



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

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



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

**"NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE UNA CAJA MUNICIPAL,
PROVINCIA DE ICA, 2021"**

Presentado por:

CAVERO HERNÁNDEZ SELENE LIZETH

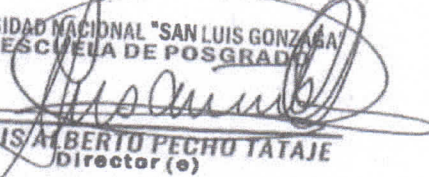
De la **MAESTRÍA EN CONTABILIDAD** mención **POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 5%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 27 de junio de 2023

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Escuela de Posgrado

Maestría en Contabilidad

Mención: Política y Administración Tributaria



TESIS:

**Nivel de Endeudamiento de los Clientes de una Caja Municipal,
Provincia de Ica, 2021.**

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales.

AUTOR:

BACH. CAVERO HERNÁNDEZ SELENE LIZETH

Ica, Perú

2022

Dedicatoria.

A mi familia por su comprensión y apoyo en todo momento de mis estudios de la maestría

Agradecimientos

*A mi asesor el Mag. Raffo Rejas Cesar Augusto,
por su asesoría en el desarrollo de la
investigación para lograr el objetivo trazado.*

Índice.

Índice de contenidos

Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
I. Introducción.....	9
II. Estrategia metodológica.....	15
III. Resultados	17
IV. Discusión	49
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones	53
VII. Referencias bibliográficas	55
VIII. Anexos	57

Índice de tablas.

Tabla 1. Tabla cruzada de nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal de Ica por género.....	17
Tabla 2. Tabla cruzada de nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal de Ica por edad.....	18
Tabla 3. Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por nivel de estudio.....	19
Tabla 4 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por zona de residencia	20
Tabla 5. Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuantas personas conforman el hogar	21
Tabla 6 nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por situación laboral.....	22
Tabla 7 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuál es su ingreso económico mensual	23
Tabla 8 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por nivel de gasto mensual.....	24
Tabla 9 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por Cuenta con bienes muebles e inmuebles (casa, terrenos, autos u otros	25
Tabla 10 nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por los trámites para préstamos en la Caja Municipal son engorrosos.....	26
Tabla 11 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por tiene ahorros o créditos en la Caja Municipal o Bancos	27
Tabla 12 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuenta con tarjetas de crédito	28
Tabla 13 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por tiene deudas pendientes de pago en el sistema financiero	29
Tabla 14 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por de acuerdo a la evaluación económica que se le ha realizado calificaría usted para un préstamo en la caja Municipal.....	30

Índice de figuras.

Figura 1 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis general.....	32
Figura 2 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 1.....	34
Figura 3 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 2.....	36
Figura 4 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 3.....	38
Figura 5 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 4.....	40
Figura 6 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 5.....	42
Figura 7 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 6.....	44
Figura 8 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 7.....	46
Figura 9 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 8.....	48

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación que se da entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021. Metodología: fue de tipo explicativo-observacional, el diseño fue fenomenológico, la población estuvo conformada por los 575,002 habitantes mayores de 18 de la provincia de Ica. Muestra fue de 384 clientes de una caja municipal de la provincia de Ica. Resultados el nivel de endeudamiento de los clientes guarda relación directa y significativa con el acceso a préstamos a una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 422.60$ es mayor que el de la tabla = 69.8322, rechazándose la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En relación a su nivel de gastos mensuales el 48.7% sus gastos son de 1001.00 a 2000.00, en el 46.9% es de < 1000.00 soles y en el 4.4% es de 2001.00 a más, evidenciándose una relación directa y significativa con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 111.69$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Conclusión: En cuanto al objetivo general se halló que existe una correlación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 422.60$ es mayor que el de la tabla = 69.8322. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Palabras claves: endeudamiento, clientes, caja municipal

Abstract.

The objective of the study was to establish the relationship that occurs between the level of indebtedness of the clients and a municipal fund, province of Ica, 2021. Methodology: it was of an explanatory-observational type, the design was phenomenological, the population was made up of the 575,002 inhabitants over the age of 18 in the province of Ica. Sample was 384 clients of a municipal bank in the province of Ica. Results the level of indebtedness of the clients is directly and significantly related to the access to loans to a municipal bank, province of Ica, with a significance level of 0.05 and the value of the Chi-square $X^2 = 422.60$ is greater than the of the table = 69.8322, rejecting the null hypothesis and accepting the alternate hypothesis. In relation to their level of monthly expenses, 48.7% their expenses are from 1001.00 to 2000.00, in 46.9% it is < 1000.00 soles and in 4.4% it is from 2001.00 to more, evidencing a direct and significant relationship with a value of the Chi-square $X^2 = 111.69$ is greater than that in the table = 5.99146. Conclusion: Regarding the general objective, it was found that there is a direct and significant correlation between the level of indebtedness of the clients and a municipal savings bank, province of Ica, with a significance level of 0.05 and the value of the Chi-square $X^2 = 422.60$ is greater than the one in the table = 69.8322. Accepting the alternate hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: indebtedness, clients, municipal fund

I. Introducción

A nivel mundial y en los países vecinos de la región latinoamericana, de 2020 a 2022, el nivel de deuda pública aumentó, empresas y en especial el de las personas, la razón principal es la crisis sanitaria generada por la enfermedad del coronavirus; sin embargo, el problema del Perú no es nuevo, al igual que la actual crisis económica. La pandemia y la inestabilidad política han tenido un gran impacto en los mercados en consecuencia, se reduce la solvencia del prestatario esta crisis de inestabilidad y niveles de endeudamiento en el sistema financiero peruano, pero el esfuerzo estatal, acompañado de grupos de instituciones estatales, Ejemplos son MEF, BCRP y SBS. El impacto de la crisis en el aumento de los deudores el sistema amenaza la estabilidad financiera del Perú, les emite bonos a los hogares es una escala que aumentaría la deuda del Perú (SBS, 2021).

Hay una fisura en América Latina por el coronavirus (COVID-19) en la estructura de los países de la región, mientras que la necesidad de ampliar las necesidades económicas ante una emergencia sanitaria, por lo tanto, este es el resultado el aumento de la deuda trae recuperación económica y la Comisión afirma la capacidad de los países para reconstruir de forma sostenible en pie de igualdad la economía en América Latina y el Caribe (CEPAL). En la mayoría de los países en América Latina, el nivel de deuda pública de los países difería de 68,9% a 79,3% del PIB de la región de 2019 a 2020, lo que convierte a América Latina y el Caribe Regiones con mayor deuda y regiones con mayor deuda externa de los países en desarrollo con exportación de bienes y servicios relacionados con servicios (57%). Aunque el sistema financiero de Perú soportó varios shocks severos al mismo tiempo (CEPLAN, 2021).

Existen varios riesgos que requieren una atención regular y específica para mantener la estabilidad financiera a largo plazo. Uno es el riesgo de grado deuda del deudor en el sistema financiero. El Ratio de Costo de ingreso (RCI) el promedio aumento a 28,2% en diciembre de 2020, superior al mismo período, sin embargo, no es tan alto ya que está por debajo del umbral el escenario internacional es del 30% en los prestatarios en mora a menudo enfrentan cambios en los ingresos puede afectar significativamente su capacidad de pago. Lo que puede afectarlo negativamente la calidad de las carteras de crédito de las entidades financieras (SBS, 2021).

Aunque, por crédito reprogramado a pesar de la presencia de deudores clasificados estos suelen ser períodos de mayor riesgo crediticio de lo habitual, de acuerdo con el nivel de riesgo crediticio de los posibles problemas. Continuar la tendencia del endeudamiento de las pequeñas empresas Microempresas, negocios con consumo circular y no circular, muchos hogares peruanos en muchos casos se verán obligado a renunciar y cerrar el trabajo. Las empresas tienen que reducir el número de empleados, y las entidades financieras también verán cambios e impacto en la solvencia de los prestatarios observe los pagos y los flujos de caja de un banco todas las instituciones financieras están listas para todos los préstamos que se otorgan, estas provisiones

se calculan a las tasas legales y de acuerdo con calificación crediticia del deudor; es decir, a medida que la calificación crediticia se deteriora, la acumulación aumenta, por lo tanto, las ganancias de la empresa la economía declinará (Gaceta Jurídica, 2021).

Por ello, es importante conocer el nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica.

Sobre el planteamiento del problema para el desarrollo del estudio se mostrarán antecedentes y teorías vinculadas al estudio.

De los antecedentes de la investigación, tenemos los siguientes antecedentes Internacionales de acuerdo con (Coronel Hoyos, 2019) En su investigación sobre el diseño de un esquema para la administración de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. El objetivo de su estudio fue elaborar un esquema para la administración de cobranza extrajudicial en las cooperativas de ahorro y crédito del fragmento 4, para el recobro de la cartera de crédito de consumo vencida. La metodología que utilizó fue de análisis cuantitativo, tipo descriptivo y exploratorio. Resultados de la aplicación del esquema de administración de cobranza al cierre del año 2014 se halló que el 78.0% de los clientes con crédito en la Cooperativa Alianza del Valle, también tienen deudas en el sistema financiero nacional, y solo el 22,0% son clientes que tienen créditos únicamente con la Cooperativa Concluyendo que en las cooperativas de ahorro y crédito de la sección 4, están en un proceso de debilidad de su patrimonio, a consecuencia de las altas pérdidas que afrontan por la falta de pago de sus clientes, debido principalmente por un incorrecto esquema de administración de cobranzas. Asimismo (Ulloa Zúñiga, 2020) En su estudio sobre el nivel de morosidad de la cartera de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. Tesis. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. El objetivo del estudio fue establecer los elementos que intervienen en la morosidad de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. El método del estudio fue descriptivo y de enfoque cuantitativo. Resultados demuestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan facilitó a los clientes para poder cancelar sus créditos vencidos donde nos presenta la voluntad de los clientes donde el 62.0% cancelaron sus deudas mediante refinanciamiento, el 21.0% canceló sus créditos mediante restructuración del crédito y el 67.0% con nuevas negociaciones del crédito. Conclusión en la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan el porcentaje de morosidad en el mes de marzo fue del 9.2% calificada como de alto riesgo.

A continuación se detallan los antecedentes nacionales (Fernandez & Requiz, 2020) En su investigación sobre la correlación entre el índice de rentabilidad y morosidad de las cajas municipales del Perú. Tesis. Universidad continental. Huancayo, Perú. El objetivo fue establecer la correlación que existe entre el índice de rentabilidad y morosidad en las Cajas Municipales del Perú. Metodología el enfoque fue cuantitativo, el tipo fue básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Resultados muestran que la Caja Municipal de Ica es la que mayor

rentabilidad a logrado sobre las demás cajas a nivel nacional por el crecimiento de su capital de forma paulatina con un ROE de 0.60. Conclusión si el factor de correlación es igual -0.77 establece una relación negativa de horizonte muy fuerte lo que representa que si el índice de morosidad se incrementa la rentabilidad baja y así viceversa esta variación se da de forma inversamente proporcional. Por otro lado (Panta Carlin, 2019) En su investigación sobre los elementos de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana, febrero 2017 a febrero del 2018. Tesis. Universidad Nacional de Piura. Con el objetivo de identificar los elementos de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. El método utilizado fue de análisis retrospectivo. Resultados a las dificultades que tuvieron los clientes para cancelar el préstamo, el 41.0% (26 clientes) el retraso del pago fue porque las ventas de su negocio bajaron, en el 35.0% (22 clientes) manifestaron que cambiaron la fecha de pago por el fenómeno natural, asimismo. Conclusión los elementos de morosidad hallados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018 fueron institucionales, económicos, y los sociales. Al igual que (Cabrera Córdova, 2020) En su investigación sobre los niveles de morosidad en clientes de la empresa “Mi Banco” S.A. agencia Jaén II. Tesis. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Donde le objetivo fue establecer el nivel de morosidad en la entidad. La metodología empleada fue de tipo no experimental y descriptiva. Resultados se observó que las acciones procedentes, de la morosidad, el 83.0% de los colaboradores indicaron que es alto y solo el 17.0% señalaron que es regular. Conclusión la morosidad de la organización es alta, exponiéndose que las labores que realizan los colaboradores, como los funcionarios no son eficientes, ni suficientes, porque no han logrado bajar la morosidad por lo contrario se han ido incremento mes a mes, lo que puede producir a largo plazo dificultades económicas en la organización.

En relación a los antecedentes locales hecha la revisión bibliográfica sobre estudios que tengan relación con el estudio no se han hallado.

Se formularon los siguientes problemas. Problema General: P.G.: ¿Cuál es la relación que se da entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, Problemas Específicos: P.E.1: ¿Cuál es la relación que se da entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.2: ¿Cuál es la relación que se da entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.3: ¿Cuál es la relación que se da entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.4: ¿Cuál es la relación que se da entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.5: ¿Cuál es la relación que se da entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.6: ¿Cuál es la relación que se da entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.7: ¿Cuál es la relación que se

da entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.8: ¿Cuál es la relación que se da entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?

Sobre la justificación e importancia de la investigación se tomaron en cuenta la justificación teórica se da porque se utilizarán las teorías, principios, técnicas y definiciones financieras que nos permitirá entender y tener una visión clara de la investigación. Justificación metodológica estuvo basada en el uso de la metodología de la investigación para establecer el tipo y diseño del estudio a utilizarse en la elaboración del estudio. La Justificación práctica en este acápite se planteó las estrategias para examinar y poder responder las interrogantes establecidas en la investigación. La acotación de los niveles de endeudamiento es vital, para dar veracidad a la información que se generara, garantía razonable que no haya vacíos en los datos y que todos los hechos financieros fueron considerados en la investigación. Para dar veracidad sensata que no se han cometido errores, las financieras llevan el registro en base a los préstamos de sus clientes. Las cajas municipales, tanto en el ejercicio diario de su actividad financiera, en la toma de decisiones (estratégicas financieras, económicas, de gestión, etc.), deben tener información conveniente y la fuente principal, instrumento o herramienta que proporciona esta información es la investigación consten del mercado, por ello es fundamental conocer cuál es el nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal. La importancia de la investigación se determinó por la jerarquía de los datos de la investigación, en el ámbito financiero (Cajas Municipales), admitirán dar a saber cuál es la situación de endeudamiento de los clientes de las cajas municipales de la provincia de Ica, y en relación a la información hallada las instituciones financieras puedan tomar sus acciones en relación a su actividad de préstamos y cobro de su cartera de morosidad por préstamos personales. La investigación permitirá a las entidades financieras (Cajas Municipales) tener información actualizada sobres los niveles de endeudamiento de sus clientes y de la población en general en la provincia de Ica.

Se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivos General: O.G.: Establecer la relación que se da entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021. Objetivos Específicos: O.E.1: Establecer la relación que se da entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.2: Establecer la relación que se da entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.3: Establecer es la relación que se da entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E4: Establecer la relación que se da entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.5: Establecer la relación que se da entre las personas que conforman su hogar de los clientes

y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.6: Establecer la relación que se da entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.7: Establecer la relación que se da entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.8: Establecer la relación que se da entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Las hipótesis y variables de la investigación fueron las siguientes

Hipótesis General: H.G.: Existe relación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021. Hipótesis específicas: H.E.1: Existe relación directa y significativa entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.2: Existe relación directa y significativa entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.3: Existe relación directa y significativa entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.4: Existe relación directa y significativa entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.5: Existe relación directa y significativa entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.6: Existe relación directa y significativa entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.7: Existe relación directa y significativa entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.8: Existe relación directa y significativa entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Variable Independiente

- Nivel de endeudamiento de los clientes

Variables dependientes

- Caja Municipal

Variables intervinientes

- Lugar de residencia
- Número de los integrantes de la unidad familiar
- Género del cliente
- Edad de los clientes
- Grado de estudio
- Situación laboral

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Instrumento
Variable Independiente Nivel de endeudamiento de los clientes	Es la capacidad económica que tiene el individuo para acceder a un crédito.	Se evaluará el nivel de ingreso económico del cliente mediante la encuesta	Ingreso económico Bienes Gasto mensual	Cuestionario
Variables dependientes Caja Municipal	Es la organización dedicada a recibir recursos de las personas o empresas, con la finalidad de llevar a cabo transacciones financieras, como ahorros, créditos o préstamos personales y a la mediana, pequeña y micro empresa.	Se examinará la deuda que tiene el cliente con la caja municipal mediante la encuesta.	Ahorros Préstamos Créditos	Cuestionario
Variables intervinientes Lugar de residencia	Es la zona o lugar donde reside una persona	Se preguntará la zona o lugar donde vive el cliente de la caja municipal mediante la encuesta	Urbana Rural	Cuestionario
Número de los integrantes de la unidad familiar	Cantidad de personas que forman el núcleo familiar	Se preguntará cunas personas integran su núcleo familiar mediante la encuesta.	1 a 3 4 a 6 7 a mas	Cuestionario
Género	Grupo de personas que tiene características similares	Se preguntará el género del cliente mediante la encuesta.	Femenino Masculino	Cuestionario
Edad	Tiempo de vida que tiene un individuo	Se preguntará la edad del cliente mediante la encuesta.	18 a 30 31 a 60 61 a mas	Cuestionario
Grado de estudio	Es el nivel de educación alcanzado o logrado por un individuo	Se preguntará el nivel de educación alcanzado por el cliente mediante la encuesta.	Primaria Secundaria Superior	Cuestionario
Situación laboral	Estado de los individuos en relación a su trabajo y el tipo de trabajo que realiza	Se preguntará su situación laboral del cliente mediante la encuesta.	Desempleado Obrero Técnico Profesional	Cuestionario

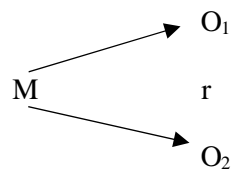
II. Estrategia metodológica. Tipo

y diseño de la investigación Tipo de investigación

El tipo de investigación fue explicativo-observacional para proporcionar información sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal de Ica, mediante una encuesta para observar y explicar el resultado obtenido de la evaluación (Bernal, 2010).

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue fenomenológico porque se evaluó la relación del nivel de endeudamiento de los clientes en una caja municipal de la provincia de Ica (Bernal, 2010).



Donde:

M= Muestra

O₁= Observación de la V1

O₂= Observación de la V2

R = Correlación entre las variables

Población y muestra

Población de la investigación

La población estuvo conformada por los 301350 (160928 hombres y 140422 mujeres) habitantes mayores de 18 años de la provincia de Ica (INEI, 2021).

Muestra de la investigación

La muestra se determinó mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas (Arriza, 2018):

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población o Universo

Z= Parámetro estadístico que depende el N

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estadístico

(1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento

q= estadístico

Parámetro	Insertar valor
N	301350
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.05

$$n = \frac{289416.54}{754.3329}$$

n= 384

La muestra fue de 384 clientes de una caja municipal de la provincia de Ica.

Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Entrevista personal, fue la conversación individual con las unidades muestrales.

La encuesta será el método utilizado para recabar los datos mediante preguntas o ítems enunciados de manera directa o indirecta a los clientes de una caja municipal de la provincia de Ica que constituyen la unidad de análisis de la investigación (Paitán, 2013)

Análisis e interpretación de los resultados

El análisis de los resultados se realizó mediante la estadística, para procesar la información del estudio y ser presentada de forma clara, ordenada y realizar las conclusiones del estudio (Paitán, 2013).

III. Resultados.

Tabla 1. Tabla cruzada de nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal de Ica por género

Genero	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Femenino	50	13.0	43	11.2	71	18.5	164	42.7
Masculino	65	16.9	59	15.4	96	25.0	220	57.3
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 1, se aprecia el resultado del género según el nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal de Ica, donde en el nivel alto el 13.0% fue femenino y el 16.9% masculino, en el nivel medio el 11.2% femenino y el 15.4% masculino y en el nivel bajo el 18.5% femenino y el 25.0% masculino, siendo el nivel bajo el de mayor porcentaje con el 43.5%.

Tabla 2. Tabla cruzada de nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal de Ica por edad

Edad	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
18 a 50	22	5.7	23	6.0	40	10.4	85	22.1
51 a 60	56	14.6	46	12.0	75	19.5	177	46.1
61 a 75	37	9.6	33	8.6	52	13.5	122	31.8
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: En la tabla 2, se observa el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica según edad, donde los del nivel alto de 18 a 50 años son el 5.7, de 51 a 60 años el 14.6%, de 61 a 75 años el 9.6%, en el nivel medio los de 18 a 50 años el 6.0%, los de 51 a 60 años el 12.0%, los de 61 a 75 el 8.6% y en el nivel bajo los de 18 a 50 años el 10.4%, los de 51 a 60 19.5% y los de 61 a 75 el 13.5%, siendo el nivel bajo el de mayor porcentaje con el 43.5%.

Tabla 3. Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por nivel de estudio

Nivel de estudio	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Sin estudio	2	0.5	0	0.0	0	0.0	2	0.5
Primaria	21	5.5	15	3.9	27	7.0	63	16.4
Secundaria	48	12.5	36	9.4	66	17.2	150	39.1
Superior	44	11.5	51	13.3	74	19.3	169	44.0
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 3, se muestra los resultados del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica según nivel de estudio, donde en el nivel alto el 0.5% sin estudios, el 5.5% primaria, el 12.5% secundaria, el 11.5% superior, en el nivel medio el 3.9% primaria, el 9.4% secundaria, el 13.3% superior, en el nivel bajo el 7.0% primaria, el 17.2 secundaria y el 19.3% superior, siendo el nivel bajo el de mayor porcentaje con el 43.5%.

Tabla 4 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por zona de residencia

Zona de residencia	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Urbana	75	19.5	36	9.4	68	17.7	188	46.6
Rural	40	10.4	66	17.2	99	25.8	196	53.4
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 4, se muestran los resultados del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por zona de residencia, en el nivel alto el 19.5% son de zona urbana, el 10.4% de zona rural, en el nivel medio el 9.4% de zona urbana, el 17.2 rural, en el nivel bajo el 17.7%, zona urbana y el 25.8% rural, siendo la zona rural la de mayor porcentaje con el 53.4%.

Tabla 5. Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuantas personas conforman el hogar

Cuantas personas conforman su hogar	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
1 a 3	58	15.1	51	13.3	85	22.1	194	50.5
4 a 6	43	11.2	36	9.4	61	15.9	140	36.5
7 a mas	14	3.6	15	3.9	21	5.5	50	13.0
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 5, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuantas personas conforman su hogar, en el nivel alto de 1 a 3 el 15.1%, de 4 a 6 el 11.2%, de 7 a más el 3.6%, en el nivel medio de 1 a 3 el 13.3%, de 4 a 6 el 9.4%, de 7 a más el 3.9%, y en el nivel bajo de 1 a 3 el 22.1%, de 4 a 6 el 15.9 y de 7 a más el 5.5%.

Tabla 6 nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por situación laboral

Su situación laboral actual es	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Desempleado	12	3.1	8	2.1	12	3.1	32	8.3
Independiente	18	4.7	12	3.1	18	4.7	48	12.5
Obrero	40	10.4	35	9.1	45	11.7	120	31.3
Técnico	22	5.7	25	6.5	41	10.7	88	22.9
Profesional	23	6.0	22	5.7	51	13.3	96	25.0
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 6, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por situación laboral, donde en el nivel alto el 3.1% desempleados, el 4.7% independientes, el 10.4% obrero, el 5.7% técnicos, el 6.0% profesional, en el nivel medio el 2.1% desempleado, el 3.1% independiente, el 9.1% obrero, el 6.5% técnico, el 5.7% profesional, en el nivel bajo el 3.1% desempleado, el 4.7% independiente, el 11.7% obrero, el 10.7% técnico, el 13.3% profesional.

Tabla 7 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuál es su ingreso económico mensual

Cuál es su ingreso económico mensual	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
< 930.00 soles	15	3.9	15	3.9	131	34.1	45	41.9
931.00 a 2000.00	85	22.1	75	19.5	34	8.9	291	50.5
2001.00 a mas	15	3.9	12	3.1	2	0.5	48	7.6
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 7, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuál es su ingreso económico mensual, donde en el nivel alto fue 3.9% < 930.00 soles, el 22.1% de 931.00 a 2000.00 soles, el 3.9% de 2001.00 a más, en el nivel medio el 3.9% < 930.00 soles, el 19.5% de 931.00 a 2000.00 soles, el 3.1% de 2001.00 a más, en el nivel bajo el 34.1% < 930.00 soles, el 8.9% de 931.00 a 2000.00 soles y el 0.5% de 2001.00 a más.

Tabla 8 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por nivel de gasto mensual

Cuál es su nivel de gasto económico mensual	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
< 1000.00 soles	0	0.0	35	9.1	145	37.8	180	46.9
1001.00 a 2000.00	99	25.8	66	17.2	22	5.7	187	48.7
2001.00 a mas	16	4.2	1	0.3	0	0.0	17	4.4
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 8, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por nivel de gastos económico mensual, donde en el nivel alto el 25.8% es de 1001.00 a 2000.00 soles mensuales, el 4.2% de 2001 a más, en el nivel medio el 9.1% es < 1000.00 soles, el 17.2% de 1001.00 a 2000.00 soles, el 0.3% de 2001.00a más, en el nivel bajo el 37.8% < 100.00 soles, el 5.7% de 1000.00 a 2000.00 soles,

Tabla 9 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por Cuenta con bienes muebles e inmuebles (casa, terrenos, autos u otros

Cuenta con bienes muebles e inmuebles (casa, terrenos, autos u otros	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Si	79	20.6	35	9.1	49	12.8	264	42.4
No	36	9.4	67	17.4	118	30.7	120	57.6
Total	115	30	102	27	167	43	384	100.0

Interpretación: en la tabla 9, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuenta con bienes muebles e inmuebles (casa, terrenos, autos u otros, donde en el nivel alto el 20.6% si cuenta con bienes, el 9.4% no cuenta con bienes, en el nivel medio el 9.1% si cuenta con bienes, el 17.4% no cuenta con bienes, en el nivel bajo el 12.8% si cuenta con bienes y el 30.7% no cuenta con bienes.

Tabla 10 nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por los trámites para préstamos en la Caja Municipal son engorrosos

Los trámites para préstamos en la Caja Municipal son engorrosos	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Si	30	7.8	65	16.9	113	29.4	121	54.2
No	85	22.1	37	9.6	54	14.1	263	45.8
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 10, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por los trámites para préstamos en la Caja Municipal son engorrosos, donde en el nivel alto el 7.8% respondieron que sí, el 22.1% que no, en el nivel medio el 16.9% manifestaron que sí, el 9.6% que no, en el nivel bajo el 29.4 respondieron que sí y el 14.1% que no.

Tabla 11 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por tiene ahorros o créditos en la Caja Municipal o Bancos

Tiene ahorros o créditos en la Caja Municipal o Bancos	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Si	77	20.1	35	9.1	56	14.6	168	43.8
No	38	9.9	67	17.4	111	28.9	216	56.3
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 11, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por tiene ahorros o créditos en la Caja Municipal o Bancos, donde en el nivel alto el 20.1% respondieron que sí, el 9.9% que no, en el nivel medio el 9.1% que sí, el 17.4% que no, en el nivel bajo el 14.6% que sí y el 28.9% que no.

Tabla 12 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuenta con tarjetas de crédito

Cuenta con tarjetas de crédito	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Si	106	27.6	81	21.1	67	17.4	375	97.7
No	9	2.3	21	5.5	100	26.0	9	2.3
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 12, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por cuenta con tarjetas de crédito, donde en el nivel alto el 27.6% respondieron que sí, el 2.3% que no, en el nivel medio el 21.1% que sí, el 5.5% que no, en el nivel bajo el 17.4% que sí, y el 26.0% que no.

Tabla 13 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por tiene deudas pendientes de pago en el sistema financiero

Tiene deudas pendientes de pago en el sistema financiero	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Si	91	23.7	82	21.4	72	18.8	245	63.8
No	24	6.3	20	5.2	95	24.7	139	36.2
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 13, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por tiene deudas pendientes de pago en el sistema financiero, en el nivel alto el 23.7% si tiene deudas pendientes, el 6.3% no tiene deudas pendientes, en el nivel medio el 21.4% si tiene deudas pendientes, el 5.2% no tiene deuda pendiente, en el nivel bajo el 18.8% si tiene deuda pendiente y el 24.7% no tiene deuda pendiente.

Tabla 14 Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por de acuerdo a la evaluación económica que se le ha realizado calificaría usted para un préstamo en la caja Municipal

De acuerdo a la evaluación económica que se le ha realizado calificaría usted para un préstamo en la caja Municipal	Nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal						Total	
	Alto		Medio		Bajo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Buena	25	6.5	6	1.6	17	4.4	48	12.5
Regular	82	21.4	83	21.6	126	32.8	291	75.8
Mala	8	2.1	13	3.4	24	6.3	45	11.7
Total	115	29.9	102	26.6	167	43.5	384	100.0

Interpretación: en la tabla 14, se muestra el resultado del nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica por de acuerdo a la evaluación económica que se le ha realizado calificaría usted para un préstamo en la caja Municipal, en el nivel alto la calificación en el 6.5% fue buena, en el 21.4% regular, en el 2.1% mala, en el nivel medio el 1.6% fue buena, el 21.6% fue regular, el 3.4% fue mala, en el nivel bajo en el 4.4% fue buena, el 32.8% fue regular y en el 6.3% mala.

Contratación de las hipótesis

Hipótesis General

H1: Hipótesis Alterna

Si existe relación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: Hipótesis Nula

No existe relación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (14-1) (5-1) = 52

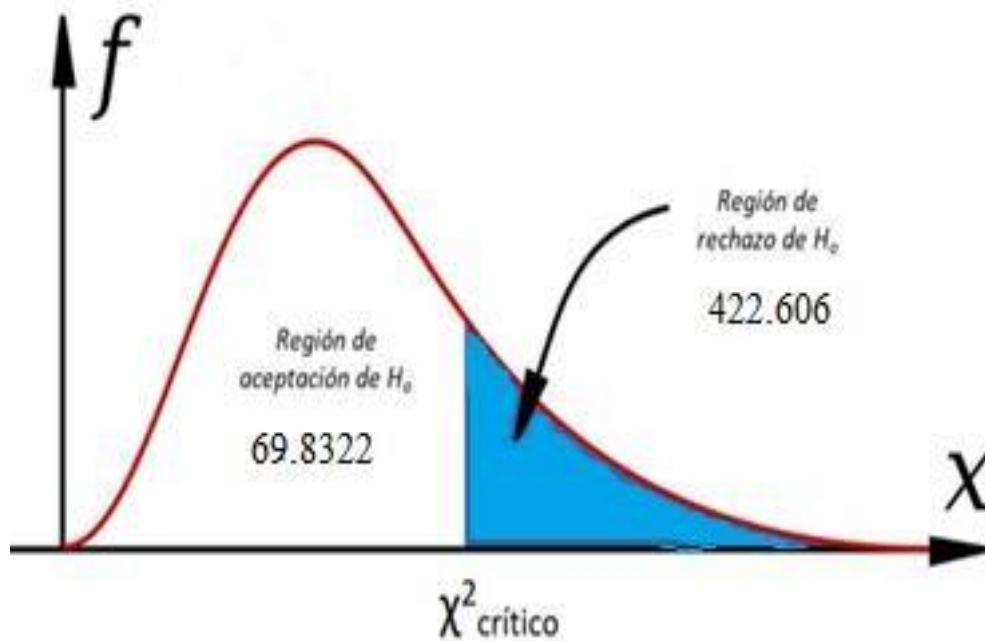
GL = 69.8322

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 69.8322 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 1 a la 14.

Figura 1 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis general



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 69.8322 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 422.606.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 422.60$ es mayor que el de la tabla = 69.8322. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H1: Si existe relación directa y significativa entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (3-1) (3-1) = 4

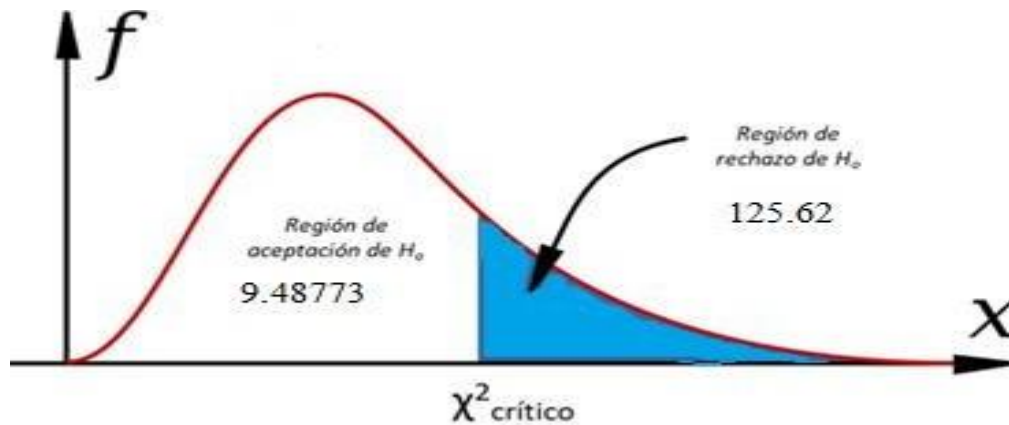
GL = 9.48773

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 9.48773 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 1 y 14.

Figura 2 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 1



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 9.48773 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 125.62.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 125.62$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H.1: Si existe relación directa y significativa entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: Si existe relación directa y significativa entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (3-1) (3-1) = 4

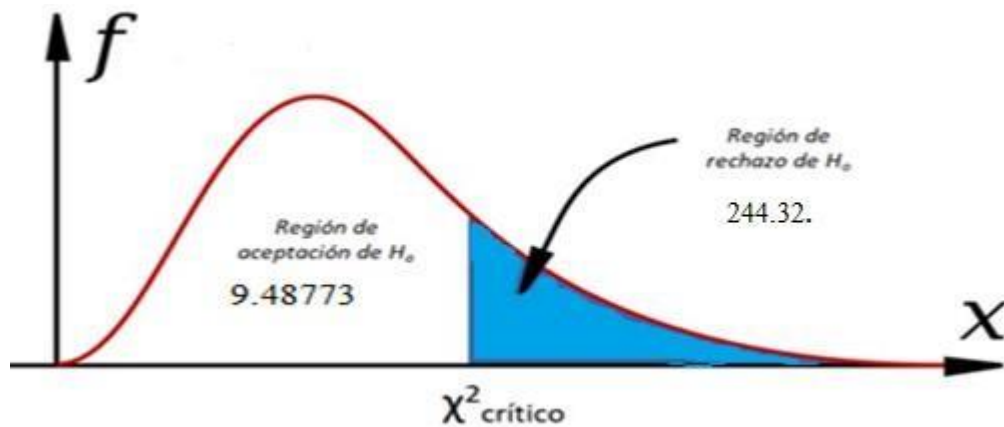
GL = 9.48773

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 9.48773 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 2 y 14.

Figura 3 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 2



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 9.48773 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 244.32.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 244.32$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H1: Si existe relación directa y significativa entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (2-1) (4-1) = 3

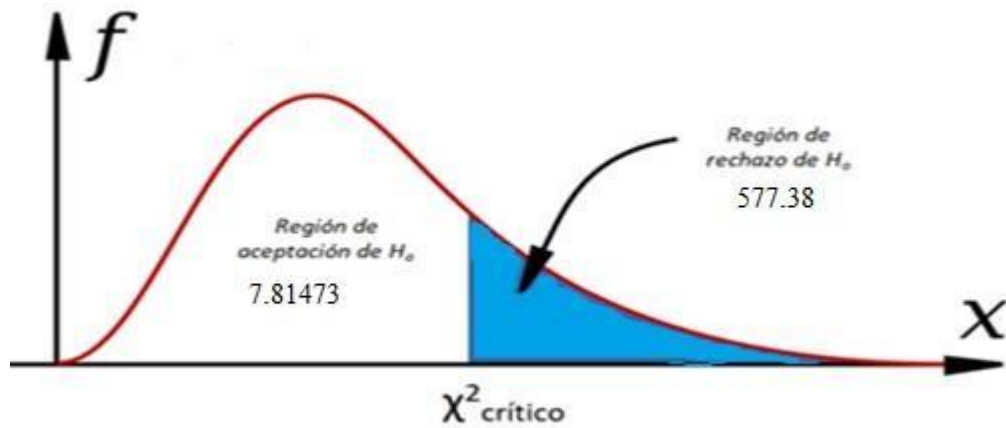
GL = 7.81473

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 7.81473 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 3 y 14.

Figura 4 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 3



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 7.81473 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 577.38.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 577.38$ es mayor que el de la tabla = 7.81473. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H1: Si existe relación directa y significativa entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (2-1) (3-1) = 2

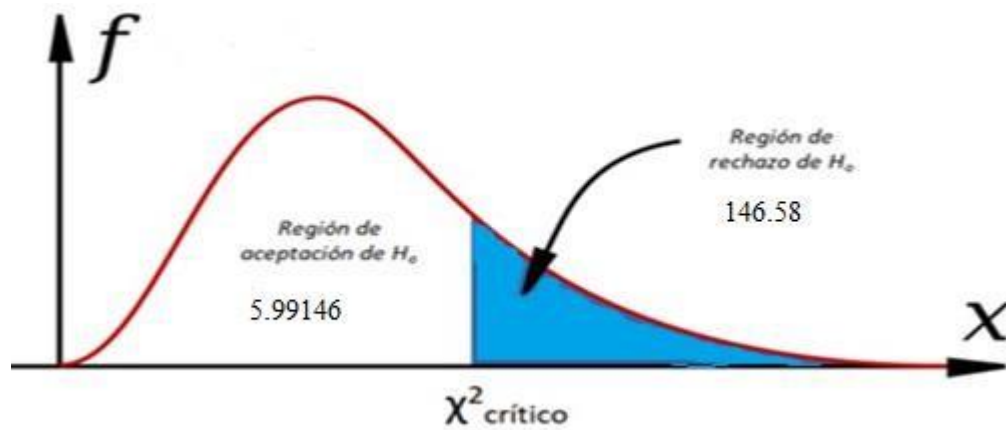
GL = 5.99416

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 5.99146 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 4 y 14.

Figura 5 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 4



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 5.99146 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 146.58.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 146.58$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 5

H1: Si existe relación directa y significativa entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (2-1) (3-1) = 2

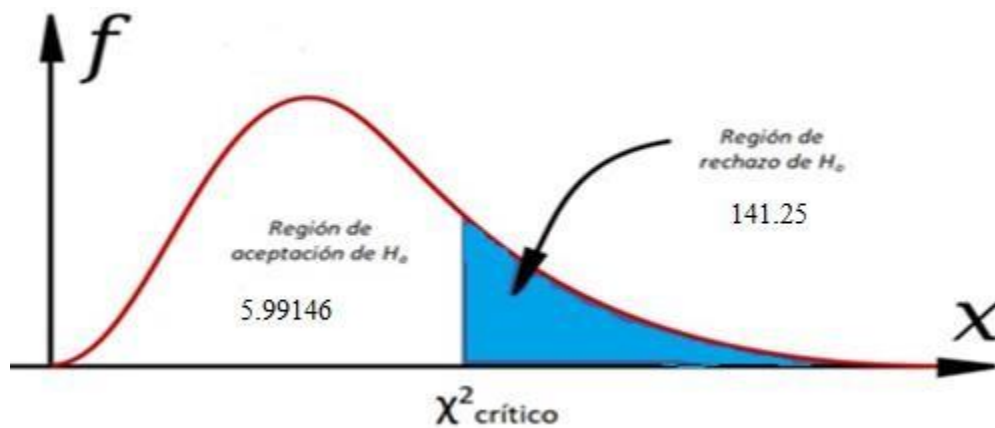
GL = 5.99416

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 5.99146 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 5 y 14.

Figura 6 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 5



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 5.99146 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 141.25.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 141.25$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 6

H1: Si existe relación directa y significativa entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (2-1) (5-1) = 4

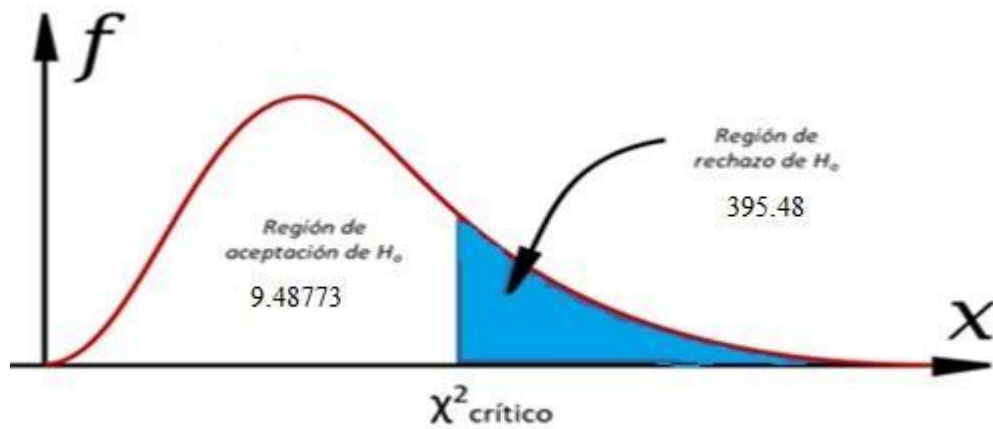
GL = 9.48773

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 9.48773 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 6 y 14.

Figura 7 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 6



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 9.48773 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 395.48.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 395.48$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Contrastación de la hipótesis específica 7

H1: Si existe relación directa y significativa entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (2-1) (3-1) = 2

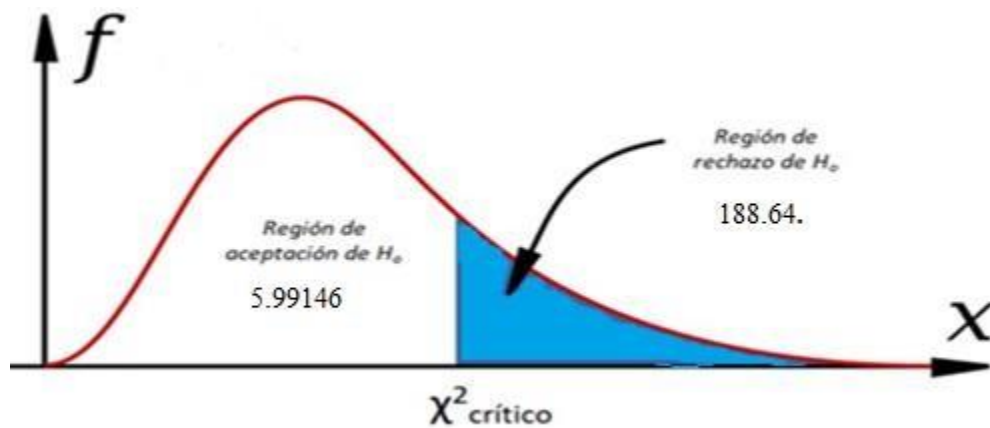
GL = 5.99146

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 5.99146 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 7 y 14.

Figura 8 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 7



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 5.99146 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 188.64.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 188.64$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Contrastación de la hipótesis específica 8

H1: Si existe relación directa y significativa entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

H0: No existe relación directa y significativa entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Estimador estadístico

La validación de la hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado para determinar si las frecuencias observadas se relacionan con las frecuencias esperadas, mediante la fórmula:

$$X^2 = \left(\frac{O - E^2}{E} \right)$$

Donde

O = Datos observados

E = Datos esperados

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0.05

Grados de libertad: GL = (filas -1) (columnas - 1)

GL = (2-1) (3-1) = 2

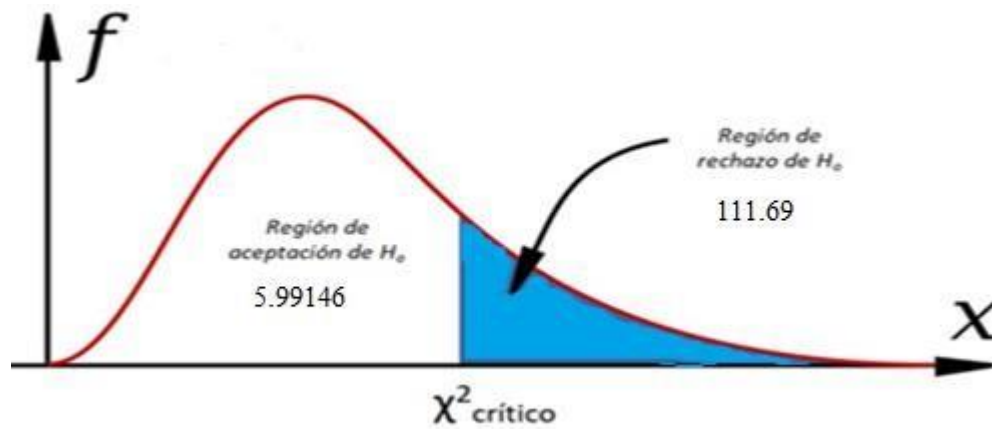
GL = 5.99146

Aceptándose la hipótesis nula si el valor a computar de X^2 es inferior al valor de X^2 tabla = 5.99146 caso contrario se rechaza.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

De los resultados obtenidos en la encuesta, para aceptar o rechazar la hipótesis nula, en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionó las preguntas 8 y 14.

Figura 9 Construcción de las áreas de aceptación y rechazo de la hipótesis específica 8



En el esquema se observan los valores de la zona de aceptación que es 5.99146 según la tabla del Chi-Cuadrado y la región de rechazo cuyo valor obtenido es de 111.69.

Toma de Decisión

Como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 111.69$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que: Si existe relación directa y significativa entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.

IV. Discusión.

A continuación se analiza y discute los resultados hallados en el estudio, con la finalidad de contrastar la hipótesis de estudio.

Del estudio como resultado de la literatura examinada se propuso la siguiente hipótesis general

H1: Si existe relación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021

Esta hipótesis de estudio generó ocho hipótesis específicas que guardan relación entre las variables y sus dimensiones de estudio, donde el nivel de endeudamiento de los clientes guarda relación directa y significativa con el acceso a préstamos a una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 422.60$ es mayor que el de la tabla = 69.8322, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. En cuanto al género y su relación con el acceso a préstamos a una caja municipal de la provincia de Ica, de acuerdo a los resultados los hombres tienen mayor posibilidad de acceder a los préstamos de una caja municipal, con un nivel de significancia de 0.05, el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 125.62$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Sobre la edad se halló que los clientes que mayor acceso tienen son los que están entre los 51 a 60 años con un 46.1%, aceptándose la hipótesis alterna con el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 244.32$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Ante el nivel de estudios de los clientes se halló que guarda relación directa y significativa con un 44.0% los que tienen estudios superiores, aceptándose la hipótesis alterna, con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 577.38$ es mayor que el de la tabla = 7.81473. Referente a la zona de residencia de los clientes los resultados nos muestran que el 46.6% son de la zona urbana y el 53.4% de la zona rural con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 146.58$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Frente a las personas que conforman su hogar de los clientes el 50.5% la conforman de 1 a 3 personas, de 4 a 6 el 36.5% y de 7 a más el 13.0%, aceptándose la hipótesis alterna con el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 141.25$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Asimismo sobre la situación laboral actual de los clientes se halló que el 31.3% son obreros, el 25.0% profesionales, el 22.9% técnicos, el 12.5% independientes y el 8.3% desempleados, se encontró relación directa entre las variables con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 395.48$ es mayor que el de la tabla = 9.48773, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna. Del análisis se halló que el ingreso económico mensual de los clientes el 50.5% fue de 931.00 a 2000.00, en el 41.9% de < 930.00 soles y en el 7.6% fue de 2001.00 a más, existiendo relación directa y significativa entre las variables con valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 188.64$ es mayor que el de la tabla = 5.99146, aceptándose la hipótesis alterna. En relación a su nivel de gastos mensuales el 48.7% sus gastos son de 1001.00 a 2000.00, en el 46.9% es de < 1000.00 soles y en el 4.4% es de 2001.00 a más, evidenciándose una relación

directa y significativa con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 111.69$ es mayor que el de la tabla = 5.99146.

Los resultados antes expuestos guardan relación con los reportados por Coronel Hoyos (2019) en su investigación sobre el diseño de un esquema para la administración de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Concluye que en las cooperativas de ahorro y crédito de la sección 4, están en un proceso de debilidad de su patrimonio, a consecuencia de las altas pérdidas que afrontan por la falta de pago de sus clientes, debido principalmente por un incorrecto esquema de administración de cobranzas. Asimismo Ulloa Zúñiga (2020) en su estudio sobre el nivel de morosidad de la cartera de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. Concluye la entidad financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan el porcentaje de morosidad en el mes de marzo fue del 9.2% calificada como de alto riesgo.

Por otro lado Fernandez & Requiza (2020) en su investigación sobre la correlación entre el índice de rentabilidad y morosidad de las cajas municipales del Perú. Concluye el factor de correlación es igual -0.77 establece una relación negativa de horizonte muy fuerte lo que representa que si el índice de morosidad se incrementa la rentabilidad baja y así viceversa esta variación se da de forma inversamente proporcional.

V. Conclusiones.

1. En cuanto al objetivo general se halló que existe una correlación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 422.60$ es mayor que el de la tabla = 69.8322. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.
2. Sobre el objetivo específico uno los resultados muestran que existe una correlación directa y significativa entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 125.62$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.
3. Del objetivo específico dos el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 244.32$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.
4. Del objetivo específico tres el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y como el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 577.38$ es mayor que el de la tabla = 7.81473. Entonces pertenece a la Región de Rechazo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.
5. En relación al objetivo específico cuatro el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 146.58$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.
6. Sobre el objetivo específico cinco el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 141.25$ es mayor que el de la tabla = 5.99146.

Entonces pertenece a la Región de Rechazo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

7. Sobre el objetivo específico seis el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 395.48$ es mayor que el de la tabla = 9.48773. Entonces pertenece a la Región de Rechazo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula
8. Ante el objetivo específico siete el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 con un valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 188.64$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.
9. Frente al objetivo específico ocho el estudio demuestra que existe una correlación directa y significativa entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, con un nivel de significancia de 0.05 y el valor de la Chi-cuadrado $X^2 = 111.69$ es mayor que el de la tabla = 5.99146. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones.

1. Se recomienda a los clientes de una caja municipal de Ica, si tiene problemas financieros, no incremente sus deudas sea honesto y hable con sus acreedores para que elaboren un plan de pago con el que pueda estar satisfecho. Recuerde que su acreedor no puede cambiar unilateralmente los términos del préstamo, de lo contrario la acción será nula.
2. Se recomienda a la caja municipal fomentar el acceso a préstamos a las personas del sexo femenino que muchas veces por falta de un mejor ingreso que los hombres no acceden a dichos beneficios financieros.
3. Se recomienda a la caja municipal de la provincia de Ica, evaluar las características económicas de los grupos de edad de 18 a 50 años relacionadas a sus ingresos para plantear estrategias de préstamos que les permita el acceso rápido a productos financieros acordes con sus niveles de ingresos más bajos.
4. Se recomienda a la caja municipal de la provincia de Ica, evaluar la capacidad de endeudamiento de los clientes de acuerdo a su nivel de estudio, permitiéndoles acceder a productos financieros de acuerdo a su capacidad de pago mensual que les permite insertarse en el sistema financiero en la provincia de Ica.
5. Se recomienda a la caja municipal de la provincia de Ica, fomentar o crear productos financieros que permitan acceder a préstamos a los clientes de las zonas rurales de acuerdo a sus niveles de ingreso contribuyendo de esta manera a fomentar la inclusión financiera en la sociedad.
6. Se recomienda a la caja municipal de Ica, elaborar herramientas de gestión que permitan a los clientes que tienen una carga del hogar superior a tres personas poder acceder a préstamos que les permitan mejorar su condición económica y financiera.
7. Recomendamos a la caja municipal de la provincia de Ica, generar productos financieros que les permita a sus clientes acceder a préstamos de acuerdo a su situación laboral actual y puedan cumplir con el pago de las cuotas mensuales asegurando el retorno del capital e intereses del préstamo.

8. Recomendamos a los clientes de la caja municipal de la provincia de Ica, mejorar sus ingresos económicos mensuales, reduciendo gastos excesivos, generar nuevos ingresos económicos, para que puedan acceder a los productos financieros ofertados y de esta forma insertarse al sistema financiero.

9. Recomendamos a los clientes de la caja municipal de la provincia de Ica, controlar su nivel de gasto económico mensual realizando una lista de sus gastos y teniendo en cuenta cuales son los elementales del hogar y tratando de dejar de lado los que no son de suma importancia para el hogar y así mejorar su economía para poder acceder a los productos financieros.

VII. Referencias bibliográficas.

- Arriza, M. (2018). *Guía Práctica de Análisis de Datos*. Andalucía: Junta de Andalucía, Instituto de Investigación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administrativa, económica, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Orlando Fernández Palma.
- Cabrera Córdova, K. (2020). *Niveles de morosidad en clientes de la empresa "Mi Banco" S.A. agencia Jaén II*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- CEPLAN. (30 de Octubre de 2021). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19*. (CEPLAN, Editor) Retrieved 4 de Abril de 2023, from CEPLAN: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47192-estudio-economico-america-latina-caribe-2021-dinamica-laboral-politicas-empleo>
- Coronel Hoyos, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Quito, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Fernandez, L., & Requiza, E. (2020). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. Huancayo: Universidad Continental.
- Gaceta Jurídica. (25 de Noviembre de 2021). *Gaceta Jurídica*. Retrieved 4 de abril de 2023, from Gaceta Jurídica: <https://www.gacetajuridica.com.pe/>
- INEI. (2021). *Población adulta de la Provincia de Ica*. Ica: INEI - Estimaciones y Proyecciones.
- Paitán, H. Ñ. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U - Transversal.

Panta Carlin, J. M. (2019). *Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018*. Piura: Universidad Nacional de Piura.

SBS. (2021). *Memeori aannual 2021*. Lima, Perú: SBS.
<https://doi.org/https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Memoria-SBS-2021.pdf>

Ulloa Zúñiga, G. e. (2020). *Análisis del Nivel de Morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

VIII. Anexos.

Encuestas, guías de entrevistas, otros

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

FACULTAD DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

La encuesta tiene como fin recolectar datos sobre nivel de endeudamiento de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021. Por lo que le solicitamos que responda las preguntas planteadas.

Maque con (X) la respuesta que considere la correcta.

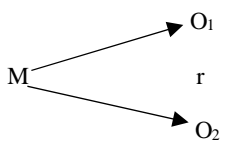
1. Su género es:
 - a) Femenino
 - b) Masculino.
2. Su edad esta entre:
 - a) 18 a 30
 - b) 31 a 60
 - c) 61 a más
3. Su Nivel de estudio:
 - a) Sin estudios
 - b) Primaria
 - c) Secundaria
 - d) Superior
4. Su zona de residencia:
 - a) Urbana
 - b) Rural
5. Cuantas personas conforman su hogar
 - a) 1 a 3 personas
 - b) 4 a 6 personas
 - c) 7 a más personas
6. Su situación laboral actual es:
 - a) Desempleado
 - b) Independiente
 - c) Obrero
 - d) Técnico

- e) Profesional
7. Cuál es su ingreso económico mensual:
- a) < 930.00 soles.
 - b) De 931.00 a 2000.00 soles.
 - c) 2001.00 soles a más.
8. Cuál es su nivel de gasto económico mensual:
- d) < 1000.00 soles.
 - e) De 1001.00 a 2000.00 soles.
 - f) 2001.00 a mas
9. Cuenta con bienes muebles e inmuebles (casa, terrenos, autos u otros):
- a) Si.
 - b) No
10. Los trámites para préstamos en la Caja Municipal son engorrosos
- a) Si
 - b) No
11. Tiene ahorros o créditos en la Caja Municipal o Bancos:
- a) Si
 - b) No
12. Cuenta con tarjetas de crédito
- a) Si
 - b) No
13. Tiene deudas pendientes de pago en el sistema financiero
- a) Si
 - b) No
14. De acuerdo a su situación económica calificaría usted para un préstamo en la Caja Municipal
- a) Si
 - b) No

Consentimiento informado

No será necesario en la investigación porque se encuestarán a los clientes que acepten participar voluntariamente.

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General: P.G.: ¿Cuál es la relación que se da entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021?,</p> <p>Problemas Específicos: P.E.1: ¿Cuál es la relación que se da entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.2: ¿Cuál es la relación que se da entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.3: ¿Cuál es la relación que se da entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.4: ¿Cuál es la relación que se da entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.5: ¿Cuál es la relación que se da entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.6: ¿Cuál es la relación que se da entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.7: ¿Cuál es la relación que se da entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?, P.E.8: ¿Cuál es la relación que se da entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021?1?</p>	<p>Problema General: O.G.: Establecer la relación que se da entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: O.E.1: Establecer la relación que se da entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.2: Establecer la relación que se da entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.3: Establecer es la relación que se da entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.4: Establecer la relación que se da entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.5: Establecer la relación que se da entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.6: Establecer es la relación que se da entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.7: Establecer la relación que se da entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, O.E.8: Establecer la relación que se da entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.1</p>	<p>Hipótesis General: H.G.: Existe relación directa y significativa entre el nivel de endeudamiento de los clientes y una caja municipal, provincia de Ica, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H.E.1: Existe relación directa y significativa entre el género de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.2: Existe relación directa y significativa entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.3: Existe relación directa y significativa entre el nivel de estudio de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.4: Existe relación directa y significativa entre la zona de residencia de los clientes de una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.5: Existe relación directa y significativa entre las personas que conforman su hogar de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.6: Existe relación directa y significativa entre la situación laboral actual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.7: Existe relación directa y significativa entre el ingreso económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021, H.E.8: Existe relación directa y significativa entre el nivel de gasto económico mensual de los clientes y su nivel de endeudamiento en una caja municipal, provincia de Ica, 2021.</p>	<p>Variable Independiente Nivel de endeudamiento de los clientes</p> <p>Variables dependientes Caja Municipal</p> <p>Variables intervinientes Lugar de residencia</p> <p>Número de los integrantes de la unidad familiar</p> <p>Género del cliente</p> <p>Edad de los clientes</p> <p>Grado de estudio</p> <p>Situación laboral</p>	<p>Tipo de investigación El tipo de estudio será explicativo-observacional</p> <p>Diseño de investigación El diseño de la investigación será fenomenológico</p>  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> <p>Donde: M= Muestra O₁= Observación de la V1 O₂= Observación de la V2 R = Correlación entre las variables</p> <p>Población La población estará conformada por los 575.002 habitantes mayores de 18 de la provincia de Ica.</p> <p>Muestra La muestra será el total de la población 384 clientes de una caja municipal de la provincia de Ica.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de la información Entrevista individual. La encuesta Análisis e interpretación de los resultados El análisis de los resultados se realizará utilizando la estadística, para procesar la información de la investigación para ser presentada de forma comprensible, ordenada para poder realizar las conclusiones.</p>