaron una morosidad de 30,35% en créditos a microempresas; en financieras y cajas municipales las tasas fueron superiores al 7%; mientras que la banca múltiple, aunque más sólida, muestra morosidad creciente en créditos para pequeñas y medianas empresas (10,43% y 13,11% respectivamente).

Este panorama plantea graves desafíos a las entidades financieras y a los reguladores; por un lado, la obligación de incrementar provisiones reduce las

utilidades, frena la expansión crediticia y restringe el acceso al financiamiento, en especial para empresas y consumidores vulnerables; por otro lado, Narváez (2024) señala que resulta imprescindible revisar las políticas de crédito, adoptar análisis predictivo mediante analítica de datos e inteligencia artificial, y fortalecer mecanismos regulatorios liderados por la SBS y el BCRP para auditar adecuadamente a instituciones con morosidades elevadas. También se subraya la necesidad de promover educación financiera, productos de crédito adaptados (p. ej. con gracia o tasas diferenciales) y programas de restructuración de deuda para clientes con riesgo de impago prolongado, como parte de una estrategia integral para estabilizar el sistema.

En el caso del Banco de Crédito del Perú (BCP), que es la principal entidad financiera del país, enfrenta en los últimos años un aumento considerable en sus niveles de morosidad, lo que representa un reto para su estabilidad y gestión de riesgos. Según informes de clasificación de riesgo, hacia marzo de 2024, el ratio de préstamos no productivos alcanzó alrededor de 4,6%, superando el promedio previo a la pandemia de 3,0 % y situándose en línea con el promedio del sistema financiero nacional (SBS, 2024). Este incremento se ha atribuido principalmente al deterioro de la cartera de microcréditos y préstamos de consumo, sectores en los que la vulnerabilidad económica de los deudores es mayor. La situación se agrava debido a la persistente inestabilidad política y a factores externos como fenómenos climáticos, que han afectado las economías familiares y la capacidad de pago de las pequeñas y medianas empresas.

La problemática de la morosidad en el Banco de Crédito del Perú (BCP) se ve intensificada por la limitada educación financiera de una parte considerable de sus clientes, especialmente en los sectores de microcréditos y préstamos de consumo. Muchos usuarios acceden a productos crediticios sin comprender plenamente las condiciones, los plazos ni las implicancias de incumplir con sus obligaciones, lo que conduce a un uso inadecuado del crédito y a dificultades para afrontar los pagos. Esta carencia de conocimientos financieros fomenta decisiones poco sostenibles, como el sobreendeudamiento o la priorización de gastos de corto plazo frente a obligaciones crediticias, incrementando así la tasa de morosidad; de este modo, la falta de educación financiera no solo afecta la economía de las familias, sino que también representa un riesgo para la estabilidad de la entidad y la confianza en el sistema bancario.

Por tanto, dicha problemática de morosidad es la que se pretende analizar con esta investigación, desde la perspectiva del cliente del BCP – Agencia Tacna, y si la educación financiera resulta ser un factor influyente en dicho escenario.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la influencia de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?

1.2.2 Problemas Secundarios

- a) ¿Cuál es la influencia del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?
- b) ¿Cuál es la influencia de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?
- c) ¿Cuál es la influencia de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?
- d) ¿Cuál es la influencia del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?

1.3 Justificación de la Investigación

La presente investigación se realizó ante la creciente preocupación por los altos niveles de morosidad financiera que afectan la estabilidad del sistema bancario y el acceso al crédito formal en la región de Tacna. En este contexto, la educación financiera se presenta como un factor determinante para mejorar la toma de decisiones económicas de los clientes, permitiéndoles administrar de manera responsable sus ingresos, gastos y obligaciones crediticias. Por ello, el estudio buscó analizar cómo la educación financiera influye en el nivel de morosidad de los clientes del Banco de Crédito del Perú – Agencia Tacna, a fin de identificar las brechas de conocimiento y comportamiento financiero que limitan el cumplimiento oportuno de sus compromisos crediticios. La unidad de

investigación estará conformada por los clientes activos y morosos de la agencia bancaria, quienes representan un segmento clave para la sostenibilidad de las operaciones financieras en la región.

Asimismo, la investigación se realiza con el propósito de proponer estrategias que fortalezcan la cultura financiera y promuevan la responsabilidad crediticia entre los usuarios del sistema bancario. Su trascendencia social radica en que los resultados podrán contribuir a reducir los niveles de morosidad, mejorar la relación banco–cliente y fomentar una economía local más sólida y sostenible. De esta manera, los hallazgos servirán de base para que las entidades financieras implementen programas de educación financiera adaptados al perfil del cliente tacneño, fortaleciendo la inclusión financiera y promoviendo la estabilidad económica de las familias. En conjunto, este estudio busca no solo aportar conocimiento académico, sino también impactar positivamente en la gestión del riesgo crediticio y en la responsabilidad social del sector bancario en el sur del país.

Por tanto, la investigación se justifica en:

- Justificación teórica: Se sustenta en la teoría del riesgo crediticio, la cual señala que la probabilidad de incumplimiento de pago está determinada por factores tanto individuales (ingresos, educación financiera, historial crediticio) como contextuales (situación económica, políticas de crédito y regulación bancaria); desde el enfoque de la intermediación financiera,

altos niveles de morosidad afectan la liquidez, solvencia y rentabilidad de las entidades, reduciendo su capacidad de canalizar recursos hacia actividades productivas y poniendo en riesgo la estabilidad del sistema financiero. Por ello, estudiar la morosidad resulta esencial no solo para comprender las causas que llevan al incumplimiento de los clientes, sino también para generar estrategias de prevención y gestión de riesgos que fortalezcan la confianza y sostenibilidad del sistema bancario.

- Justificación metodológica: Radica en la necesidad de aplicar un enfoque cuantitativo, que permita medir con precisión la incidencia y las características del incumplimiento de pagos; este diseño facilita el análisis estadístico de datos recolectados mediante encuestas estructuradas, proporcionando evidencia empírica confiable para identificar patrones de comportamiento crediticio y factores asociados al incumplimiento.
- Justificación práctica: Puesto que sus resultados permitirán al Banco de Crédito del Perú, diseñar estrategias más efectivas de gestión del riesgo crediticio, fortaleciendo los mecanismos de evaluación y seguimiento de los préstamos. Con un diagnóstico preciso del comportamiento de pago de los clientes, se podrán implementar políticas de prevención del sobreendeudamiento, planes de reestructuración y programas de educación financiera que contribuyan a reducir los índices de incumplimiento.
- Justificación social: Dado que sus resultados permitieron comprender cómo la educación financiera influye en el nivel de morosidad de los clientes, aspecto que impacta directamente en la estabilidad económica de

las familias, la sostenibilidad de las entidades financieras y el desarrollo social de la comunidad; un adecuado conocimiento sobre planificación financiera, ahorro, endeudamiento responsable y cumplimiento de obligaciones crediticias contribuye a que las personas tomen decisiones económicas más informadas, disminuyendo el riesgo de sobreendeudamiento y mejorando su bienestar financiero; asimismo, la reducción de la morosidad favorece la confianza en el sistema financiero y fortalece los mecanismos de inclusión financiera, permitiendo que más ciudadanos accedan a productos y servicios financieros en condiciones favorables. De igual manera, la investigación se encuentra alineada con los ODS promovidos por la ONU, especialmente con el ODS 1: Fin de la pobreza, al contribuir al fortalecimiento de las capacidades financieras de la población para evitar situaciones de vulnerabilidad económica; el ODS 4: Educación de calidad, mediante la promoción de conocimientos y competencias financieras que faciliten una adecuada gestión de los recursos personales y familiares; y el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, al fomentar una cultura de responsabilidad financiera que favorezca la estabilidad económica de los hogares y la sostenibilidad del sistema crediticio.

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo General*

Determinar la influencia de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

1.4.2 *Objetivos Específicos*

- a) Determinar la influencia del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.
- b) Determinar la influencia de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.
- c) Determinar la influencia de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.
- d) Determinar la influencia del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

- Aguilera & Haro (2025) publicaron el “Impacto de la educación financiera en la gestión y sostenibilidad de las microfinanzas en Ecuador”; artículo que tiene como objetivo el determinar la influencia de la educación financiera sobre la gestión y sostenibilidad de las microfinanzas; se efectuó una revisión sistemática en bases de datos como Scopus, WOS, SciELO y Google Scholar, ubicando 35 publicaciones entre 2010 y 2024; se concluyó que un mayor grado de educación financiera está vinculado con decisiones económicas más acertadas y con una mayor capacidad de reducir el riesgo crediticio, para lo cual se usaron tres estrategias: Capacitación focalizada en microempresarios y poblaciones vulnerables, fortalecimiento institucional con programas de formación, y diseño de políticas públicas para la inclusión financiera.

- Grijalva y Zambrano (2025) publicaron “La educación financiera como herramienta estratégica para la gestión y formación integral en las universidades del Ecuador”; donde el objetivo fue analizar la educación financiera como un instrumento estratégico para fortalecer la gestión y la formación integral; se utilizó el enfoque cuantitativo, con datos secundarios obtenidos de fuentes oficiales y de estudios publicados en revistas científicas indexadas; los resultados del estudio resaltan la necesidad de incorporar programas de educación financiera dentro de los planes de estudio universitarios, esta integración contribuiría a que los estudiantes desarrollen mejores capacidades para la toma de decisiones económicas, favoreciendo su estabilidad financiera a largo plazo.
- Álvarez-Paccha *et al.* (2022) publicaron la “Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras”; artículo que tiene como objetivo el analizar la incidencia de la educación financiera en la toma de decisiones crediticias de los socios; donde el diseño fue no experimental, la muestra fue de 230 socios; se concluyó que existe incidencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento, con respecto a la morosidad es una incidencia débil.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- Quispe (2024) hizo la tesis la “Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024”; siendo el objetivo el analizar cómo la evaluación de la solvencia del prestatario se relaciona con el nivel de morosidad; siendo de tipo estudio aplicado, de nivel correlacional y de diseño no experimental, la muestra fue de 21 colaboradores; se concluye que existe relación negativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad ($Rho = -0.597$).
- Carrasco (2023) hizo la tesis la “Educación financiera y calidad de vida de los microempresarios del mercado FEVACEL, 2023”; siendo el propósito el analizar cómo la educación financiera se relaciona con la calidad de vida de los empresarios; se utilizó el enfoque cuantitativo, donde el diseño fue no experimental; se concluyó que existe relación fuerte y directa entre las variables analizadas, lo cual contribuye a comprender y aplicar conceptos financieros que favorecen la adopción de decisiones acertadas y, en consecuencia, alcanzar un bienestar sostenido y orientado hacia el progreso.
- Jallo *et al.* (2022) publicaron el artículo el “Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú”; que tiene como objetivo el identificar y explicar los factores determinantes que inciden en la morosidad crediticia en Puno en el periodo 2009-2019; donde el enfoque fue el deductivo-inductivo, se usaron series de tiempo; se

concluyó que el incremento de la morosidad es influenciado por factores como el PBI (impacto negativo), el saldo de capital (impacto negativo) y el número de desembolsos (impacto positivo).

2.1.3 Antecedentes Locales

- Quispe (2025) hizo la tesis la “Morosidad y utilidades netas en CMAC Tacna 2014-2024”; cuyo propósito fue comprobar la existencia de una relación inversa entre los niveles de morosidad, los créditos atrasados y las utilidades netas en la CMAC; se analizó la información financiera correspondiente a los últimos diez años, de tipo básica, con un enfoque no experimental y de nivel relacional; se concluye la existe de una relación inversa entre “Suma de créditos refinanciados y atrasados” y “utilidades” ($Rho = -0,427$), por otro lado, el análisis entre los “créditos refinanciados y reestructurados” y las utilidades presentó un $Rho = 0,345$, y existe una relación inversa y alta entre “créditos atrasados” y “utilidades” ($Rho = -0,709$), de forma similar entre “créditos vencidos” y “utilidades” ($Rho = -0,745$), es decir, a medida que aumentan los créditos vencidos, las utilidades tienden a reducirse; en síntesis, los resultados permiten concluir que el incremento de la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la entidad financiera.
- Soto (2024) hizo la tesis la “Influencia del sobreendeudamiento en la morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A.,

Región Tacna 2024”; donde la finalidad fue analizar la influencia del sobreendeudamiento en la morosidad de los clientes; donde el diseño fue no experimental y el nivel explicativo; se encontró que no hay relación entre la garantía de filtros y la morosidad, existe relación positiva entre la morosidad y el nivel de ahorros y entre la morosidad y el nivel de endeudamiento, y finalmente, existe relación moderada entre sobreendeudamiento y morosidad ($Rho = 0,518$ y $p = 0,000$).

- Mayta (2022) hizo la tesis “La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad de Caja Tacna, periodo 2015 – 2019”; siendo el propósito el explicar la influencia de la calidad de la cartera crediticia en la morosidad de la Caja Tacna; siendo el tipo aplicado, de nivel explicativo, de diseño no experimental, la muestra fue la totalidad de la cartera crediticia y los niveles de morosidad registrados mensualmente; se encontraron comportamientos diferentes en los indicadores de “Calidad de cartera crediticia”, respecto a la competencia, respecto a la “Morosidad” se obtuvieron valores superiores a los promedios de las cajas municipales de referencia, y se concluyó que la calidad de la cartera crediticia influyó de manera determinante en la morosidad ($R^2 = 99,8\%$).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Base Teórica “Educación Financiera”

2.2.1.1 Definición de Educación Financiera.

Se destacan las definiciones siguientes:

- Pérez & Osses (2016) señalan que la educación financiera es el proceso mediante el cual, las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten comprender conceptos básicos de finanzas, administrar adecuadamente sus recursos económicos y tomar decisiones informadas respecto al ahorro, la inversión, el crédito y el gasto, con el fin de alcanzar estabilidad y bienestar económico a lo largo de su vida.
- Rodríguez *et al.* (2024) sostienen que es el conjunto de aprendizajes y prácticas que capacitan a los individuos y comunidades para interactuar de manera responsable con el sistema financiero. A través de ella, se fomenta la inclusión financiera, la prevención del sobreendeudamiento y la capacidad de planificar metas económicas personales o familiares, fortaleciendo así el desarrollo social y económico.
- Moreno-García *et al.* (2016) sostienen que la educación financiera es una estrategia formativa impulsada tanto por instituciones educativas como por entidades financieras y gubernamentales, orientada a dotar a los ciudadanos de herramientas teóricas y prácticas para comprender

productos y servicios financieros, evaluar riesgos y oportunidades, y tomar decisiones acertadas que contribuyan a la sostenibilidad de las finanzas personales y a la estabilidad del sistema económico en su conjunto.

2.2.1.2 Características de la Educación Financiera.

Cruz (2018) describe las principales características de la educación financiera, con un enfoque académico, se tiene:

- **Carácter formativo y continuo:** No se limita a una etapa determinada de la vida; es un proceso permanente que se adapta a los cambios en el entorno económico, las innovaciones tecnológicas y las necesidades de cada persona o colectivo.
- **Orientada a la toma de decisiones:** Su objetivo central es dotar a las personas de conocimientos y habilidades que les permitan tomar decisiones informadas y responsables respecto al uso del dinero, el ahorro, la inversión, el crédito y la planificación financiera.
- **Multidimensional:** Abarca diversas áreas de las finanzas personales y colectivas, tales como el presupuesto, la gestión del endeudamiento, el ahorro, la inversión, los seguros y la planificación para la jubilación.
- **Práctica y aplicada:** Más que un conocimiento teórico, busca generar competencias prácticas que se traduzcan en conductas financieras responsables, como evitar el sobreendeudamiento o fomentar el hábito del ahorro.

- Enfoque preventivo: Contribuye a reducir riesgos financieros al preparar a las personas para identificar fraudes, evaluar productos financieros y prever escenarios de crisis económicas.
- Inclusiva y social: Busca promover la inclusión, garantizando que sectores tradicionalmente excluidos puedan acceder al sistema financiero de manera informada y segura, mejorando su calidad de vida y fomentando el desarrollo económico.
- Impacto en el bienestar económico: Está estrechamente vinculada con la estabilidad y sostenibilidad financiera tanto de individuos como de comunidades, influyendo directamente en su bienestar económico y social.

2.2.1.3 Importancia de la Educación Financiera en las Familias.

Andocilla y Peñaherrera (2020) destacan la relevancia de la educación financiera en el entorno familiar, precisando lo siguiente:

- Es fundamental en el entorno familiar, porque constituye la base para una correcta administración de los recursos económicos del hogar; una familia que comprende conceptos básicos como presupuesto, ahorro, crédito e inversión está mejor preparada para planificar sus gastos y garantizar estabilidad en el corto y largo plazo. De esta manera, se evita el uso inadecuado de los ingresos y se promueve un manejo responsable del dinero.

- Otro aspecto clave es que la educación financiera contribuye a la prevención del sobreendeudamiento y la morosidad; cuando los miembros de una familia saben evaluar las condiciones de los préstamos o calcular su capacidad de pago, pueden tomar decisiones más acertadas en el acceso al crédito. Esto no solo protege la economía familiar frente a riesgos financieros, sino que también asegura un historial crediticio saludable, lo cual abre más oportunidades en el futuro.
- Además, la educación financiera fomenta una cultura de ahorro y previsión que beneficia a todas las generaciones; enseñar a los hijos el valor del dinero y la importancia de planificar metas económicas crea hábitos responsables que trascienden el presente y aseguran bienestar en el futuro. De esta forma, se transmiten valores de responsabilidad y autonomía que fortalecen la estabilidad del hogar.
- Finalmente, la educación financiera tiene un impacto positivo en la calidad de vida de las familias. Al saber administrar sus recursos, logran mayor seguridad económica, reducen el estrés asociado a problemas financieros y pueden destinar fondos a actividades que promuevan su desarrollo integral, como la educación, la salud o el emprendimiento. En este sentido, no solo se trata de manejar dinero, sino de garantizar bienestar, confianza y proyección hacia un futuro sostenible.

2.2.1.4 Dimensiones para el Análisis de la Educación Financiera.

Se ha considerado el trabajo de Carrasco (2023) quien investiga sobre la educación financiera en los clientes del sistema financiero, que es lo que se pretende con este trabajo, se tiene:

- a) Conocimiento financiero: Se entiende como el nivel de comprensión que poseen las personas respecto a conceptos, principios y productos básicos del sistema financiero. Esta dimensión abarca la capacidad de identificar y explicar nociones como presupuesto, ahorro, crédito, interés, inversión, seguros y planificación financiera, así como entender los riesgos y beneficios asociados a su uso.
- b) Habilidades financieras: Es el conjunto de capacidades prácticas que permiten a una persona aplicar de manera efectiva los conocimientos financieros adquiridos en la gestión cotidiana de sus recursos económicos. Estas habilidades comprenden la elaboración y control de presupuestos, la capacidad de comparar y elegir entre productos financieros, la planificación del ahorro, el manejo responsable del crédito y la toma de decisiones informadas de inversión y consumo.
- c) Actitudes financieras: Se refiere al conjunto de disposiciones, creencias, valores y predisposiciones que tienen las personas frente al uso y manejo del dinero; no se limita al conocimiento técnico de conceptos financieros, sino que abarca la forma en que los individuos valoran el ahorro, perciben

el endeudamiento, asumen riesgos de inversión o muestran disciplina en la planificación económica.

- d) Bienestar financiero: Se entiende como el estado en el que una persona o familia logra mantener un equilibrio adecuado entre sus ingresos, gastos, ahorros y deudas, lo que les permite cubrir sus necesidades presentes, afrontar imprevistos y proyectar metas económicas futuras sin generar altos niveles de estrés o inseguridad.

2.2.2 Base Teórica “Nivel de Morosidad del Cliente”

2.2.2.1 Definición de Nivel de Morosidad.

Se destacan las siguientes:

- Peñafiel (2019) señala que los niveles de morosidad representan el grado de incumplimiento de los clientes respecto a sus obligaciones crediticias dentro de una entidad financiera. Este indicador refleja la proporción de créditos que presentan atrasos en el pago frente al total de la cartera, constituyéndose en una medida clave para evaluar la salud financiera y el riesgo de una institución.
- Pape y Vásquez (2023) precisan que el nivel de morosidad es el indicador financiero que expresa, en términos porcentuales, la relación entre la cartera de créditos vencidos y el total de créditos otorgados por una entidad. Su análisis permite estimar la eficiencia en la gestión del riesgo

crediticio, así como identificar la capacidad de pago y confiabilidad de los prestatarios.

- Morales *et al.* (2022) sostienen que los niveles de morosidad pueden entenderse como la magnitud del incumplimiento de pago en préstamos o financiamientos otorgados a personas, familias o microempresas, lo que refleja no solo la solidez de la entidad financiera, sino también las condiciones socioeconómicas de los usuarios. En este sentido, son un referente para diseñar políticas de inclusión financiera, educación financiera y estrategias de recuperación crediticia.

2.2.2.2 Factores que Inciden en la Morosidad.

Luna-Viera *et al.* (2022) señalan que la morosidad en el sistema financiero es un fenómeno complejo que responde a múltiples factores de carácter económico, social, institucional y personal; de donde:

- Uno de los elementos más determinantes es la capacidad de pago de los prestatarios, la cual depende directamente de su nivel de ingresos, estabilidad laboral y actividades económicas. Cuando los ingresos son insuficientes, inestables o dependen de sectores altamente vulnerables, se incrementa la probabilidad de que los créditos no sean atendidos puntualmente.
- Otro factor clave es el sobreendeudamiento, producto de la falta de control en la adquisición de créditos o del uso excesivo de instrumentos

financieros como tarjetas de crédito y préstamos de consumo. Muchas veces, los clientes recurren a múltiples entidades para financiar sus necesidades sin medir adecuadamente su capacidad real de pago, lo que genera una carga financiera insostenible. Este comportamiento suele estar asociado a una escasa educación financiera, que limita la comprensión de conceptos como tasas de interés, plazos o consecuencias de la morosidad.

- Asimismo, las condiciones macroeconómicas juegan un papel importante. Factores como la inflación, la recesión económica, la devaluación de la moneda o el aumento del desempleo afectan tanto a las familias como a las empresas, reduciendo sus ingresos disponibles y dificultando el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. En escenarios de crisis económicas, los índices de morosidad suelen elevarse de manera significativa en el sistema financiero.
- Finalmente, los factores institucionales y de gestión también inciden en la morosidad. Políticas de otorgamiento de créditos poco rigurosas, una deficiente evaluación de la solvencia de los clientes o la falta de seguimiento y monitoreo adecuado de los préstamos incrementan el riesgo de incumplimiento. Del mismo modo, la ausencia de programas de reestructuración de deudas o de medidas preventivas de gestión de riesgos limita la capacidad de las instituciones financieras para anticiparse a problemas de pago.

2.2.2.3 Dimensiones para el Análisis de Nivel de Morosidad.

Se ha considerado el trabajo de Quispe (2024), quien analiza el nivel de morosidad, desde la perspectiva del cliente moroso, que es lo que se busca con este trabajo, se tiene:

- a) Reporte de crédito vencido: Se refiere al registro sistemático que elaboran las entidades financieras respecto a los créditos que no han sido cancelados en las fechas establecidas contractualmente. Este reporte constituye un indicador clave para identificar el grado de incumplimiento de los clientes, ya que detalla el tiempo de atraso en los pagos, el monto pendiente, la frecuencia del incumplimiento y el historial de comportamiento crediticio del deudor
- b) Refinanciamiento: Se entiende como el conjunto de mecanismos financieros implementados por las entidades crediticias para reestructurar o modificar las condiciones originales de un préstamo, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de pago por parte de los deudores en situación de atraso. Esta dimensión refleja la capacidad de la institución para ofrecer alternativas que permitan al cliente reorganizar sus obligaciones financieras, reduciendo así el riesgo de incobrabilidad y evitando que la morosidad se agrave.
- c) Cartera de alto riesgo: Es el conjunto de créditos u obligaciones financieras que presentan una alta probabilidad de incumplimiento por parte de los clientes. Esta dimensión se utiliza en el análisis de riesgo

crediticio para identificar aquellos préstamos cuya recuperación es incierta o vulnerable, debido a que los deudores registran atrasos significativos en sus pagos, muestran un sobreendeudamiento evidente o carecen de capacidad financiera suficiente para cumplir con sus compromisos.

2.3 Definición de Conceptos

- Alfabetización financiera: Es el proceso mediante el cual una persona adquiere y desarrolla conocimientos básicos sobre conceptos financieros, como ahorro, inversión, crédito y endeudamiento. Implica no solo entender estos términos, sino también aplicarlos en la vida cotidiana para tomar decisiones económicas informadas y responsables (Aguilera y Haro, 2025).
- Planeación financiera: Hace referencia a la capacidad de organizar y proyectar los ingresos, gastos y ahorros en un horizonte de corto, mediano y largo plazo. Esta planificación permite a las familias y personas priorizar necesidades, establecer metas económicas, prever emergencias y alcanzar estabilidad financiera (Cruz, 2018).
- Endeudamiento responsable: Se refiere al uso adecuado y planificado del crédito, de manera que los compromisos asumidos puedan ser cubiertos sin afectar la capacidad de cumplir con otras obligaciones esenciales. Un endeudamiento responsable ayuda a prevenir situaciones de morosidad o

sobreendeudamiento que puedan comprometer el bienestar financiero (Cruz, 2018).

- Ahorro: Es la práctica de reservar una parte del ingreso disponible, con el fin de generar un fondo que sirva para cubrir emergencias, alcanzar metas personales o familiares, y garantizar seguridad económica en el futuro. El ahorro constituye la base de una gestión financiera saludable (Cruz, 2018).
- Bienestar financiero: Es la condición en la que una persona o familia logra un equilibrio entre ingresos, gastos, ahorro y deudas, lo que le permite cubrir sus necesidades básicas, enfrentar imprevistos y alcanzar metas de vida sin generar estrés financiero. Está directamente relacionado con la calidad de la educación financiera recibida y con la toma de decisiones acertadas en el manejo del dinero (Aguilera y Haro, 2025).
- Morosidad: La morosidad es el incumplimiento de los pagos pactados en un crédito u obligación financiera dentro de los plazos establecidos por la entidad prestamista. Constituye un indicador que mide la incapacidad o falta de voluntad del deudor para cumplir con sus compromisos económicos en los tiempos acordados, generando riesgos de liquidez y sostenibilidad para las instituciones financieras (Mayta, 2022).
- Cartera crediticia: Corresponde al conjunto total de préstamos otorgados por una entidad financiera a sus clientes. Incluye los créditos vigentes y los vencidos, siendo un elemento esencial para medir la calidad del portafolio, ya que refleja el nivel de exposición al riesgo crediticio y

constituye la base para calcular indicadores de morosidad (Pape y Vásquez, 2023).

- Cartera de alto riesgo: Se entiende como la proporción de créditos en situación de mora prolongada o con alta probabilidad de incumplimiento definitivo. Esta categoría engloba a los clientes que presentan atrasos significativos o dificultades financieras estructurales, por lo que su recuperación es incierta, afectando la estabilidad y rentabilidad de la institución financiera (Mayta, 2022).
- Indicador de morosidad: Es una medida cuantitativa que refleja el nivel de incumplimiento crediticio dentro de la cartera total de una entidad financiera. Generalmente, se expresa como el cociente entre el saldo de créditos vencidos y el total de la cartera colocada, constituyéndose en un parámetro clave para evaluar la solidez financiera y la calidad de gestión de riesgos de una organización (Pape y Vásquez, 2023).
- Riesgo crediticio: Es la probabilidad de que un deudor no cumpla total o parcialmente con el pago de una obligación financiera en las condiciones acordadas. Está directamente relacionado con la morosidad, pues representa la posibilidad de pérdidas para la entidad, al depender del comportamiento de pago y la capacidad financiera de los prestatarios (Mayta, 2022).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis General*

H_0 : No existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H_1 : Existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

3.1.2 *Hipótesis Específicas*

a) H_0 : No existe influencia significativa del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H_1 : Existe influencia significativa del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

b) H_0 : No existe influencia significativa de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H₁: Existe influencia significativa de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

c) H₀: No existe influencia significativa de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H₁: Existe influencia significativa de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

d) H₀: No existe influencia significativa del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H₁: Existe influencia significativa del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

3.2 Operacionalización de las Variables

3.2.1 Identificación de la Variable Independiente

V.I.: Educación financiera.

Dimensiones e indicadores:

- Conocimiento financiero: Conceptos financieros, productos financieros.
- Habilidades financieras: Manejo de productos, manejo de servicios.
- Actitudes financieras: Evaluación, resolución de problemas.
- Bienestar financiero: Endeudamiento, capacidad de pago.

Escala de medición:

Ordinal.

3.2.2 Identificación de la Variable Dependiente

Nivel de morosidad del cliente.

Dimensiones e indicadores:

- Crédito vencido: Consulta, saldo, pago de cuotas, notificación.
- Refinanciamiento: Solicitud, historial, estrategia de reducción
- Cartera de alto riesgo: Productos riesgosos, reprogramación, comunicación, análisis.

Escala de medición:

Ordinal.

A continuación, se detalla las variables y sus dimensiones:

Tabla 1*Variables y dimensiones*

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
Variable independiente: Educación financiera.	Es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten comprender y gestionar de manera adecuada sus recursos económicos, facilitando la toma de decisiones responsables respecto al ahorro, la inversión, el endeudamiento y el consumo (Pérez & Osses, 2016).	- Conocimiento financiero. - Habilidades financieras. - Actitudes financieras. - Bienestar financiero.	- Conceptos financieros, productos financieros. - Manejo de productos, manejo de servicios. - Evaluación, resolución de problemas. - Endeudamiento, capacidad de pago.	Ordinal
Variable dependiente: Nivel de morosidad del cliente.	Es el grado en que una persona incumple con el pago de sus obligaciones crediticias dentro de los plazos pactados con la institución financiera, expresado generalmente como el porcentaje de créditos vencidos respecto al total de la cartera (Peñafiel, 2019).	- Crédito vencido. - Refinanciamiento. - Cartera de alto riesgo.	- Consulta, saldo, pago de cuotas, notificación. - Solicitud, historial, estrategia de reducción - Productos riesgosos, reprogramación, comunicación, análisis.	Ordinal

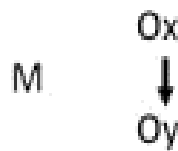
Nota. Propia

3.3 Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo básica, puesto que buscó generar, ampliar o profundizar el conocimiento científico sobre un fenómeno, sin buscar de manera inmediata una aplicación práctica o la solución directa de un problema específico (Hernández *et al.*, 2014).

3.4 Nivel de Investigación

El nivel fue explicativo, puesto que la causa – efecto de variables es lo que se analizó (Hernández *et al.*, 2014); el esquema es:



- **M:** Muestra de clientes BCP – Agencia de Tacna.
- **Ox:** Var. Independ. = Educación financiera.
- ↓: Influencia.
- **Oy:** Var. Depend. = Nivel de morosidad del cliente.

3.5 Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño, este fue no experimental, lo que significa que no se realizó una manipulación intencional de las variables; asimismo, la recolección de datos se llevó a cabo mediante un corte transversal, es decir, en un único momento del tiempo previamente establecido (Hernández *et al.*, 2014).

3.6 Ámbito y Tiempo Social de la Investigación

El ámbito son los clientes BCP – Agencia de Tacna; el tiempo social considerado fue el trimestre IV - 2025.

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Unidad de Estudio

Es el cliente moroso del Banco de Crédito del Perú - Agencia de Tacna.

3.7.2 Población

La población de clientes morosos del Banco de Crédito del Perú - Agencia de Tacna en el trimestre IV - 2025 es 2400 (Según el área “Soluciones de pago” de la entidad).

3.7.3 Muestra

Para la muestra, se tiene: Población 2400 (N), error 5% (e), confianza 95% ($Z=1,96$) y probabilidad 50% ($P = 50\%$).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{2400 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(2400 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)} = 332$$

Por tanto, la muestra estuvo conformada por 332 clientes morosos, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple.

3.8 Procedimiento, Técnicas e Instrumentos

3.8.1 Procedimiento

Se gestionó la autorización correspondiente ante la institución financiera para realizar el trabajo de campo, explicando los objetivos del estudio y asegurando que la información recolectada sería utilizada únicamente con fines académicos y de investigación; asimismo, se coordinó con el personal de la agencia para identificar a los clientes que presentaban condición de morosidad y que podían participar voluntariamente en el estudio.

Posteriormente, se procedió a la selección de los participantes de acuerdo con los criterios establecidos en la muestra, considerando como sujeto de estudio

a los clientes morosos de la agencia bancaria; a estos clientes se les informó sobre el propósito de la investigación, garantizando la confidencialidad de sus respuestas y solicitando su consentimiento para participar; una vez aceptada su participación (que tienen la condición de moroso de cumplimiento de sus obligaciones financieras con el BCP), se aplicó el instrumento de recolección de datos, consistente en un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, diseñado para medir las variables educación financiera y nivel de morosidad; la aplicación del cuestionario se realizó de manera presencial durante la atención en la agencia o en espacios habilitados para tal fin, procurando que los participantes comprendieran adecuadamente cada una de las preguntas.

Finalmente, los cuestionarios completados fueron revisados para verificar que estuvieran correctamente respondidos y así evitar inconsistencias o datos incompletos; posteriormente, la información obtenida fue codificada y registrada en una base de datos para su procesamiento estadístico mediante software especializado; este procedimiento permitió organizar y analizar los datos de manera sistemática, facilitando la interpretación de los resultados y la contrastación de las hipótesis planteadas en la investigación.

3.8.2 Técnicas

Se señala que la técnica empleada en la investigación fue la encuesta, debido a que permitió obtener las percepciones del cliente moroso en relación con

las dos variables analizadas en el estudio (Hernández et al., 2014). Esta técnica facilitó la recopilación directa de información relevante para el desarrollo de la investigación.

3.8.3 Instrumentos

Se detalla que el instrumento fue el cuestionario, de donde: Uno para analizar el nivel de educación financiera del cliente y otro para identificar los principales factores de morosidad.

Los cuestionarios fueron validados mediante el criterio del Juicio de Expertos, cuyas calificaciones se anexan y en promedio califican como adecuado el constructo para analizar las variables; luego se hizo una Prueba Piloto conformada por 25 clientes, cuyas respuestas se tabularon y se obtuvo el alpha de Cronbach, lográndose valores de: 0,917 (variable “Educación financiera”) y 0,786 (variable “Nivel de morosidad del cliente”); que implica que son acordes para usar en campo.

Las alternativas de respuesta fueron 05, que fueron analizadas mediante la utilización de la escala de Likert, de donde: “Muy en desacuerdo” = 1, “En desacuerdo” = 2, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” = 3, “De acuerdo” = 4 y “Muy de acuerdo” = 5; y en base a ello y al número de preguntas por dimensión, se

plantearon baremos para analizar las variables y dimensiones, donde las categorías fueron: Adecuado, regular e inadecuado se tiene:

Tabla 2

Preguntas por dimensión de la variable “Educación financiera”

Variable	Dimensión	N° Ítem
Educación financiera	D1 = Conocimiento financiero	01, 02, 03, 04
	D2 = Habilidades financieras	05, 06, 07, 08
	D3 = Actitudes financieras	09, 10, 11, 12
	D4 = Bienestar financiero	13, 14, 15, 16

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

Tabla 3

Preguntas por dimensión de la variable “Nivel de morosidad del cliente”

Variable	Dimensión	N° Ítem
Nivel de morosidad del cliente	D1 = Crédito vencido	01, 02, 03, 04, 05
	D2 = Refinanciamiento	06, 07, 08, 09, 10
	D3 = Cartera de alto riesgo	11, 12 13, 14, 15

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

Los baremos utilizados fueron:

Tabla 4

Baremos

Variable / Dimensión	Nivel		
	Inadecuado	Regular	Adecuado
V.I. – Educación financiera	16 – 37	38 – 59	60 – 80
D ₁ – Conocimiento financiero	4 – 9	10 – 15	16 – 20
D ₂ – Habilidades financieras	4 – 9	10 – 15	16 – 20
D ₃ – Actitudes financieras	4 – 9	10 – 15	16 – 20
D ₄ – Bienestar financiero	4 – 9	10 – 15	16 – 20
V.D. – Nivel de morosidad del cliente	15 – 35	36 – 55	56 – 75
D ₁ – Crédito vencido	5 – 11	12 – 18	19 – 25
D ₂ – Refinanciamiento	5 – 11	12 – 18	19 – 25
D ₃ – Cartera de alto riesgo	5 – 11	12 – 18	19 – 25

Nota. Propia

Para el procesamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo se empleó el software estadístico SPSS versión 27; a partir de su utilización se generaron reportes que incluyeron diagramas de barras, tablas de frecuencias y análisis de regresión, los cuales permitieron organizar y analizar la información recopilada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción del Trabajo de Campo

El trabajo de campo de la presente investigación, se desarrolló mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los clientes que presentaban condición de morosidad en dicha agencia; previamente, se coordinó con el personal de la entidad financiera para facilitar el acceso a los participantes del estudio y explicar los objetivos de la investigación. A los clientes seleccionados se les informó sobre el propósito del estudio, garantizando la confidencialidad y el uso estrictamente académico de la información proporcionada, lo cual permitió obtener su consentimiento para participar en la investigación.

La recolección de datos se realizó de manera presencial mediante la aplicación de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, diseñado para medir las variables educación financiera y nivel de morosidad. Durante el proceso, se brindó orientación a los participantes para asegurar la correcta comprensión de cada pregunta y obtener respuestas válidas y consistentes.

4.2 Diseño de la Presentación de los Resultados

El diseño de la presentación de resultados se estructuró en dos niveles de análisis: descriptivo e inferencial. En primer lugar, se desarrolló el análisis descriptivo, el cual permitió organizar y presentar la información obtenida a través del trabajo de campo mediante tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos, con el fin de describir el comportamiento de las variables educación financiera y nivel de morosidad en los clientes evaluados.

Posteriormente, se realizó el análisis inferencial, orientado a contrastar las hipótesis planteadas en la investigación mediante pruebas estadísticas y análisis de regresión, lo que permitió determinar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de morosidad de los clientes del Banco de Crédito del Perú en la agencia de Tacna.

4.3 Resultados

4.3.1 Resultados de la Variable “Educación Financiera”

La Tabla 5 presenta los resultados obtenidos respecto a la dimensión “Conocimiento financiero”, observándose que, de un total de 332 clientes evaluados, 236 participantes, equivalentes al 71,1%, se ubican en el nivel regular, lo cual evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna poseen conocimientos financieros básicos, pero aún presentan limitaciones en la comprensión integral de conceptos relacionados con el manejo del crédito, tasas de interés, planificación del pago de obligaciones y administración de recursos económicos.

Asimismo, se observa que 53 clientes (16,0%) alcanzan un nivel adecuado, lo cual indica que un grupo reducido demuestra un manejo satisfactorio de conocimientos financieros y capacidad para comprender aspectos fundamentales asociados a sus decisiones económicas; en contraste, 43 clientes (12,9%) se encuentran en el nivel inadecuado, reflejando deficiencias en el entendimiento de conceptos financieros elementales, situación que podría influir negativamente en la toma de decisiones relacionadas con el endeudamiento y el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

En términos generales, estos resultados permiten inferir que, aunque existe una base de conocimiento financiero en la mayoría de los clientes evaluados, predomina un nivel regular que evidencia la necesidad de fortalecer programas de educación financiera orientados a mejorar la comprensión y aplicación de conocimientos económicos en la gestión personal del crédito y el cumplimiento oportuno de pagos

Tabla 5

Resultados respecto a la dimensión “Conocimiento financiero”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	43	12,9%
Regular	236	71,1%
Adecuado	53	16,0%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

El análisis detallado por preguntas se presenta en la Tabla 6, respecto a la afirmación sobre comprender claramente el significado de la tasa de interés anual y su aplicación en deudas o préstamos, el 45,2% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 27,7% se mantuvo neutral y el 19,6% expresó desacuerdo, evidenciando que, aunque existe cierta comprensión del concepto, todavía un grupo importante no lo domina completamente; en cuanto al reconocimiento de la diferencia entre un crédito de línea revolving y un crédito a cuota fija, el 40,7%

indicó estar de acuerdo, pero el 28,0% señaló estar en desacuerdo y el 27,4% permaneció neutral, lo que muestra dificultades para diferenciar productos crediticios y sus implicancias en los pagos mensuales.

De igual manera, en la pregunta referida al conocimiento de la TCEA, el 36,4% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 30,1% adoptó una posición neutral y el 28,6% expresó desacuerdo, lo que evidencia un nivel limitado de comprensión sobre uno de los indicadores más importantes para evaluar el costo real del crédito; finalmente, respecto al conocimiento de las características de los productos de ahorro o crédito ofrecidos por el banco, el 39,5% estuvo de acuerdo, aunque un 33,1% se mostró neutral y un 22,3% en desacuerdo.

En conjunto, estos resultados permiten afirmar que el nivel regular observado en esta dimensión responde a que los clientes poseen conocimientos parciales sobre conceptos financieros básicos, pero aún requieren mayor fortalecimiento para interpretar correctamente la información financiera y tomar decisiones más responsables

Tabla 6*Resultados respecto a la dimensión “Conocimiento financiero” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Entiende claramente qué significa la tasa de interés anual y cómo se aplica a mis deudas o préstamos.	Muy en desacuerdo	14	4,2%
	En desacuerdo	65	19,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	92	27,7%
	De acuerdo	150	45,2%
	Muy de acuerdo	11	3,3%
Reconoce la diferencia entre un crédito de línea revolvente y un crédito a cuota fija y cómo cada uno afecta sus pagos mensuales.	Muy en desacuerdo	10	3,0%
	En desacuerdo	93	28,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	27,4%
	De acuerdo	135	40,7%
	Muy de acuerdo	3	0,9%
Sabe identificar qué es la TCEA (tasa de costo efectivo anual) y cómo afecta el costo total de un producto financiero.	Muy en desacuerdo	11	3,3%
	En desacuerdo	95	28,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	30,1%
	De acuerdo	121	36,4%
	Muy de acuerdo	5	1,5%
Conoce las características básicas de los productos de ahorro o crédito ofrecidos por el banco y en qué situaciones podrían ser más ventajosos.	Muy en desacuerdo	15	4,5%
	En desacuerdo	74	22,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	33,1%
	De acuerdo	131	39,5%
	Muy de acuerdo	2	0,6%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

La Tabla 7 muestra los resultados correspondientes a la dimensión “Habilidades financieras”, en la cual se observa que, de los 332 clientes evaluados, 229 participantes (69,0%) se ubican en el nivel regular, constituyéndose en el nivel predominante dentro de esta dimensión, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna presenta capacidades financieras intermedias para administrar sus recursos económicos, lo que significa que realizan ciertas prácticas de control y organización financiera, aunque todavía con limitaciones en la planificación adecuada de ingresos, gastos y cumplimiento oportuno de obligaciones crediticias.

Asimismo, 59 clientes (17,7%) se ubican en el nivel inadecuado, porcentaje que refleja un grupo importante con dificultades para desarrollar habilidades prácticas relacionadas con la administración financiera personal, como la elaboración de presupuestos, el control de gastos y la priorización de pagos, esta situación puede incidir directamente en el incremento de la morosidad, debido a que la falta de habilidades financieras limita la capacidad de prever obligaciones y organizar los recursos disponibles para cumplir con los compromisos asumidos. Por otro lado, 44 clientes (13,3%) alcanzan un nivel adecuado, lo que indica que un sector reducido posee habilidades financieras sólidas para gestionar de manera eficiente sus recursos económicos y enfrentar sus compromisos crediticios con mayor responsabilidad.

En términos generales, estos resultados permiten inferir que, aunque existe un predominio del nivel regular, aún es necesario fortalecer las habilidades financieras de los clientes mediante estrategias de educación financiera orientadas al desarrollo de competencias prácticas para mejorar la administración del dinero, prevenir el sobreendeudamiento y reducir los niveles de morosidad.

Tabla 7

Resultados respecto a la dimensión “Habilidades financieras”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	59	17,7%
Regular	229	69,0%
Adecuado	44	13,3%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

El análisis por preguntas presentado en la Tabla 8 permite comprender con mayor detalle este resultado; en la afirmación relacionada con la capacidad de consultar y comparar opciones de crédito para elegir la alternativa de menor costo total, el 43,4% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 29,8% se mantuvo neutral y el 21,1% expresó desacuerdo, lo que sugiere que una parte importante de los clientes posee cierta habilidad para evaluar alternativas crediticias, aunque todavía existe un grupo considerable con dificultades para realizar comparaciones financieras adecuadas; respecto a la capacidad de planificar y organizar pagos

para evitar morosidad mediante recordatorios o herramientas bancarias, el 33,7% adoptó una posición neutral, el 33,1% indicó estar de acuerdo y el 29,8% expresó desacuerdo, evidenciando que la organización financiera aún no está plenamente consolidada en una proporción significativa de los clientes.

De igual manera, en la pregunta sobre el uso adecuado de servicios bancarios como líneas de crédito, prepago al capital o débito automático para evitar cargos innecesarios, el 33,4% señaló estar de acuerdo, el 32,5% se mostró neutral y el 29,8% manifestó desacuerdo, reflejando que el aprovechamiento eficiente de herramientas bancarias todavía presenta limitaciones; finalmente, en la capacidad de adaptar el uso de productos financieros ante cambios en la situación económica, el 39,5% indicó estar en desacuerdo, mientras que el 31,0% permaneció neutral y solo el 22,9% expresó acuerdo, lo que evidencia mayores debilidades en esta habilidad específica.

En conjunto, estos resultados explican el predominio del nivel regular en la dimensión, ya que los clientes muestran habilidades financieras básicas, pero aún insuficientes para enfrentar adecuadamente situaciones económicas cambiantes y prevenir eficazmente la morosidad.

Tabla 8*Resultados respecto a la dimensión “Habilidades financieras” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sabe consultar y comparar opciones de crédito para elegir la que tenga menor costo total en mi situación actual.	Muy en desacuerdo	8	2,4%
	En desacuerdo	70	21,1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	29,8%
	De acuerdo	144	43,4%
	Muy de acuerdo	11	3,3%
Es capaz de planificar y organizar sus pagos para evitar morosidad, usando recordatorios o herramientas del banco.	Muy en desacuerdo	6	1,8%
	En desacuerdo	99	29,8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	33,7%
	De acuerdo	110	33,1%
	Muy de acuerdo	5	1,5%
Sabe utilizar de forma adecuada los servicios bancarios (líneas de crédito, pre pagos al capital, débito automático) para evitar cargos innecesarios.	Muy en desacuerdo	10	3,0%
	En desacuerdo	99	29,8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	32,5%
	De acuerdo	111	33,4%
	Muy de acuerdo	4	1,2%
Puede adaptar su uso de productos financieros cuando su situación económica cambia (por ejemplo, ingreso irregular o desempleo).	Muy en desacuerdo	20	6,0%
	En desacuerdo	131	39,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	31,0%
	De acuerdo	76	22,9%
	Muy de acuerdo	2	0,6%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

La Tabla 9 presenta los resultados correspondientes a la dimensión “Actitudes financieras”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 230 participantes (69,3%) se ubican en el nivel regular, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna mantiene actitudes financieras intermedias frente al manejo de sus obligaciones económicas, es decir, reconocen parcialmente la importancia de cumplir con sus compromisos crediticios y de actuar con responsabilidad financiera, aunque todavía presentan comportamientos que pueden afectar la puntualidad en sus pagos.

Asimismo, 56 clientes (16,8%) se encuentran en el nivel inadecuado, lo cual refleja la existencia de un grupo que presenta actitudes poco favorables frente a la planificación financiera, el control del endeudamiento y la priorización de pagos, este comportamiento puede estar asociado a decisiones económicas impulsivas o a una menor valoración de las consecuencias que genera el incumplimiento de obligaciones financieras, incrementando así el riesgo de morosidad; por otro lado, 46 clientes (13,9%) alcanzan un nivel adecuado, lo que indica que un sector reducido presenta actitudes positivas hacia la administración responsable del dinero, el cumplimiento oportuno de pagos y la previsión financiera.

En términos generales, estos resultados permiten inferir que, aunque predomina un nivel regular, resulta necesario fortalecer las actitudes financieras

de los clientes mediante acciones de educación financiera que promuevan mayor responsabilidad, disciplina y compromiso en el manejo de sus recursos económicos

Tabla 9

Resultados respecto a la dimensión “Actitudes financieras”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	56	16,8%
Regular	230	69,3%
Adecuado	46	13,9%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

El análisis por preguntas presentado en la Tabla 10 precisa respecto a la afirmación referida a evaluar de manera realista la capacidad de pago antes de contratar un nuevo crédito o ampliar una deuda, el 43,1% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 33,7% se mantuvo neutral y el 16,6% expresó desacuerdo, lo que indica que una parte importante de los clientes realiza cierta valoración de su capacidad económica, aunque aún existe un grupo considerable que no adopta esta práctica de forma consistente; respecto a la búsqueda de información o asesoría financiera cuando se presenta un incremento en los gastos o retraso en pagos, el 41,3% se ubicó en la posición neutral, el 26,2% manifestó

acuerdo y el 25,0% desacuerdo, evidenciando que predomina una actitud poco definida frente a la búsqueda de apoyo para enfrentar dificultades financieras.

Asimismo, en la pregunta relacionada con mantener una actitud proactiva para reducir deudas en lugar de postergar soluciones, el 40,4% respondió de manera neutral, el 28,0% indicó estar de acuerdo y el 27,7% expresó desacuerdo, lo que muestra que muchos clientes aún no desarrollan plenamente conductas orientadas a resolver oportunamente sus compromisos financieros; finalmente, respecto a considerar los riesgos de acumular deudas y el impacto en el historial crediticio antes de tomar decisiones financieras, el 38,9% se mantuvo neutral, el 31,0% estuvo de acuerdo y el 26,5% manifestó desacuerdo, reflejando que existe conciencia parcial sobre las consecuencias del endeudamiento.

En conjunto, estos resultados explican el predominio del nivel regular, ya que las actitudes financieras observadas muestran cierta disposición positiva, pero todavía insuficiente para consolidar comportamientos preventivos y sostenibles frente al manejo del crédito

Tabla 10*Resultados respecto a la dimensión “Actitudes financieras” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Evalúa de manera realista su capacidad de pago antes de contratar un nuevo crédito o ampliar una deuda.	Muy en desacuerdo	11	3,3%
	En desacuerdo	55	16,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	33,7%
	De acuerdo	143	43,1%
	Muy de acuerdo	11	3,3%
Busca información y asesoría financiera cuando encuentra un incremento en sus gastos o un retraso en pagos.	Muy en desacuerdo	15	4,5%
	En desacuerdo	83	25,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	41,3%
	De acuerdo	87	26,2%
	Muy de acuerdo	10	3,0%
Mantiene una actitud proactiva para reducir deudas en lugar de posponer soluciones.	Muy en desacuerdo	6	1,8%
	En desacuerdo	92	27,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	40,4%
	De acuerdo	93	28,0%
	Muy de acuerdo	7	2,1%
Considera los riesgos de acumular deudas y el impacto a su historial crediticio antes de tomar decisiones financieras.	Muy en desacuerdo	8	2,4%
	En desacuerdo	88	26,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	129	38,9%
	De acuerdo	103	31,0%
	Muy de acuerdo	4	1,2%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

La Tabla 11 presenta los resultados correspondientes a la dimensión “Bienestar financiero”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 167 participantes (50,3%) se ubican en el nivel regular, este resultado indica que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna percibe una situación financiera relativamente estable, aunque con limitaciones para afrontar con seguridad todas sus obligaciones económicas y responder adecuadamente ante imprevistos financieros.

Asimismo, 96 clientes (28,9%) se encuentran en el nivel inadecuado, porcentaje que representa un grupo significativo con dificultades económicas más marcadas, reflejando insuficiencia en la capacidad para cubrir gastos corrientes, enfrentar pagos crediticios o mantener equilibrio financiero sostenido, este resultado evidencia que casi una tercera parte de los clientes presenta vulnerabilidad financiera, condición que puede incrementar la probabilidad de retrasos en el pago de sus obligaciones y mantener situaciones de morosidad; por otro lado, 69 clientes (20,8%) alcanzan un nivel adecuado, lo cual indica que un sector menor cuenta con una percepción favorable de su situación económica y con mayor capacidad para administrar sus recursos de manera equilibrada.

En conjunto, los resultados permiten inferir que, aunque predomina un nivel regular, persisten limitaciones económicas importantes que pueden influir directamente en el comportamiento de pago y en el nivel de morosidad.

Tabla 11*Resultados respecto a la dimensión “Bienestar financiero”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	96	28,9%
Regular	167	50,3%
Adecuado	69	20,8%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

En la Tabla 12 están las preguntas de la dimensión “Bienestar financiero”, frente a la afirmación sobre si los ingresos actuales cubren al menos los gastos básicos y parte de las deudas mensuales, el 33,1% se ubicó en una posición neutral y otro 33,1% manifestó de acuerdo, mientras que el 25,6% expresó desacuerdo, estos resultados muestran que una parte importante de los clientes mantiene incertidumbre o equilibrio limitado respecto a su capacidad de cubrir simultáneamente sus necesidades básicas y obligaciones crediticias; en relación con la percepción de que el nivel de endeudamiento es razonable respecto a los ingresos presentes, el 37,0% respondió de manera neutral, el 32,8% manifestó desacuerdo y el 25,3% estuvo de acuerdo, lo que evidencia que muchos clientes no tienen plena seguridad sobre si su carga financiera es sostenible.

Asimismo, respecto a tener claridad sobre cuánto pueden pagar mensualmente sin comprometer sus necesidades básicas, el 33,7% indicó estar de acuerdo, el 29,8% se mantuvo neutral y el 29,5% manifestó desacuerdo, reflejando nuevamente una percepción intermedia sobre su capacidad real de pago; finalmente, en la afirmación relacionada con la confianza para regularizar pagos pendientes sin afectar significativamente la estabilidad financiera, el 38,6% expresó desacuerdo, el 28,6% adoptó una posición neutral y solo el 23,2% manifestó acuerdo. Este resultado evidencia mayores dificultades en la percepción de recuperación financiera frente a obligaciones pendientes.

En conjunto, estos hallazgos explican por qué el bienestar financiero presenta el porcentaje más alto de nivel inadecuado entre las dimensiones de la variable educación financiera, ya que persisten dudas, limitaciones económicas y menor seguridad en la capacidad de afrontar deudas sin afectar el equilibrio financiero personal

Tabla 12*Resultados respecto a la dimensión “Bienestar financiero” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cree que sus ingresos actuales cubren al menos sus gastos básicos y parte de sus deudas mensuales.	Muy en desacuerdo	20	6,0%
	En desacuerdo	85	25,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	33,1%
	De acuerdo	110	33,1%
	Muy de acuerdo	7	2,1%
Siente que su nivel de endeudamiento es razonable en relación con sus ingresos presentes.	Muy en desacuerdo	12	3,6%
	En desacuerdo	109	32,8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	37,0%
	De acuerdo	84	25,3%
	Muy de acuerdo	4	1,2%
Tiene claridad sobre cuánto puede pagar cada mes sin poner en riesgo su capacidad de cubrir necesidades básicas.	Muy en desacuerdo	19	5,7%
	En desacuerdo	98	29,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	99	29,8%
	De acuerdo	112	33,7%
	Muy de acuerdo	4	1,2%
Confía en que puede regularizar sus pagos pendientes sin afectar significativamente su estabilidad financiera.	Muy en desacuerdo	30	9,0%
	En desacuerdo	128	38,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	28,6%
	De acuerdo	77	23,2%
	Muy de acuerdo	2	0,6%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

La Tabla 13 y Figura 1 presenta los resultados globales de la variable “Educación financiera”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 248 participantes (74,7%) se ubican en el nivel regular, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna posee un nivel intermedio de educación financiera, es decir, cuentan con conocimientos básicos y ciertas habilidades para desenvolverse en el ámbito financiero, pero todavía presentan limitaciones para comprender plenamente conceptos técnicos, administrar de forma eficiente sus recursos y tomar decisiones económicas preventivas.

Asimismo, 46 clientes (13,9%) alcanzan un nivel adecuado, lo que indica que solo una proporción reducida demuestra un manejo satisfactorio de conocimientos, habilidades, actitudes y bienestar financiero suficientes para gestionar correctamente sus obligaciones económicas y utilizar de manera responsable los productos financieros, este grupo presenta mayores posibilidades de tomar decisiones informadas y reducir el riesgo de incumplimiento en sus pagos; por otro lado, 38 clientes (11,4%) se ubican en el nivel inadecuado, reflejando deficiencias importantes en su formación financiera, lo que puede traducirse en dificultades para comprender condiciones crediticias, planificar pagos, evaluar costos financieros y mantener estabilidad económica.

En conjunto, estos resultados confirman que el predominio del nivel regular responde al comportamiento observado en las dimensiones analizadas

previamente —conocimiento financiero, habilidades financieras, actitudes financieras y bienestar financiero— donde también se registró mayor concentración en niveles intermedios. Esto permite inferir que, aunque existe una base de educación financiera entre los clientes evaluados, aún es necesario fortalecerla mediante estrategias formativas que contribuyan a mejorar el comportamiento financiero y disminuir el riesgo de morosidad

Tabla 13

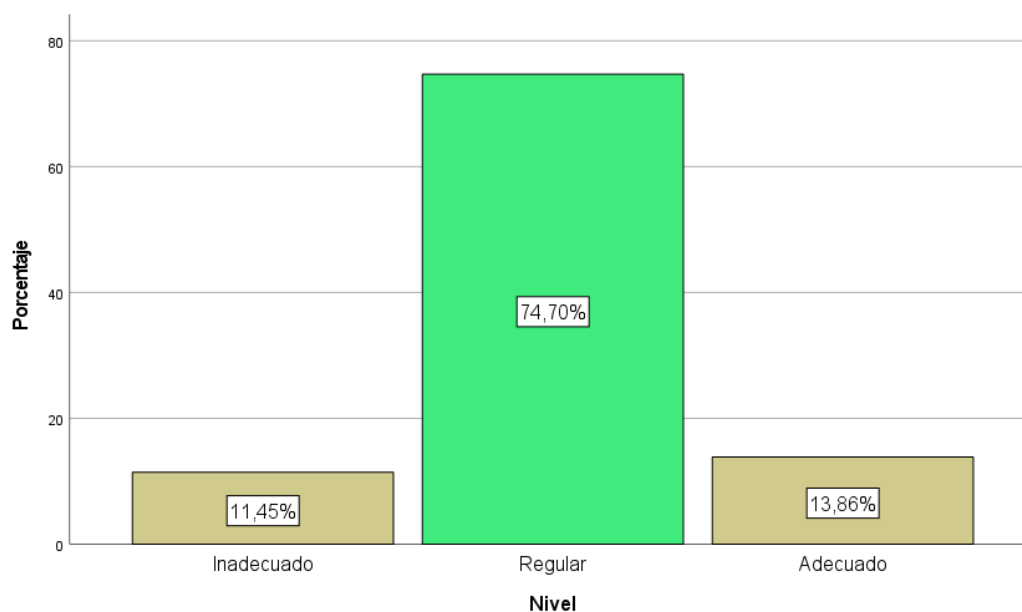
Resultados respecto a la variable “Educación financiera”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	38	11,4%
Regular	248	74,7%
Adecuado	46	13,9%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

Figura 1

Resultados respecto a la variable “Educación financiera”



Nota. Cuestionario “Educación financiera”

La Tabla 14 presenta el resumen comparativo de las dimensiones que conforman la variable “Educación financiera”, permitiendo observar que en todas ellas predomina el nivel regular, lo cual confirma que los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna poseen una educación financiera intermedia, caracterizada por conocimientos y prácticas financieras básicas, pero aún insuficientes para una gestión plenamente eficiente de sus obligaciones económicas. Entre las dimensiones evaluadas, “Conocimiento financiero” registra la mayor frecuencia en el nivel regular con 236 clientes (71,1%), constituyéndose en la dimensión con mayor predominio porcentual dentro de este nivel, este resultado evidencia que, aunque la mayoría de los clientes tiene nociones sobre

tasas de interés, productos financieros y costos crediticios, todavía persisten limitaciones en la comprensión integral de estos conceptos.

En las dimensiones “Habilidades financieras” y “Actitudes financieras” también predomina el nivel regular, con 229 clientes (69,0%) y 230 clientes (69,3%), respectivamente, mostrando resultados muy cercanos entre sí, esto refleja que una proporción importante de clientes presenta capacidades intermedias para organizar pagos, utilizar servicios bancarios y asumir conductas responsables frente al crédito, aunque aún con debilidades en la planificación y prevención de riesgos financieros; estos resultados sugieren que, pese a existir ciertas competencias prácticas y disposiciones positivas, todavía no se consolidan hábitos financieros plenamente favorables.

Por otro lado, la dimensión “Bienestar financiero” presenta un comportamiento distinto, ya que aunque el nivel regular sigue siendo el predominante con 167 clientes (50,3%), registra el porcentaje más alto de nivel inadecuado con 96 clientes (28,9%), siendo esta la dimensión más crítica dentro de la variable; este hallazgo indica que el bienestar financiero constituye el aspecto más vulnerable de la educación financiera, debido a que una parte considerable de los clientes experimenta dificultades para cubrir gastos básicos, mantener equilibrio entre ingresos y deudas, y afrontar pagos pendientes sin afectar su estabilidad económica.

En conjunto, la comparación dimensional evidencia que el mayor desafío no radica solo en el conocimiento financiero, sino especialmente en trasladar ese conocimiento a condiciones reales de estabilidad económica y control del endeudamiento.

Tabla 14

Resultados respecto a la variable “Educación financiera” (por dimensión)

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento financiero	Inadecuado	43	12,9%
	Regular	236	71,1%
	Adecuado	53	16,0%
Habilidades financieras	Inadecuado	59	17,7%
	Regular	229	69,0%
	Adecuado	44	13,3%
Actitudes financieras	Inadecuado	56	16,8%
	Regular	230	69,3%
	Adecuado	46	13,9%
Bienestar financiero	Inadecuado	96	28,9%
	Regular	167	50,3%
	Adecuado	69	20,8%

Nota. Cuestionario “Educación financiera”

4.2.2 Resultados de la Variable “Nivel de Morosidad del Cliente”

La Tabla 15 presenta los resultados correspondientes a la dimensión “Crédito vencido”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 250 participantes (75,3%) se ubican en el nivel regular, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna mantiene una situación intermedia respecto al cumplimiento de sus obligaciones crediticias vencidas, es decir, presentan retrasos en sus pagos, pero todavía dentro de márgenes que no reflejan un deterioro extremo de su comportamiento crediticio.

Asimismo, 57 clientes (17,2%) alcanzan el nivel adecuado, lo que indica que un grupo menor presenta un mejor control de sus obligaciones vencidas, mostrando mayor capacidad para regularizar pagos pendientes o mantener atrasos menos prolongados, este comportamiento puede estar asociado a una mejor organización financiera o a una mayor capacidad de respuesta frente a compromisos crediticios; por otro lado, 25 clientes (7,5%) se ubican en el nivel inadecuado, reflejando una menor proporción de clientes con mayores dificultades en el manejo de créditos vencidos, aunque este porcentaje es reducido en comparación con el nivel regular, representa un grupo vulnerable que podría presentar mayor riesgo de deterioro crediticio si no adopta medidas correctivas oportunas.

En conjunto, estos resultados muestran que el comportamiento predominante en esta dimensión es de nivel regular, lo que sugiere que la morosidad por crédito vencido aún se encuentra en una condición manejable, aunque requiere seguimiento y fortalecimiento de prácticas financieras responsables para evitar su agravamiento

Tabla 15

Resultados respecto a la dimensión “Crédito vencido”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	25	7,5%
Regular	250	75,3%
Adecuado	57	17,2%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

En la Tabla 16 están las preguntas de esta dimensión, respecto al ítem relacionado con la conciencia sobre cuotas vencidas y la revisión del estado de sus créditos al recibir una notificación bancaria, el 50,3% manifestó estar de acuerdo y el 29,5% muy de acuerdo, evidenciando que una proporción considerable de clientes sí identifica sus obligaciones pendientes cuando recibe alertas del banco; sin embargo, respecto a si el saldo de sus créditos vencidos refleja con precisión las cuotas adeudadas y los intereses acumulados, el 31,9% estuvo de acuerdo, mientras que el 30,1% adoptó una posición neutral y el 28,6% expresó

desacuerdo, lo que refleja que todavía existe incertidumbre sobre el cálculo real de la deuda acumulada.

Asimismo, en la afirmación referida a buscar regularizar inmediatamente una cuota vencida mediante pago o acuerdos, el 38,6% manifestó estar de acuerdo, el 29,2% desacuerdo y el 28,0% neutralidad, mostrando que no todos los clientes reaccionan oportunamente ante el retraso de sus pagos; en cuanto a la verificación de cargos o comisiones adicionales asociados a cuotas vencidas, el 49,7% expresó desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto dentro de la dimensión, lo que evidencia una debilidad importante en el seguimiento de costos adicionales derivados de la morosidad; finalmente, respecto a la utilidad de las alertas del banco para comprender mejor su situación morosa, el 37,7% se mostró neutral y el 30,4% estuvo de acuerdo, indicando que las notificaciones bancarias generan cierto nivel de orientación, aunque no siempre logran traducirse en acciones correctivas inmediatas.

En conjunto, estos resultados explican por qué el nivel regular es predominante, ya que existe conocimiento parcial del crédito vencido, pero aún persisten debilidades en el control detallado y en la capacidad de respuesta frente al incumplimiento.

Tabla 16*Resultados respecto a la dimensión “Crédito vencido” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es consciente de que tenía	Muy en desacuerdo	10	3,0%
cuotas vencidas y revisó el	En desacuerdo	35	10,5%
estado de sus créditos cuando	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	6,6%
recibió la notificación del banco.	De acuerdo	167	50,3%
	Muy de acuerdo	98	29,5%
El saldo de sus créditos vencidos	Muy en desacuerdo	13	3,9%
refleja con precisión las cuotas	En desacuerdo	95	28,6%
que debe y los intereses	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	30,1%
acumulados.	De acuerdo	106	31,9%
	Muy de acuerdo	18	5,4%
Cuando una cuota vencida fue	Muy en desacuerdo	10	3,0%
notificada, buscó cómo	En desacuerdo	97	29,2%
regularizarla de inmediato	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93	28,0%
(pagar, acordar un plan acciones,	De acuerdo	128	38,6%
etc.).	Muy de acuerdo	4	1,2%
Ha verificado si hay cargos o	Muy en desacuerdo	22	6,6%
comisiones adicionales asociadas	En desacuerdo	165	49,7%
a sus cuotas vencidas y entiendo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	22,6%
su impacto en el saldo total.	De acuerdo	68	20,5%
	Muy de acuerdo	2	0,6%
Con respecto a la frecuencia de	Muy en desacuerdo	16	4,8%
las notificaciones, siente que las	En desacuerdo	85	25,6%
alertas del banco le ayudan a	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	125	37,7%
comprender mejor su situación	De acuerdo	101	30,4%
de morosidad.	Muy de acuerdo	5	1,5%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

La Tabla 17 presenta los resultados correspondientes a la dimensión “Refinanciamiento”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 193 participantes (58,2%) se ubican en el nivel regular, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna presenta un manejo intermedio respecto al uso del refinanciamiento como alternativa para reorganizar sus obligaciones crediticias, es decir, conocen parcialmente esta opción o han tenido cierto acercamiento a mecanismos de reprogramación de pagos, aunque todavía sin un aprovechamiento plenamente adecuado.

Asimismo, 112 clientes (33,7%) se ubican en el nivel inadecuado, porcentaje considerable que refleja la existencia de un grupo importante con limitaciones en el conocimiento o utilización del refinanciamiento como herramienta para enfrentar dificultades de pago, este resultado sugiere que muchos clientes no recurren oportunamente a esta alternativa o no comprenden completamente sus implicancias financieras, lo que puede dificultar la regularización de sus deudas y prolongar la condición de morosidad; por otro lado, solo 27 clientes (8,1%) alcanzan el nivel adecuado, siendo esta la menor proporción entre los niveles evaluados, lo que indica que un grupo reducido logra utilizar de manera eficiente el refinanciamiento como estrategia para reorganizar su deuda y mantener mayor control de sus compromisos financieros.

En conjunto, estos resultados muestran que, aunque predomina el nivel regular, esta dimensión presenta una proporción elevada de nivel inadecuado y un bajo nivel adecuado, lo que evidencia que el refinanciamiento constituye uno de los aspectos más sensibles dentro del nivel de morosidad del cliente, requiriendo mayor orientación financiera y acompañamiento bancario para su adecuado aprovechamiento

Tabla 17

Resultados respecto a la dimensión “Refinanciamiento”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	112	33,7%
Regular	193	58,2%
Adecuado	27	8,1%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

Las respuestas por pregunta a esta dimensión están en la Tabla 18, en la pregunta sobre considerar solicitar refinanciamiento cuando existen cuotas vencidas para reducir el monto de pago mensual, el 31,0% manifestó estar en desacuerdo y el 25,0% muy en desacuerdo, mientras que solo el 23,2% expresó acuerdo, lo que indica que una parte importante de clientes no contempla activamente esta alternativa cuando enfrenta problemas de pago; de igual manera, respecto a si el historial de créditos anteriores influyó en la decisión de solicitar o

no refinanciamiento, el 40,1% estuvo en desacuerdo, seguido del 26,5% en acuerdo, lo que sugiere que para muchos clientes el historial crediticio no es percibido como un elemento determinante en la toma de esta decisión.

Asimismo, frente a la afirmación de que el refinanciamiento ha sido una estrategia adecuada para reducir la deuda total, el 41,6% manifestó desacuerdo y el 25,0% se mantuvo neutral, evidenciando dudas sobre la efectividad real de esta herramienta; en cuanto al entendimiento de los costos y condiciones asociados al refinanciamiento, como plazo, tasa y comisiones, el 44,6% expresó desacuerdo, siendo uno de los porcentajes más altos de la dimensión, lo que refleja una debilidad importante en la comprensión de las implicancias financieras antes de aceptar esta opción; finalmente, el 49,1% señaló desacuerdo respecto a que el refinanciamiento haya mejorado su capacidad para ponerse al día con las cuotas futuras, mostrando que muchos clientes no perciben un impacto favorable inmediato de esta medida.

En conjunto, estos resultados explican la elevada presencia del nivel inadecuado en esta dimensión, ya que predomina una percepción limitada sobre la utilidad, comprensión y efectividad del refinanciamiento como estrategia para reducir la morosidad.

Tabla 18*Resultados respecto a la dimensión “Refinanciamiento” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Considera solicitar un refinanciamiento cuando tiene cuotas vencidas para reducir el monto de pago mensual.	Muy en desacuerdo	83	25,0%
	En desacuerdo	103	31,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	20,2%
	De acuerdo	77	23,2%
	Muy de acuerdo	2	0,6%
Su historial de créditos anteriores influyó en la decisión de solicitar o no refinanciamiento.	Muy en desacuerdo	14	4,2%
	En desacuerdo	133	40,1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	20,5%
	De acuerdo	88	26,5%
	Muy de acuerdo	29	8,7%
Si solicita refinanciamiento, piensa que la estrategia adoptada ha sido adecuada para reducir su deuda total.	Muy en desacuerdo	28	8,4%
	En desacuerdo	138	41,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	25,0%
	De acuerdo	81	24,4%
	Muy de acuerdo	2	0,6%
Entiende los costos y condiciones (plazo, tasa, comisiones) asociados al refinanciamiento antes de aceptarlo.	Muy en desacuerdo	21	6,3%
	En desacuerdo	148	44,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	18,1%
	De acuerdo	88	26,5%
	Muy de acuerdo	15	4,5%
Percibe que el refinanciamiento ha mejorado su capacidad para ponerse al día con las cuotas futuras, o al menos para evitar nuevas moras en el corto plazo.	Muy en desacuerdo	48	14,5%
	En desacuerdo	163	49,1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	16,9%
	De acuerdo	60	18,1%
	Muy de acuerdo	5	1,5%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

La Tabla 19 presenta los resultados correspondientes a la dimensión “Cartera de alto riesgo”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 197 participantes (59,4%) se ubican en el nivel regular, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna se encuentra en una condición intermedia respecto a los factores que los ubican dentro de una cartera crediticia de mayor riesgo, es decir, presentan ciertos elementos de vulnerabilidad financiera, pero aún sin alcanzar niveles extremos de deterioro crediticio.

Asimismo, 99 clientes (29,8%) se ubican en el nivel inadecuado, porcentaje considerable que refleja la existencia de un grupo importante con mayor exposición a condiciones de riesgo crediticio, asociadas al incumplimiento recurrente de pagos, acumulación de obligaciones pendientes o menor capacidad de recuperación financiera, este resultado es relevante porque muestra que casi una tercera parte de los clientes presenta características que pueden incrementar la probabilidad de permanencia en situación de morosidad o de agravamiento de su perfil crediticio; por otro lado, solo 36 clientes (10,8%) alcanzan el nivel adecuado, lo que indica que una proporción reducida presenta mejores condiciones para mantener control sobre sus obligaciones y reducir su exposición al riesgo financiero.

En términos generales, estos resultados muestran que, aunque predomina el nivel regular, la dimensión cartera de alto riesgo presenta una presencia

importante de clientes en condición inadecuada, lo que sugiere la necesidad de fortalecer acciones preventivas, seguimiento crediticio y educación financiera para evitar que estos clientes evolucionen hacia escenarios de mayor deterioro financiero.

Tabla 19

Resultados respecto a la dimensión “Cartera de alto riesgo”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	99	29,8%
Regular	197	59,4%
Adecuado	36	10,8%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

El análisis por pregunta se detalla en la Tabla 20, donde en la pregunta referida a reconocer que algunos productos o modalidades utilizadas podrían considerarse de mayor riesgo para su situación financiera, el 40,7% manifestó estar en desacuerdo, mientras que el 28,9% se mantuvo neutral y solo el 25,9% expresó acuerdo, lo que indica que una proporción importante de clientes no identifica claramente el nivel de riesgo asociado a sus decisiones financieras; de igual manera, frente a la afirmación sobre evaluar una reprogramación propuesta por la entidad como alternativa para evitar ampliar la morosidad, el 41,0% manifestó desacuerdo, seguido del 30,7% en posición neutral, evidenciando que

muchos clientes no analizan suficientemente esta opción antes de tomar decisiones.

Respecto a la percepción de que la comunicación con la entidad financiera ha sido clara y suficiente para comprender las alternativas disponibles frente a la morosidad, el 38,6% adoptó una posición neutral, el 30,4% expresó desacuerdo y el 24,4% manifestó de acuerdo, lo que sugiere que la orientación recibida no siempre es percibida como plenamente efectiva; asimismo, en la pregunta relacionada con analizar la cartera de productos para identificar cuáles son más vulnerables a la mora y cómo mitigar esos riesgos, el 44,6% manifestó desacuerdo, siendo uno de los porcentajes más altos de esta dimensión, lo que refleja debilidad en el análisis preventivo del riesgo crediticio; finalmente, respecto a si las decisiones tomadas sobre productos de alto riesgo —como reprogramaciones o cambios de modalidad— están orientadas a evitar morosidad futura, el 44,3% expresó desacuerdo y el 28,3% se mantuvo neutral, lo que evidencia que muchos clientes aún no desarrollan estrategias financieras preventivas suficientemente sólidas.

En conjunto, estos resultados explican la elevada proporción de nivel inadecuado dentro de esta dimensión, mostrando que la cartera de alto riesgo constituye un aspecto sensible del comportamiento crediticio, debido a la limitada capacidad de los clientes para reconocer riesgos y actuar anticipadamente frente a ellos.

Tabla 20*Resultados respecto a la dimensión “Cartera de alto riesgo” (por pregunta)*

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ha reconocido que algunos productos o modalidades que usa podrían considerarse de mayor riesgo para su situación financiera.	Muy en desacuerdo	11	3,3%
	En desacuerdo	135	40,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	28,9%
	De acuerdo	86	25,9%
	Muy de acuerdo	4	1,2%
Cuando la entidad propuso una reprogramación, evaluó si era la mejor opción para evitar ampliar su morosidad.	Muy en desacuerdo	14	4,2%
	En desacuerdo	136	41,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	102	30,7%
	De acuerdo	70	21,1%
	Muy de acuerdo	10	3,0%
La comunicación con la entidad sobre su estado de morosidad ha sido clara y suficiente para entender las alternativas disponibles.	Muy en desacuerdo	18	5,4%
	En desacuerdo	101	30,4%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	38,6%
	De acuerdo	81	24,4%
	Muy de acuerdo	4	1,2%
Ha analizado su cartera de productos para identificar cuáles podrían ser más vulnerables a la mora y cómo mitigar esos riesgos.	Muy en desacuerdo	33	9,9%
	En desacuerdo	148	44,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	25,3%
	En desacuerdo	61	18,4%
	De acuerdo	6	1,8%
Siente que las decisiones que toma respecto a productos de alto riesgo (reprogramaciones, cambios de modalidad) están orientadas a evitar caer en morosidad futura.	Muy en desacuerdo	29	8,7%
	En desacuerdo	147	44,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	28,3%
	De acuerdo	56	16,9%
	Muy de acuerdo	6	1,8%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

La Tabla 21 y Figura 2 presenta los resultados globales de la variable “Nivel de morosidad del cliente”, observándose que, de los 332 clientes evaluados, 259 participantes (78,0%) se ubican en el nivel regular, este resultado evidencia que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna mantiene una condición intermedia de morosidad, es decir, presentan retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, pero aún dentro de parámetros que permiten cierta capacidad de recuperación o regularización mediante mecanismos financieros disponibles.

Asimismo, 58 clientes (17,5%) se ubican en el nivel inadecuado, reflejando un grupo importante con mayores dificultades en el cumplimiento de sus pagos, lo cual puede estar asociado a retrasos recurrentes, menor capacidad de pago o limitada respuesta frente a alternativas como refinanciamiento o reprogramación,, este segmento representa una condición de mayor vulnerabilidad crediticia, debido a que su comportamiento financiero puede generar un deterioro progresivo de su historial crediticio y aumentar el riesgo de permanencia en mora prolongada; por otro lado, solo 15 clientes (4,5%) alcanzan el nivel adecuado, lo que indica que una proporción reducida mantiene un mejor control de sus obligaciones y presenta mayor capacidad para regularizar oportunamente sus compromisos financieros.

En conjunto, estos resultados confirman que el nivel de morosidad del cliente se caracteriza principalmente por una situación regular, coherente con el

comportamiento observado en las dimensiones de crédito vencido, refinanciamiento y cartera de alto riesgo, donde también predominan niveles intermedios. Esto permite inferir que, aunque la mayoría de los clientes no presenta un deterioro extremo, sí persisten debilidades financieras que requieren intervención preventiva para evitar el agravamiento de la morosidad.

Tabla 21

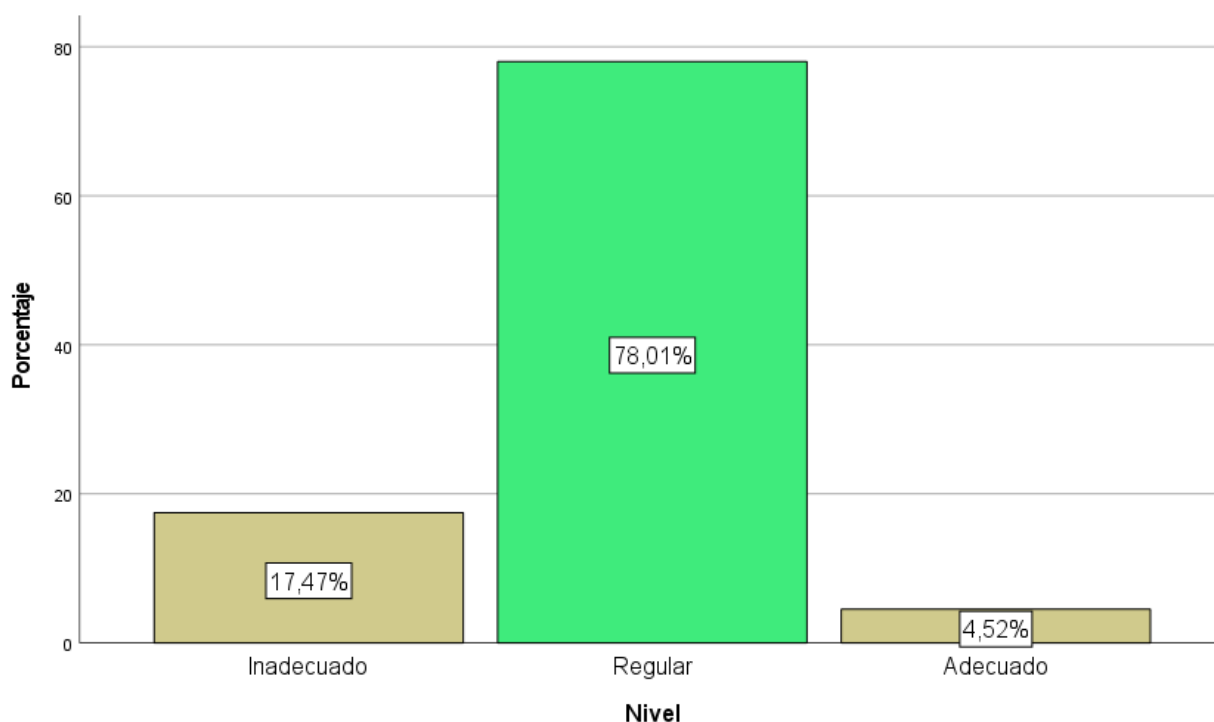
Resultados respecto a la variable “Nivel de morosidad del cliente”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	58	17,5%
Regular	259	78,0%
Adecuado	15	4,5%
Total	332	100,0%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

Figura 2

Resultados respecto a la variable “Nivel de morosidad del cliente”



Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

La Tabla 22 presenta el resumen comparativo de las dimensiones que conforman la variable “Nivel de morosidad del cliente”, observándose que en las tres dimensiones evaluadas predomina el nivel regular, lo cual confirma que la mayoría de los clientes morosos del Banco de Crédito del Perú – agencia de Tacna mantiene una condición intermedia de incumplimiento crediticio. Entre las dimensiones analizadas, “Crédito vencido” registra la mayor frecuencia en nivel regular con 250 clientes (75,3%), constituyéndose en la dimensión más destacada dentro de este nivel, este resultado indica que la principal característica de la

morosidad observada se relaciona con retrasos en cuotas vencidas que, aunque frecuentes, aún se encuentran en una condición relativamente controlable.

En las dimensiones “Cartera de alto riesgo” y “Refinanciamiento” también predomina el nivel regular, con 197 clientes (59,4%) y 193 clientes (58,2%), respectivamente, sin embargo, ambas presentan porcentajes importantes en nivel inadecuado, especialmente “Refinanciamiento”, que alcanza 112 clientes (33,7%), siendo la dimensión con mayor frecuencia de nivel inadecuado. Esto evidencia que una proporción considerable de clientes presenta dificultades para utilizar o comprender adecuadamente el refinanciamiento como estrategia de reorganización de deuda, lo cual puede limitar su capacidad de recuperación financiera.

Por su parte, la dimensión “Cartera de alto riesgo” registra 99 clientes (29,8%) en nivel inadecuado, reflejando también una presencia significativa de clientes con vulnerabilidad crediticia frente a productos financieros de mayor riesgo, en cuanto al nivel adecuado, la dimensión “Crédito vencido” destaca con 57 clientes (17,2%), siendo el porcentaje más alto entre las tres dimensiones, lo que indica que dentro de la variable es el aspecto donde se observa mejor capacidad de control relativo.

En conjunto, la comparación dimensional permite afirmar que, aunque la morosidad se concentra en niveles regulares, el mayor desafío se encuentra en

fortalecer el manejo del refinanciamiento y reducir la exposición a cartera de alto riesgo, ya que son los componentes con mayor debilidad dentro del comportamiento crediticio del cliente

Tabla 22

Resultados respecto a la variable “Nivel de morosidad del cliente” (por dimensión)

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Crédito vencido	Inadecuado	25	7,5%
	Regular	250	75,3%
	Adecuado	57	17,2%
Refinanciamiento	Inadecuado	112	33,7%
	Regular	193	58,2%
	Adecuado	27	8,1%
Cartera de alto riesgo	Inadecuado	99	29,8%
	Regular	197	59,4%
	Adecuado	36	10,8%

Nota. Cuestionario “Nivel de morosidad del cliente”

4.3 Prueba Estadística

Puesto que las variables son cualitativas, debido a que la data se obtuvo en base a la percepción de los clientes morosos, no requiere efectuar la prueba de normalidad, y se utilizó la regresión logística ordinal.

4.4 Comprobación de Hipótesis

4.4.1 *Contraste de las Hipótesis Específicas*

a) H_0 : No existe influencia significativa del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H_1 : Existe influencia significativa del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

Los resultados se plasman en la Tabla 23, donde el chi-cuadrado = 26,677 ($p = 0,000$), dado que “p” resultó ser inferior al 5%, ello implica que se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia significativa del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025; además, se tiene el R^2 de Nagelkerke de 0,107, que implica que en un 10,7% los cambios en el nivel de morosidad del cliente son generados por los cambios en su nivel de conocimiento financiero.

Tabla 23*Hipótesis específica 01 contrastada*

Modelo	Log. de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	47,318			
Final	20,641	26,677	2	0,000

<i>Pseudo R²</i>	
Cox y Snell	0,077
Nagelkerke	0,107
McFadden	0,063

Nota. Cuestionarios de campo

- b) H_0 : No existe influencia significativa de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H_1 : Existe influencia significativa de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

Los resultados se plasman en la Tabla 24, donde el chi-cuadrado = 26,412 ($p = 0,000$), dado que “p” resultó ser inferior al 5%, ello implica que se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia significativa de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025; además, se tiene el R^2 de Nagelkerke de 0,106, que implica que en un 10,6% los cambios en el nivel de morosidad del cliente son generados por los cambios en su nivel de habilidades financieras.

Tabla 24*Hipótesis específica 02 contrastada*

Modelo	Log. de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	49,578			
Final	23,166	26,412	2	0,000

Pseudo R²

Cox y Snell 0,076

Nagelkerke 0,106

McFadden 0,062

Nota. Cuestionarios de campo

c) H_0 : No existe influencia significativa de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H_1 : Existe influencia significativa de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

Los resultados se plasman en la Tabla 25, donde el chi-cuadrado = 59,356 ($p = 0,000$), dado que “p” resultó ser inferior al 5%, ello implica que se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia significativa de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025; además, se tiene el R^2 de Nagelkerke de 0,227, que implica que en un 22,7% los cambios en el nivel de morosidad del cliente son generados por los cambios en su nivel de actitudes financieras.

Tabla 25*Hipótesis específica 03 contrastada*

Modelo	Log. de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	76,639			
Final	17,283	59,356	2	0,000

<i>Pseudo R²</i>	
Cox y Snell	0,164
Nagelkerke	0,227
McFadden	0,140

Nota. Cuestionarios de campo

d) H_0 : No existe influencia significativa del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H_1 : Existe influencia significativa del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

Los resultados se plasman en la Tabla 26, donde el chi-cuadrado = 56,489 ($p = 0,000$), dado que “p” resultó ser inferior al 5%, ello implica que se procede a rechazar H_0 ; es decir, existe influencia significativa del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025; además, se tiene el R^2 de Nagelkerke de 0,217, que implica que en un 21,7% los cambios en el nivel de morosidad del cliente son generados por los cambios en su nivel de bienestar financiero.

Tabla 26*Hipótesis específica 04 contrastada*

Modelo	Log. de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	79,421			
Final	22,931	56,489	2	0,000

Pseudo R²

Cox y Snell 0,156

Nagelkerke 0,217

McFadden 0,133

Nota. Cuestionarios de campo**4.4.2 Contraste de la Hipótesis General**

H₀: No existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

H₁: Existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.

Los resultados se plasman en la Tabla 27, donde el chi-cuadrado = 52,879 (p = 0,000), dado que “p” resultó ser inferior al 5%, ello implica que se procede a rechazar H₀; es decir, existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025; además, se tiene el R² de Nagelkerke de 0,204, que implica que en un 20,4% los cambios en el nivel de morosidad del cliente son generados por los cambios en su nivel de educación financiera.

Tabla 27*Hipótesis general contrastada*

Modelo	Log. de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	70,847			
Final	17,968	52,879	2	0,000

Pseudo R²

Cox y Snell 0,147

Nagelkerke 0,204

McFadden 0,125

Nota. Cuestionarios de campo**4.5 Discusión de Resultados**

El objetivo general fue determinar la influencia de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia de Tacna, 2025. Los resultados del contraste de hipótesis general evidenciaron un chi-cuadrado de 52,879 con significancia $p = 0,000$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y confirmar que la educación financiera influye significativamente en el nivel de morosidad del cliente. Asimismo, el R^2 de Nagelkerke de 0,204 indica que el 20,4% de la variabilidad del nivel de morosidad es explicada por la educación financiera, lo que demuestra que, aunque intervienen otros factores complementarios, el nivel de formación financiera del cliente constituye un elemento relevante en el comportamiento de pago.

Este resultado coincide con lo señalado por Aguilera y Haro (2025), quienes sostienen que mayores niveles de educación financiera favorecen decisiones económicas más acertadas y reducen el riesgo crediticio en contextos de microfinanzas. Del mismo modo, guarda relación con el estudio de Álvarez-Paccha et al. (2022), quienes identificaron incidencia de la educación financiera en el comportamiento crediticio, aunque con influencia débil sobre la morosidad. En el caso de la presente investigación, la influencia encontrada es estadísticamente significativa y de magnitud moderada, lo que puede explicarse porque en clientes bancarios urbanos el conocimiento financiero suele estar más asociado a decisiones de pago cotidiano, refinanciamiento y priorización de obligaciones financieras.

Además, los resultados permiten sostener que la educación financiera no solo actúa como conocimiento teórico, sino como capacidad aplicada para interpretar obligaciones contractuales, administrar ingresos y anticipar consecuencias del incumplimiento. En ese sentido, una limitada educación financiera puede conducir a decisiones de endeudamiento poco sostenibles, uso inadecuado del crédito y dificultad para reorganizar obligaciones ante contingencias económicas.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que el conocimiento financiero influye significativamente en el nivel de morosidad, evidenciado por un chi-cuadrado de 26,677 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,107. Esto

significa que el 10,7% de la variación en la morosidad se explica por el nivel de conocimiento financiero, siendo una dimensión de influencia significativa, aunque menor frente a otras dimensiones analizadas. Este resultado es consistente con lo expuesto por Grijalva y Zambrano (2025), quienes sostienen que el conocimiento financiero fortalece la toma de decisiones económicas racionales y permite anticipar efectos financieros futuros. En el contexto del cliente bancario, comprender conceptos como interés, mora, refinanciamiento y cronograma de pagos facilita una conducta crediticia más preventiva. Sin embargo, el nivel explicativo relativamente moderado sugiere que conocer conceptos financieros no garantiza por sí solo un comportamiento de pago adecuado. Esto implica que algunos clientes pueden comprender técnicamente sus obligaciones, pero no traducir ese conocimiento en decisiones oportunas de pago, probablemente por restricciones de liquidez, prioridades familiares o hábitos financieros poco consistentes.

En relación con el segundo objetivo específico, se comprobó que las habilidades financieras influyen significativamente en el nivel de morosidad, con un chi-cuadrado de 26,412 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,106. Este resultado evidencia que la capacidad práctica para organizar gastos, planificar pagos y administrar ingresos tiene efecto sobre el comportamiento crediticio del cliente. Este hallazgo guarda relación con Carrasco (2023), quien concluye que la educación financiera fortalece decisiones cotidianas vinculadas al bienestar económico. En el presente estudio, las habilidades financieras representan la

aplicación operativa del conocimiento, es decir, la capacidad concreta del cliente para separar recursos, priorizar obligaciones y anticipar vencimientos. A pesar de ello, el porcentaje explicativo encontrado indica que muchos clientes pueden poseer ciertas habilidades básicas, pero enfrentan limitaciones externas como ingresos variables, obligaciones simultáneas o presión de gastos familiares, que reducen el impacto directo de estas habilidades sobre el cumplimiento crediticio.

En relación con el tercer objetivo específico, los resultados muestran que las actitudes financieras presentan la mayor influencia individual sobre el nivel de morosidad, con un chi-cuadrado de 59,356 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,227, explicando el 22,7% de la variación observada. Este resultado revela que la disposición personal frente al ahorro, la responsabilidad en el pago, la percepción del endeudamiento y la disciplina financiera tienen mayor peso que el conocimiento puramente técnico. La evidencia coincide indirectamente con Quispe (2024), quien encontró que la evaluación de solvencia y comportamiento del prestatario se relacionan negativamente con la morosidad, lo que incluye componentes actitudinales del cliente. En términos prácticos, un cliente puede conocer perfectamente las consecuencias de la mora, pero si no desarrolla hábitos de previsión financiera o minimiza la importancia del incumplimiento, incrementa su probabilidad de retraso. Por ello, las actitudes financieras representan el componente más determinante dentro de la educación financiera en esta investigación.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se comprobó que el bienestar financiero influye significativamente en el nivel de morosidad, con chi-cuadrado de 56,489 ($p = 0,000$) y R^2 de Nagelkerke de 0,217. Este hallazgo indica que la percepción de estabilidad económica, capacidad de afrontar gastos imprevistos y seguridad financiera personal condicionan directamente el cumplimiento de obligaciones crediticias. Los resultados son coherentes con Soto (2024), quien evidenció relación positiva entre sobreendeudamiento y morosidad. Asimismo, guarda relación con Mayta (2022), quien demuestra que la calidad financiera del cliente repercute en el comportamiento de la cartera crediticia. Cuando el cliente percibe menor estabilidad económica, prioriza gastos inmediatos y posterga obligaciones financieras, aumentando el riesgo de mora. En consecuencia, el bienestar financiero no solo refleja ingreso disponible, sino capacidad real de equilibrio económico frente a obligaciones bancarias, siendo uno de los factores más sensibles en la conducta de pago actual.

.

Conclusiones

Primera

La educación financiera influye significativamente en el nivel de morosidad del cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia de Tacna, 2025, dado que el contraste estadístico evidenció un chi-cuadrado de 52,879 con significancia $p = 0,000$; asimismo, el R^2 de Nagelkerke de 0,204 demuestra que el 20,4% de la variación del nivel de morosidad es explicado por la educación financiera, confirmando que un mayor nivel de formación financiera favorece conductas crediticias más responsables.

Segunda

El conocimiento financiero influye significativamente en el nivel de morosidad del cliente, debido a que se obtuvo un chi-cuadrado de 26,677 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,107, lo cual indica que comprender conceptos como intereses, cronogramas de pago, condiciones crediticias y consecuencias del incumplimiento contribuye a reducir el riesgo de mora, aunque su influencia es moderada frente a otras dimensiones.

Tercera

Las habilidades financieras influyen significativamente en el nivel de morosidad, evidenciado por un chi-cuadrado de 26,412 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,106, demostrando que la capacidad del cliente para organizar sus ingresos, priorizar pagos y planificar sus gastos favorece el cumplimiento oportuno de sus obligaciones crediticias.

Cuarta

Las actitudes financieras constituyen la dimensión de mayor influencia sobre el nivel de morosidad, al registrarse un chi-cuadrado de 59,356 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,227, lo que evidencia que la disciplina de pago, la responsabilidad frente al crédito y la disposición preventiva ante el endeudamiento tienen mayor incidencia en la conducta crediticia del cliente.

Quinta

El bienestar financiero influye significativamente en el nivel de morosidad, al obtenerse un chi-cuadrado de 56,489 ($p = 0,000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0,217, lo cual indica que la estabilidad económica percibida, la capacidad de afrontar gastos imprevistos y el equilibrio financiero personal inciden

directamente en la posibilidad de cumplir oportunamente con las cuotas crediticias.

Recomendaciones

Primera

Se sugiere al Jefe de la Agencia en Tacna del Banco de Crédito del Perú, que priorice la implementación de programas permanentes de educación financiera dirigidos a sus clientes, incorporando orientación práctica sobre administración del crédito, prevención del sobreendeudamiento y manejo de obligaciones bancarias, con la finalidad de reducir progresivamente los niveles de morosidad observados en la agencia de Tacna.

Segunda

Se recomienda implementar estrategias informativas simples y accesibles antes y después del desembolso crediticio, orientadas a reforzar el conocimiento del cliente sobre tasas de interés, refinanciamiento, penalidades y cronogramas de pago, utilizando lenguaje claro para mejorar la comprensión financiera.

Tercera

Se sugiere desarrollar talleres breves o materiales digitales enfocados en planificación de gastos, elaboración de presupuestos familiares y control de pagos mensuales, con el propósito de fortalecer habilidades financieras prácticas que permitan al cliente organizar mejor sus recursos disponibles.

Cuarta

Se recomienda incorporar mecanismos de sensibilización orientados al fortalecimiento de hábitos financieros responsables, promoviendo cultura de pago puntual, valoración del historial crediticio y prevención del endeudamiento innecesario, debido a que las actitudes financieras representan el factor de mayor influencia encontrado en el estudio.

Quinta

Se recomienda diseñar estrategias de acompañamiento financiero preventivo para clientes con señales de vulnerabilidad económica, identificando tempranamente dificultades de liquidez y ofreciendo alternativas oportunas como reprogramaciones responsables o asesoría personalizada, con el fin de preservar su bienestar financiero y evitar el deterioro de la cartera crediticia.

Bibliografía

- Aguilera, X. C. & Haro, J. L. (2025). Impacto de la educación financiera en la gestión y sostenibilidad de las microfinanzas en Ecuador. *Tesla Revista Científica*, 5(1), 1-14. <https://doi.org/10.55204/trc.v5i1.e472>
- Álvarez-Paccha, L. M., Ochoa-Herrera, J. M., y Vallejo-Ramírez, J. B. (2022). Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras. *Innova Research Journal*, 7(3.1), 64-78. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.1.2022.2111>
- Andocilla, C. y Peñaherrera, V. (2020). La educación financiera en el manejo económico y su incidencia en la cultura del ahorro. *Revista Académica y Científica Victec*; 1(1), 30 – 40; <https://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/572/5722502003/5722502003.pdf>
- Carrasco, L. (2023). *Educación financiera y calidad de vida de los microempresarios del mercado FEVACEL, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36748>
- Cruz, E. (2018). *Educación financiera en los niños: una evidencia empírica*. Sinéctica.

- Grijalva, E. y Zambrano, P. (2025). La educación financiera como herramienta estratégica para la gestión y formación integral en las universidades del Ecuador. (2025). *Sinergia Académica*, 8(1), 505-519. <https://doi.org/10.51736/5bzz2076>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6° edición.
- Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M. y Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Veritas Et Scientia*; 11(1), 125-137; <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>
- Luna-Viera, C., Núñez-Paredes, W. y Tulcanaza-Prieto, A. (2022). Determinantes macroeconómicos de la tasa de morosidad en préstamos hipotecarios en el Banco del Instituto de Seguridad Social, Periodo 2011-2021. *Innova Research Journal*, 7(3), 177-193. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2022.2093>
- Mayta, E. (2022). La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad de Caja Tacna, periodo 2015 – 2019. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2602>
- Morales, J., Espinosa, P. y Rojas, M. (2022). Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *RAN-Revista*,

Academia & Negocios, 8(1), 55-70. <https://doi.org/10.29393/RAN8-4EVJM30004>

Moreno-García, E., García-Santillán, A. & Gutiérrez-Delgado, L. (2016). Nivel de educación financiera en escenarios de educación superior. Un estudio empírico con estudiantes del área económico-administrativa. *RIES-Revista Iberoamericana de Educación Superior* <https://www.redalyc.org/journal/2991/299151245009/>

Pape, H. y Vásquez, F. (2023). Desempleo, morosidad y castigos de créditos en la banca chilena durante la pandemia. *Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 6(16), 210-221. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v6i16.118>

Peñafiel, L. (2019). La dinámica macroeconómica y la morosidad del sistema financiero del Ecuador (2009-2018). *Revista Cuestiones Económicas*, 29(1). <https://doi.org/10.47550/RCE/29.1.3>

Pérez, G. H. & Osses, G. V. (2016). Educación financiera en Chile: Evidencias y propuestas de implementación para la estrategia nacional de educación financiera. *Proyecto Capital*; 59; 1-9 <https://repositorio.iep.org.pe/server/api/core/bitstreams/eba61823-7614-46a7-915f-a2f763ab8d03/content>

Quispe, D. (2025). *Morosidad y utilidades netas en CMAC Tacna 2014-2024*. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3696>

- Quispe, G. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].
<https://core.ac.uk/outputs/657020917/>
- Rodríguez, P., Bencomo, K. P., Varela, A. & Torralba, E. (2024). Incidencia de la educación financiera en las decisiones de endeudamiento en jóvenes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 643–657.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V8I2.10514
- Soto, C. (2024). *Influencia del sobreendeudamiento en la morosidad de la Agencia Alto de la Alianza de la CMAC Tacna S.A., Región Tacna 2024*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/f2a04eaa-3f44-4b42-b57b-cc4c4b7c906b>

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
INTERROGANTE PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable independiente: Educación financiera	Tipo de investigación Aplicado.
¿Cuál es la influencia de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?	Determinar la influencia de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Existe influencia significativa de la educación financiera en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Dimensión e indicadores	Diseño de la investigación No experimental.
INTERROGANTES ESPECÍFICAS	2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Conocimiento financiero: Conceptos financieros, productos financieros. Habilidades financieras: Manejo de productos, manejo de servicios. Actitudes financieras: Evaluación, resolución de problemas. Bienestar financiero: Endeudamiento, capacidad de pago.	Ámbito de estudio Banco de Crédito del Perú – Agencia de Tacna.
¿Cuál es la influencia del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?	Determinar la influencia del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Existe influencia significativa del conocimiento financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Variable dependiente: Nivel de morosidad del cliente	Población 2400 clientes morosos.
¿Cuál es la influencia de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?	Determinar la influencia de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Existe influencia significativa de las habilidades financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Dimensión e indicadores	Muestra 332
¿Cuál es la influencia de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?	Determinar la influencia de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Existe influencia significativa de las actitudes financieras en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Crédito vencido: Consulta, saldo, pago de cuotas, notificación. Refinanciamiento: Solicitud, historial, estrategia de reducción. Cartera de alto riesgo: Productos riesgosos, reprogramación, comunicación, análisis.	Técnicas de recolección de datos Encuesta
¿Cuál es la influencia del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025?	Determinar la influencia del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.	Existe influencia significativa del bienestar financiero en el nivel de morosidad del cliente del BCP – Agencia Tacna, 2025.		Instrumentos Cuestionario de educación financiera Cuestionario de nivel de morosidad del cliente.

Apéndice 2. Instrumentos

CUESTIONARIO “EDUCACIÓN FINANCIERA”

Estimado cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia de Tacna, a continuación, se detallan algunas aseveraciones afines a la educación financiera que los caracteriza; se le pide sinceridad al responder, para lo cual debe considerar las siguientes opciones:

- A) Muy en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Muy de acuerdo

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Tiempo como cliente BCP: a) Menos de 5 año b) Entre 5 y 10 años c) Más de 10 años

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
	CONOCIMIENTO FINANCIERO					
1	Entiende claramente qué significa la tasa de interés anual y cómo se aplica a mis deudas o préstamos.					
2	Reconoce la diferencia entre un crédito de línea revolvente y un crédito a cuota fija y cómo cada uno afecta sus pagos mensuales.					
3	Sabe identificar qué es la TCEA (tasa de costo efectivo anual) y cómo afecta el costo total de un producto financiero.					
4	Conoce las características básicas de los productos de ahorro o crédito ofrecidos por el banco y en qué situaciones podrían ser más ventajosos.					
	HABILIDADES FINANCIERAS					
5	Sabe consultar y comparar opciones de crédito para elegir la que tenga menor costo total en mi situación actual.					
6	Es capaz de planificar y organizar sus pagos para evitar morosidad, usando recordatorios o herramientas del banco.					
7	Sabe utilizar de forma adecuada los servicios bancarios (líneas de crédito, pre pagos al capital , débito automático) para evitar cargos innecesarios.					
8	Puede adaptar su uso de productos financieros cuando su situación económica cambia (por ejemplo, ingreso irregular o desempleo).					
	ACTITUDES FINANCIERAS					
9	Evalúa de manera realista su capacidad de pago antes de contratar un					

	nuevo crédito o ampliar una deuda.					
10	Busca información y asesoría financiera cuando encuentra un incremento en sus gastos o un retraso en pagos.					
11	Mantiene una actitud proactiva para reducir deudas en lugar de posponer soluciones.					
12	Considera los riesgos de acumular deudas y el impacto a su historial crediticio antes de tomar decisiones financieras.					
	BIENESTAR FINANCIERO					
13	Cree que sus ingresos actuales cubren al menos sus gastos básicos y parte de sus deudas mensuales.					
14	Siente que su nivel de endeudamiento es razonable en relación con sus ingresos presentes.					
15	Tiene claridad sobre cuánto puede pagar cada mes sin poner en riesgo su capacidad de cubrir necesidades básicas.					
16	Confía en que puede regularizar sus pagos pendientes sin afectar significativamente su estabilidad financiera.					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO “NIVEL DE MOROSIDAD DEL CLIENTE”

Estimado cliente del Banco de Crédito del Perú – Agencia de Tacna, a continuación, se detallan algunas aseveraciones afines con su nivel de morosidad; se le pide sinceridad al responder, para lo cual debe considerar las siguientes opciones:

- A) Muy en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Muy de acuerdo

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Tiempo como cliente BCP: a) Menos de 5 año b) Entre 5 y 10 años c) Más de 10 años

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
	CRÉDITO VENCIDO					
1	Es consciente de que tenía cuotas vencidas y revisó el estado de sus créditos cuando recibió la notificación del banco.					
2	El saldo de sus créditos vencidos refleja con precisión las cuotas que debe y los intereses acumulados.					
3	Cuando una cuota vencida fue notificada, buscó cómo regularizarla de inmediato (pagar, acordar un plan acciones, etc.).					
4	Ha verificado si hay cargos o comisiones adicionales asociadas a sus cuotas vencidas y entiendo su impacto en el saldo total.					
5	Con respecto a la frecuencia de las notificaciones, siente que las alertas del banco le ayudan a comprender mejor su situación de morosidad.					
	REFINANCIAMIENTO					
6	Considera solicitar un refinanciamiento cuando tiene cuotas vencidas para reducir el monto de pago mensual.					
7	Su historial de créditos anteriores influyó en la decisión de solicitar o no refinanciamiento.					
8	Si solicita refinanciamiento, piensa que la estrategia adoptada ha sido adecuada para reducir su deuda total.					
9	Entiende los costos y condiciones (plazo, tasa, comisiones) asociados al refinanciamiento antes de aceptarlo.					
10	Percibe que el refinanciamiento ha mejorado su capacidad para ponerse al día con las cuotas futuras, o al menos para evitar nuevas moras en el corto plazo.					

	CARTERA DE ALGO RIESGO					
11	Ha reconocido que algunos productos o modalidades que usa podrían considerarse de mayor riesgo para su situación financiera.					
12	Cuando la entidad propuso una reprogramación, evaluó si era la mejor opción para evitar ampliar su morosidad.					
13	La comunicación con la entidad sobre su estado de morosidad ha sido clara y suficiente para entender las alternativas disponibles.					
14	Ha analizado su cartera de productos para identificar cuáles podrían ser más vulnerables a la mora y cómo mitigar esos riesgos.					
15	Siente que las decisiones que toma respecto a productos de alto riesgo (reprogramaciones, cambios de modalidad) están orientadas a evitar caer en morosidad futura.					

Gracias por su colaboración

Apéndice 3. Juicio de Expertos

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente ordinario - auxiliar
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario "Educación financiera"
- 1.7. Autor del instrumento: Alberto Antonio Cohaila Silva
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 15 de octubre del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente ordinario - auxiliar
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario "Nivel de morosidad del cliente"
- 1.7. Autor del instrumento: Alberto Antonio Cohaila Silva
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 15 de octubre del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Psicólogo
- 1.4. Institución donde labora: Poder Judicial de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe del área de psicología
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario "Educación financiera"
- 1.7. Autor del instrumento: Alberto Antonio Cohaila Silva
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA TOTAL		27				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 16 de octubre del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Psicólogo
- 1.4. Institución donde labora: Poder Judicial de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe del área de psicología
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario "Nivel de morosidad del cliente"
- 1.7. Autor del instrumento: Alberto Antonio Cohaila Silva
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 16 de octubre del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ramírez Charca, Edith Diana
- 1.2. Grado Académico: Doctora
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente ordinaria - auxiliar
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario "Educación financiera"
- 1.7. Autor del instrumento: Alberto Antonio Cohaila Silva
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 18 de octubre del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ramírez Charca, Edith Diana
- 1.2. Grado Académico: Doctora
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente ordinaria - auxiliar
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario "Nivel de morosidad del cliente"
- 1.7. Autor del instrumento: Alberto Antonio Cohaila Silva
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 18 de octubre del 2025



Firma

Apéndice 4. Confiabilidad de Instrumentos

Variable “Educación financiera”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Entiende claramente qué significa la tasa de interés anual y cómo se aplica a mis deudas o préstamos.	44,99	84,580	,479	,916
Reconoce la diferencia entre un crédito de línea revolving y un crédito a cuota fija y cómo cada uno afecta sus pagos mensuales.	45,15	83,872	,542	,914
Sabe identificar qué es la TCEA (tasa de costo efectivo anual) y cómo afecta el costo total de un producto financiero.	45,19	84,142	,523	,915
Conoce las características básicas de los productos de ahorro o crédito ofrecidos por el banco y en qué situaciones podrían ser más ventajosos.	45,14	83,691	,563	,914
Sabe consultar y comparar opciones de crédito para elegir la que tenga menor costo total en mi situación actual.	44,99	83,399	,581	,913
Es capaz de planificar y organizar sus pagos para evitar morosidad, usando recordatorios o herramientas del banco.	45,20	85,456	,470	,916

Sabe utilizar de forma adecuada los servicios bancarios (líneas de crédito, pre pagos al capital , debito automático) para evitar cargos innecesarios.	45,23	83,580	,575	,913
Puede adaptar su uso de productos financieros cuando su situación económica cambia (por ejemplo, ingreso irregular o desempleo).	45,51	83,749	,559	,914
Evalúa de manera realista su capacidad de pago antes de contratar un nuevo crédito o ampliar una deuda.	44,97	82,715	,636	,912
Busca información y asesoría financiera cuando encuentra un incremento en sus gastos o un retraso en pagos.	45,25	82,267	,655	,911
Mantiene una actitud proactiva para reducir deudas en lugar de posponer soluciones.	45,22	82,651	,679	,911
Considera los riesgos de acumular deudas y el impacto a su historial crediticio antes de tomar decisiones financieras.	45,21	82,276	,702	,910
Cree que sus ingresos actuales cubren al menos sus gastos básicos y parte de sus deudas mensuales.	45,23	80,706	,709	,909
Siente que su nivel de endeudamiento es razonable en relación con sus ingresos presentes.	45,36	81,740	,717	,909
Tiene claridad sobre cuánto puede pagar cada mes sin poner en riesgo su capacidad de cubrir necesidades básicas.	45,28	80,867	,701	,910
Confía en que puede regularizar sus pagos pendientes sin afectar significativamente su estabilidad financiera.	45,55	80,780	,711	,909

Variable “Nivel de morosidad del cliente”

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Es consciente de que tenía cuotas vencidas y revisó el estado de sus créditos cuando recibió la notificación del banco.	38,57	52,651	-,018	,808
El saldo de sus créditos vencidos refleja con precisión las cuotas que debe y los intereses acumulados.	39,43	48,023	,324	,780
Cuando una cuota vencida fue notificada, buscó cómo regularizarla de inmediato (pagar, acordar un plan acciones, etc.).	39,44	48,060	,356	,777
Ha verificado si hay cargos o comisiones adicionales asociadas a sus cuotas vencidas y entiendo su impacto en el saldo total.	39,91	47,176	,437	,771
Con respecto a la frecuencia de las notificaciones, siente que las alertas del banco le ayudan a comprender mejor su situación de morosidad.	39,52	45,731	,565	,761
Considera solicitar un refinanciamiento cuando tiene cuotas vencidas para reducir el monto de pago mensual.	40,06	45,975	,410	,773
Su historial de créditos anteriores influyó en la decisión de solicitar o no refinanciamiento.	39,54	51,886	,024	,807

Si solicita refinanciamiento, piensa que la estrategia adoptada ha sido adecuada para reducir su deuda total.	39,83	47,528	,379	,776
Entiende los costos y condiciones (plazo, tasa, comisiones) asociados al refinanciamiento antes de aceptarlo.	39,71	46,422	,414	,773
Percibe que el refinanciamiento ha mejorado su capacidad para ponerse al día con las cuotas futuras, o al menos para evitar nuevas moras en el corto plazo.	40,07	46,388	,448	,770
Ha reconocido que algunos productos o modalidades que usa podrían considerarse de mayor riesgo para su situación financiera.	39,69	48,264	,348	,778
Cuando la entidad propuso una reprogramación, evaluó si era la mejor opción para evitar ampliar su morosidad.	39,72	45,785	,540	,763
La comunicación con la entidad sobre su estado de morosidad ha sido clara y suficiente para entender las alternativas disponibles.	39,64	44,853	,653	,755
Ha analizado su cartera de productos para identificar cuáles podrían ser más vulnerables a la mora y cómo mitigar esos riesgos.	39,92	45,347	,555	,761
Siente que las decisiones que toma respecto a productos de alto riesgo (reprogramaciones, cambios de modalidad) están orientadas a evitar caer en morosidad futura.	39,91	44,856	,619	,756