

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

**Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la  
agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020**

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Pimentel Escobar Otilia Sara

Asesor : Mg. Marquez Crisostomo Luis

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y  
Culminación : 14.11.2020 – 14.03.2021

Huancayo - Perú

2021

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE  
LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE LA  
CAJA HUANCAYO - 2020**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Pimentel Escobar, Otilia Sara

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO**

**DECANO : DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO**

**PRIMER MIEMBRO : MTRO. TORRES QUILLATUPA, PEDRO EMIL**

**SEGUNDO MIEMBRO : MTRA. PARIONA AMAYA, DIANA**

**TERCER MIEMBRO : DRA. PEÑA RICAPA, ISABEL LIZ**

Huancayo, 05 de diciembre del 2022

**AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE  
LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE  
LA CAJA HUANCAYO – 2020**

**ASESOR:**

**MG. MÁRQUEZ CRISÓSTOMO LUIS**

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres Atila y Julia**

Por haberme apoyado y motivado para poder tener un sustento en la vida que es mi carrera, como también para ser una persona de bien, por sus consejos, sus valores y por su cariño ya que todo lo que soy es gracias a ellos.

### **A mi hermano Miguel**

Por el apoyo incondicional que me dio en todo el proceso de mi formación académica.

### **A mi hija Juliette y a mi esposo Julio**

Ya que son mi motivo e inspiración para seguir creciendo como profesional y no rendirme en el camino.

**Otilia Sara.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por estar siempre a mi lado ya que me permite culminar mi tesis con satisfacción. A la universidad Peruana los Andes por haberme permitido desarrollar toda mi formación profesional de calidad, con mis ilusiones, metas que me he trazado y darme la oportunidad de poder ser titulada en el mundo de la contabilidad. Como también a quienes con gran solidaridad y colaboración me brindaron las facilidades para hacer posible la realización de mi tesis.

Finalmente con el mayor respeto agradezco a mi asesor Mg. Luis Márquez Crisóstomo por su permanente apoyo en las actividades de la elaboración del presente trabajo.

**Otilia Sara**

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Cuyo autor(es) : PIMENTEL ESCOBAR OTILIA SARA.

Escuela Profesional : CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Asesor(a) : MG. MARQUEZ CRISOSTOMO LUIS

Que fue presentado con fecha 20.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 27.04.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 23%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 02 de Mayo del 2023.



Dr. Armando José Aldeco Avila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## CONTENIDO

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS.....</b>	<b>I</b>
<b>FALSA PORTADA.....</b>	<b>II</b>
<b>ASESOR.....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>VIII</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS .....</b>	<b>X</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS .....</b>	<b>XII</b>
<b>CONTENIDO DE GRÁFICOS .....</b>	<b>XIII</b>
<b>CONTENIDO CUADROS .....</b>	<b>XIII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XIV</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XV</b>
<b>TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XVII</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>22</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>22</b>
<i>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</i>	<i>22</i>
<i>1.2. Delimitación del problema .....</i>	<i>299</i>
<i>1.3. Formulación del problema .....</i>	<i>32</i>



1.4.	<i>Justificación</i> .....	333
1.5.	<i>Objetivos</i> .....	344
<b>CAPITULO II</b> .....		<b>366</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....		<b>366</b>
2.1	<i>Antecedentes</i> .....	366
2.2	<i>Bases Teóricas o Científicas</i> .....	455
2.3	<i>Marco Conceptual</i> .....	555
<b>CAPITULO III</b> .....		<b>577</b>
<b>HIPÓTESIS</b> .....		<b>577</b>
3.1	<i>Hipótesis General</i> .....	577
3.2	<i>Hipótesis Específicos</i> .....	577
3.3	<i>Variables</i> .....	588
<b>CAPITULO IV</b> .....		<b>61</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....		<b>61</b>
4.1	<i>Método de Investigación</i> .....	61
4.2	<i>Tipo de Investigación</i> .....	63
4.3	<i>Nivel de Investigación</i> .....	63
4.4	<i>Diseño de la Investigación</i> .....	64
4.5	<i>Población y muestra</i> .....	66
4.6	<i>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</i> .....	67
4.7	<i>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</i> .....	68
4.8	<i>Aspectos éticos de la Investigación</i> .....	68

<b>CAPITULO V.....</b>	<b>69</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>69</b>
5.1 <i>Descripción de resultados .....</i>	69
5.2 <i>Contraste de hipótesis .....</i>	85
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>93</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>110</b>
<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>112</b>
<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....</b>	<b>1177</b>
<b>EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1199</b>
<b>CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....</b>	<b>1222</b>
<b>LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS .....</b>	<b>1233</b>
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>1277</b>
<b>FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....</b>	<b>1299</b>
<b>JUICIO DE EXPERTOS .....</b>	<b>13131</b>
<b>BASE DE DATOS.....</b>	<b>1433</b>

**CONTENIDO DE TABLAS**

<b>Tabla 1. Importancia del ahorro .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 2. Repercusión del ahorro en el futuro.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 3. Hábito del ahorro desde temprana edad .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 4. Ahorro formal .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 5. Costos que generan .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 6. Intereses a generar (Tasa efectiva anual) .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 7. Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 8. Rendimiento efectivo anual .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 9. Correlaciones.....</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 10. Correlaciones.....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 11. Correlaciones.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabla 12. Correlaciones.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabla 13. Resumen de procesamiento de casos .....</b>	<b>122</b>
<b>Tabla 14. Estadísticas de fiabilidad .....</b>	<b>122</b>
<b>Tabla 15.....</b>	<b>122</b>

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1. Importancia del ahorro</b> .....	71
<b>Figura 2. Repercusión del ahorro en el futuro</b> .....	73
<b>Figura 3. Hábito del ahorro desde temprana edad</b> .....	75
<b>Figura 4. Ahorro formal</b> .....	77
<b>Figura 5. Costos que generan</b> .....	79
<b>Figura 6. Intereses a generar (Tasa efectiva anual)</b> .....	81
<b>Figura 7. Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectivo anual)</b> .....	83
<b>Figura 8. Rendimiento efectivo anual</b> .....	85

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. Agencias a nivel nacional de la Caja Huancayo.....</b>	<b>25</b>
<b>Gráfico 2. Evolución de Saldos de Captaciones .....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico 3. Agencia Real y Cajamarca.....</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico 4. Área de operaciones de la Agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo .....</b>	<b>30</b>

**CONTENIDO CUADROS**

<b>Cuadro 1. Sistema de Cajas Municipales en el Perú .....</b>	<b>23</b>
<b>Cuadro 2. Tasa de Rendimiento Efectivo Anual.....</b>	<b>31</b>

## RESUMEN

Para la presente tesis se formuló el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020? Se consideró el objetivo principal cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, y para contrastarla se realizó la siguiente metodología: se utilizó al método general científico y como método específico se utilizó el analítico – sintético. Como también se realizó el tipo de investigación básica, el nivel de investigación fue la correlacional, el diseño de investigación es no experimental – correlacional – transversal. La población y muestra está constituida por noventa y ocho ahorristas de la agencia. La técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario, se usó también las técnicas de procesamiento y análisis de datos que es el Excel y el análisis estadístico, para las herramientas se realizaron con el coeficiente Rho de Spearman (haciendo uso del SPSS, versión 24). Los resultados de la contrastación de la hipótesis tanto principal como específicos han resultado de que existen correlación positiva muy fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson. El presente trabajo concluyó con la comprobación de que existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca.

Palabras Claves: Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual.

## ABSTRACT

For this thesis, the following problem was formulated: What relationship exists between formal savings and the effective annual performance of the clients of the Real and Cajamarca agency of Caja Huancayo - 2020? The main objective was considered, the purpose of which was to determine the relationship that exists between formal savings with the effective annual performance of the clients of the Real and Cajamarca agency of Caja Huancayo - 2020, and to contrast it, the following methodology was carried out: general scientific method and as a specific method the analytical – synthetic method was used. As the type of basic research was also carried out, the level of research was correlational, the research design is non-experimental – correlational – transversal. The population and sample consists of ninety-eight savers of the agency. The technique used was the survey and the instrument is the questionnaire, data processing and analysis techniques were also used, which is Excel and statistical analysis, for the tools they were carried out with Spearman's Rho coefficient (using the SPSS, version 24). The results of the testing of both the main and specific hypotheses have shown that there is a very strong positive correlation between the two variables, according to Pearson's r assessment table. This work concluded with the verification that there is a direct relationship between formal savings with the effective annual performance of the clients of the Real y Cajamarca agency.

Keywords: Formal savings and effective annual performance.



## **TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

1. Ahorro formal
2. Rendimiento efectivo anual

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la Agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020” se desarrolla con el objetivo de determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

La investigación se basa al tema del ahorro formal, que se puede definir como un modo de ahorrar el dinero en una institución financiera; ya que se encontrara vigilada, custodiada y supervisada por entes del estado, y por consiguiente va generar intereses a favor del ahorrista. El ahorro es muy importante para el futuro y se realiza de manera voluntaria en una entidad financiera ya que en consecuencia va generar el rendimiento efectivo anual. Los ahorros sirven para metas específicas, imprevistos o también se puede convertir en un hábito financiero para largo plazo.

La característica principal de este tipo de ahorro es que es una actividad formal y beneficiosa debido a que va ayudar a moderar los riesgos que presenta el ahorro informal.

Para analizar esta problemática es necesario de mencionar sus causas, una de ellas es la falta de cultura financiera. Se entiende por falta de cultura financiera, el no poder acceder desde temprana edad a una educación financiera, que a los niños no se les enseñe el hábito del ahorro a largo plazo para poder cumplir con metas personales y como también para subsistir en futuros percances que se pueda dar, como por ejemplo actualmente vivimos con la pandemia del COVID 19, ya que la mayoría de las personas se quedaron desempleadas y para enfrentar lo mencionado es necesario tener que haber ahorrado. Por otra parte algunas personas llegan a tener prejuicios en relación con los temas financieros, tienen temor de que la institución financiera al cual deciden ir para ahorrar, llegase a quebrar en algún momento y por ende no recibir sus capitales iniciales ni

mucho menos interés de ahorro. Como también un factor importante es la zona de residencia de los individuos (urbano o rural), que por ahí no haya instituciones financieras al alcance.

La investigación de esta problemática social se realizó por el interés de que todas las personas que tienen oportunidad de ahorrar lo hagan bien informados, ya que permitirá conocer y obtener sobre el rendimiento efectivo anual de sus ahorros.

Por otra parte informar que actualmente hay mucha competencia entre bancos, cajas, cooperativas, etc., al ofrecer sus productos de ahorros que tienen a disposición para el público, pero no se centran en cómo incluir a la bancarización a personas que se encuentran fuera de la ciudad o que desconocen de temas financieros, para ello esta tesis informa sobre los alcances que se debe saber al momento de ahorrar y que beneficios se pueden llevar los ahorristas en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo.

Profundizar la indagación desde la perspectiva en materia de finanzas, fue de interés académico. Asimismo me ha interesado poder aportar estadísticas recientes sobre el conocimiento financiero que tiene cada persona.

En el ámbito profesional, como contador, el interés versó en conocer todo sobre el ahorro formal con respecto al rendimiento efectivo anual.

En el marco de la metodología que utilice respecto al método general es el científico y como método específico utilice el analítico – sintético. Realice el tipo de investigación básica ya que he contribuido a conocimientos ya existentes, el nivel de investigación es la correlacional, el diseño de investigación es no experimental – correlacional – transversal. La población y muestra está constituida por noventa y ocho ahorristas de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo. La técnica que use es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, las técnicas de procesamiento

y análisis de datos fueron con el Excel y el análisis estadístico, para las herramientas fue el coeficiente Rho de Spearman (haciendo uso del SPSS, versión 24).

La estructura de esta investigación es como sigue:

En el primer capítulo titulado Planteamiento del problema, se presenta la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema (Problema General; Problemas Específicos; Justificación social, teórica, metodológica; objetivo general y específico).

En el segundo capítulo titulado Marco teórico, se presenta antecedentes nacionales e internacionales, Bases teóricas o científicas, Marco conceptual de las variables y dimensiones.

En el tercer capítulo titulado Hipótesis, se presenta Hipótesis General, Hipótesis Específicos y Variables.

En el cuarto capítulo titulado Metodología, se presenta Método de Investigación, Tipo de Investigación, Nivel de Investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos, Técnicas de Procesamiento y análisis de datos, Técnicas de Procesamiento y análisis de datos, Aspectos éticos de la Investigación.

En el quinto capítulo titulado Resultados, se presenta Descripción de resultados y Contraste de hipótesis.

Finalmente presento las conclusiones, recomendaciones y los anexos, esperando haber contribuido para los interesados en este tema.

**La autora.**

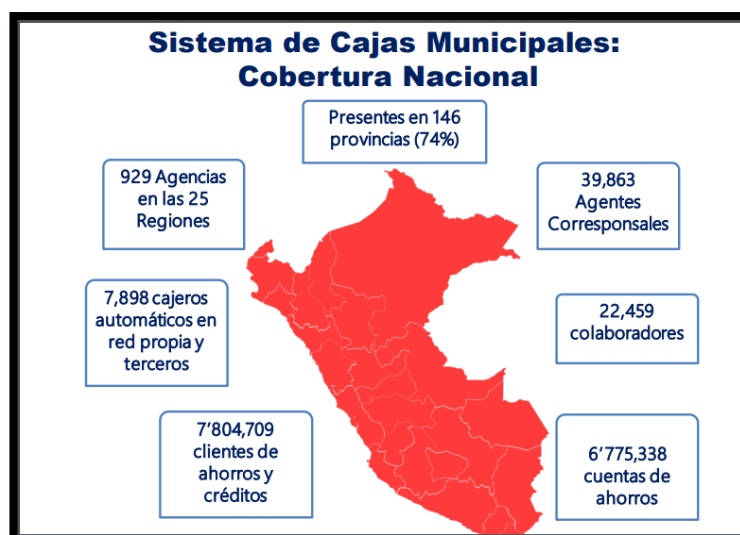
## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad hay doce cajas municipales en el país, que colocan más del 90% de sus préstamos, y el 73% se fija en ahorros, ambos en el caso de provincias. Las cajas municipales poseen el 40,6% de participación en el sector de las microfinanzas.

**Cuadro 1. Sistema de Cajas Municipales en el Perú**



**Nota.** Las cifras indican que en 146 provincias del Perú se encuentran agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales. También muestra la cantidad de clientes, colaboradores de las Cajas municipales y por último la cantidad de cuentas de ahorro que hay. **Fuente:** Reporte de Estadísticas SBS al periodo de marzo de 2020.

Inicialmente, las cajas ofrecían solo créditos prendarios y sus operaciones se limitaban a su ciudad o región. Ahora otorgan préstamos a microempresas y pequeñas empresas y ofrecen productos de cuentas de ahorro, subproductos de ahorro y seguros que están al alcance del público en general, siendo de precios muy cómodos.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, que en adelante llamaremos “Caja Huancayo” está supervisada y controlada por la SBS y la Contraloría General de la República, para realizar operaciones financieras.

La Caja Huancayo es una institución financiera especializada en microfinanzas, cuyo objetivo es facilitar el acceso al mercado financiero de manera formal a la población de menores ingresos, que de alguna manera son marginados por la banca tradicional de sus regiones.

En sus inicios sus operaciones estuvieron enfocadas en otorgamientos de créditos a clientes de micro y pequeñas empresas de la Zona Central del Perú. La Caja se ha ido expandiendo a diferentes regiones del país. Actualmente Caja Huancayo en sus 32 años de vida institucional, continúa creciendo de manera sostenible, posicionándose como una empresa sólida y con una fuerte presencia de marca a nivel del sistema microfinanciero, al cierre del 2020 cuentan con 174 oficinas distribuidas a nivel nacional, y se iba a seguir aperturando más agencias para que haya más captaciones de saldos (ahorros) pero se interrumpió con la pandemia que estamos viviendo actualmente que es el COVID 19.

**Gráfico 1. Agencias a nivel nacional de la Caja Huancayo**



**Nota.** En la figura se muestra la presencia de las agencias de Caja Huancayo en todas las provincias del Perú. **Fuente:** [www.cajahuancayo.com.pe](http://www.cajahuancayo.com.pe).

En Caja Huancayo se captan depósitos de personas naturales y jurídicas, ofreciéndoles tasas de interés competitivas y menores comisiones que los Bancos o que otras Cajas Municipales que hay en el mercado financiero. En la Caja Huancayo existen varios tipos de depósitos de ahorros que son el ahorro a Plazo Fijo con tasa desde 0.15% hasta 4.15% anual dependiendo del sub producto que ya sea en Ahorro cash, Ahorro clásico, Plus ahorro y lo nuevo que es depósito a plazo con abonos; Cuenta Corriente con tasa de 0.30% anual hasta S/ 1,999.99 soles, el 0.40% anual de S/ 2,000.00 a S/ 4,999.00 soles, el 0.70% anual de S/ 5,000.00 a más; dentro del ahorro corriente se encuentra el súper ahorro corriente que su tasa de interés oscilan desde 0.20% hasta 3.5% anual; y la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) con tasas de 1%, 5.50% y 6.50% anual. Se pueden aperturar por un plazo de un año a más, con su respectiva tasa de interés actual o ya sea



con tasas especiales en promoción que se dé para un determinado tiempo. Terminado el contrato de depósito del ahorro o por cancelación de cuenta anticipada, los clientes se llevan el monto inicial más los intereses que han sido capitalizados por el tiempo ahorrado. Se debe tener en cuenta también que si en un caso se apertura un ahorro a plazo Fijo y se retira en el mismo mes de apertura, se procede a un cobro de comisión por retiro según tarifario vigente actual que viene hacer hasta S/ 299 soles es S/ 1, de S/ 300 hasta S/ 3,000 es el 0.40% y de S/ 3,000.01 a más es el 0.45%; estos porcentajes también aplica a cuentas corrientes que son retirados de acuerdo al monto mencionado líneas arriba en otras ciudades que no sea la de origen (donde se apertura). El cobro del Impuesto a las transacciones Financieras (ITF) se da obligatoriamente ya que es un impuesto del estado ya establecido para toda transacción financiera mayores a S/ 1000 soles y que es el 0.005%.

Por otro lado se debe tener en conocimiento que los depósitos de dinero en cuenta corriente desde el onceavo deposito se cobra el monto adicional de S/ 1.50 y esa información se encuentra en la cartilla informativa cuando se les da impreso junto con el contrato de ahorro a los clientes. En el caso de los retiros de cuentas corrientes por ventanilla están permitidos 6 veces al mes, al séptimo retiro se cobra S/ 1.50 por operación adicional. Retiros por cajeros automáticos a partir del cuarto retiro se cobra S/ 1.80 en cajeros ubicados en la oficina principal y agencias de la Caja, y S/ 3.10 cajeros ubicados a nivel nacional. Retiros por cajeros corresponsales (cajas vecinas) es sin costo. Para finalizar también se puede realizar operaciones de depósitos, retiros y transferencias interbancarias por la caja virtual y el aplicativo en celulares de Caja Huancayo sin costo alguno, así como el envío de extractos de cuentas de ahorros vía electrónica previa afiliación.

**Gráfico 2. Evolución de Saldos de Captaciones**



**Nota.** En la figura se muestra la evolución de captaciones de saldo que se ha ido dando anualmente y se ve el crecimiento a favor de Caja Huancayo hasta el año 2020. **Fuente:** [www.cajahuancayo.com.pe](http://www.cajahuancayo.com.pe).

En el presente trabajo de investigación se enfoca sobre el Ahorro Formal que “Representa hacerse consciente de la importancia de ahorrar y la repercusión que puede tener ese ahorro para el futuro, por lo tanto mientras a más temprana edad creamos en el hábito del ahorro mejor serán los resultados” (Caja Sullana, 2019).

Se debe tener en cuenta que la importancia del ahorro es fundamental ya que garantiza su existencia, generando un importe, resultado de la tasa de interés, además que puede ser utilizado en situaciones de apremio. También repercute en el ahorro a futuro ya que fija las prioridades y alcanza el conocimiento financiero al asumir el verdadero valor del ahorro para nuestro futuro. (Página 66, 2020)

Es muy importante el Hábito del ahorro desde temprana edad ya que “Incentiva al hábito de la educación financiera en sus hijos desde temprana edad para así inculcar la importancia de administrar adecuadamente el dinero a lo largo de sus vidas” (**Lira Segura, 2017**).

Actualmente se ha creado un nuevo producto que es la cuenta futuro, con la tasa del 2.5% anual, dirigido a menores de edad, para cultivar el hábito del ahorro para posteriores inversiones o gastos. En los centros educativos se debería optar por poner un curso de educación financiera, así se inculca al ahorro y a un adecuado uso del dinero.

El Rendimiento efectivo Anual, esta tasa permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco. (**Barba, 2014**)

Es importante conocer los gastos que generan ya que va reflejar el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para calcular como se da en la Caja Huancayo las comisiones fuera de plaza y los depósitos de 10 veces al mes.

“Los intereses generados se van sumando periodo a periodo al capital inicial y a los intereses ya generados anteriormente” (**Jorge Pedrosa, 2016**).

Al final se obtendrá la ganancia por el dinero depositado que es el interés bancario que se obtiene por guardar un capital por un determinado tiempo. “Es importante mencionar que la cuantía económica del interés a cobrar viene dada por las reglas de mercado” (**BBVA Banco Continental, 2018**).

Finalmente podemos decir que la Caja Huancayo ofrece buenas promociones para los clientes que desean ahorrar ya sea en cuenta corriente, CTS o a plazo fijo, ya que se tiene muy

buenas tasas de interés. Suele haber temporadas de campañas que ofrecen promociones con las más altas tasas de interés.

## 1.2. Delimitación del problema

Para una investigación con resultados fue necesario efectuar las delimitaciones suficientes de tal modo que se pueda tener claridad y especificidad del problema.

### 1.2.1. Delimitación espacial

Para el desarrollo de esta investigación se consideró los datos de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, ubicada en calle Real N° 991-995-999 y Jr. Cajamarca N° 420 - Huancayo – Junín.

*Gráfico 3. Agencia Real y Cajamarca*



**Nota.** En la figura se muestra a la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo, que está ubicado en un lugar céntrico de la ciudad de Huancayo - Junín. **Fuente:** [www.cajahuancayo.com.pe](http://www.cajahuancayo.com.pe).

### ***1.2.2. Delimitación conceptual***

Esta delimitación está dada por la definición, naturaleza y conceptos básicos que conlleva a un mejor conocimiento y entendimiento del ahorro formal y el rendimiento efectivo anual.

#### **1.2.2.1. Ahorro formal**

Es un modo de ahorrar el dinero que se pueda tener en una institución financiera, ya que ello se encontrara vigilada, custodiada y supervisada por entes del estado. Es muy importante ahorrar para el futuro de manera voluntaria en una entidad financiera ya que va generar intereses y no va estar guardado sin producir, como muchos suelen decir “debajo del colchón”. Los ahorros sirven para metas específicas, imprevistos o también se puede convertir en un hábito financiero a largo plazo.

**Gráfico 4. Área de operaciones de la Agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo**

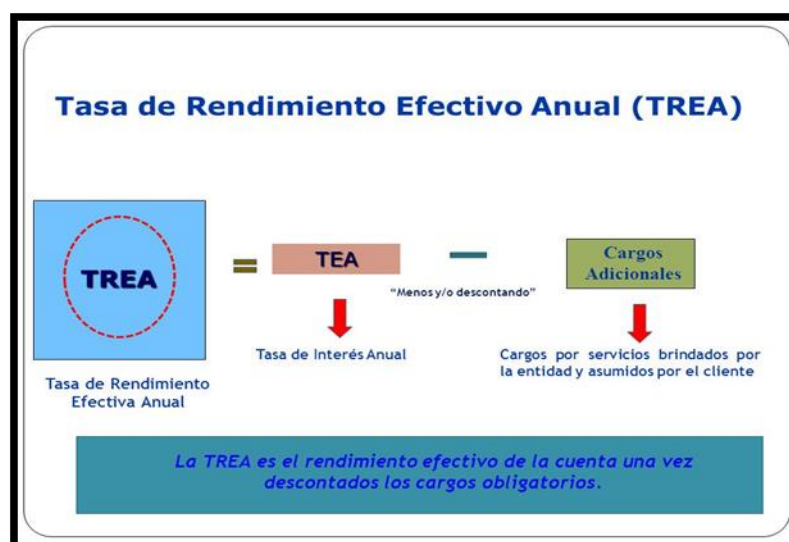


**Nota.** En la figura se muestra la buena atención que se les brinda a los clientes en el área de operaciones respecto al tema de cuentas de ahorros y sus subproductos. **Fuente:** [www.cajahuancayo.com.pe](http://www.cajahuancayo.com.pe).

### 1.2.2.2. Rendimiento Efectivo Anual

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual o TREA permite calcular el beneficio que se obtendrá por mantener los ahorros en un depósito. Esta tasa permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco. (Barba, 2014)

Cuadro 2. Tasa de Rendimiento Efectivo Anual



**Nota.** Se muestra la fórmula para la obtención de la TREA de las cuentas de ahorro, esto significa restar cargos adicionales menos la TEA. **Fuente:** [www.jaimedelgado.pe](http://www.jaimedelgado.pe)

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual es el interés que pagan por el depósito de ahorro que se realiza, es decir se resta la tasa de interés que darán las entidades financieras menos las comisiones (envío de estado de cuenta en físico y algún tipo de póliza) y los gastos (seguros de la tarjeta de débito), en pocas palabras es lo que rinde un depósito.

Saber sobre la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual sirve para tener en conocimiento donde colocar los depósitos, que entidad financiera da mas intereses, esta información nos pueden brindar los auxiliares de operaciones, como tambien hay amplia información en la SBS.

### ***1.2.3. Delimitación temporal***

El periodo en el cual se trabaja la presente investigación comprende el año 2020.

## **1.3. Formulación del problema**

Ante la realidad descrita es necesario conocer la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual, por eso formulo la siguiente problemática.

### ***1.3.1. Problema General***

¿Qué relación existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?

### ***1.3.2. Problemas Específicos***

- a. ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?
- b. ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con los Intereses a generar (Tasa efectiva anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020??
- c. ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?

## **1.4. Justificación**

En la justificación de esta investigación se tuvo una buena información acerca de los aspectos que influirán a los clientes con relación al ahorro formal y por consiguiente con el resultado del rendimiento efectivo anual.

### **1.4.1. Social**

El estudio tiene una marcada importancia para la sociedad porque incentiva a la cultura del ahorro a los clientes que al contar con sumas de dinero ahorrados con ganancias de intereses podrán disponer de su efectivo para atender sus necesidades normales o de urgencia, además de poder proyectar inversiones generando puestos de trabajo para el resto de la población. Por consiguiente, el beneficio del desarrollo de la presente tesis, en primer lugar es para los clientes y/o público en general ya que al ahorrar van a obtener los intereses de sus ahorros que es el rendimiento efectivo anual y lo más importante que los ahorros están bien custodiados ya que la Caja Huancayo está respaldada por un fondo de seguros de depósitos; en segundo lugar es para la Caja Huancayo porque le permite obtener buenas utilidades al poder captar más saldo de ahorros y clientes y de esa manera seguir posicionándose como una entidad financiera rentable.

### **1.4.2. Teórica**

La presente tesis basa su justificación en la importancia que tiene al tratar sobre el ahorro formal con relación al rendimiento efectivo anual de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo.

Debido a la carencia de información en ciertos lugares alejados, se realizó esta investigación orientado a brindar conocimientos vacíos respecto a las finanzas a los clientes, con el fin de ofrecer la alternativa del ahorro formal, obteniendo un rendimiento efectivo anual, así sus



ganancias serán útil a futuro. Ahorrando en Caja Huancayo no se está sujeto a ser estafados o robados ya que los ahorros estarán bien custodiados y generando intereses, para ello esta tesis aporta a una mejor conceptualización del ahorro formal y del rendimiento efectivo anual para una correcta comprensión de los clientes.

### ***1.4.3. Metodológica***

El ahorro formal radica en que sirve para demostrar metodológicamente que las cuentas de ahorro son estrategias financieras que ofrece rendimiento efectivo anual directamente a sus clientes; el tratamiento se justifica en la búsqueda de información técnica y oportuna de la Caja Huancayo y los clientes involucrados en el ahorro formal, que requiere un análisis metodológico serio y veraz a través de los indicadores de gestión en los actuales momentos.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- a. Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.
- b. Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con los intereses a generar por los ahorros (Tasa efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

- c. Determinar la relación entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 *Antecedentes nacionales*

(Vinces Elías, 2017). En su tesis titulada: *Inclusión Financiera de menores de edad en cuentas de ahorros, periodo 2011 – 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada San Juan Bautista.

La presente tesis aborda la inserción de los menores de edad en el Sistema Financiero a través de cuentas de ahorros, además, se han recopilado las diversas iniciativas por parte del Estado para lograr este fin cuyo objetivo fundamental es educar a los más pequeños acerca de los diversos productos ofertados por nuestro sistema financiero y con ello, incrementar la bancarización en el país.

Los resultados de la presente tesis, dan a conocer que las entidades financieras están considerando cambiar el ahorro que realizan los menores de edad de manera formal en una entidad financiera para incrementar la bancarización en el país, ya que antiguamente se practicaba el ahorro en los menores de edad pero de manera informal, realizando los llamados chanchitos, sin ningún incentivo o tasa de interés. Es muy importante este tema ya que también enseña la cultura del ahorro desde temprana edad y así a futuro poder proyectarnos a grandes inversiones económicas. Tiene relación con mi presente tesis porque se determinó el ahorro formal para los menores de edad ya que en la Caja Huancayo hay un producto de ahorro que es la cuenta futuro.

**(Cabrera Marino & De Souza Vela, 2017)**. En su tesis titulada: *Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay - Pucallpa, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada de Pucallpa. El presente trabajo de investigación trata sobre determinar la realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes en Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, con la finalidad de informar a la comunidad la importancia que se tiene de determinar el tener un respaldo que es el ahorrar. En región de Ucayali, a través de los bancos y las cajas municipales el cliente busca financiamiento en su afán de mejorar su economía, obteniendo así créditos que le permitan invertir y ahorrar para mejorar su economía y por ende su condición de vida.

Los resultados de la presente tesis, dan a conocer sobre cultura financiera con relación a la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay, determinaron los autores que fue muy importante informar a la presente comunidad sobre los beneficios del ahorro, como también que pueden acceder a créditos para poder reinvertir en sus

negocios y así el resultado de ello es que van a poder ahorrar a futuro más y mejorar la economía del distrito de Manantay. Tiene relación con mi presente tesis ya que los autores mencionados líneas arriba, han abordado temas del ahorro formal y de esa manera también han incentivado a poder preocuparse por una mejor calidad de vida y ver la alternativa de la bancarización a los clientes de la Caja Piura.

**(Miranda Ayala, Abad Valdivia, & Pari Basantez, 2017).** En su tesis titulada: *“Soñar es gratis, ahorrar es free”*: diseño de una estrategia de comunicación de marketing para la cuenta free del banco Scotiabank Perú dirigida a la nueva clase media. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Frente a un sector altamente competitivo y el poco conocimiento que ha venido presentando la cuenta Free como consecuencia de la poca efectividad de su comunicación de marketing, la presente investigación propone acciones de mejora usando como principal herramienta el diseño de una estrategia comunicación de marketing dirigido a la nueva clase media de Lima Norte entre las edades de 25 a 40 años con hijos, esto con la finalidad de generar mayor conocimiento y penetración de mercado.

Los resultados de la presente tesis, nos da a conocer que por falta de buena estrategia de marketing sobre el producto de la cuenta free del banco Scotiabank, puede haber poca captación de clientes y no tener conocimiento al público en general sobre la variada cartera de productos financieros, dentro del cual destaca la cuenta Free que es beneficio para el público que desea tener facilidades de ahorro sin tantas complicaciones ni fraude alguno. Esta investigación se proyecta más que nada en la nueva clase media de Lima Norte, que están más interesados en formar parte de una banca tradicional y considerando ganancias

o facilidades en sus cuentas de ahorro. Se relaciona con mi presente tesis ya que en Caja Huancayo las cuentas de ahorro son libres, sin tantos costos que generan.

(**Neyra Sanchez, 2018**). En su tesis titulada: *Análisis de la Cultura del Ahorro en la Generación “Y” del distrito de Trujillo – 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. La investigación tiene como objetivo determinar si existe una cultura de ahorro en la generación “Y”, del distrito de Trujillo – 2018; esta generación cuenta con una población de 119,297 jóvenes, de la cual hemos hallado una muestra de 383 jóvenes de 15 años a 34 años; 200 de ellos fueron mujeres y 183 hombres. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta procesados mediante el programa de cálculo Excel; con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Los resultados señalan que no existe una cultura de ahorro en los jóvenes de la generación “Y”, porque lo que perciben como ingreso no cubre los gastos; al contrario, exceden sus gastos y se endeudan. Finalmente se concluye que no es posible ahorrar por los diferentes escenarios en el que son partícipes estos jóvenes, como una economía inestable, el costo de vida irregular, el sueldo promedio no cubre para los gastos; y, lo más importante, el aprendizaje de gasto irresponsable obtenido por los jóvenes no tiene tendencia a revertirse.

Los resultados de la presente tesis, dan a conocer que realizaron una encuesta con la técnica de recolección de datos en el programa de office Excel a la generación “Y” del distrito de Trujillo, analizaron si se da la cultura del ahorro entre jóvenes de 15 años a 34 años. Como resultado se dio que efectivamente, no son partícipes de la cultura del ahorro ya que tienen muchos factores en contra como una economía inestable, sueldo promedio poco, gastos irresponsables, etc. Actualmente se ve que los jóvenes de esas edades promedio en general, no toman conciencia sobre preverse a futuro, es más, optan por el endeudamiento ya que

se ve que gastan más de lo que tienen ya sea por cosas innecesarias o la moda. Quizás un factor más sobre ello es la falta de educación financiera que se debe implementar en todo centro educativo, así se podría aprender cómo manejar nuestro dinero desde temprana edad, también saber cómo invertir, y por consecuencia, que ya haya más índices de revertirse los gastos irresponsables en los jóvenes de 15 a 34 años de edad. Tiene relación con mi presente tesis ya que el ahorro formal abarca a todas las personas, que dentro de ello se encuentran los jóvenes. En la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo se promociona los diferentes tipos de ahorro con aperturas desde montos menores que están al alcance de todos para que así la generación de jóvenes tenga cultura del ahorro y ser productivos.

**(Falla Cercera, Quinde Montero, & Santana Vergara, 2018).** En su tesis titulada: *Plan de marketing 2018 - 2022 para el relanzamiento de la cuenta kids de Scotiabank*. (Tesis de postgrado). Universidad del Pacífico. El presente trabajo de investigación presenta y demuestra la viabilidad del plan de marketing para relanzar la Cuenta Kids de Scotiabank, producto que pertenece al portafolio de pasivos del banco y, que fue diseñado con el fin de fomentar la cultura financiera en menores de edad. Su lanzamiento, en el año 2015, significó un crecimiento constante en la captación de nuevos clientes hasta antes de culminar su primer año. Los análisis del macro y micro entorno desarrollados nos demuestran que existe en el mercado un escenario favorable para relanzar este producto.

Los resultados de la presente tesis muestra que es productivo el relanzamiento de la cuenta kids en Scotiabank ya que generó captaciones de clientes nuevos. Actualmente en varias entidades financieras se está viendo el interés por el ahorro desde temprana edad para captar clientes nuevos y de esa forma interactuar con clientes menores de edad, incentivándolos para tener un respaldo a futuro. Tenemos el caso como en mi presente tesis que tiene

relación ya que una de mis dimensiones es el hábito del ahorro desde temprana edad, esto quiere decir que he tratado sobre lo concerniente a la educación financiera en los colegios, para fomentar al ahorro formal y así generar un rendimiento efectivo anual que se espera lograr. En la Caja Huancayo se tiene la cuenta futuro con el 2.5% de interés anual, que incentiva el ahorro a los clientes de la agencia Real y Cajamarca de dicha institución financiera.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

(Moreno Silva, 2016). En su tesis titulada: *Estudio y caracterización de los comportamientos de ahorro y consumo en los hogares chilenos: análisis focalizado en la pobreza y vulnerabilidad*. (Tesis de postgrado). Universidad de Chile. En un contexto donde las microfinanzas se han convertido en un elemento importante de las políticas públicas que buscan erradicar la pobreza, el estudio del comportamiento financiero de los hogares más pobres de Chile cobra relevancia. La evidencia existente sobre el comportamiento de ahorro y consumo de los hogares en Chile es escasa, aún más aquella dirigida a población pobre y vulnerable. Este estudio busca justamente entregar un primer acercamiento al tema del ahorro familiar en Chile, focalizando el interés en las familias de menores ingresos.

Los resultados de la presente tesis, nos muestran sobre un estudio del ahorro con relación al consumo de los hogares chilenos de ingresos menores, enfocándose netamente a la pobreza y vulnerabilidad. Han realizado estudios al comportamiento financiero de los hogares chilenos más pobres para que puedan ver estrategias de ayuda para que puedan acceder a la banca tradicional y de esa manera poder ahorrar a futuro. Su objetivo fue focalizarse a introducirles la cultura del ahorro a esa población de escasos recursos, y ellos



también participen en la bancarización, comenzando ahorrando con lo poco que puedan tener y así a largo plazo puedan aumentar sus ahorros con intereses para que se proveen a futuro y disminuya la calidad de vida que llevan. Tiene relación con mi presente tesis ya que algunos de los clientes de la agencia Real y Cajamarca son de escasa economía y se les incentiva al ahorro formal por mas poco que puedan tener para así de a pocos puedan tener un respaldo a futuro.

**(Mosquera, 2018).** En su tesis titulada. *Los determinantes a largo plazo de la tasa de ahorro de los hogares españoles en el periodo 1985 - 2016.* (Tesis de postgrado). Universidad Politécnica de Catalunya. El trabajo estudia el comportamiento de la tasa de ahorro de los hogares en el período 1985 a 2016. Se examinan las variables que la literatura considera determinan la tasa de ahorro de los hogares a largo plazo: renta, riqueza, desempleo, crédito obtenido, endeudamiento, ahorro público, estructura de la población, prestaciones sociales, tipos de interés y nivel de precios.

Los resultados de la presente tesis dan a conocer que han estudiado el comportamiento de la tasa de ahorro de los hogares españoles de dichos años mencionados líneas arriba a largo plazo, han examinado todo lo concerniente a los factores económicos de cada hogar para que puedan tener un mejor futuro y calidad de vida más adelante. Tiene relación con mi presente tesis porque está tratando del ahorro formal que deben realizar los hogares españoles concernientes a la tasa de ahorro que quiere decir que es una porción de los ingresos personales que está destinado al ahorro y todo ello está dentro del ahorro formal para luego obtener un rendimiento efectivo anual.

**(Sturla, 2016).** En su tesis titulada: *Investigación y Plan de Marketing de planes de ahorro previo para autos, para la empresa consorcio del Uruguay S.A.* (Tesis de postgrado). Universidad

de Palermo. El propósito de esta tesis es describir cómo la empresa Consorcio del Uruguay S.A. puede lanzar un nuevo producto en el mercado uruguayo. La intención es, primero, entender si este negocio es una oportunidad que la empresa encuentra en el mercado y que la puede satisfacer para poder luego ver la mejor forma de hacerlo. El producto que la empresa pretende lanzar al mercado es la creación de un grupo de ahorro para la adquisición de vehículos.

Los resultados de la presente tesis, dan a conocer sobre la creación de un grupo de ahorro que la empresa Consorcio del Uruguay S.A auspiciara para la adquisición de vehículos, este ahorro será fundamental ya que con ello podrán obtener el nuevo producto que quieren impulsar al mercado uruguayo, pero primero quieren saber si va funcionar en dicho mercado hacia los nuevos clientes potenciales, tienen estrategias claves para públicos determinados. Han analizado también el rubro que la empresa se dedica, si el producto es lo que necesita el público y ver cómo realizarlo eficazmente el nuevo producto. Tiene mucho que ver con mi presente tesis ya que los ahorros que se ofrece en la agencia de Real y Cajamarca finalizando se puede obtener buen rendimiento efectivo anual y al término de su ahorro pueden adquirir inmuebles que siempre desearon obtener, ya sea para uso personal o de trabajo. Esto quiere decir para una meta trazada.

**(Pacheco Rivera, 2017).** En su tesis titulada: *Nivel de cultura de ahorro en los comerciantes del mercado Centro Comercial de la ciudad de Loja.* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Loja. El presente trabajo de investigación se refiere a la cultura del ahorro en los comerciantes del mercado Centro Comercial de la ciudad de Loja. El objetivo principal tiene como fin, analizar el nivel de cultura de ahorro y como objetivos específicos se propuso; Determinar el nivel de ingreso corriente de los comerciantes; Analizar las formas de

financiamiento que utiliza los comerciantes del mercado; Determinar las dificultades que tienen para acceder a los créditos y por último elaborar un manual que permita mejorar la cultura del ahorro de los comerciantes; Elaborar un manual de cultura de ahorro.

Los resultados de la presente tesis muestra el nivel de cultura del ahorro en los comerciantes del mercado Centro Comercial, analizando también un eje fundamental que son los ingresos de dichos comerciantes para poder separar sus ingresos; una parte en invertir en sus negocios y la otra parte para poder ahorrar. También dan a conocer las dificultades al acceso a créditos para que puedan invertir más, para resultados positivos y así puedan ahorrar más. De esta problemática dan a conocer como elaborar un manual para mejorar la cultura del ahorro. La tesis presente tiene relación con mi investigación ya que se ha tratado del ahorro formal en los clientes de la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo, ya que también incluye a clientes del rubro de comerciantes, del como se les debe incluir en la bancarización.

(**Torres Rojas, 2017**). En su tesis titulada: *Determinantes del ahorro voluntario de hogares: Caso empírico de Chile*. (Tesis de postgrado). Universidad de Chile. Este trabajo tiene como objetivo encontrar a nivel microeconómico los determinantes del ahorro voluntario de los hogares en Chile, dada la relevancia para los hogares el poseer la capacidad de hacer frente a shocks adversos, esto en línea con la teoría del buffer stock, es decir, tener un ahorro precautorio. A través de un modelo Tobit se encuentra, qué características demográficas del jefe de hogar son determinantes a la hora de poseer ahorro, tales como edad que está en línea con la Teoría del Ciclo de Vida, y educación que explica gran parte el nivel de ahorro. Otros determinantes relevantes son el conocimiento de las AFP y la deuda bancaria.

Los resultados de la presente tesis dan a conocer sobre que la mayoría de la población chilena que no tiene mucho conocimiento en materia de finanzas. El objetivo de la investigación es incentivar voluntariamente al ahorro a los hogares, ya que siempre pueden suceder casos adversos y para ello el ahorro es una ayuda muy importante, para este caso remarcaron que el responsable del hogar que es el padre debe poseer ahorros para así beneficiar y asegurar a sus familiares. El objetivo del proyecto también es que haya alguna política pública que pueda incentivar el ahorro de los hogares y que a su vez se pueda crear una cultura del ahorro en Chile, ya que hay escasos del conocimiento en materia financiera. Tiene relación con mi presente tesis porque se está abordando sobre el ahorro formal que posterior a ello va generar un rendimiento efectivo anual para poder tener una buena calidad de vida y que ello debe responsabilizarse los jefes de hogar.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Ahorro formal**

“Representa hacerse consciente de la importancia de ahorrar y la repercusión que puede tener ese ahorro para el futuro, por lo tanto mientras a más temprana edad creamos el hábito del ahorro mejor serán los resultados” (Caja Sullana, 2019).

Es un modo de ahorrar el dinero que se pueda tener en una institución financiera, ya que ello se encontrara vigilada, custodiada y supervisada por entes del estado. Es muy importante ahorrar para el futuro de manera voluntaria en una entidad financiera ya que va generar intereses y no va estar guardado sin producir, como muchos suelen decir “debajo del colchón”. Los ahorros sirven para metas específicas, imprevistos o también se puede convertir en un hábito financiero a largo plazo.

Podemos entender que actualmente la mayoría de las personas están optando por ahorrar en alguna institución financiera, ya que se ha visto que suceden hechos fortuitos como los desastres naturales o en última instancia que algún roedor se coma los billetes y así se pueda perder todo el dinero que se tuvo guardado en casa. El ahorro formal es beneficioso ya que de alguna manera aunque la mayoría cree que no genera muchas ganancias, el dinero está seguro (elegir un buen ente financiero con fondo de seguro) y generando intereses a favor del ahorrista. En cambio el ahorro informal conlleva a que el dinero quede estático sin producir ningún tipo de interés alguno.

### **2.2.1.1 Importancia del ahorro**

Es muy importante porque garantiza su existencia, generando un importe resultado de la tasa de interés, además que puede ser utilizado en situaciones de apremio.

Ahorrar es separar una parte del dinero que se percibe para preverse a futuro para un gasto o inversión, como también puede ser para una herencia de los familiares. Es muy importante ya que con ello se puede realizar inversiones, la obtención de un negocio propio, compra de inmuebles, etc. Así se gastaría menos de lo que se tiene. Es necesario para ello estar bien informados sobre sus ganancias y costos, como también los riesgos al cual pueda estar los ahorros.

#### **2.2.1.1.1 Garantiza la existencia del ahorro**

Debemos estar seguros que la entidad financiera donde ahorremos, como es el caso de esta tesis que es sobre la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, garantice la correcta devolución con todo los intereses obtenidos del ahorro que se han pactado al inicio del contrato del ahorro. También conocer mensualmente como están creciendo los saldos, cuanto genera por mes, los riesgos que se puedan suscitar. Como ahora se está viviendo una pandemia que es el COVID 19, hay muchos temores que las empresas financieras tiendan al fracaso y así no devuelvan

lo ahorrado. Es responsabilidad propia pedir extractos bancarios ya que en Caja Huancayo son de manera gratis por vía correo electrónico.

#### **2.2.1.1.2 Ganancia de un importe de dinero**

Debemos estar bien seguros que los ahorros estén capitalizándose mensualmente correctamente y así cuando se dé la fecha de vencimiento pactado del ahorro, se reciba con toda la ganancia acordada, ya que los clientes desean es obtener buenas utilidades en beneficio a ellos. Cuando se apertura las cuentas de ahorro o plazo se debe pedir buena información para no tener duda alguna, quedando bien esclarecidos sobre la ganancia final que se obtendrá con toda la información clara y precisa. Finalmente se debe aceptar tasas de interés que retribuyan bien y no alguna que sea poco, no serviría de nada guardar el dinero sin beneficio alguno.

#### **2.2.1.1.3 Tasa de interés**

Es el monto que se cobrara por guardar nuestro dinero en un tiempo determinado, expresándose en términos anuales y porcentuales, en pocas palabras es el precio del dinero. La tasa de interés representa un beneficio para el que ahorra y un costo para una institución financiera en el que se guardará.

La persona interesada en que su ahorro este generando buenas ganancias debe tener en conocimiento a que tasa de interés le están pagando para sus ahorros, también saber si es justo o no lo que está percibiendo, para ello en Caja Huancayo hay buenas promociones de tasas de interés a sus clientes fieles.

### **2.2.1.2 Repercusión del ahorro en el futuro**

“Repercute ya que fija las prioridades y alcanza el conocimiento financiero al asumir el verdadero valor del ahorro para nuestro futuro” (Página 66, 2020).

Es muy importante el ahorro formal ya que evita gastos innecesarios y a la vez permite solventar cualquier situación de emergencia. Con los ahorros a futuro podemos realizar grandes inversiones, proyectos, etc., pero esto no quiere decir que vamos a dejar de vivir un buen estilo de vida. Se debe realizar una buena gestión para los ahorros y trazarse metas a largo plazo, preservando los patrimonios de cada ahorrista. Los ahorros a futuro posibilitan materializar los sueños que se quiere realizar, organizando en dividir los ingresos de dinero generando intereses y la otra parte en los gastos cotidianos. Es mejor vivir en el presente responsablemente y ahorrar, que vivir endeudándose o gastando mas de lo que se percibe, teniendo seguridad en nuestras vidas para poder cumplir nuestra metas trazadas.

#### **2.2.1.2.1 Fija prioridades**

Al momento de ahorrar fijamos prioridades del porque se ahorra y para qué. La mayoría de las personas lo realizan para estudios de posgrado, viajes, negocios, etc. Cuando se está ahorrando se genera una ganancia adicional, con ello se va planeando en que se va invertir, o gastar. Actualmente en esta pandemia que vivimos COVID 19, la mayoría de los ahorristas tuvieron que sacar forzosamente sus ahorros para poder solventarse y priorizar en compras de primera necesidad; esto demuestra que ahorrar salva de cosas imprevistas.

#### **2.2.1.2.2 Conocimiento financiero**

Todas las personas deben tener conocimiento financiero ya que para ello se toma buenas decisiones de donde dejar el dinero que va generar ganancias, saber que es la tasa de interés, cuanto

será la ganancia y si la entidad financiera es confiable y sobre todo si tiene seguros de fondo de depósitos.

El conocimiento financiero debe ser de interés general para todos ya que si se da algún momento de poder ahorrar en un determinado banco o en Caja Huancayo que te brinda muchas tasas de interés especiales, va servir para mejorar la calidad de vida. Por consiguiente si eres estudiante, el ahorro puede servir para seguir estudiando grados superiores, si se es empleado también ayuda el conocimiento financiero en poder emprender en un nuevo negocio con lo que se fue ahorrando en todo el tiempo laborado.

#### **2.2.1.2.3 Verdadero valor del ahorro**

Al ahorrar aparte que ayuda para gastos o inversiones a futuro también impulsa a una buena vida y la de los familiares para vivir con tranquilidad y con un buen sustento económico, logrando metas trazadas. Te ayuda como persona también a poder crecer económicamente, ser exitoso y una persona productiva. Es muy importante ahorrar desde temprana edad, teniendo en claro los objetivos trazados y saber para que se está ahorrando. Debemos saber de qué también el ahorro no nos permite despilfarrar dinero que puede ser productivo. El valor del ahorro nos hacer ver más allá, que somos capaces de salir adelante económicamente, buscando nuevas oportunidades de vida.

#### **2.2.1.3 Hábito del ahorro desde temprana edad**

“Incentivar al hábito de la educación financiera en sus hijos desde temprana edad para así inculcarle la importancia de administrar adecuadamente el dinero a lo largo de su vida” (**Lira Segura, 2017**).



En Caja Huancayo actualmente hay un producto que se llama “Cuenta Futuro”, dirigido a menores de edad, hasta los 18 años, con una buena tasa de interés que es el 2.50 % anual, con depósitos desde S/ 5 soles a más y un solo retiro por mes, para que así no se pueda retirar el dinero en cualquier momento y se incremente más al finalizar el periodo anual. La tasa de interés es la más alta en este producto de ahorro corriente, es por ello que los menores de edad se ven más beneficiados y como dice el dicho “rompan el chanchito” y lo lleven a Caja Huancayo para un ahorro formal.

#### **2.2.1.3.1 Hábito a la educación financiera**

Cada persona debe crearse hábitos de ahorro, separando una parte de los ingresos de manera repetitiva y habitual para así ir juntando en una cuenta de ahorro. Los gobiernos deben incentivar a la educación financiera, aplicando a los centros educativos, un curso adicional sobre el manejo de nuestras finanzas y así crear una perspectiva para cada persona para que puedan entender cómo funciona la economía y tomar buenas decisiones a partir de ese entendimiento. Este hábito permite desarrollar habilidades que va dar mayor bienestar económico a las personas interesadas en ahorrar.

#### **2.2.1.3.2 Inculcar a la importancia del ahorro**

A todas las personas se les debe inculcar sobre la importancia del ahorro formal, para que así puedan darse cuenta que sus ingresos de dinero pueden generar intereses a largo plazo, poder participar en la bancarización y así manejar las finanzas de manera efectiva. Desde pequeños a los menores de edad se les debe inculcar al ahorro y para ello hay una cuenta de ahorro para menores de edad en la Caja Huancayo que se llama “Cuenta Futuro” que da la tasa de interés del 2.5% anual. Para las personas mayores hay las diferentes cuentas a plazo fijo y cuentas corrientes que

no necesita tanto papeleo ni trámites para obtenerlo ya que la mayoría de las personas prefieren ahorrar en Caja Huancayo ya que no hay ningún tipo de mantenimiento a pagar.

### **2.2.1.3.3 Administración del dinero**

La administración es un proceso que fija acciones a realizar para lograr metas y objetivos preestablecidos, debemos aprender administrar el dinero de cada uno de nosotros, implementando una serie de planes, proyectos, presupuestos, etc. para así tener el control de las finanzas personales y tenga funcionamiento eficiente, siempre sabiendo que es para un determinado objetivo. Los ahorristas deben estar constantemente al tanto del crecimiento de sus ahorros, siendo sus propios administradores.

## **2.2.2 Rendimiento efectivo anual**

“Permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco” (Barba, 2014).

La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual es el interés que pagan por el depósito de ahorro que se realiza, es decir se resta la tasa de interés que dara las entidades financieras menos las comisiones (envío de estado de cuenta en físico y algún tipo de póliza) y los gastos (seguros de la tarjeta de débito), en pocas palabras es lo que rinde un deposito.

Saber sobre la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual sirve para tener en conocimiento donde colocar los depósitos, que entidad financiera da mas intereses, esta información nos pueden brindar los auxiliares de operaciones, como tambien hay amplia información en la SBS.

### **2.2.2.1 Costos que generan**

“Refleja el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para calcular la Cuota de pago mensual” (Barba, 2014).

Toda persona debe estar informado sobre los costos que van a generar sus ahorros, en ellos se encuentran las comisiones (envío de estado de cuenta en físico y algún tipo de póliza) y gastos (seguros de la tarjeta de débito). La mayoría de las personas no saben acerca de que se compone sus ahorros aunque se les da la cartilla de información en sus documentos de aperturas de cuenta, no se toman el tiempo de leer, para ello está presente tesis se está realizando con la intención de tener más conocimientos de los intereses finales que se dan.

#### **2.2.2.1.1 Resumen de los intereses**

En toda cartilla informativa de Caja Huancayo se encuentra el resumen de los tarifarios a tener en cuenta por la apertura de cualquier cuenta de ahorro, también se puede ver en su página web todos los tarifarios de intereses de los diferentes productos de ahorro, así como de las comisiones y gastos.

#### **2.2.2.1.2 Gastos y comisiones utilizados**

El Rendimiento Efectivo Anual contiene comisiones y gastos que cada entidad financiera a puesto en sus tarifarios vigentes. Es importante saber ya que conviene que los ahorros tengan menores comisiones y gastos para obtener mejores tasas de interés y mayor ganancia.

#### **2.2.2.1.3 Pago mensual**

Es la capitalización que se percibe mensualmente después de restar las comisiones y gastos de los intereses a pagar para finalmente recibir el ahorro con sus intereses en el plazo pactado.

### **2.2.2.2 Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)**

“Los intereses a generar se van sumando periodo a periodo al capital inicial y a los intereses ya generados anteriormente” (Jorge Pedrosa, 2016).

Los clientes reciben ganancias en intereses a generar, con la condición de aperturar cuentas de ahorros por un tiempo determinado en cualquier entidad financiera y ellos lo utilizan para dar créditos. Los ahorros si o si generan intereses mensuales, así se opte cancelar antes de tiempo, se devuelve el capital con los interés generados hasta el ultimo día ahorrado. En este caso se trata de la Tasa Efectiva Anual, el cual se aplica en toda cuenta de ahorros.

#### **2.2.2.2.1 Intereses generados que van sumando**

Los intereses van capitalizandose mensualmente en los ahorros ya sea en plazo fijo o cuenta corriente hasta el plazo pactado de tiempo a retirar.

#### **2.2.2.2.2 Capital inicial**

Es el monto inicial (capital presente) a ahorrar que se lleva a la entidad financiera, con la condición de dar intereses a favor de los ahorristas.

#### **2.2.2.2.3 Intereses a generar que seguirán sumando**

Es el resultado de una apertura de ahorro ya realizado anteriormente. Las cuentas de ahorro a plazo fijo o cuenta corriente en Caja Huancayo son renovables, si se desea se cancela o sigue ahorrando ya que automáticamente se renueva al día siguiente de cumplido el tiempo pactado de la aperturade ahorro, esto se da sin ningún trámite adicional y por consiguiente va a generar intereses en conjunto con los anteriore ganados.

### **2.2.2.3 Ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual)**

“El interés bancario es el dinero que se obtiene por guardar un capital por un determinado tiempo. Es importante mencionar que la cuantía económica del interés a cobrar viene dada por las reglas de mercado” (BBVA Banco Continental, 2018).

Todo dinero depositado en una entidad financiera va generar ganancia, restando las comisiones y gastos de los intereses pactados, va depender de cada cliente ver si es conveniente o no seguir ahorrando en una determinada entidad financiera o cambiar de opción donde nos deen mas intereses.

#### **2.2.2.3.1 Dinero obtenido**

Ganancia obtenida por el tiempo ahorrado para poder cumplir objetivos trazados que cada persona se propone, teniendo en cuenta que se debe indagar con buena información sobre el rendimiento efectivo anual que se va recibir.

#### **2.2.2.3.2 Interés a cobrar**

Es el rendimiento efectivo anual que la entidad financiera da a cambio de ahorrar un capital, cobrandose el interés al finalizar el contrato pactado del ahorro, o también se obtiene de una cuenta de ahorro trunco ya que los intereses se capitalizan mensualmente.

#### **2.2.2.3.3 Reglas de mercado**

Son los ordenamientos que se da en un determinado país para poder realizar transacciones financieras en diferentes entidades bancarias, respetando las leyes del estado como en este caso los regulariza la SBS (Superintendencia de Banca y seguros).

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Ahorro formal**

“Representa hacerse consciente de la importancia de ahorrar y la repercusión que puede tener ese ahorro para el futuro, por lo tanto mientras a más temprana edad creemos el hábito del ahorro mejor serán los resultados” (Caja Sullana, 2019).

#### **2.3.1.1 Importancia del ahorro**

Es muy importante porque garantiza su existencia, generando un importe resultado de la tasa de interés, además que puede ser utilizado en situaciones de apremio.

#### **2.3.1.2 Repercusión del ahorro en el futuro**

“Repercute ya que fija las prioridades y alcanza el conocimiento financiero al asumir el verdadero valor del ahorro para nuestro futuro” (Página 66, 2020).

#### **2.3.1.3 Hábito del ahorro desde temprana edad**

“Incentivar al hábito de la educación financiera en sus hijos desde temprana edad para así inculcarle la importancia de administrar adecuadamente el dinero a lo largo de su vida” (Lira Segura, 2017).

### **2.3.2 Rendimiento Efectivo Anual**

“Permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco” (Barba, 2014).

### **2.3.2.1 Costos que generan**

“Refleja el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para calcular la Cuota de pago mensual” (**Barba, 2014**).

### **2.3.2.2 Intereses a generar (Tasa efectiva anual)**

“Los intereses a generar se van sumando periodo a periodo al capital inicial y a los intereses ya generados anteriormente” (**Jorge Pedrosa, 2016**).

### **2.3.2.3 Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual)**

“El interés bancario es el dinero que se obtiene por guardar un capital por un determinado tiempo. Es importante mencionar que la cuantía económica del interés a cobrar viene dada por las reglas de mercado” (**BBVA Banco Continental, 2018**).

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

Existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

#### **3.2 Hipótesis Específicos**

- a. Existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.
- b. Existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa efectiva anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.



- c. Existe relación directa entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

### 3.3 Variables

#### 3.3.1 Ahorro Formal

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	“Representa hacerse consciente de la importancia de ahorrar y la repercusión que puede tener ese ahorro para el futuro, por lo tanto mientras a más temprana edad creemos el hábito del ahorro mejor serán los resultados” (Caja Sullana, 2019).	
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Es muy importante porque garantiza su existencia, generando un importe resultado de la tasa de interés, además que puede ser utilizado en situaciones de apremio.	<b>Importancia del ahorro</b>	1. Garantiza la existencia del ahorro.
		2. Ganancia de un importe de dinero.
		3. Tasa de interés.
“Repercute ya que fija las prioridades y alcanza el conocimiento financiero al asumir el verdadero valor del ahorro para nuestro futuro” (Página 66, 2020).	<b>Repercusión del ahorro en el futuro</b>	1. Fija prioridades.
		2. Conocimiento financiero.
		3. Verdadero valor del ahorro.
“Incentivar al hábito de la educación financiera en sus		1. Hábito a la educación financiera.

<p>hijos desde temprana edad para así inculcarle la importancia de administrar adecuadamente el dinero a lo largo de su vida” (Lira Segura, 2017).</p>	<p><b>Hábito del ahorro desde temprana edad</b></p>	<p>2. Inculcar a la importancia del ahorro.</p>
		<p>3. Administración del ahorro.</p>

### 3.3.2 Rendimiento Efectivo Anual

<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p>	<p>“Permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco” (Barba, 2014).</p>	
<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p>	<p><b>INDICADORES</b></p>
<p>“Refleja el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para calcular la Cuota de pago mensual” (Barba, 2014).</p>	<p><b>Costos que generan</b></p>	<p>1. Resumen de los intereses.</p>
		<p>2. Gastos y comisiones utilizados.</p>
		<p>3. Pago mensual.</p>
<p>“Los intereses a generar se van sumando periodo a periodo al capital inicial y a los intereses ya generados anteriormente” (Jorge Pedrosa, 2016).</p>	<p><b>Intereses a generar (Tasa efectiva anual)</b></p>	<p>1. Intereses generados que van sumando.</p>
		<p>2. Capital inicial.</p>
		<p>3. Intereses a generar que seguirán sumando.</p>

<p>“El interés bancario es el dinero que se obtiene por guardar un capital por un determinado tiempo. Es importante mencionar que la cuantía económica del interés a cobrar viene dada por las reglas de mercado”  <b>(BBVA Banco Continental, 2018).</b></p>	<p><b>Ganancia por el dinero depositado  (Tasa de rendimiento efectiva anual)</b></p>	1. Dinero obtenido.
		2. Interés a cobrar.
		3. Reglas de mercado.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de Investigación**

##### ***4.1.1 Método general***

##### **El Método científico**

“El método científico es un conjunto de pasos ordenados que se emplean para adquirir nuevos conocimientos. Para poder ser calificado como científico debe basarse en el empirismo, en la medición y, además, debe estar sujeto a la razón” **(Gargantilla, 2020)**.

Este método da a entender que primero se debe de observar el objeto de estudio y luego realizar la formulación de las hipótesis y por ultimo su experimentación, ya que se basa en el

empirismo que nos quiere decir que es la experiencia de algún objeto de estudio, en cómo se mide y cuáles son sus resultados verdaderos.

La investigación empieza desde la prehistoria, el hombre desde antes descubría cosas para su supervivencia, curioseando, como por ejemplo que alimentos comer, que cosas usar, etc. Es la práctica que hace descubrir cosas, y con el transcurrir del tiempo se ha implementado métodos de investigación para garantizar los resultados como es el caso del método científico.

#### ***4.1.2 Método específico***

##### **El método analítico – sintético**

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos y después relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado. (Sosa, 2013)

El método analítico consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de sus partes y estudiarlas a fondo de manera individual, como es mi caso de estudio en el que el ahorro formal se descompuso en las dimensiones los cuales son: importancia del ahorro, repercusión del ahorro en el futuro y el hábito del ahorro desde temprana edad; y en el rendimiento efectivo anual se descompuso en las dimensiones los cuales son: Costos que generan, intereses a generar y ganancia por el dinero depositado . En cambio el método sintético integra las partes analizadas del objeto de estudio para ser estudiadas de forma general. En conclusión el Método Analítico – Sintético, estudia los hechos de algún objeto de estudio, desglosando cada una de sus partes para que se estudie de forma individual y luego ya realizado el estudio se integran dichas partes para estudiarlas de manera general.

## 4.2 Tipo de Investigación

La presente tesis es una investigación de tipo Básica, ya que he contribuido con conocimientos sobre la relación que existe entre el ahorro formal y el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo.

La investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones. **(Rodríguez, 2020)**

Por consiguiente este tipo de investigación pretende lograr conocimiento que correlacionan el ahorro formal y el rendimiento efectivo anual, ya que hay proyectos existentes y similares, lo que he pretendido es ampliar más sobre el tema del ahorro formal con relación al rendimiento efectivo anual, para que las personas puedan saber más sobre el tema ya que se ve que desconocen por diversos factores, como también no son bien asesorados o tienen desconfianza al momento de llevar sus ahorros a cualquier entidad financiera. Para aclarar todo esos inconvenientes esta la presente tesis.

## 4.3 Nivel de Investigación

### **Investigación Correlacional**

Un diseño de investigación correlacional mide una relación entre dos variables sin que el investigador controle ninguna de ellas. Es un tipo de investigación descriptiva (en oposición a la investigación experimental). Hay muchos métodos diferentes que puede usar

en la investigación correlacional. Para probar su hipótesis, analiza estadísticamente los datos cuantitativos. Las correlaciones pueden ser fuertes o débiles. **(Investigadores, 2020)**

Este nivel de Investigación Correlacional es no experimental en el cual se mide dos variables sin ninguna influencia de alguna variable extraña para llegar a conclusiones relevantes, esta investigación busca que las variables interactúen entre sí. Existen dos tipos de investigación que son la correlación positiva y negativa. La correlación Positiva quiere decir que cuando una variable aumenta la otra variable también aumentara y si una variable disminuye la otra también disminuirá. La correlación Negativa, quiere decir que si hay un aumento en un variable, la otra variable disminuirá y viceversa.

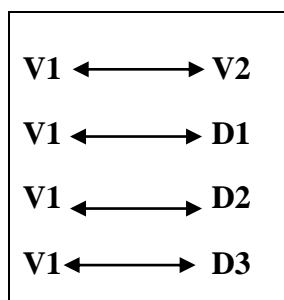
#### **4.4 Diseño de la Investigación**

Una investigación no experimental es un tipo de pesquisa que no extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente controlado para obtener resultados interpretables, es decir: a través de experimentos. No por ello, claro está, deja de ser una investigación seria, documentada y rigurosa en sus métodos. **(Raffino, 2020)**

El diseño transversal, se aborda un estado de la cuestión en la materia, es decir, se recopilan datos a partir de un momento único, con el fin de describir las variables presentes y analizar su incidencia o su responsabilidad en lo acontecido en la investigación. Esto significa emplear indicadores descriptivos (miden o describen una variable o factor) y causales (ofrecen explicaciones respecto a los indicadores). **(Raffino, 2020)**

El diseño que realice es el **No experimental – correlacional – transversal**. El no experimental se aplicó ya que en la presente investigación he realizado sin manipular datos

deliberadamente y desarrollé conceptos reales referidos al tema de mi investigación para después analizarlos ya que eh tomado datos en un tiempo único, describiendo las variables y analizando su relación entre las dos variables que son el ahorro formal y el rendimiento efectivo anual. Es transversal porque utilizará una medición única.



### **Variable 1 = Ahorro Formal**

#### **Dimensiones:**

D1: Importancia del ahorro

D2: Repercusión del ahorro en el futuro

D3: Hábito del ahorro desde temprana edad

### **Variable 2= Rendimiento Efectivo Anual**

#### **Dimensiones:**

D1: Costos que generan

D2: Intereses a generar

D3: Ganancia por el dinero depositado

#### **Donde:**

**V1:** Ahorro Formal

**V2:** Rendimiento Efectivo Anual



La relación de las variables **V1** y **V2** nos llevará a la siguiente interpretación:

**V1** se correlaciona con la variable **V2**.

#### **4.5 Población y muestra**

##### **Población**

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que forma el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. (**Árias Gómez, Villasís Keever, & Miranda Novales, 2016**)

La población se refiere al conjunto o totalidad de elementos que se ha estudiado, los individuos que comparten cosas en común, en este caso fueron los clientes de ahorros de la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo.

Hay cuatro tipos de poblaciones que son: Finita, Infinita, real e Hipotética. La población Finita es lo que se puede contar y si se puede estudiar de manera más accesible y fácil; la población infinita son inmensas poblaciones donde se hace muy difícil definir y solo se toma un aproximado para realizar un estudio; la población real es el grupo de integrantes que son tangibles y por último la población hipotética son poblaciones posibles a estudiar.

La población de la presente tesis está constituida por noventa y ocho ahorristas de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo.

## **Muestra**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se lleva a cabo la investigación.

Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. **(López, 2004)**

Es un parte que se coge y es representativa de la población, el cual debe tener estudios en común. Se aplica para estudiar a la población de forma factible y se extraen muestras, también tiene que ver con el muestreo que es una herramienta de investigación para obtener conclusiones óptimas y específicas. La ventaja de ello es optimizar el tiempo y reducción de costos.

Al considerarse una población constituida por noventa y ocho ahorristas de la agencia Real y Cajamarca, he considerado necesario y suficiente que la muestra haya sido integrada por la totalidad de la población.

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1 Técnica**

#### **Encuesta**

“La encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesado con métodos estadísticos”. **(Westreicher, 2020)**

Las encuestas son herramientas de estudio para conocer características o datos como también son técnicas mediante el uso de cuestionarios que proporcionan información que se espera en la investigación. Se aplica para probar posibles respuestas, interpretando de manera más metódica.

#### **4.6.2 Instrumento**

##### **Cuestionario**

Es un instrumento de investigación que consiste en realizar conjunto de preguntas, se realiza con preguntas cerradas y abiertas para investigaciones cualitativas y cuantitativas. Es un método eficaz.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

- a. Modelación (Excel)
- b. Análisis estadístico

##### **4.7.1 Herramientas**

Coefficiente Rho de Spearman (haciendo uso del SPSS).

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

De acuerdo a mi investigación he cumplido con el compromiso de no copiar información de otras tesis similares, sin haber citado adecuadamente con las normas APA a los autores verdaderos; ya que los principios éticos nos orientan a seguir normas o reglas hacia el respeto por derecho de autor, confidencialidad por el trabajo de los demás. Lo correcto es investigar más para así aportar con más información para el público en general sobre el tema a tratar, que no sea igual a un trabajo de investigación ya realizado. En este caso aportando a la sociedad para que estén informados correctamente sobre el Ahorro formal que va generar rendimiento efectivo anual, de esa forma contribuir a la economía de mi país.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

En este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Ahorro formal y rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

##### *5.1.1 Análisis descriptivo de la variable Ahorro Formal y sus dimensiones:*

La recolección de la información sobre la variable Ahorro formal, se realizó a través de una escala de valoración de 18 preguntas, lo cuales están relacionados con las dimensiones:

Variable	Dimensiones
<b>Ahorro formal</b>	Importancia del ahorro
	Repercusión del ahorro en el futuro
	Hábito del ahorro desde temprana edad

## Dimensión 1: Importancia del ahorro

### Indicadores

1. Garantiza la existencia del ahorro
2. Ganancia de un importe de dinero
3. Tasa de interés

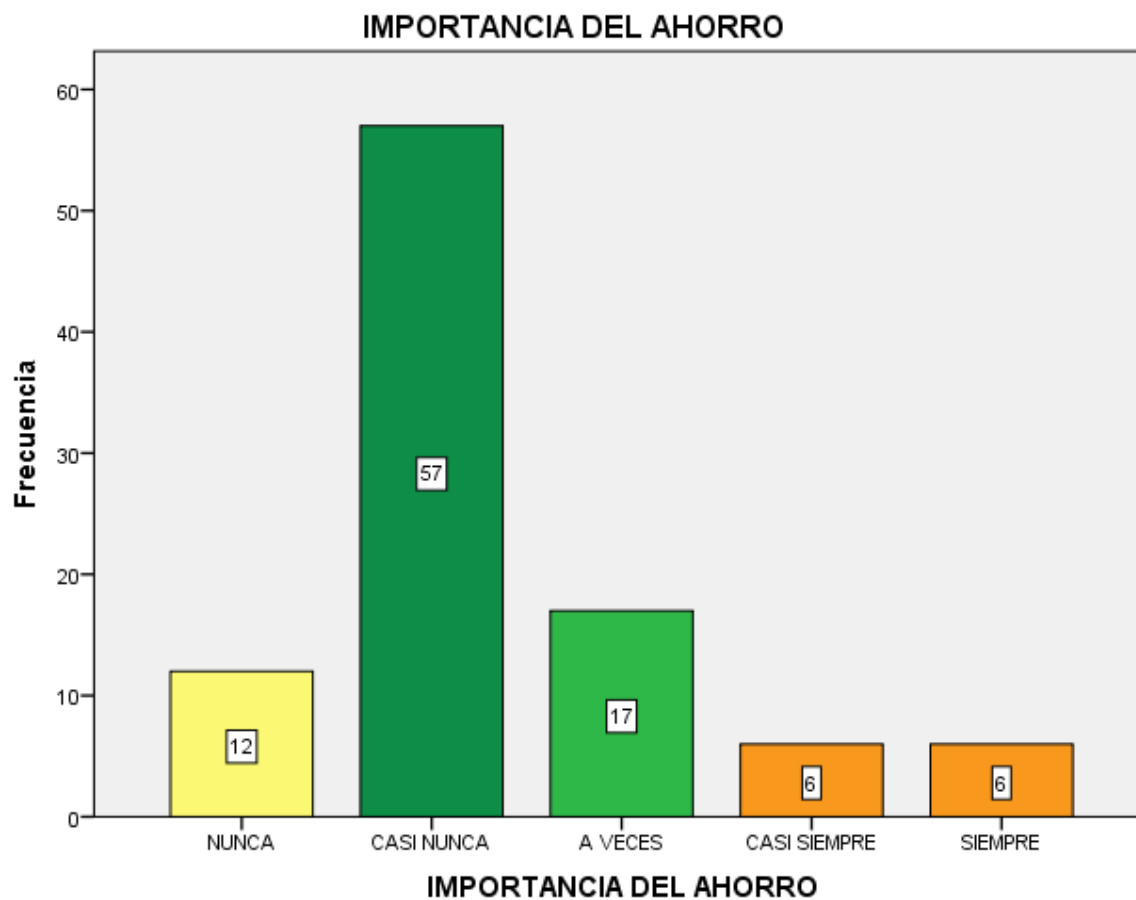
*Tabla 1. Importancia del ahorro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	12	12,2	12,2	12,2
	Casi Nunca	57	58,2	58,2	70,4
	A veces	17	17,3	17,3	87,8
	Casi siempre	6	6,1	6,1	93,9
	Siempre	6	6,1	6,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°1, se observa que hay un mayor porcentaje de un 58,2% de los encuestados que opinan que **casi nunca** están de acuerdo con la importancia del ahorro, que para ellos no es prioridad tener cuentas de ahorro, sino solo lo hacen por costumbre; seguido de que otros dudan opinando que **a veces** es importante ahorrar con un 17,3%; finalmente ocurrió una igualdad en opinar que **casi siempre** y **siempre** se debe tener en cuenta la importancia del ahorro a futuro ya que saben que obtendrán el rendimiento efectivo anual pactado en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo y esto se refleja con un porcentaje de 6.1% ya que en consecuencia saben los encuestados que les ayudará en situaciones de apremio.

Figura 1. Importancia del ahorro



En la figura N° 1, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **casi nunca** piensan que no es fundamental la importancia del ahorro en sus vidas de los encuestados, solo ahorran sin ningún conocimiento financiero; siendo la frecuencia absoluta igual a 57 sobre las categorías: **a veces** con 17 de frecuencia, **nunca** con frecuencia igual a 12, **casi siempre** y **siempre** con frecuencia de 6; respecto a la dimensión Importancia del ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.

## Dimensión 2: Repercusión del ahorro en el futuro

### Indicadores

1. Fija prioridades.
2. Conocimiento financiero.
3. Verdadero valor del ahorro.

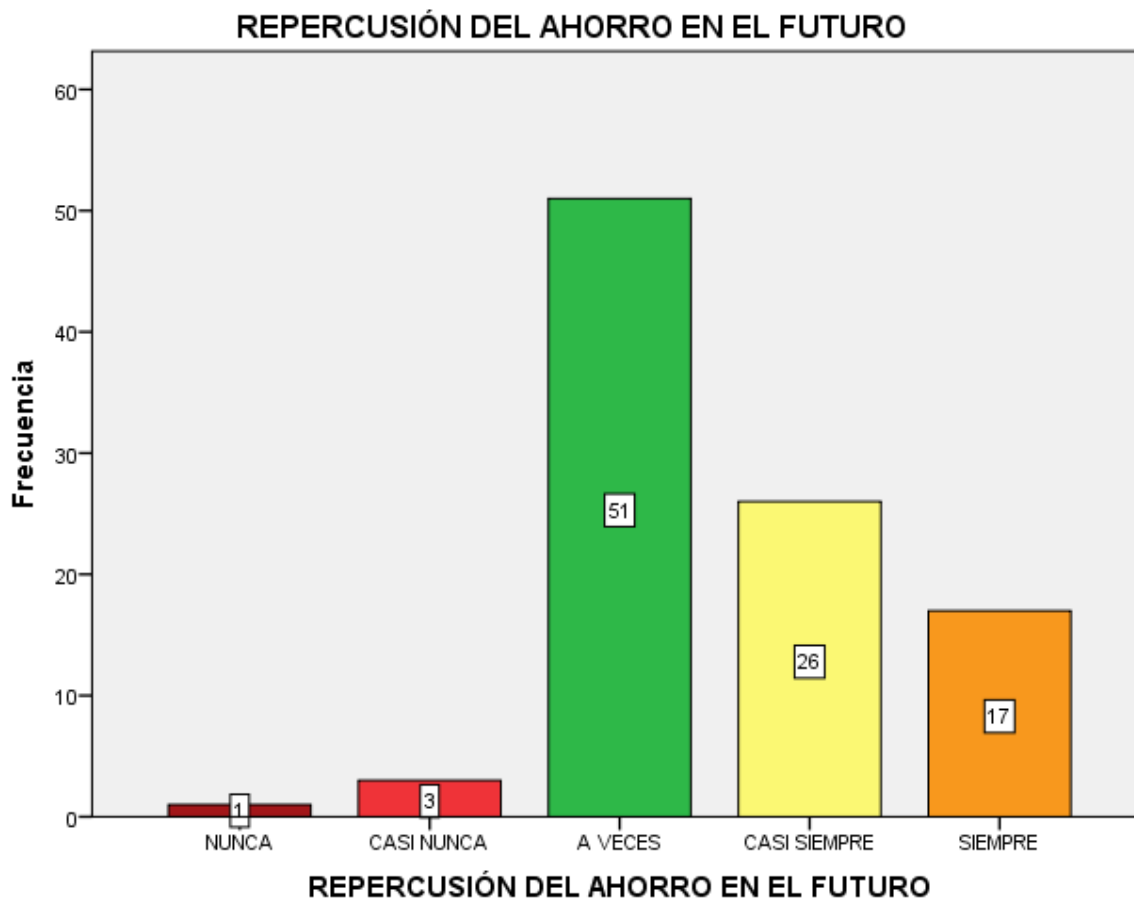
**Tabla 2. Repercusión del ahorro en el futuro**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	3	3,1	3,1	4,1
	A veces	51	52,0	52,0	56,1
	Casi siempre	26	26,5	26,5	82,7
	Siempre	17	17,3	17,3	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°2, se observa que hay un porcentaje alto de 52,0% de los encuestados en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, opinan que **a veces** es beneficioso ahorrar a futuro ya que dudan un poco de la repercusión del ahorro en el futuro porque no están muy informados sobre el rendimiento efectivo anual que se les da por aperturar cualquier producto de ahorro; seguido de los que afirman que **casi siempre** es verdad que el ahorro repercute a futuro con el 26,5% de afirmación ya que si estuvieran satisfechos con sus intereses generados; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan que **nunca** va repercutir el ahorro para el futuro que se les ofrece en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo.

Figura 2. Repercusión del ahorro en el futuro



En la figura N°2, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces**, ya que los encuestados dudan de que repercutirá sus ahorros para el futuro, quizás también no tengan buena información de la tasa de rendimiento efectiva anual que se les ofrece en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo y esto se demuestra con la frecuencia absoluta igual a 51 sobre las categorías: **casi siempre** con 26 de frecuencia, **siempre** con 17 de frecuencia, **casi nunca** con 3 de frecuencia y **nunca** con frecuencia igual a 1, respecto a la dimensión repercusión del ahorro en el futuro en la agencia de Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.



### Dimensión 3: Hábito del ahorro desde temprana edad

#### Indicadores

1. Hábito a la educación financiera.
2. Inculcar a la importancia del ahorro.
3. Administración del dinero.

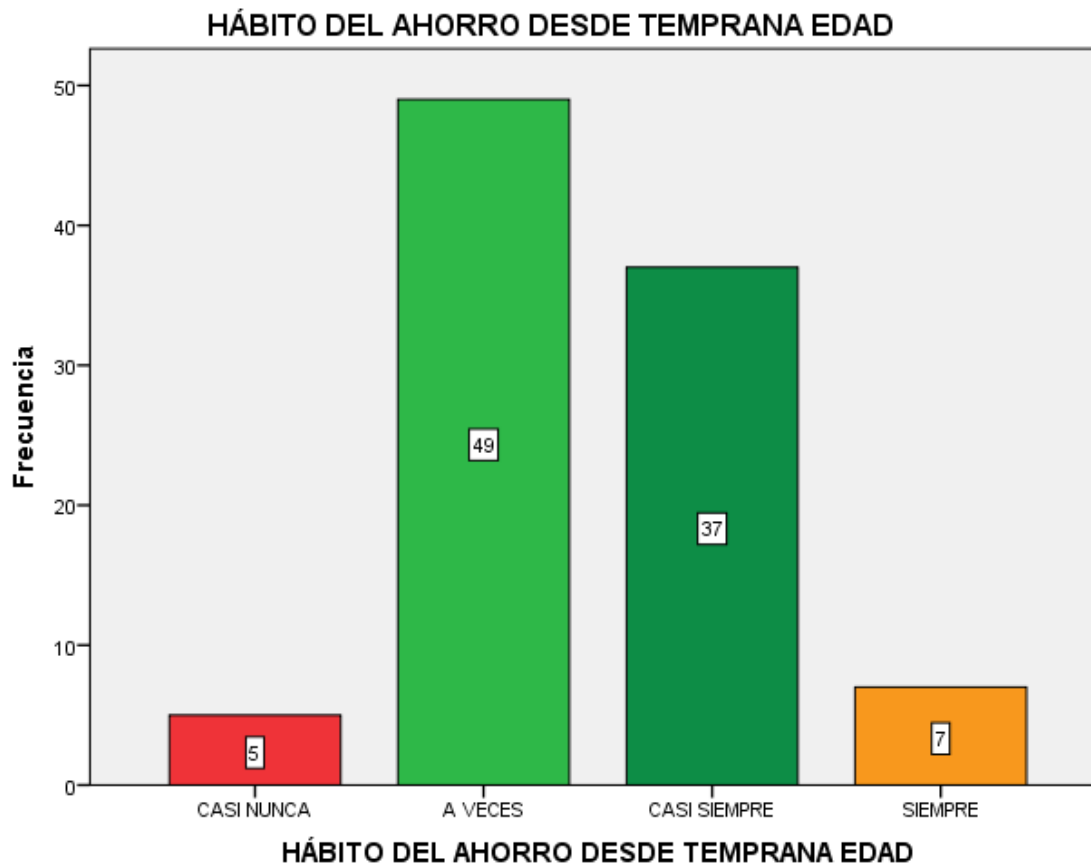
**Tabla 3. Hábito del ahorro desde temprana edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Casi nunca	5	5,1	5,1	5,1
	A veces	49	50,0	50,0	55,1
	Casi siempre	37	37,8	37,8	92,9
	Siempre	7	7,1	7,1	<b>100,0</b>
	<b>total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°3, se observa que hay un alto porcentaje de 50,0% de los encuestados que opinan **a veces** se debe enseñar a la cultura del ahorro a los menores de edad, porque suelen pensar que los niños no entenderían de finanzas o que aún les falta muchos años para que tengan más gastos, también se ve de los que opinan que **casi siempre** se debe dar enseñanzas de finanzas en las escuelas a los niños para que así se encuentren preparados con perspectiva de realizar negocios propios o estudios anhelados, encontrándose con el 37,8%; mientras que un porcentaje bajo de 5,1% opinan **casi nunca** tienen el hábito del ahorro desde temprana edad en la agencia determinada con ninguno de sus familiares menores de edad.

Figura 3. Hábito del ahorro desde temprana edad



En la figura N°3, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces**, esto quiere decir que los clientes no están del todo convencidos por enseñar a sus hijos sobre el hábito del ahorro y el resultado de ello da una frecuencia absoluta igual a 49 sobre las categorías: **casi siempre** con 37 de frecuencia, **siempre** con 7 de frecuencia, y **casi nunca** con frecuencia igual a 5, respecto a la dimensión hábito del ahorro desde temprana edad de los clientes de la agencia de Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.

### Variable 1: AHORRO FORMAL

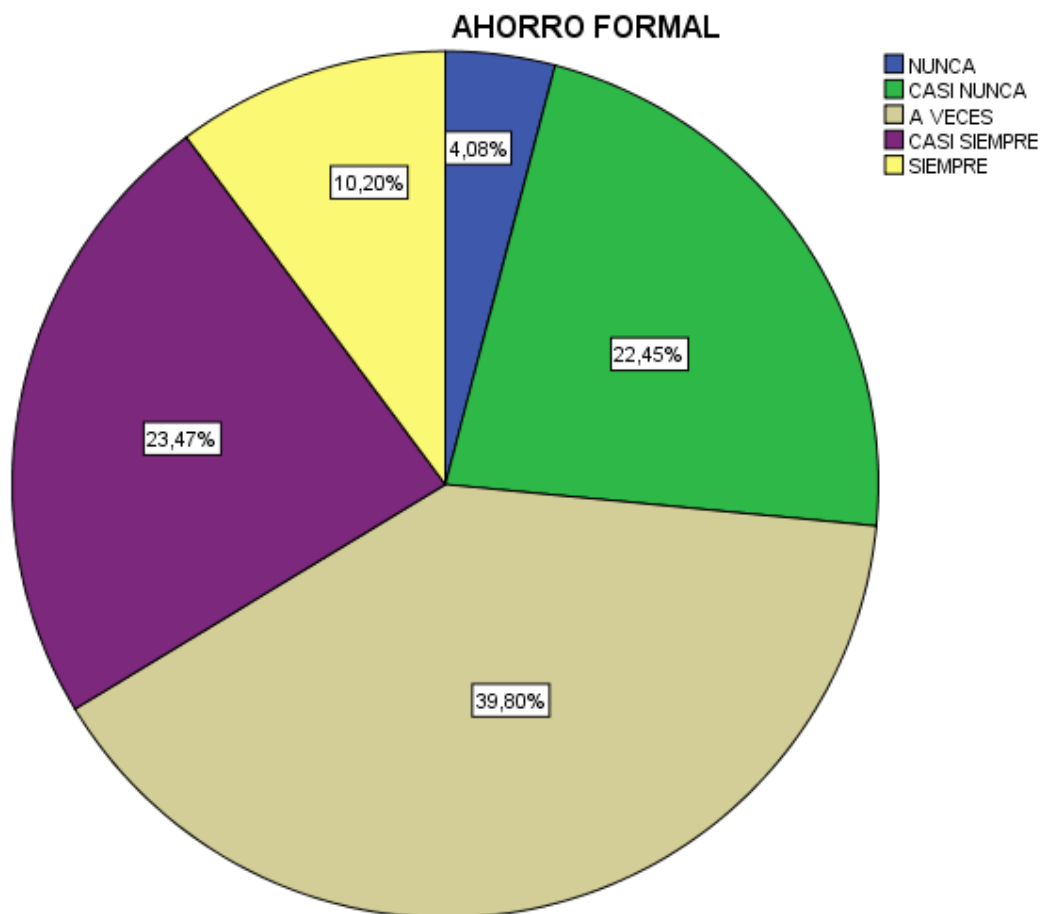
**Tabla 4. Ahorro formal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	4	4,1	4,1	4,1
	Casi nunca	22	22,4	22,4	26,5
	A veces	39	39,8	39,8	66,3
	Casi siempre	23	23,5	23,5	89,8
	Siempre	10	10,2	10,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°4, se observa que hay un alto porcentaje de 39,8% de los encuestados que opinan **a veces** a favor del ahorro formal de los clientes que hay en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, ya que en dicha institución se está dando buenas tasas de interés y se pretende llegar a los lugares recónditos para captar más clientes de ahorro e informarles correctamente para que estén seguros del ahorro formal y no solo opinen a veces; seguido de los que opinan **casi siempre** con un 23,5%, que es una buena cifra ya que están optando por participar en la bancarización; mientras que un porcentaje bajo de 4,1% opinan **nunca** con el ahorro formal que ofrece dicha agencia.

Figura 4. Ahorro formal



En la figura N°4, Asimismo se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces** con un 39,80%, dando importancia al ahorro formal para así contrarrestar al ahorro informal que no beneficia ni produce ningún tipo de beneficio; por consiguiente sobre las categorías: **casi siempre** con un 23,47%, **casi nunca** con el 22,45%, **siempre** con 10,20% y **nunca** con 4,08% respecto a la variable ahorro formal de la agencia de Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.

### 5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Rendimiento efectivo anual y sus dimensiones:

La recolección de la información sobre la variable Rendimiento efectivo anual, se realizó a través de una escala de valoración de 18 preguntas, los cuales están relacionados con las dimensiones:

Variable	Dimensiones
<b>Rendimiento efectivo anual</b>	Costos que generan
	Intereses a generar (Tasa efectiva anual)
	Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual)

#### Dimensión 1(V2): Costos que generan

#### Indicadores

1. Resumen de los intereses.
2. Gastos y comisiones utilizados.
3. Pago mensual.

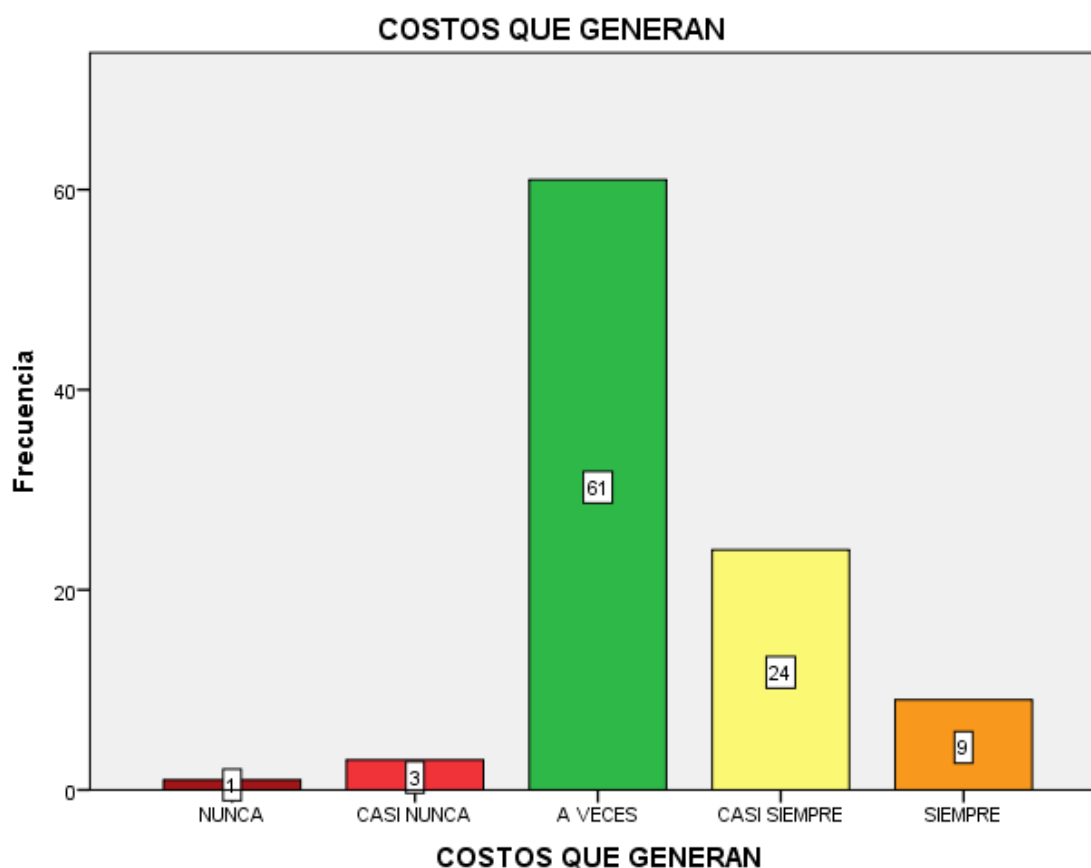
*Tabla 5. Costos que generan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	3	3,1	3,1	4,1
	A veces	61	62,2	62,2	66,3
	Casi siempre	24	24,5	24,5	90,8
	Siempre	9	9,2	9,2	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°5, se observa que hay un alto porcentaje de 62,2% de los encuestados en la agencia de Real y Cajamarca de Caja Huancayo, opinan que **a veces** los costos que generan el ahorro determinan el rendimiento efectivo anual, en efecto no tienen mucho conocimiento en que se compone estos costos que generan los ahorros; por otro lado sigue de los que opinan **casi siempre** con el 24,5%, que es un porcentaje regular que si saben sobre los costos de sus ahorros y están informados; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan que **nunca** están de acuerdo con los costos que generan sus cuentas de ahorro.

**Figura 5. Costos que generan**



En la figura N°5, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces** con frecuencia absoluta igual a 61 sobre el entendimiento de costos que generan las cuentas de ahorro,

por consiguiente las categorías: **casi siempre** con frecuencia de 24, **siempre** de frecuencia 9, **casi nunca** con frecuencia 3 y **nunca** con frecuencia 1, respecto a la dimensión costos que generan de la agencia de real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.

### Dimensión 2(V2): Intereses a generar (Tasa efectiva anual)

#### Indicadores

1. Intereses generados que van sumando.
2. Capital inicial.
3. Intereses a generar que seguirán sumando

**Tabla 6. Intereses a generar (Tasa efectiva anual)**

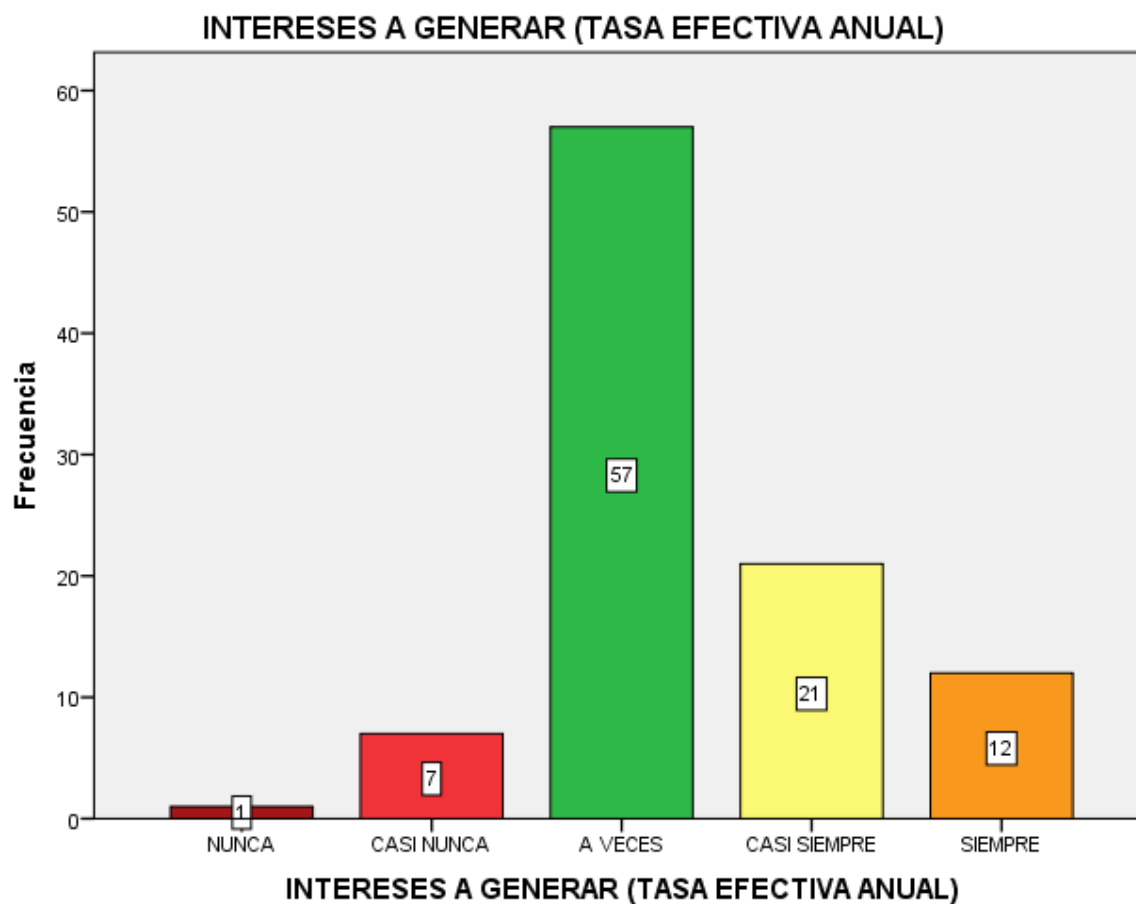
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	7	7,1	7,1	8,2
	A veces	57	58,2	58,2	66,3
	Casi siempre	21	21,4	21,4	87,8
	Siempre	12	12,2	12,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°6, se observa que hay un alto porcentaje de 58,2% de los encuestados en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, opinan que **a veces** los Intereses a generar (Tasa efectiva anual) se relaciona con el rendimiento efectivo anual, ya que los ahorristas de dicha agencia no están bien informados sobre la rentabilidad de sus ahorros es por ello que no saben con exactitud cuánto interés va generar, seguido a ello esta de los que opinan **casi siempre** con el 21,4% que si están informados sobre los interesa generar sus ahorros; mientras que un porcentaje

bajo de 1,0% opinan que **nunca** percibieron los intereses a generar (Tasa efectiva anual) de sus ahorros o no llegaron a entender.

*Figura 6. Intereses a generar (Tasa efectiva anual)*



En la figura N°6, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces** con frecuencia absoluta igual a 57, ya que los ahorristas no están completamente informados con referencia a la tasa efectiva anual de las cuentas de ahorro, por consiguiente sobre las categorías: **casi siempre** con frecuencia 21, **siempre** con frecuencia 12, **casi nunca** con frecuencia igual a 7 y **nunca** con frecuencia 1 respecto a la dimensión intereses a generar (Tasa efectiva anual) en la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.



### Dimensión 3 (V2): Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual)

#### Indicadores

1. Dinero obtenido.
2. Interés a cobrar.
3. Reglas de mercado.

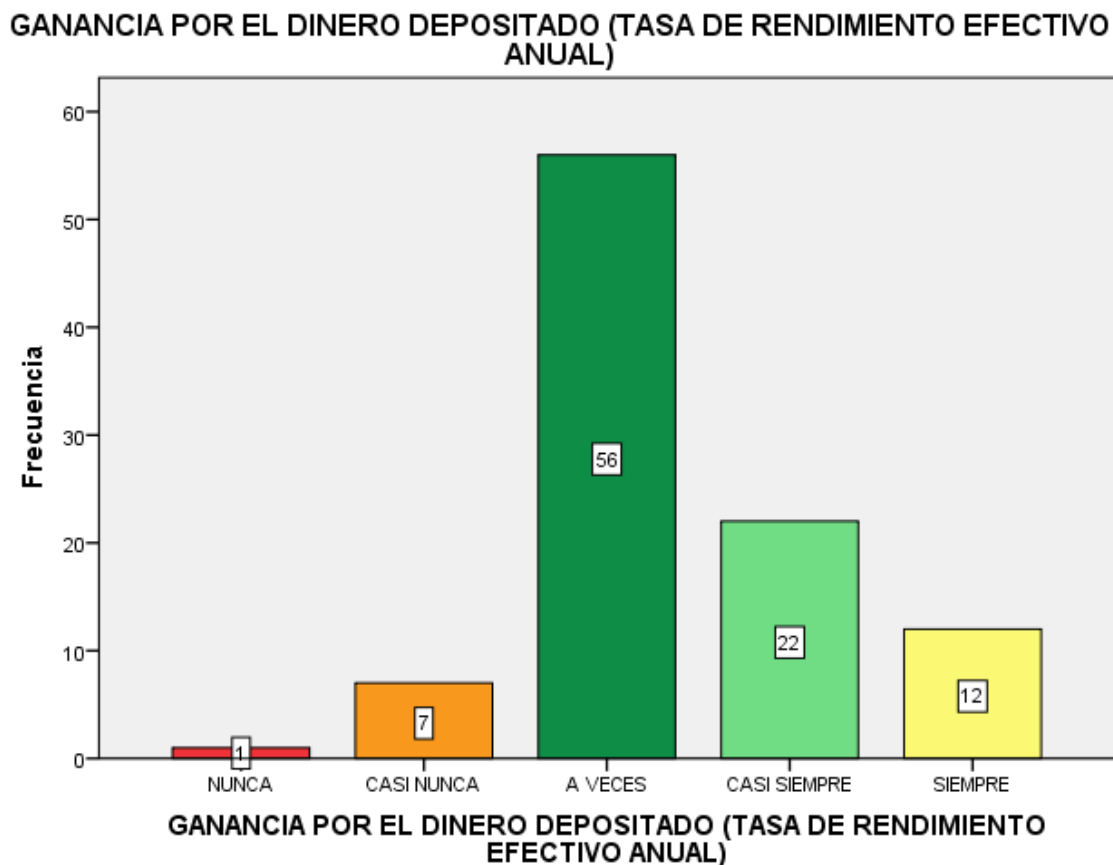
*Tabla 7. Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	7	7,1	7,1	8,2
	A veces	56	57,1	57,1	65,3
	Casi siempre	22	22,4	22,4	87,8
	Siempre	12	12,2	12,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°7, se observa que hay un alto porcentaje de 57,1% de los encuestados en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, opinan que **a veces** están satisfechos con la ganancia de dinero que se obtiene al ahorrar (tasa de rendimiento efectiva anual) también opinan que las experiencias al ahorrar han sido más o menos satisfechas, seguido de los que opinan que **casi siempre** están satisfechos con la ganancia obtenido con el 22,4%; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan **nunca** están de acuerdo con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) como parte del rendimiento efectivo anual.

Figura 7. Ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectivo anual)



En la figura N°7, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces** con frecuencia absoluta igual a 56, ya que no tienen mucha información sobre el resultado de sus ahorros que es la tasa de rendimiento efectiva anual, por consiguiente sobre las categorías: **casi siempre** con frecuencia 22, **siempre** con frecuencia 12, **casi nunca** con frecuencia igual a 7 y **nunca** con frecuencia 1 respecto a la dimensión ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.

## Variable 2: RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL

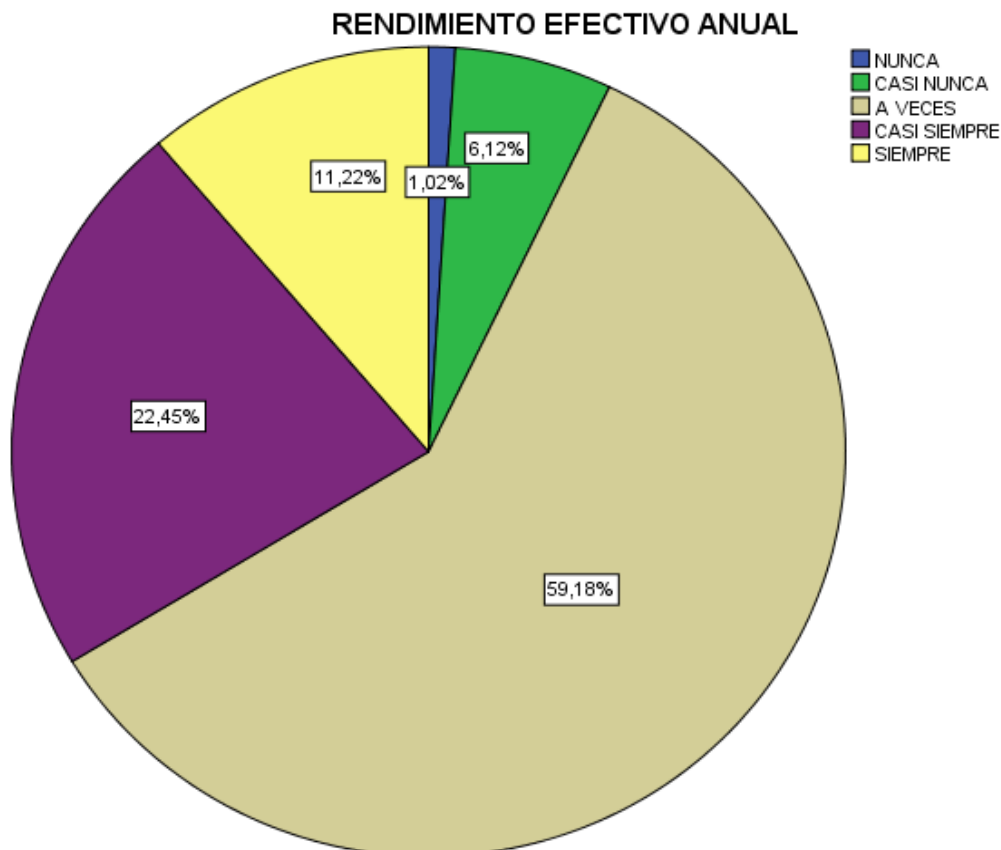
**Tabla 8. Rendimiento efectivo anual**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	Casi nunca	6	6,1	6,1	7,1
	A veces	58	59,2	59,2	66,3
	Casi siempre	22	22,4	22,4	88,8
	Siempre	11	11,2	11,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia con los resultados de la encuesta.

En la tabla N°8, se observa que hay un alto porcentaje de 59,2% de los encuestados en la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020, opinan **a veces** están de acuerdo con los resultados del rendimiento efectivo anual, lo cual indica más o menos que los clientes estén de acuerdo con ello ya que no tienen mucho conocimiento en que se compone el rendimiento final de sus ahorros, seguido de los que opinan **casi siempre** de acuerdo con el 22,4%; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan **nunca** están de acuerdo con el rendimiento efectivo anual que se genera.

Figura 8. Rendimiento efectivo anual



En la figura N°8, se observa que hay una mayor prevalencia de la categoría **a veces** con un 59,18% sobre las categorías: **casi siempre** con un 22,45%, **siempre** con el 11,22%, **casi nunca** con 6,12% y **nunca** con 1,02%, respecto a la variable Rendimiento en la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020.

## 5.2 Contraste de hipótesis

Para contrastar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó el Coeficiente de Correlación por Rangos Rho de Spearman, debido a que las variables de estudio están medidas en escala ordinal y el nivel de investigación es correlacional. Se utilizó el software SPSS, versión 24 para probar las hipótesis.

### 5.2.1. *Contrastación de la hipótesis general*

Existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

#### **Formulación de $H_0$ y $H_1$**

**$H_0$ :** No existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

**$H_1$ :** Existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

#### **Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%, siendo la fórmula la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

A continuación se presenta la valoración  $r$  de Pearson que es la misma para el coeficiente Rho de Spearman.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
<b>Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99</b>
Correlación positiva perfecta: +1

**Tabla 9. Correlaciones**

		RENDIMIENTO		
		AHORRO		EFFECTIVO
		FORMAL	ANUAL	
Rho de Spearman	AHORRO FORMAL	Coefficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	RENDIMIENTO EFFECTIVO ANUAL	Coefficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El Cuadro N°9, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,908$  lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y estadísticamente es significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es igual a 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que existe una relación directa entre el ahorro formal con el

rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

### **5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas:**

#### **A. Contrastación de la hipótesis específica HE<sub>1</sub>**

1. Existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

#### **Formulación de H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

#### **Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman**

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación r de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 10. Correlaciones

			AHORRO FORMAL	COSTOS QUE GENERAN
Rho de Spearman	AHORRO FORMAL	Coefficiente de correlación	1,000	,902**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	COSTOS QUE GENERAN	Coefficiente de correlación	,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El Cuadro N°10, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,902$  lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y estadísticamente es significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es igual a 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

### B. Contrastación de la hipótesis específica $HE_2$

2. Existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa efectiva anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.



### Formulación de $H_0$ y $H_1$

$H_0$ : No existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa efectiva anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

$H_1$ : Existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa efectiva anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

### Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 11. Correlaciones

			AHORRO FORMAL	INTERESES A GENERAR (TASA EFECTIVA ANUAL)
Rho de Spearman	AHORRO FORMAL	Coeficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	INTERESES A GENERAR (TASA EFECTIVA ANUAL)	Coeficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El Cuadro N°11, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,909$  lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y estadísticamente es significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es igual a 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses generados (TEA) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020

### **C. Contrastación de la hipótesis específica HE3.**

3. Existe relación directa entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

### **Formulación de $H_0$ y $H_1$**

**$H_0$ :** No existe relación directa entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

**$H_1$ :** Existe relación directa entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

### Cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación r de Pearson, calculado sobre el rango de observaciones. Con el SPSS, se calculó el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significación de 5%.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 12. Correlaciones

				AHORRO FORMAL	GANANCIA POR EL DINERO DEPOSITADO
Rho de Spearman	AHORRO FORMAL	Coefficiente de correlación	1,000	,903**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	98	98	
	GANANCIA POR EL DINERO DEPOSITADO	Coefficiente de correlación	,903**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	98	98	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El Cuadro N°12, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde  $r_s = 0,903$  lo cual resulta que existe correlación positiva muy fuerte entre las dos variables, según la tabla de valoración r de Pearson, y estadísticamente es significativa porque el sigma bilateral o **p valor** es igual a 0,000 que es menor a 0,05 ( $p = 0,000 < 0,05$ ); por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , llegando a la conclusión que existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses generados (TEA) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente tesis tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, así como también los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, determinar la relación que existe entre el ahorro formal con los intereses a generar por los ahorros (Tasa efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020 y por último es determinar la relación entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020. Con estos objetivos se llevó a cabo el trabajo de campo a los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo que a continuación detallare:

En primer lugar llevo a cabo el análisis y discusión de la variable Ahorro formal, considerando los resultados de las encuestas que se observa que hay un alto porcentaje de 39,8% de los encuestados que opinan **a veces** a favor del ahorro formal de los clientes que hay en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, ya que en dicha institución se está dando buenas tasas de interés y se pretende llegar a los lugares recónditos para captar más clientes de ahorro e informarles correctamente para que estén seguros del ahorro formal y no solo opinen a veces; seguido de los que opinan **casi siempre** con un 23,5%, que es una buena cifra ya que están optando por participar en la bancarización; mientras que un porcentaje bajo de 4,1% opinan **nunca** con el ahorro formal que ofrece dicha agencia, lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que el ahorro formal es buena sin embargo no es de aceptación general; asimismo se tiene lo dicho por Caja Sullana (2019) que representa hacerse consciente de

la importancia de ahorrar, ya que es un modo de tener el dinero en una institución financiera que se encontrara vigilada, custodiada y supervisada por entes del estado. Es muy importante ahorrar para el futuro de manera voluntaria ya que va generar intereses y no va estar guardado sin producir, como muchos suelen decir “debajo del colchón”. Los ahorros sirven para metas específicas, imprevistos o también se puede convertir en un hábito financiero a largo plazo. El ahorro formal es beneficioso ya que de alguna manera aunque la mayoría cree que no genera muchas ganancias, el dinero está seguro en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, generando intereses a favor del ahorrista. En cambio el ahorro informal conlleva a que el dinero quede estático sin producir ningún tipo de interés alguno. Los encuestados no tienen mucha información sobre el ahorro formal ya que están opinando que solo a veces es fundamental, para ellos realice esta presente tesis que va servir de información general.

En lo que respecta a la dimensión importancia del ahorro, considerando los resultados de las encuestas se observa que hay un mayor porcentaje de un 58,2% de los encuestados que opinan que **casi nunca** están de acuerdo con la importancia del ahorro, que para ellos no es prioridad tener cuentas de ahorro, sino solo lo hacen por costumbre; seguido de que otros dudan opinando que **a veces** es importante ahorrar con un 17,3%; finalmente ocurrió una igualdad en opinar que **casi siempre** y **siempre** se debe tener en cuenta la importancia del ahorro a futuro ya que saben que obtendrán el rendimiento efectivo anual pactado en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo y esto se refleja con un porcentaje de 6.1% ya que en consecuencia saben los encuestados que les ayudará en situaciones de apremio. Lo que está en contradicción con los resultados de los conceptos mencionados ya que la importancia del ahorro no es de aceptación general; así mismo deben saber que ahorrar es separar una parte del dinero que se percibe para preverse a futuro para un gasto o inversión, como también puede ser para una herencia de los

familiares. Es muy importante ya que con ello se puede realizar inversiones, la obtención de un negocio propio, compra de inmuebles, etc. Así se gastaría menos de lo que se tiene. Es necesario para ello estar bien informados sobre sus ganancias y costos. Los encuestados al parecer carecen de información financiera ya que tienen cuentas de ahorro pero no saben que rendimiento les genera, es por ello que opinan que casi nunca es importante ahorrar, frente a esto se puede deducir que si están opinando dicho resultado es porque tienen cuentas sueldo o de CTS (que también tienen las más altas tasas de interés de 2.5% y 6% anual respectivamente), que sus empleadores les aperturaron y no fue dichas aperturas por interés propio de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo es por ello que les parece que casi nunca es importante ahorrar.

Siguiendo a la dimensión Repercusión del ahorro en el futuro considerando los resultados de las encuestas, se observa que hay un porcentaje alto de 52,0% de los encuestados en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, opinan que **a veces** es beneficioso ahorrar a futuro ya que dudan un poco de la repercusión del ahorro en el futuro porque no están muy informados sobre el rendimiento efectivo anual que se les da por aperturar cualquier producto de ahorro; seguido de los que afirman que **casi siempre** es verdad que el ahorro repercute a futuro con el 26,5% de afirmación ya que si estuvieron satisfechos con sus intereses generados; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan que **nunca** va repercutir el ahorro para el futuro que se les ofrece en la agencia de Real y Cajamarca de la Caja Huancayo. Lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que la repercusión del ahorro en el futuro es importante, sin embargo no es de aceptación general; asimismo se tiene lo dicho por Página 66 (2020) que repercute ya que fija las prioridades y alcanza el conocimiento financiero al asumir el verdadero valor del ahorro para nuestro futuro. Es muy importante el ahorro formal ya que evita gastos innecesarios y a la vez permite solventar cualquier situación de emergencia. Con los ahorros a

futuro podemos realizar grandes inversiones, proyectos, etc., pero esto no quiere decir que vamos a dejar de vivir un buen estilo de vida. Se debe realizar una buena gestión para los ahorros y trazarse metas a largo plazo, preservando los patrimonios de cada ahorrista. Los ahorros a futuro posibilitan materializar los sueños que se quiere realizar, organizando en dividir los ingresos de dinero generando intereses y la otra parte en los gastos cotidianos. Los encuestados tienen poca información sobre lo que influye para su bienestar económico que es el ahorrar para el futuro, pero de alguna manera están concientizándose sobre lo que pueda suceder y ahí así tener un respaldo o como también para poder realizar grandes inversiones a largo plazo.

Como última dimensión de la variable ahorro formal se tiene el hábito del ahorro desde temprana edad, considerando los resultados de las encuestas se observa que hay un alto porcentaje de 50,0% de los encuestados que opinan **a veces** se debe enseñar a la cultura del ahorro a los menores de edad, porque suelen pensar que los niños no entenderían de finanzas o que aún les falta muchos años para que tengan más gastos, también se ve de los que opinan que **casi siempre** se debe dar enseñanzas de finanzas en las escuelas a los niños para que así se encuentren preparados con perspectiva de realizar negocios propios o estudios anhelados, encontrándose con el 37,8%; mientras que un porcentaje bajo de 5,1% opinan **casi nunca** tienen el hábito del ahorro desde temprana edad en la agencia determinada con ninguno de sus familiares menores de edad. Lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que el hábito del ahorro desde temprana edad es bueno, sin embargo no es de aceptación general; asimismo se tiene lo dicho por Lira Segura (2017) que se debe incentivar al hábito de la educación financiera en sus hijos desde temprana edad para así inculcarle la importancia de administrar adecuadamente el dinero a lo largo de su vida. En Caja Huancayo actualmente hay un producto que se llama “Cuenta Futuro”, dirigido a menores de edad, hasta los 18 años, con una buena tasa de interés que

es el 2.50 % anual, con depositos desde S/ 5 soles a mas y un solo retiro por mes, para que asi no se pueda retirar el dinero en cualquier momento y se incremente mas al finalizar el periodo anual. La tasa de interes es la mas alta en este producto de ahorro corriente, es por ello que los menores de edad se ven mas beneficiados y como dice el dicho “rompan el chanchito” y lo lleven a Caja Huancayo para un ahorro formal. Los encuestados tienen informacion respecto a la cuenta futuro de la Caja Huancayo, por consiguiente se puede deducir que no saben a que tasa de interes esta los ahorros de sus menores de edad, aunque al momento de aperturar la cuenta de ahorro se les da una cartilla informativa, es ahí donde se encuentra toda la informacion requerida. Se debe saber que ahorrar en una cuenta futuro se puede asegurar los estudios superiores de los hijos o algunas metas especificas.

En segundo lugar llevo a cabo el análisis y discusión de la variable Rendimiento efectivo anual considerando los resultados de las encuestas que se observa que hay un alto porcentaje de 59,2% de los encuestados en la agencia Real y Cajamarca de Caja Huancayo – 2020, opinan **a veces** están de acuerdo con los resultados del rendimiento efectivo anual, lo cual indica más o menos que los clientes estén de acuerdo con ello ya que no tienen mucho conocimiento en que se compone el rendimiento final de sus ahorros, seguido de los que opinan **casi siempre** de acuerdo con el 22,4%; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan **nunca** están de acuerdo con el rendimiento efectivo anual que se genera. Lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que el rendimiento efectivo anual es importante, sin embargo no es de conocimiento general; asimismo se tiene lo dicho por Barba (2014), que permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco. La Tasa de Rendimiento Efectivo Anual es el interés que pagan por el depósito de ahorro



que se realiza, es decir se resta la tasa de interés que dara las entidades financieras menos las comisiones (envío de estado de cuenta en físico y algún tipo de póliza) y los gastos (seguros de la tarjeta de débito), en pocas palabras es lo que rinde un deposito. Los encuestados de dicha agencia tienen poco conocimiento sobre el rendimiento efectivo anual que genera sus ahorros, saben que genera intereses pero no no tienen conocimiento sobre la tasa de rendimiento efectiva anual que todo ahorro posee. En la agencia de Real y Cajamarca al momento de aperturar las cuentas se les explica el documento donde se encuentra todo el tarifario de sus ahorros y tambien se les informa cuanto va ganar sus ahorros, pero al parecer la mayoría de los clientes no suelen revisar los documentos que se les da como copia para que puedan tener un respaldo de conocimiento de aceptación al contrato de ahorro.

En lo que respecta a la dimensión costos que generan, considerando los resultados de las encuestas se observa que hay un alto porcentaje de 62,2% de los encuestados en la agencia de Real y Cajamarca de Caja Huancayo, opinan que **a veces** los costos que generan el ahorro determinan el rendimiento efectivo anual, en efecto no tienen mucho conocimiento en que se compone estos costos que generan los ahorros; por otro lado sigue de los que opinan **casi siempre** con el 24,5%, que es un porcentaje regular que si saben sobre los costos de sus ahorros y están informados; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan que **nunca** están de acuerdo con los costos que generan sus cuentas de ahorro. Lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que los costos que generan es de vital importancia saber, sin embargo no es de conocimiento general; asimismo se tiene lo dicho por Barba (2014) que refleja el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para calcular la Cuota de pago mensual. Toda persona debe estar informado sobre los costos que van a generar sus ahorros, en ellos se encuentran las comisiones (envío de estado de cuenta en físico y algún tipo de póliza) y gastos (seguros de la

tarjeta de débito). La mayoría de las personas no saben acerca de que se compone sus ahorros aunque se les da la cartilla de información en sus documentos de aperturas de cuenta, no se toman el tiempo de leer, para ello está presente tesis se está realizando con la intención de tener más conocimientos de los intereses finales que se dan. Se deduce que los encuestados no tienen conocimiento de los costos que generan sus ahorros, pero esto es parte de las operaciones financieras, algunos de ellos creen que se les cobra por todo o se les descuenta. Un ejemplo son los seguros de tarjeta el cual no están obligados de adquirir y eso lo constatan el 24.5 % de los clientes que casi siempre están conscientes o conocen de los costos que generan todo los ahorros.

Siguiendo a la dimensión intereses a generar (Tasa efectiva anual) considerando los resultados de las encuestas, se observa que hay un alto porcentaje de 58,2% de los encuestados en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, opinan que **a veces** los Intereses a generar (Tasa efectiva anual) se relaciona con el rendimiento efectivo anual, ya que los ahorristas de dicha agencia no están bien informados sobre la rentabilidad de sus ahorros es por ello que no saben con exactitud cuánto interés va generar, seguido a ello está de los que opinan **casi siempre** con el 21,4% que si están informados sobre los intereses a generar sus ahorros; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan que **nunca** percibieron los intereses a generar (Tasa efectiva anual) de sus ahorros o no llegaron a entender. Lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que los intereses a generar (tasa efectiva anual) es fundamental saber, sin embargo no es de conocimiento general; asimismo se tiene lo dicho por Jorge Pedrosa (2016) que los intereses a generar se van sumando periodo a periodo al capital inicial y a los intereses ya generados anteriormente. Los clientes reciben ganancias en intereses a generar, con la condición de aperturar cuentas de ahorros por un tiempo determinado en cualquier entidad financiera y ellos lo utilizan para dar créditos. Los ahorros si o si generan intereses mensuales, así se opte por cancelar antes de tiempo, se devuelve el capital con los interés generados hasta el

ultimo día ahorrado. Algunos de los encuestados dan a conocer que no tienen mucho conocimiento respecto a los intereses que genera sus cuentas de ahorro, pero se está viendo que algunos clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo sí tienen conocimiento de la tasa efectiva anual.

Como última dimensión de la variable rendimiento efectivo anual se tiene la dimensión ganancia por el dinero depositado (tasa de rendimiento efectiva anual), considerando los resultados de las encuestas se observa que hay un alto porcentaje de 57,1% de los encuestados en la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, opinan que **a veces** están satisfechos con la ganancia de dinero que se obtiene al ahorrar (tasa de rendimiento efectiva anual) también opinan que las experiencias al ahorrar han sido más o menos satisfechas, seguido de los que opinan que **casi siempre** están satisfechos con la ganancia obtenida con el 22,4%; mientras que un porcentaje bajo de 1,0% opinan **nunca** están de acuerdo con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) como parte del rendimiento efectivo anual. Lo que no está en contradicción con los resultados del antecedente citado porque es cierto que la ganancia por el dinero depositado (tasa de rendimiento efectiva anual) es fundamental saber, sin embargo no es de conocimiento general; asimismo se tiene lo dicho por BBVA Banco Continental (2018) que el interés bancario es el dinero que se obtiene por guardar un capital por un determinado tiempo. Es importante mencionar que la cuantía económica del interés a cobrar viene dada por las reglas de mercado. Todo dinero depositado en una entidad financiera va a generar ganancia, restando las comisiones y gastos de los intereses pactados, va a depender de cada cliente ver si es conveniente o no seguir ahorrando en una determinada entidad financiera o cambiar de opción donde nos den más intereses. Algunos de los encuestados tienen conocimiento de los intereses que perciben o siguen percibiendo sus ahorros, ya que se informaron bien acerca de la tasa de rendimiento efectiva

anual, saben que es la resta de la tasa de interés que da la Caja Huancayo con los costos que generan.

## CONCLUSIONES

1. Se comprobó que existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que ha sido determinado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0, 908, que indica que existe correlación positiva muy fuerte, ya que los beneficios del ahorro formal permite obtener ganancias del rendimiento efectivo anual y por consiguiente da seguridad a los ahorros que se encuentran vigiladas, custodiadas y supervisadas por entes del estado. Los antecedentes citados tienen relación con las encuestas que se realizaron a los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo, pero también es necesario seguir informándoles más de los beneficios que están percibiendo ya que la mayoría de clientes dudan al ahorrar o no se encuentran bien informados de la teoría del ahorro.
2. Se constató que existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que ha sido determinado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0, 902, que indica que existe correlación positiva muy fuerte, ya que el ahorro formal se compone de los costos que generan que son los intereses, gastos y comisiones ya sea de alguna póliza o envío de estado de cuenta en físico. En la Caja Huancayo los costos son lo mínimo ya que se está de lado de los clientes de la Agencia Real y Cajamarca, ya que por parte de las pólizas o seguros es opcional y no obligatorio de adquirirlos y de los envíos de cuenta ahora es vía correo electrónico de manera gratis y todo ello tienen conocimiento los clientes de dicha agencia. Los antecedentes citados

tienen relación con las encuestas que se realizaron a los clientes de la agencia Real y Cajamarca ya que aceptan la mayoría de los costos que generan sus ahorros y que es lo mínimo que se da en la Caja Huancayo por ello siguen confiando.

3. Se verificó que existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa efectiva anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que ha sido determinado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0, 909, que indica que existe correlación positiva muy fuerte, ya que con el ahorro formal se va obtener intereses generados de las cuentas de ahorro para beneficio de los clientes de la agencia Real y Cajamarca, los clientes saben todo sobre el tarifario en la transparencia de productos que tiene Caja Huancayo y también se les da un contrato de ahorro al momento de la aperturas de cuentas de ahorro para así sea todo constatado fehacientemente. Los antecedentes citados tienen relación con las encuestas que se realizaron a los clientes de la Agencia Real y Cajamarca ya que he constatado que están de acuerdo con los intereses que están generando sus ahorros, a diferencia de una minoría que no está al tanto en lo que concierne a la tasa efectiva anual pero confían sus ahorros en Caja Huancayo, visualizándose en los resultados del presente trabajo de campo.
4. Se comprobó que existe relación directa entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que ha sido determinado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0, 903, que indica que existe correlación positiva muy fuerte, ya que con el ahorro formal se obtiene

la ganancia por el dinero depositado, restando las comisiones y gastos de los intereses pactados para determinadas inversiones a futuro a situaciones de apremio. Los antecedentes citados tienen relación con las encuestas que se realizaron a los clientes de la Agencia Real y Cajamarca ya que se verificó que están de acuerdo con sus ganancias obtenidos al final del periodo, por eso siguen siendo clientes exclusivos de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo.

## RECOMENDACIONES

1. Es muy importante realizar las encuestas para poder saber que opinan los clientes de la agencia Real y Cajamarca acerca del ahorro formal con relación al rendimiento efectivo anual, de esta manera se debe de tener mucho cuidado al momento de aplicar y poder procesar estadísticamente para que no haya datos incongruentes. El método científico se usó para esta investigación, por lo que es recomendable ya que da a entender que primero se debe de observar el objeto de estudio y luego realizar la formulación de las hipótesis y por ultimo su experimentación. Es fundamental promover el ahorro formal para que los ahorristas puedan tener un rendimiento efectivo anual que satisfaga las expectativas de los clientes con la seguridad de los ahorros que garantiza la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo. se debe realizar más investigaciones de este tema ya que es de vital importancia para la vida cotidiana.
2. Se recomienda realizar las encuestas para poder saber que opinan los clientes de la agencia Real y Cajamarca acerca del ahorro formal con relación a los costos que generan, de esta manera se debe de tener mucho cuidado al momento de aplicar y poder procesar estadísticamente para que no haya datos incongruentes. El método científico se usó para esta investigación, por lo que es recomendable ya que da a entender que primero se debe de observar el objeto de estudio y luego realizar la formulación de las hipótesis y por ultimo su experimentación. Es importante saber en qué consiste los costos que generan los ahorros para que así no haya disconformidades, en Caja Huancayo no hay muchos costos, es por ello que es aconsejable aperturar sus cuentas en la determinada agencia porque se va obtener un buen rendimiento efectivo anual.
3. En concordancia con el trabajo realizado es necesario realizar las encuestas para poder saber que opinan los clientes de la agencia Real y Cajamarca acerca del ahorro formal con relación a los intereses a generar (Tasa efectiva anual), de esta manera se debe de tener mucho cuidado al momento de aplicar y poder procesar estadísticamente para que no haya datos



incongruentes. El método científico se usó para esta investigación, por lo que es recomendable ya que da a entender que primero se debe de observar el objeto de estudio y luego realizar la formulación de las hipótesis y por ultimo su experimentación. Es beneficioso para los clientes de la agencia Real y Cajamarca los intereses a generar (tasa efectiva anual) ya que con ello se puede realizar grandes inversiones, para futuros estudios, etc. Es recomendable siempre que los ahorros estén en este caso en la determinada agencia ya que va producir y no va formar parte del ahorro informal o del despilfarro.

4. Por último es fundamental realizar las encuestas para poder saber que opinan los clientes de la agencia Real y Cajamarca acerca del ahorro formal con relación a la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual), de esta manera se debe de tener mucho cuidado al momento de aplicar y poder procesar estadísticamente para que no haya datos incongruentes. El método científico se usó para esta investigación, por lo que es recomendable ya que da a entender que primero se debe de observar el objeto de estudio y luego realizar la formulación de las hipótesis y por ultimo su experimentación. Es beneficioso para los clientes de la agencia Real y Cajamarca la ganancia por el dinero depositado (Tasa de rendimiento efectiva anual) ya que para eso se ahorra y la agencia de Real y Cajamarca cumple con lo prometido. Los clientes y público en general que deseen ahorrar deben pedir toda la información pertinente ya que es su derecho y así puedan tener conocimiento en que se compone la tasa de rendimiento efectivo anual que todo ahorro posee. Durante todo el proceso de la presente tesis se mencionó sobre el ahorro a temprana edad, es muy importante realizar desde esa edad para que así los resultados a futuro sean excelentes y haya más cultura del ahorro para el desarrollo del país y de esta manera dejando atrás el ahorro informal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Árias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (04-06 de 2016). *Revista Alergia México*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barba, S. (29 de 01 de 2014). *¿Qué es la TREA?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.pe/blog/mejores-depositos-plazo-fijo/2136070-que-trea>
- BBVA Banco Continental. (11 de 04 de 2018). *BBVA Banco Continental*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/los-intereses-bancarios-clasificacion-y-funcionamiento/>
- Cabrera Marino, K. M., & De Souza Vela, H. (2017). *Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay - Pucallpa, 2016*. Pucallpa: Repositorio de la Universidad Privada de Pucallpa.
- Caja Sullana. (18 de 10 de 2019). *LA CULTURA DEL AHORRO*. Obtenido de <http://www.blogcajasullana.pe/post/que-es-la-cultura-del-ahorro/#:~:text=La%20cultura%20de%20ahorro%20representa,ahorro%20mejor%20ser%C3%A1n%20los%20resultados.&text=Siempre%20y%20cuando%20esas%20peque%C3%B1as,no%20afecten%20los%20gastos%20comunes>.
- Falla Cercera, R., Quinde Montero, V., & Santana Vergara, G. (2018). *Plan de marketing 2018 - 2022 para el relanzamiento de la cuenta kids de Scotiabank*. Lima: Repositorio de la Universidad del Pacífico.
- Gargantilla, P. (05 de 10 de 2020). *ABC Ciencia*. Obtenido de [https://www.abc.es/ciencia/abci-metodo-cientifico-estos-cinco-pasos-201902170129\\_noticia.html](https://www.abc.es/ciencia/abci-metodo-cientifico-estos-cinco-pasos-201902170129_noticia.html)
- Investigadores. (11 de 07 de 2020). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-correlacional/>
- Jorge Pedrosa, S. (11 de 01 de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/interes-compuesto.html#:~:text=Los%20intereses%20generados%20se%20van,los%20intereses%20ya%20generados%20anteriormente.&text=https://economipedia.com/definiciones/interes-compuesto.html>
- Lira Segura, J. (27 de 03 de 2017). Tu Dinero. *Gestión*, pág. 01.
- López, P. L. (2004). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=b\)%20Muestra,parte%20representativa%20de%20la%20poblaci%C3%B3n](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=b)%20Muestra,parte%20representativa%20de%20la%20poblaci%C3%B3n).
- Miranda Ayala, Y. S., Abad Valdivia, M. F., & Pari Basantez, R. A. (2017). *“Soñar es gratis, ahorrar es free”: diseño de una estrategia de comunicación de marketing para la cuenta free del banco Scotiabank Perú dirigida a la nueva clase media*. Lima: Alicia.

- Moreno Silva, T. J. (2016). *Estudio y caracterización de los comportamientos de ahorro y consumo en los hogares chilenos : análisis focalizado en la pobreza y vulnerabilidad*. Santiago de Chile: Repositorio Académico de la Universidad de Chile.
- Mosquera, A. (2018). *Los determinantes a largo plazo de la tasa de ahorro de los hogares españoles en el periodo 1985 - 2016*. Barcelona - España: Repositorio de la Universidad Politécnica de Catalunya.
- Neyra Sanchez, O. J. (2018). *Análisis de la Cultura del Ahorro en la Generación "Y" del distrito de Trujillo – 2018*. Trujillo: Alicia.
- Pacheco Rivera, J. G. (2017). *Nivel de cultura de ahorro en los comerciantes del mercado Centro Comercial de la ciudad de Loja*. Loja - Ecuador: Repositorio de la Universidad Nacional de Loja.
- Página 66. (24 de 08 de 2020). *Página 66*. Obtenido de <https://pagina66.com/art/121455/la-importancia-de-ahorrar-tiempo-y-dinero-para-el-futuro>
- Raffino, M. E. (06 de 07 de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Rodríguez, D. (2020). *Lifeder.com* . Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Sosa, A. (11 de 10 de 2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/c3cu3jwuax79/el-metodo-analitico-sintetico/#:~:text=El%20M%C3%A9todo%20anal%C3%ADtico%2D%20sint%C3%A9tico%20es,s%C3%ADntesis%20general%20del%20fen%C3%B3meno%20estudiado>.
- Sturla, M. (2016). *Investigación y Plan de Marketing de planes de ahorro previo para autos, para la empresa consorcio del Uruguay S.A*. Buenos Aires - Argentina: Repositorio de la Universidad DE Palermo.
- Torres Rojas, Y. (2017). *Determinantes del ahorro voluntario de hogares: Caso empírico de Chile*. Santiago de Chile: Repositorio Académico de la Universidad de Chile.
- Vinces Elías, C. C. (2017). *Inclusión financiera de menores de edad en cuentas de ahorro, periodo 2011 - 2016*. Lima: ALICIA.
- Westreicher, G. (23 de 02 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

**ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE LA CAJA HUANCAYO – 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.</p> <p><b>Objetivos Especifico</b></p> <p>a. Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación directa entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>a. Existe relación directa entre el ahorro formal con los costos que generan las cuentas de ahorro de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>VARIABLE 1</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ahorro formal</b></p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia del ahorro</li> <li>- Repercusión del ahorro en el futuro</li> <li>- Hábito del ahorro desde temprana edad</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>VARIABLE 2</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b>Rendimiento Efectivo Anual</b></p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costos que generan</li> <li>- Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)</li> <li>- Ganancia por el dinero depositado (Tasa de</li> </ul>	<p><b>Método de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método General Científico</li> <li>- Método Específico Analítico - Sintético</li> </ul> <p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Investigación Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Investigación Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>No Experimental – Correlacional - Transversal</p> <p><b>Población y Muestra</b></p>

<p>b. ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con los Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020?</p>	<p>Caja Huancayo – 2020.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa Efectiva Anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.</p> <p>c. Determinar la relación entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020</p>	<p>b. Existe relación directa entre el ahorro formal con los intereses a generar (Tasa Efectiva Anual) por los ahorros de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.</p> <p>c. Existe relación directa entre el ahorro formal con la ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual) de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.</p>	<p>Rendimiento Efectiva Anual)</p>	<p>La población está constituida por noventa y ocho ahorristas de la agencia Real y Cajamarca.</p> <p><b>Técnicas de Recolección de datos</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de Recolección de datos</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelación (Excel)</li> <li>- Análisis estadístico</li> </ul> <p><b>Herramientas:</b></p> <p>Coeficiente Rho de Spearman (haciendo uso del SPSS) versión 24.</p>
---	--	---	------------------------------------	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE LA CAJA HUANCAYO – 2020**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
		<b>Importancia del ahorro</b>	Es muy importante porque garantiza su existencia, generando un importe resultado de la tasa de interés, además que puede ser utilizado en situaciones de apremio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Garantiza la existencia del ahorro</b></li> <li>• <b>Ganancia de un importe de dinero</b></li> <li>• <b>Tasa de interés</b></li> </ul>	<p>¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?</p> <p>¿Le brindan buena información respecto a sus saldos de ahorro?</p> <p>¿Sus ahorros tienen una ganancia en el periodo?</p> <p>¿Está conforme con la ganancia que percibe de sus ahorros?</p> <p>¿Conoce usted la tasa de interés de sus ahorros?</p>	

<b>AHORRO FORMAL</b>	<p>Representa hacerse consciente de la importancia de ahorrar y la repercusión que puede tener ese ahorro para el futuro, por lo tanto mientras a más temprana edad creemos el hábito del ahorro mejor serán los resultados.</p> <p>(Caja Sullana, 2019)</p>				¿Es justo la tasa de interés que percibe por sus ahorros?	<b>Ordinal</b>
		<b>Repercusión del ahorro en el futuro</b>	<p>Repercute ya que fija las prioridades y alcanza el conocimiento financiero al asumir el verdadero valor del ahorro para nuestro futuro. (Página 66, 2020)</p>	<b>• Fija prioridades</b>	¿Usted fija sus prioridades en sus ahorros?	
					¿Tiene usted prioridades a largo plazo?	
				<b>• Conocimiento financiero</b>	¿Usted tiene conocimiento acerca de temas financieros?	
					¿Le informan asertivamente acerca del tipo de ahorro que usted desea?	
				<b>• Verdadero valor del ahorro</b>	¿Para usted tiene mucho valor ahorrar?	
					¿Aporta valor el ahorro hacia su plan a futuro?	
			¿Tiene usted hábitos de ahorro?			



			Incentivar al hábito de la educación financiera en sus hijos desde temprana edad para así inculcarle la importancia de administrar adecuadamente el dinero a lo largo de su vida. <b>(Lira Segura, 2017)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hábito a la educación financiera.</b></li> </ul>	¿Le son efectivo los hábitos de ahorro que usted maneja?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inculcar a la importancia del ahorro.</b></li> </ul>	¿Le informaron sobre cuentas de ahorro para menores de edad?	
					¿Usted inculca al ahorro a sus hijos?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración del dinero.</b></li> </ul>	¿Usted administra adecuadamente su dinero?	
					¿Tiene métodos para la buena administración de su dinero?	
	Esta tasa permite conocer tanto los costos que se generan por mantener el dinero en la cuenta, como los intereses que se			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resumen de los intereses</b></li> </ul>	¿Usted obtiene de su entidad financiera, el resumen de sus intereses generados?	
			Refleja el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para		¿Usted está de acuerdo con sus intereses generados anualmente?	
					¿Le dieron una eficaz información sobre los gastos y	

<p>generarán, por lo que la TREA permite conocer cuánto se ganará por el dinero depositado en el banco. (Barba, 2014)</p>	<p><b>Costos que generan</b></p>	<p>calcular la Cuota de pago mensual. (Barba, 2014)</p>	<p>• <b>Gastos y comisiones utilizados</b></p>	<p>comisiones utilizados?</p>	<p><b>Ordinal</b></p>
				<p>¿Es alto los gastos y comisiones utilizados?</p>	
		<p>• <b>Pago mensual</b></p>	<p>¿Está de acuerdo con su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?</p>		
			<p>¿Usted cree que es justo su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?</p>		
		<p>• <b>Intereses generados que van sumando</b></p>	<p>¿Sabe usted si se están sumando correctamente sus intereses a generar?</p>		
			<p>¿Tiene conocimiento de sus intereses generados?</p>		
	<p>• <b>Capital inicial</b></p>	<p>¿Usted cuenta casi siempre con capital inicial para poder ahorrar?</p>			
		<p>¿Está de acuerdo con los intereses a</p>			

<b>RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL</b>		<b>Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)</b>	intereses ya generados anteriormente. <b>(Jorge Pedrosa, 2016)</b>		ganar con su capital inicial que va aportar?
				<b>• Intereses a generar que seguirán sumando</b>	¿Usted estuvo conforme con sus intereses generados en el periodo anterior?
					¿En Caja Huancayo le han explicado sobre los intereses que se generarán detalladamente?
		<b>Ganancia por el dinero depositado (Tasa)</b>	El interés bancario es el dinero que se obtiene por guardar un capital por un determinado tiempo. Es importante mencionar que la cuantía económica	<b>• Dinero obtenido</b>	¿Tiene conocimiento usted sobre el total de dinero que obtendrá al final del periodo?
					¿Recomendaría usted ahorrar y resaltar sobre el dinero que se obtiene al final del periodo?
					¿Usted está de acuerdo con el interés a cobrar para su término de contrato?
			<b>• Interés a cobrar</b>		

		<b>de Rendimiento Efectiva Anual)</b>	del interés a cobrar viene dada por las reglas de mercado. (BBVA Banco Continental, 2018)		¿Tiene conocimiento cuanto de interés a cobrar obtendrá usted?	
	<b>• Reglas de mercado</b>				¿Usted tiene conocimiento sobre las reglas de mercado actualmente?	
					¿Usted cree que es justo las reglas de mercado para los clientes?	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y  
CAJAMARCA DE LA CAJA HUANCAYO – 2020**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Variable 1:  <b>Ahorro Formal</b>	<b>1. Importancia del ahorro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantiza la existencia del ahorro</li> <li>• Ganancia de un importe de dinero</li> <li>• Tasa de interés</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?</li> <li>2. ¿Le brindan buena información respecto a sus saldos de ahorro?</li> <li>3. ¿Sus ahorros tienen una ganancia en el periodo?</li> <li>4. ¿Está conforme con la ganancia que percibe de sus ahorros?</li> <li>5. ¿Conoce usted la tasa de interés de sus ahorros?</li> <li>6. ¿Es justo la tasa de interés que percibe por sus ahorros?</li> </ol>
	<b>2. Repercusión del ahorro en el futuro.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fija prioridades</li> <li>• Conocimiento financiero</li> <li>• Verdadero valor del ahorro</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿Usted fija sus prioridades en sus ahorros?</li> <li>8. ¿Tiene usted prioridades a largo plazo?</li> <li>9. ¿Usted tiene conocimiento acerca de temas financieros?</li> <li>10. ¿Le informan asertivamente acerca del tipo de ahorro que usted desea?</li> <li>11. ¿Para usted tiene mucho valor ahorrar?</li> <li>12. ¿Aporta valor el ahorro hacia su plan a futuro?</li> </ol>
	<b>3. Hábito del ahorro desde temprana edad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hábito a la educación financiera</li> <li>• Inculcar a la importancia del ahorro</li> <li>• Administración del dinero</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. ¿Tiene usted hábitos de ahorro?</li> <li>14. ¿Le son efectivo los hábitos de ahorro que usted maneja?</li> <li>15. ¿Le informaron sobre cuentas de ahorro para menores de edad?</li> <li>16. ¿Usted inculca al ahorro a sus hijos?</li> <li>17. ¿Usted administra adecuadamente su dinero?</li> <li>18. ¿Tiene métodos para la buena administración de su dinero?</li> </ol>

Variable 2: <b>Rendimiento Efectivo Anual</b>	<b>1. Costos que generan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen de los intereses</li> <li>• Gastos y comisiones utilizados</li> <li>• Pago mensual</li> </ul>	<p>19. ¿Usted obtiene de su entidad financiera, el resumen de sus intereses generados?</p> <p>20. ¿Usted está de acuerdo con sus intereses generados anualmente?</p> <p>21. ¿Le dieron una eficaz información sobre los gastos y comisiones utilizados?</p> <p>22. ¿Es alto los gastos y comisiones utilizados?</p> <p>23. ¿Está de acuerdo con su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?</p> <p>24. ¿Usted cree que es justo su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?</p>
	<b>2. Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses generados que van sumando</li> <li>• Capital inicial</li> <li>• Intereses a generar que seguirán sumando</li> </ul>	<p>25. ¿Sabe usted si se están sumando correctamente sus intereses a generar?</p> <p>26. ¿Tiene conocimiento de sus intereses generados?</p> <p>27. ¿Usted cuenta casi siempre con capital inicial para poder ahorrar?</p> <p>28. ¿Está de acuerdo con los intereses a ganar con su capital inicial que va aportar?</p> <p>29. ¿Usted estuvo conforme con sus intereses generados en el periodo anterior?</p> <p>30. ¿En Caja Huancayo le han explicado sobre los intereses que se generarán detalladamente?</p>
	<b>3. Ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinero obtenido</li> <li>• Interés a cobrar</li> <li>• Reglas de mercado</li> </ul>	<p>31. ¿Tiene conocimiento usted sobre el total de dinero que obtendrá al final del periodo?</p> <p>32. ¿Recomendaría usted ahorrar y resaltar sobre el dinero que se obtiene al final del periodo?</p> <p>33. ¿Usted está de acuerdo con el interés a cobrar para su término de contrato?</p> <p>34. ¿Tiene conocimiento cuanto de interés a cobrar obtendrá usted?</p> <p>35. ¿Usted tiene conocimiento sobre las reglas de mercado actualmente?</p> <p>36. ¿Usted cree que es justo las reglas de mercado para los clientes?</p>

## EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Estimado participante luego de haber sido informado sobre el objetivo de la investigación, agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de los ítems del presente cuestionario. Para ello, lea detenidamente cada ítem y sírvase marcar con un aspa “X” un solo recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas, para ello elija la alternativa que considere correcta, según las siguientes escalas:

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas Veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

N	Ítems	Escala				
<b>Variable 1: Ahorro Formal</b>						
<b>Dimensión 1: Importancia del ahorro</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?					
2	¿Le brindan buena información respecto a sus saldos de ahorro?					
3	¿Sus ahorros tienen una ganancia en el periodo?					
4	¿Está conforme con la ganancia que percibe de sus ahorros?					
5	¿Conoce usted la tasa de interés de sus ahorros?					
6	¿Es justo la tasa de interés que percibe por sus ahorros?					
<b>Dimensión 2: Repercusión del ahorro en el futuro</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Usted fija sus prioridades en sus ahorros?					
8	¿Tiene usted prioridades a largo plazo?					
9	¿Usted tiene conocimiento acerca de temas financieros?					
10	¿Le informan asertivamente acerca del tipo de ahorro que usted desea?					

11	¿Para usted tiene mucho valor ahorrar?					
12	¿Aporta valor el ahorro hacia su plan a futuro?					
<b>Dimensión 3: Hábito del ahorro desde temprana edad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Tiene usted hábitos de ahorro?					
14	¿Le son efectivo los hábitos de ahorro que usted maneja?					
15	¿Le informaron sobre cuentas de ahorro para menores de edad?					
16	¿Usted inculca al ahorro a sus hijos?					
17	¿Usted administra adecuadamente su dinero?					
18	¿Tiene métodos para la buena administración de su dinero?					
<b>Variable 2: Rendimiento Efectivo Anual</b>						
<b>Dimensión 1: Costos que generan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Usted obtiene de su entidad financiera, el resumen de sus intereses generados?					
20	¿Usted está de acuerdo con sus intereses generados anualmente?					
21	¿Le dieron una eficaz información sobre los gastos y comisiones utilizados?					
22	¿Es alto los gastos y comisiones utilizados?					
23	¿Está de acuerdo con su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?					
24	¿Usted cree que es justo su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?					
<b>Dimensión 2: Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Sabe usted si se están sumando correctamente sus intereses a generar?					
26	¿Tiene conocimiento de sus intereses generados?					
27	¿Usted cuenta casi siempre con capital inicial para poder ahorrar?					
28	¿Está de acuerdo con los intereses a ganar con su capital inicial que va aportar?					
29	¿Usted estuvo conforme con sus intereses generados en el periodo anterior?					



30	¿En Caja Huancayo le han explicado sobre los intereses que se generarán detalladamente?					
<b>Dimensión 3: Ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	¿Tiene conocimiento usted sobre el total de dinero que obtendrá al final del periodo?					
32	¿Recomendaría usted ahorrar y resaltar sobre el dinero que se obtiene al final del periodo?					
33	¿Usted está de acuerdo con el interés a cobrar para su término de contrato?					
34	¿Tiene conocimiento cuanto de interés a cobrar obtendrá usted?					
35	¿Usted tiene conocimiento sobre las reglas de mercado actualmente?					
36	¿Usted cree que es justo las reglas de mercado para los clientes?					

Fuente: Elaboración propia

Muchas gracias por su colaboración.

## CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

*Tabla 13. Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	98	100,0
	<b>Excluido<sup>a</sup></b>	0	,0
	<b>Total</b>	98	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Tabla 14. Estadísticas de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,984	8

En la Tabla N°2, se observa que la prueba de fiabilidad o confiabilidad **Alfa de Cronbach** es igual a 0,984, lo cual indica según la tabla de valoración de confiabilidad de Herrera (1998), que hay una excelente confiabilidad, ya que este resultado se encuentra entre el intervalo 0,72 a 0,99; por lo tanto queda demostrado que el instrumento para medir las variables **ahorro formal y el rendimiento efectivo anual** con sus respectivas dimensiones es **excelentemente confiable**. En la tabla N°15, se presenta la tabla de valoración de confiabilidad.

*Tabla 15.*

<b>0,53 a menos</b>	<b>Confiabilidad nula</b>
<b>0,54 a 0,59</b>	<b>Confiabilidad baja</b>
<b>0,60 a 0,65</b>	<b>Confiable</b>
<b>0,66 a 0,71</b>	<b>Muy confiable</b>
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
<b>1,00</b>	<b>Confiabilidad perfecta</b>



1: IMPORTANCIADELA... 1											Visible: 8 de 8 variabl			
	IMPORTANCIA DELAHORRO	REPERCUSIÓN DELAHORROE NELFUTURO	HÁBITODELAH- ORRODESEDEI EMPRANAEDA	AHORROFORM AL	COSTOSQUEG ENERAN	INTERESESAC ENERARTASA EFECTIVAANU.	GANANCIAPO RELDINERODE POSITADOTAS.	RENDIMIENTO EFFECTIVOANU AL	var	var	var	var		
1	1	1	2	1	1	1	1	1						
2	1	2	2	1	2	2	2	2						
3	1	2	2	1	2	2	2	2						
4	1	2	2	1	2	2	2	2						
5	1	3	2	2	3	2	2	2						
6	1	3	3	2	3	2	2	2						
7	1	3	3	2	3	2	2	2						
8	1	3	3	2	3	2	2	3						
9	1	3	3	2	3	3	3	3						
10	1	3	3	2	3	3	3	3						
11	1	3	3	2	3	3	3	3						
12	1	3	3	2	3	3	3	3						
13	2	3	3	2	3	3	3	3						
14	2	3	3	2	3	3	3	3						
15	2	3	3	2	3	3	3	3						
16	2	3	3	2	3	3	3	3						
17	2	3	3	2	3	3	3	3						
18	2	3	3	2	3	3	3	3						
19	2	3	3	2	3	3	3	3						
20	2	3	3	2	3	3	3	3						
21	2	3	3	2	3	3	3	3						
22	2	3	3	2	3	3	3	3						

1: IMPORTANCIADELA... 1											Visible: 8 de 8 variabl			
	IMPORTANCIA DELAHORRO	REPERCUSIÓN DELAHORROE NELFUTURO	HÁBITODELAH- ORRODESEDEI EMPRANAEDA	AHORROFORM AL	COSTOSQUEG ENERAN	INTERESESAC ENERARTASA EFECTIVAANU.	GANANCIAPO RELDINERODE POSITADOTAS.	RENDIMIENTO EFFECTIVOANU AL	var	var	var	var		
22	2	3	3	2	3	3	3	3						
23	2	3	3	2	3	3	3	3						
24	2	3	3	2	3	3	3	3						
25	2	3	3	2	3	3	3	3						
26	2	3	3	2	3	3	3	3						
27	2	3	3	3	3	3	3	3						
28	2	3	3	3	3	3	3	3						
29	2	3	3	3	3	3	3	3						
30	2	3	3	3	3	3	3	3						
31	2	3	3	3	3	3	3	3						
32	2	3	3	3	3	3	3	3						
33	2	3	3	3	3	3	3	3						
34	2	3	3	3	3	3	3	3						
35	2	3	3	3	3	3	3	3						
36	2	3	3	3	3	3	3	3						
37	2	3	3	3	3	3	3	3						
38	2	3	3	3	3	3	3	3						
39	2	3	3	3	3	3	3	3						
40	2	3	3	3	3	3	3	3						
41	2	3	3	3	3	3	3	3						
42	2	3	3	3	3	3	3	3						
43	2	3	3	3	3	3	3	3						

	IMPORTANCIA DEL AHORRO	REPERCUSIÓN DEL AHORRO EN EL FUTURO	HÁBITO DEL AHORRO DESDE LA EMPRANA EN LA EDAD	AHORRO FORMACIONAL	COSTOS QUE GENERAN	INTERESES QUE EFECTIVAN	GANANCIA POSITIVA	RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL	var	var	var	var
43	2	3	3	3	3	3	3	3				
44	2	3	3	3	3	3	3	3				
45	2	3	3	3	3	3	3	3				
46	2	3	3	3	3	3	3	3				
47	2	3	3	3	3	3	3	3				
48	2	3	3	3	3	3	3	3				
49	2	3	3	3	3	3	3	3				
50	2	3	3	3	3	3	3	3				
51	2	3	3	3	3	3	3	3				
52	2	3	3	3	3	3	3	3				
53	2	3	3	3	3	3	3	3				
54	2	3	3	3	3	3	3	3				
55	2	3	4	3	3	3	3	3				
56	2	4	4	3	3	3	3	3				
57	2	4	4	3	3	3	3	3				
58	2	4	4	3	3	3	3	3				
59	2	4	4	3	3	3	3	3				
60	2	4	4	3	3	3	3	3				
61	2	4	4	3	3	3	3	3				
62	2	4	4	3	3	3	3	3				
63	2	4	4	3	3	3	3	3				
64	2	4	4	3	3	3	3	3				

1: IMPORTANCIA DEL A... 1 Visible: 8 de 8 variables

	IMPORTANCIA DEL AHORRO	REPERCUSIÓN DEL AHORRO EN EL FUTURO	HÁBITO DEL AHORRO DESDE LA EMPRANA EN LA EDAD	AHORRO FORMACIONAL	COSTOS QUE GENERAN	INTERESES QUE EFECTIVAN	GANANCIA POSITIVA	RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL	var	var	var	var
64	2	4	4	3	3	3	3	3				
65	2	4	4	3	3	3	3	3				
66	2	4	4	4	4	4	4	4				
67	2	4	4	4	4	4	4	4				
68	2	4	4	4	4	4	4	4				
69	2	4	4	4	4	4	4	4				
70	3	4	4	4	4	4	4	4				
71	3	4	4	4	4	4	4	4				
72	3	4	4	4	4	4	4	4				
73	3	4	4	4	4	4	4	4				
74	3	4	4	4	4	4	4	4				
75	3	4	4	4	4	4	4	4				
76	3	4	4	4	4	4	4	4				
77	3	4	4	4	4	4	4	4				
78	3	4	4	4	4	4	4	4				
79	3	4	4	4	4	4	4	4				
80	3	4	4	4	4	4	4	4				
81	3	4	4	4	4	4	4	4				
82	3	5	4	4	4	4	4	4				
83	3	5	4	4	4	4	4	4				
84	3	5	4	4	4	4	4	4				



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación se realiza para la tesis de titulación con el objetivo general de determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un cuestionario que tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, para la tesis del investigador PIMENTEL ESCOBAR, Otilia Sara. Y declaro que he sido informado (a) de que la meta de este es de carácter científico y académico. He sido informado de que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.



-----  
Aguirre Sucño Inés

30 de enero del 2021

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación se realiza para la tesis de titulación con el objetivo general de determinar la relación que existe entre el ahorro formal con el rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un cuestionario que tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, para la tesis del investigador PIMENTEL ESCOBAR, Otilia Sara. Y declaro que he sido informado (a) de que la meta de este es de carácter científico y académico. He sido informado de que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.

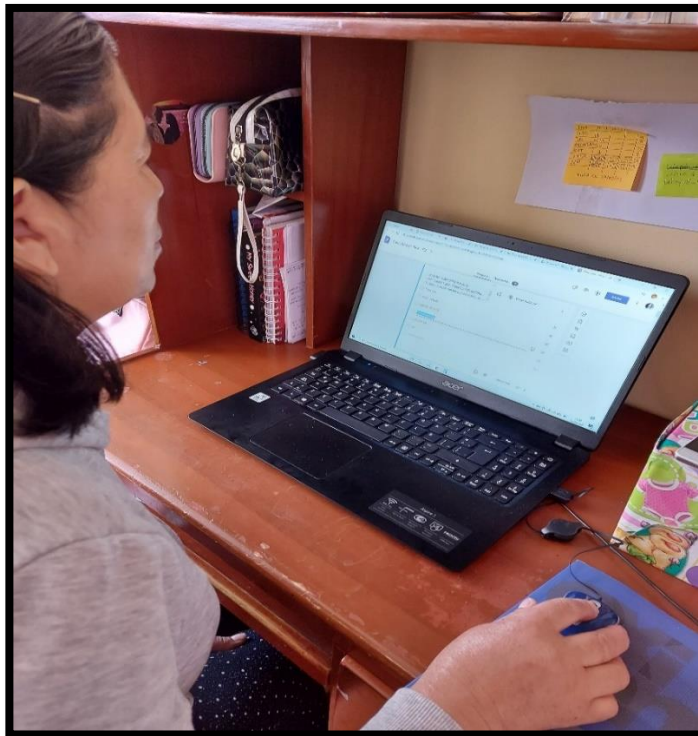
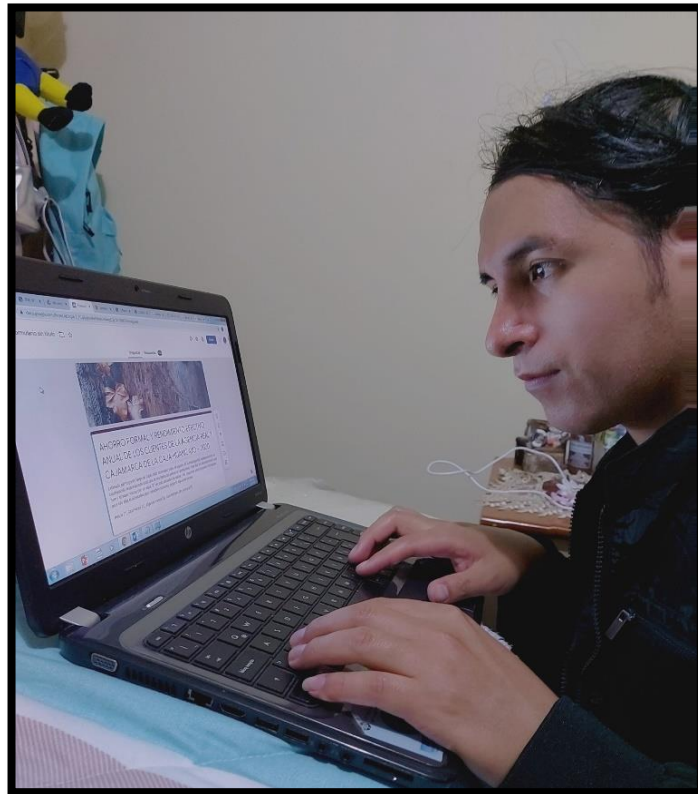


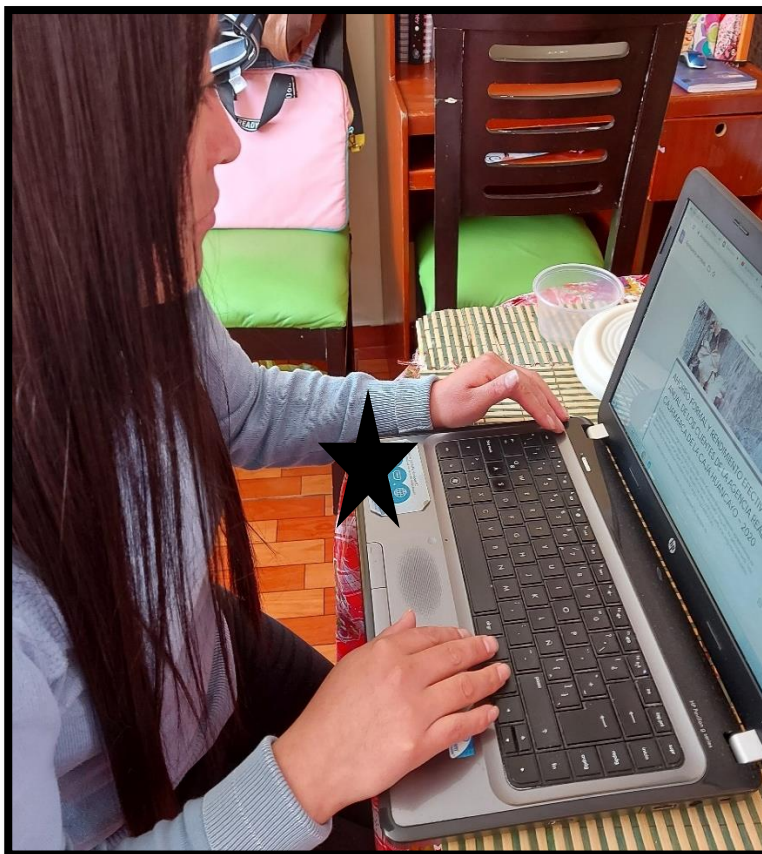
-----  
Laime Gabriel Rolando

30 de enero del 2021



## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





## AHORRO FORMAL Y RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA REAL Y CAJAMARCA DE LA CAJA HUANCAYO – 2020

Estimado participante luego de haber sido informado sobre el objetivo de la investigación, agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de los ítems del presente cuestionario. Para ello, lea detenidamente cada ítem y sírvase marcar con un aspa "X" un solo recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas, para ello elija la alternativa que considere correcta, según la siguiente escala:

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas Veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

---

**VARIABLE 1: AHORRO FORMAL**

**DIMENSION 1: IMPORTANCIA DEL AHORRO**

1. ¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- Algunas Veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)
- Otra...

## JUICIO DE EXPERTOS

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

#### Cuestionario 1

**Título:** “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020”

**Variable:** Ahorro Formal

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION 1: Importancia del ahorro	1. ¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Le brindan buena información respecto a sus saldos de ahorro?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Sus ahorros tienen una ganancia en el periodo?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Está conforme con la ganancia que percibe de sus ahorros?	3	4	4	4	4	
	5. ¿Conoce usted la tasa de interés de sus ahorros?	4	4	4	4	4	
	6. ¿Es justo la tasa de interés que percibe por sus ahorros?	4	4	3	4	4	
DIMENSION 2: Repercusión del ahorro en el futuro	7. ¿Usted fija sus prioridades en sus ahorros?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Tiene usted prioridades a largo plazo?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Usted tiene conocimiento acerca de temas financieros?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Le informan asertivamente acerca del tipo de ahorro que usted desea?	4	4	4	3	4	
	11. ¿Para usted tiene mucho valor ahorrar?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Aporta valor el ahorro hacia su plan a futuro?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 3: Hábito del ahorro desde temprana edad	13. ¿Tiene usted hábitos de ahorro?	3	4	4	4	4	
	14. ¿Le son efectivo los hábitos de ahorro que usted maneja?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Le informaron sobre cuentas de ahorro para menores de edad?	4	4	4	3	4	
	16. ¿Usted inculca al ahorro a sus hijos?	4	4	4	4	4	
	17. ¿Usted administra adecuadamente su dinero?	4	4	4	4	4	
	18. ¿Tiene métodos para la buena administración de su dinero?	3	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
----------------------	---


## VALIDÉZ DE CONTENIDO

### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Mg. Diana Pariona Amaya</b>	Contador Público	18	Nivel Alto

Sello y Firma:


---

**C.P.C. DIANA PARIONA**

## Cuestionario 2

**Título:** “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020”

**Variable:** Rendimiento efectivo anual

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION 1: Costos que generan	19. ¿Usted obtiene de su entidad financiera, el resumen de sus intereses generados?	3	4	4	4	4	
	20. ¿Usted está de acuerdo con sus intereses generados anualmente?	4	4	4	4	4	
	21. ¿Le dieron una eficaz información sobre los gastos y comisiones utilizados?	4	4	3	4	4	
	22. ¿Es alto los gastos y comisiones utilizados?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Está de acuerdo con su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?	4	4	4	4	4	
	24. ¿Usted cree que es justo su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 2: Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)	25. ¿Sabe usted si se están sumando correctamente sus intereses a generar?	4	3	4	4	4	
	26. ¿Tiene conocimiento de sus intereses generados?	4	4	4	4	4	
	27. ¿Usted cuenta casi siempre con capital inicial para poder ahorrar?	4	4	3	4	4	
	28. ¿Está de acuerdo con los intereses a ganar con su capital inicial que va aportar?	4	4	4	4	4	
	29. ¿Usted estuvo conforme con sus intereses generados en el periodo anterior?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 3: Ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual)	30. ¿En Caja Huancayo le han explicado sobre los intereses que se generarán detalladamente?	3	4	4	4	4	
	31. ¿Tiene conocimiento usted sobre el total de dinero que obtendrá al final del periodo?	4	4	4	4	4	
	32. ¿Recomendaría usted ahorrar y resaltar sobre el dinero que se obtiene al final del periodo?	4	4	4	4	4	
	33. ¿Usted está de acuerdo con el interés a cobrar para su término de contrato?	4	3	4	4	4	
	34. ¿Tiene conocimiento cuanto de interés a cobrar obtendrá usted?	4	4	4	3	4	
	35. ¿Usted tiene conocimiento sobre las reglas de mercado actualmente?	4	3	4	4	4	
	36. ¿Usted cree que es justo las reglas de mercado para los clientes?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
----------------------	---


## VALIDÉZ DE CONTENIDO

### Cuadro 1

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>Mg. Diana Pariona Amaya</b>	Contador Público	18	Nivel Alto

Sello y Firma:


---

**C.P.C. DIANA PARIONA**

## FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

### Cuestionario 1

**Título:** “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020”

**Variable:** Ahorro Formal

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION 1: Importancia del ahorro	1. ¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Le brindan buena información respecto a sus saldos de ahorro?	3	4	4	4	4	
	3. ¿Sus ahorros tienen una ganancia en el periodo?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Está conforme con la ganancia que percibe de sus ahorros?	4	4	4	3	4	
	5. ¿Conoce usted la tasa de interés de sus ahorros?	4	4	4	4	4	
	6. ¿Es justo la tasa de interés que percibe por sus ahorros?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 2: Repercusión del ahorro en el futuro	7. ¿Usted fija sus prioridades en sus ahorros?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Tiene usted prioridades a largo plazo?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Usted tiene conocimiento acerca de temas financieros?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Le informan asertivamente acerca del tipo de ahorro que usted desea?	4	3	4	4	4	
	11. ¿Para usted tiene mucho valor ahorrar?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Aporta valor el ahorro hacia su plan a futuro?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 3: Hábito del ahorro desde temprana edad	13. ¿Tiene usted hábitos de ahorro?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Le son efectivo los hábitos de ahorro que usted maneja?	3	4	4	4	4	
	15. ¿Le informaron sobre cuentas de ahorro para menores de edad?	4	4	4	4	4	
	16. ¿Usted inculca al ahorro a sus hijos?	4	4	4	4	4	
	17. ¿Usted administra adecuadamente su dinero?	4	4	4	3	4	
	18. ¿Tiene métodos para la buena administración de su dinero?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. No cumple con el criterio</li> <li>4. Nivel bajo</li> <li>5. Nivel moderado</li> <li>6. Nivel alto</li> </ul>
----------------------	---

**VALIDEZ DE CONTENIDO****Cuadro 1****Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>C.P.C. Fidel Sicha Quispe</b>	Contador Público	18	Nivel Alto

Sello y Firma:



---

**C.P.C. FIDEL SICHA QUISPE**



## Cuestionario 2

**Título:** “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020”

**Variable:** Rendimiento efectivo anual

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION 1: Costos que generan	19. ¿Usted obtiene de su entidad financiera, el resumen de sus intereses generados?	4	4	4	4	4	
	20. ¿Usted está de acuerdo con sus intereses generados anualmente?	4	4	4	3	4	
	21. ¿Le dieron una eficaz información sobre los gastos y comisiones utilizados?	3	4	4	4	4	
	22. ¿Es alto los gastos y comisiones utilizados?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Está de acuerdo con su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?	4	4	4	4	4	
	24. ¿Usted cree que es justo su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 2: Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)	25. ¿Sabe usted si se están sumando correctamente sus intereses a generar?	4	3	4	4	4	
	26. ¿Tiene conocimiento de sus intereses generados?	4	4	4	4	4	
	27. ¿Usted cuenta casi siempre con capital inicial para poder ahorrar?	3	4	4	4	4	
	28. ¿Está de acuerdo con los intereses a ganar con su capital inicial que va aportar?	4	4	4	4	4	
	29. ¿Usted estuvo conforme con sus intereses generados en el periodo anterior?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 3: Ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual)	30. ¿En Caja Huancayo le han explicado sobre los intereses que se generarán detalladamente?	4	4	4	4	4	
	31. ¿Tiene conocimiento usted sobre el total de dinero que obtendrá al final del periodo?	4	4	4	4	4	
	32. ¿Recomendaría usted ahorrar y resaltar sobre el dinero que se obtiene al final del periodo?	4	4	4	3	4	
	33. ¿Usted está de acuerdo con el interés a cobrar para su término de contrato?	4	4	4	4	4	
	34. ¿Tiene conocimiento cuanto de interés a cobrar obtendrá usted?	3	4	4	4	4	
	35. ¿Usted tiene conocimiento sobre las reglas de mercado actualmente?	4	4	4	4	4	
	36. ¿Usted cree que es justo las reglas de mercado para los clientes?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	7. No cumple con el criterio 8. Nivel bajo 9. Nivel moderado 10. Nivel alto
----------------------	--

## VALIDEZ DE CONTENIDO

### Cuadro N° 2

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>C.P.C. Fidel Sicha Quispe</b>	Contador Público	18	Nivel Alto

Sello y Firma:

C.P.C. FIDEL SICHA QUISPE

## FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

### Cuestionario 1

**Título:** “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020”

**Variable:** Ahorro Formal

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION 1: Importancia del ahorro	1. ¿Sus ahorros están garantizados para su posterior devolución?	4	4	4	4	4	
	2. ¿Le brindan buena información respecto a sus saldos de ahorro?	3	4	4	4	4	
	3. ¿Sus ahorros tienen una ganancia en el periodo?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Está conforme con la ganancia que percibe de sus ahorros?	4	4	4	3	4	
	5. ¿Conoce usted la tasa de interés de sus ahorros?	4	4	4	4	4	
	6. ¿Es justo la tasa de interés que percibe por sus ahorros?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 2: Repercusión del ahorro en el futuro	7. ¿Usted fija sus prioridades en sus ahorros?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Tiene usted prioridades a largo plazo?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Usted tiene conocimiento acerca de temas financieros?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Le informan asertivamente acerca del tipo de ahorro que usted desea?	4	3	4	4	4	
	11. ¿Para usted tiene mucho valor ahorrar?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Aporta valor el ahorro hacia su plan a futuro?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 3: Hábito del ahorro desde temprana edad	13. ¿Tiene usted hábitos de ahorro?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Le son efectivo los hábitos de ahorro que usted maneja?	3	4	4	4	4	
	15. ¿Le informaron sobre cuentas de ahorro para menores de edad?	4	4	4	4	4	
	16. ¿Usted inculca al ahorro a sus hijos?	4	4	4	4	4	
	17. ¿Usted administra adecuadamente su dinero?	4	4	4	3	4	
	18. ¿Tiene métodos para la buena administración de su dinero?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. Nivel alto</li> </ol>
----------------------	---

**VALIDEZ DE CONTENIDO****Cuadro 1****Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha</b>	Contador Público	18	Nivel Alto

Sello y Firma:



**C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha**  
DOCENTE INVESTIGADOR

## Cuestionario 2

**Título:** “Ahorro formal y Rendimiento efectivo anual de los clientes de la agencia Real y Cajamarca de la Caja Huancayo – 2020”

**Variable:** Rendimiento efectivo anual

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
DIMENSION 1: Costos que generan	19. ¿Usted obtiene de su entidad financiera, el resumen de sus intereses generados?	4	4	4	4	4	
	20. ¿Usted está de acuerdo con sus intereses generados anualmente?	4	4	4	3	4	
	21. ¿Le dieron una eficaz información sobre los gastos y comisiones utilizados?	3	4	3	4	4	
	22. ¿Es alto los gastos y comisiones utilizados?	4	4	4	4	4	
	23. ¿Está de acuerdo con su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?	4	4	3	4	4	
	24. ¿Usted cree que es justo su cuota de pago mensual (el interés que le da la Caja Huancayo a usted)?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 2: Intereses a generar (Tasa Efectiva Anual)	25. ¿Sabe usted si se están sumando correctamente sus intereses a generar?	4	3	4	4	4	
	26. ¿Tiene conocimiento de sus intereses generados?	4	4	4	4	4	
	27. ¿Usted cuenta casi siempre con capital inicial para poder ahorrar?	3	4	4	4	4	
	28. ¿Está de acuerdo con los intereses a ganar con su capital inicial que va aportar?	4	4	4	4	4	
	29. ¿Usted estuvo conforme con sus intereses generados en el periodo anterior?	4	4	4	4	4	
DIMENSION 3: Ganancia por el dinero depositado (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual)	30. ¿En Caja Huancayo le han explicado sobre los intereses que se generarán detalladamente?	4	4	4	4	4	
	31. ¿Tiene conocimiento usted sobre el total de dinero que obtendrá al final del periodo?	4	4	4	4	4	
	32. ¿Recomendaría usted ahorrar y resaltar sobre el dinero que se obtiene al final del periodo?	4	4	3	3	4	
	33. ¿Usted está de acuerdo con el interés a cobrar para su término de contrato?	4	4	4	4	4	
	34. ¿Tiene conocimiento cuanto de interés a cobrar obtendrá usted?	3	4	4	4	4	
	35. ¿Usted tiene conocimiento sobre las reglas de mercado actualmente?	4	4	4	4	4	
	36. ¿Usted cree que es justo las reglas de mercado para los clientes?	4	4	2	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto
----------------------	---

## VALIDEZ DE CONTENIDO

### Cuadro N° 2

#### Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<b>C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha</b>	Contador Público	18	Nivel Alto

Sello y Firma:



.....  
**C.P.C. Carlos Samuel Borja Mucha**  
 DOCENTE INVESTIGADOR









