

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración Bancaria y Financiera

“CALIDAD DE VIDA Y EL ENDEUDAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO DE LOS MICROEMPRESARIOS FORMALES DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración Bancaria y Financiera

**Autora:**

María Alexandra Villalobos Pérez León

**Asesor:**

Mg. Wilder Oswaldo Jimenez Rivera

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi madre, quién es la persona más maravillosa en mi vida a la cual amo y quiero dedicar cada uno de mis logros, porque siempre está ahí con su amor y dulce compañía fortaleciendo mi vida e impulsando mi caminar todos los días; también quiero dedicarlo a mi linda familia: a mis abuelos Ricardo y Carlos por su apoyo incondicional en mis estudios, a mis abuelas, Carmen y Mirtha, por siempre acompañarme en los momentos más importantes y a mis tíos Carla, Diana, Junior y Eduardo porque siempre me alentaron a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi madre ya que, sin su esfuerzo y empeño, no me hubiera sido fácil llegar a la universidad y más aún a realizar este trabajo. Agradezco a mis familiares que fueron de gran ayuda para seguir estudiando y a mis docentes que de manera incondicional me apoyaron en todo el proceso de elaboración de mi tesis.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cuadro Estadístico de fiabilidad</i> .....	33
Tabla 2 <i>Coefficiente de confiabilidad</i> .....	33
Tabla 3 <i>Frecuencia de la pregunta N° 1</i> .....	36
Tabla 4 <i>Frecuencia de la pregunta N° 2</i> .....	38
Tabla 5 <i>Frecuencia de la pregunta N° 3</i> .....	39
Tabla 6 <i>Frecuencia de la pregunta N° 4</i> .....	41
Tabla 7 <i>Frecuencia de la pregunta N° 5</i> .....	42
Tabla 8 <i>Frecuencia de la pregunta N° 6</i> .....	44
Tabla 9 <i>Frecuencia de la pregunta N° 7</i> .....	45
Tabla 10 <i>Frecuencia de la pregunta N° 8</i> .....	47
Tabla 11 <i>Frecuencia de la pregunta N° 9</i> .....	48
Tabla 12 <i>Frecuencia de la pregunta N° 10</i> .....	50
Tabla 13 <i>Frecuencia de la pregunta N° 11</i> .....	51
Tabla 14 <i>Frecuencia de la pregunta N° 12</i> .....	53
Tabla 15 <i>Frecuencia de la pregunta N° 13</i> .....	54
Tabla 16 <i>Frecuencia de la pregunta N° 14</i> .....	56
Tabla 17 <i>Frecuencia de la pregunta N° 15</i> .....	57
Tabla 18 <i>Frecuencia de la pregunta N° 16</i> .....	59
Tabla 19 <i>Frecuencia de la pregunta N° 17</i> .....	60
Tabla 20 <i>Frecuencia de la pregunta N° 18</i> .....	62
Tabla 21 <i>Frecuencia de la pregunta N° 19</i> .....	63
Tabla 22 <i>Frecuencia de la pregunta N° 20</i> .....	65
Tabla 23 <i>Cuadro de correlación de variables: Calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero</i> .....	66
Tabla 24 <i>Cuadro de correlación de variables: Calidad de vida y oferta crediticia</i> .....	67
Tabla 25 <i>Cuadro de correlación de variables: Calidad de vida y demanda crediticia</i> .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Frecuencia de la pregunta N° 1</i> .....	37
Figura 2 <i>Frecuencia de la pregunta N° 2</i> .....	38
Figura 3 <i>Frecuencia de la pregunta N° 3</i> .....	40
Figura 4 <i>Frecuencia de la pregunta N° 4</i> .....	41
Figura 5 <i>Frecuencia de la pregunta N° 5</i> .....	43
Figura 6 <i>Frecuencia de la pregunta N° 6</i> .....	44
Figura 7 <i>Frecuencia de la pregunta N° 7</i> .....	46
Figura 8 <i>Frecuencia de la pregunta N° 8</i> .....	47
Figura 9 <i>Frecuencia de la pregunta N° 9</i> .....	49
Figura 10 <i>Frecuencia de la pregunta N° 10</i> .....	50
Figura 11 <i>Frecuencia de la pregunta N° 11</i> .....	52
Figura 12 <i>Frecuencia de la pregunta N° 12</i> .....	53
Figura 13 <i>Frecuencia de la pregunta N° 13</i> .....	55
Figura 14 <i>Frecuencia de la pregunta N° 14</i> .....	56
Figura 15 <i>Frecuencia de la pregunta N° 15</i> .....	58
Figura 16 <i>Frecuencia de la pregunta N° 16</i> .....	59
Figura 17 <i>Frecuencia de la pregunta N° 17</i> .....	61
Figura 18 <i>Frecuencia de la pregunta N° 18</i> .....	62
Figura 19 <i>Frecuencia de la pregunta N° 19</i> .....	64
Figura 20 <i>Frecuencia de la pregunta N° 20</i> .....	65

## RESUMEN

La presente tesis busca determinar la relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto del COVID-19. Para ello, se adaptó una encuesta con la finalidad de medir de forma tangible la correlación entre las variables de estudio.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transeccional, y de nivel correlacional. La población se compuso por 702 microempresarios formales del distrito de Los Olivos y la muestra se conformó por 249 microempresarios, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico voluntario. Se les aplicó una encuesta, cuyo cuestionario estuvo conformado por veinte (20) preguntas cerradas aplicando la escala de Likert. Dicho cuestionario fue adaptado con referencia a cuatro (04) artículos científicos y se encuentra validado, pues cuenta con la verificación de expertos que han realizado distintas investigaciones en diversos campos con este instrumento. Además, se halló la confiabilidad del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado 1,000, lo cual significa que el instrumento tiene una excelente confiabilidad. Los datos recolectados fueron analizados en el programa IBM SPSS Statistics 25.0, en el cual se afirmó que existe correlación entre las variables calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero con una significancia asintótica de  $0,000 < 0,05$ . Por lo tanto, se aceptó la hipótesis general de investigación y se rechazó la hipótesis nula, de esta forma, se confirmó que sí existe relación entre la variable calidad de vida y la variable endeudamiento en el Sistema Financiero.

**Palabras clave:** Calidad de vida, endeudamiento, bienestar y deuda.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La economía mundial está viviendo una crisis global (social, económica y sanitaria) sin precedentes y que empeora continuamente. Ante la pandemia por coronavirus (COVID-19), las economías se han paralizado y las sociedades se han aislado. Cuanto más contundente y pronto se planifiquen y ejecuten las medidas sanitarias y económicas, los efectos negativos serán menores. La medida fundamental para paliar el COVID-19 es el distanciamiento social, si bien esta acción tiene efectos positivos para disminuir los contagios, afecta negativamente a la actividad económica pues el aislamiento conlleva a la paralización de la producción, cierre de empresas, prohibición de actividades y eventos públicos, entre otros. Con respecto, a la acumulación de deuda, su aumento ha sido a nivel de todos los agentes económicos (el gobierno, sector financiero, hogares y el sector corporativo no financiero), lo que causa desasosiego es que el sector corporativo no financiero tiene la mayor parte de esa acumulación desde la crisis financiera mundial del 2008, la reducción del crecimiento mundial y la interrupción de las actividades económicas han influido en la imposibilidad de pago del servicio de la deuda, en el aumento del desempleo y en la disminución de los salarios. Todas las empresas se han visto afectadas, en específico las del sector turismo, aviación y de servicios como el comercio, las cuales han tenido una reducción en sus ingresos e incremento de la insolvencia (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

Según la Organización de las Naciones Unidas (2020), la disrupción de la actividad económica que ha causado la COVID-19 en todo el mundo está ocasionando efectos desastrosos, en particular, en la sostenibilidad de la deuda. Los gobiernos, para mitigar estos impactos negativos, han tomado políticas monetarias y fiscales expansivas como

es el ejemplo de: los bancos centrales de Estados Unidos, Reino Unido Nueva Zelanda, Canadá y Australia que disminuyeron las tasas de interés de referencia, el gobierno de Corea de Sur que aprobó en su presupuesto del 2020, 20 millones de wones surcoreanos para destinar a paquetes de ayudas especiales a sus ciudadanos, e Italia que redujo los pagos de tributos y amplió el plazo para el pago de las hipotecas. Estas intervenciones realizadas han sido fundamentales para mantener la calidad de vida de las personas afectadas e impulsar la demanda (Organización Nacional del Trabajo, 2020).

La Organización de Consumidores y Usuarios (2021), realizó una encuesta a 2,704 personas de entre 25 y 79 años, con el objetivo de identificar la capacidad que tienen las personas u hogares para afrontar los gastos domésticos, en el contexto de la covid-19. Los resultados arrojaron que el 45% de los hogares españoles han sufrido un recorte en sus ingresos, siendo para el 24% de los encuestados, un recorte de más de una cuarta parte de sus ingresos en condiciones normales. El 38% de los usuarios, no pueden pagar las consultas médicas privadas e ir al dentista, en estos tiempos, es un lujo para 4 de cada 10 encuestados. Casi a la cuarta parte se le hace difícil comprar alimentos básicos (verduras y carnes) y el 30% apenas puede afrontar los pagos de los servicios básicos del hogar (luz, gas o el agua). En cuanto al ocio, son más de un tercio los que apenas pueden costear sus actividades de recreación.

González (2021) indicó que el endeudamiento de los gobiernos, empresas y familias creció en el 2020, 24 billones de dólares, un monto mucho más elevado que en la crisis financiera del 2008, y el cual supera el 355% del PBI global. Este endeudamiento responde al aumento de los gastos para afrontar los efectos negativos de la pandemia del COVID-19, así como a la disminución o pérdida de los ingresos por la paralización de las actividades económicas.

Por otro lado, el Fondo Monetario Internacional (2021) advirtió que existe el riesgo de que la deuda de los hogares aumente también, por las ofertas crediticias flexibles.

El Banco Mundial (2021) indicó que la región más golpeada por la pandemia del COVID-19, en cuanto a la salud y economía, fue América Latina y el Caribe ya que la llegada de esta crisis sanitaria agravó el débil desempeño de los países que cuentan con un bajo crecimiento. La tasa de desempleo y la pobreza se dispararon, aun contando con el apoyo económico de los gobiernos. El Observatorio de la Deuda Social de la Universidad Católica Argentina realizó una encuesta, de la cual se obtuvo que el 57.6% de las familias encuestadas del Área Metropolitana de Buenos Aires, sufrió una disminución en sus ingresos y con respecto a la experiencia de hambre, ahora está afectando al 8.6%, cuando antes impactaba solo al 5.8% de las familias. Por otro lado, la encuesta realizada por el Observatorio Pulso de Consumidor de SINNETI, arrojó que los hogares colombianos no están en las posibilidades de afrontar los productos de la canasta básica: servicio de luz (67% de los entrevistados), mercado de despensa o granos (70%), servicio de agua (70%), productos de cuidado del hogar (73%) y verduras y frutas (84%) (Centro Estratégico Latinoamericano de Geopolítica, 2020).

En relación a las deudas familiares, los estudios económicos realizados a la población de América Latina señalan que entre los años 2013 y 2016 la deuda de los

consumidores creció un 5%. El escenario actual agrava más esta situación y el índice de endeudamiento de los latinoamericanos crece al mismo ritmo de la merma de los ingresos a causa del aislamiento social por motivos sanitarios. En Argentina, la deuda de las personas llegó a los \$1,821,704.00 millones, impactando a 12,1 millones de familias, el cual representa al 87.7% de los hogares del país. En Ecuador, la Asociación

de Bancos Privados, estimó que 1,8 millones de usuarios solicitaron la reprogramación de sus deudas. El 66% de las deudas fueron en el segmento de consumo, 845 mil usuarios. En cuanto a los microcréditos, 400 mil usuarios dejaron de pagar (Centro Estratégico Latinoamericano de Geopolítica, 2020).

Los hogares chilenos son los más endeudados de la región y su tendencia va en alza debido a la crisis sanitaria y al desempleo. Según el Banco Central de Chile, los hogares deben 7 de cada 10 pesos que ganan. Si bien antes la deuda era una opción de emergencia, ahora es parte de la vida cotidiana y aún más en éstas épocas en las que todos los ingresos están destinados a mantener el nivel de vida básico para cuidar de su integridad física y de su salud (Centro de Investigación Periodística, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (2018), las precarias condiciones en las que viven las personas, exponen su salud a una serie de riesgos, además son uno de los factores que incrementan las desigualdades sanitarias que a su vez impacta al bienestar y calidad de vida de las personas. Asimismo, la OMS, indicó que una de las principales formas para prevenir el COVID-19 es lavarse las manos. A pesar de que América Latina dispone del 31% de agua dulce en el mundo, cuenta con más de 13 millones de ciudadanos urbanos que no tienen acceso a fuentes mejoradas de agua y alrededor de 61 millones que no cuentan con instalaciones de saneamiento (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018).

Según los últimos índices de hogares argentinos del Instituto de Estadísticas y Censos (INDEC), el 10% de las familias que viven en la urbe carecen de acceso al agua de red. Asimismo, 7 millones de ciudadanos no cuentan con servicio de agua potable. En Colombia, la Superintendencia de Servicios Públicos sostuvo que, en el área urbana, la cobertura de acceso al agua potable, alcanza al 87.5%. Sin embargo, 153 barrios

populares en la periferia de Bogotá tendrían problemas en cuanto al acceso a este servicio básico (Centro Estratégico Latinoamericano de Geopolítica, 2020).

En el contexto peruano, el Banco Central de Reserva (2021), indicó que la actividad económica se redujo 11.1% en el 2020 a causa de las medidas sanitarias aplicadas para evitar que el COVID-19 se siga expandiendo. La tasa de contracción del PBI del 2020 fue de tan magnitud que se comparó con el de 1989 (-12.3%). Además, estimó que para el 2021, el PBI tendría un crecimiento de 10.7%, en el marco del proceso de vacunación global, estabilidad social y política y recuperación de la demanda externa. En cuanto a la tasa de interés de referencia, se mantiene, desde abril de 2020, en 0.25%. Asimismo, el crédito real de consumo disminuyó 11.3%, en enero del 2021. Esta contracción se debió al poco uso de tarjeta de crédito y al decrecimiento de préstamos vehiculares. El ratio de morosidad del crédito aumentó a 4.06% en la misma fecha debido principalmente por el alto índice de morosidad de los créditos a personas naturales, en particular a los que cuentan con tarjetas de crédito.

La encuesta Pulso Perú arrojó que entre los meses de febrero y abril del 2020 el ingreso de los trabajadores peruanos disminuyó en 48% (de S/ 1,733.00 a S/ 909.00), otra situación que mostró fue que, en el mes de abril del 2020, el 56% de los peruanos tuvo inconvenientes de abastecimiento de alimentos. Además, el 13% solventó los gastos de su hogar con deudas/préstamos, mientras que un 6% con sus propios ingresos y tarjeta de crédito (Datum Internacional S.A., 2020).

Para contrarrestar las deficiencias sociales, sanitarias y económicas en las que se encontraban los gobiernos de la región y los impactos negativos generados por la pandemia, los países andinos también han adoptado medidas sanitarias, financieras y sociales. Los bancos del Ecuador han otorgado facilidades en los pagos de los préstamos, han renovado créditos existentes, además han aperturado nuevas líneas de

crédito para impulsar la economía. Bolivia, por su parte, ha adoptado medidas para facilitar el pago de los préstamos de los hogares (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020).

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) el gobierno peruano dividió las medidas de apoyo económico en dos etapas: Etapa de contención y Etapa de Reactivación. En la primera, se implementaron medidas para fortalecer los servicios de la salud (adquisición de equipos e insumos médicos, desinfección y limpieza de los lugares públicos, etc.), dar soporte a las empresas (subsidio a planilla, medidas de alivio tributario, etc.) y apoyar económicamente a las familias (bonos monetarios, alivios tributarios, etc.); contando con un gasto de S/ 54,703.00 millones. Con respecto a la Reactivación, se gastó S/87, 569.00 millones y se aplicaron medidas para brindar soporte a la cadena de pagos (FAE-Mype, FAE-Turismo, FAE-Agro, programa de garantías COVID-19 para créditos personales, de consumo, hipotecarios, vehiculares y MYPE, etc.) y a la recuperación de la economía (compras a micro y pequeñas empresas, apoyo a la agricultura y a la cultura, medidas para impulsar la inversión pública y privada, etc.).

La Autoridad Sanitaria del Perú también aprobó medidas que deben tener en cuenta las personas para evitar contraer el virus: uso de espacios ventilados, uso de mascarilla, evitar aglomeraciones y distanciamiento físico. En cuanto a los establecimientos, deben presentar su Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el trabajo, deben reducir su aforo dependiendo del nivel de alerta de la región en la que se encuentran, entre otros (Ministerio de Salud, 2021).

El distrito de Los Olivos, ubicación geográfica de la investigación, es uno de los distritos referentes de crecimiento en distintos aspectos como la creación de un mercado dinámico y el emprendimiento. Según la Superintendencia Nacional de

Aduanas y de Administración, Los Olivos cuenta con 702 microempresarios formales dedicados a distintas actividades, los cuales manifiestan que la pandemia del COVID-19 ha perjudicado sus negocios, toda vez que los primeros meses de cuarentena tuvieron que mantenerlos cerrados debido a las restricciones establecidas. Para muchos de los microempresarios, las ventas de su negocio, son el único ingreso de sus hogares, por lo que en algunos casos han tenido que apoyarse con créditos para poder cubrir las necesidades de su hogar.

Por consiguiente, se busca determinar si existe relación entre la calidad de vida y el índice de endeudamiento en el Sistema Financiero ya que, si bien el crédito mejora la situación económica del hogar y ayuda a mantener una calidad de vida cómoda, también puede causar sobreendeudamiento, incumplimiento de los pagos, entre otros, si no se usa con responsabilidad, es decir no se informan adecuadamente sobre el producto financiero que se adquiere; lo cual causaría que las personas no puedan afrontar ni sus deberes financieros ni sus gastos básicos del hogar, impactando negativamente en la calidad de vida.

Benavides e Ipiates (2017), desarrolló una tesis sobre el “Endeudamiento de los hogares ecuatorianos y repercusión en la calidad de vida.”, el objetivo de la tesis fue analizar la relación entre el endeudamiento de los hogares ecuatorianos y su calidad de vida, para ello realizó un análisis descriptivo de cómo evolucionó el endeudamiento de las familias y cómo afecta a su desarrollo económico, mediante un análisis de los gastos e ingresos de un hogar en deciles, la situación de deuda de las familias y un estudio de profundización financiera, teniendo como población a los hogares ecuatorianos. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el endeudamiento empieza afectar drásticamente a la calidad de vida de los hogares ecuatorianos cuando sus egresos son mayores que sus ingresos, lo cual produce una incapacidad de pago y

conlleva a que no puedan cumplir con satisfacer las necesidades básicas que se consideran para mantener una buena calidad de vida.

Cordero (2020), desarrolló una tesis sobre el “Impacto del microcrédito en las condiciones de vida (ingreso y cultura empresarial) de mujeres tabasqueñas. Caso compartamos Banco.”, el objetivo de la tesis fue analizar la experiencia de seis mujeres que se beneficiaron de los microcréditos que otorgó Compartamos Banco en Villahermosa, Tabasco y su impacto en las condiciones de vida: ingresos y cultura empresarial a partir del otorgamiento del crédito, desarrolló una investigación cualitativa, usando como instrumento, la entrevista online, la cual fue aplicada a una muestra de seis (6) mujeres que fueron beneficiarias del crédito mujer otorgado por Compartamos Banco. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el crédito mujer que otorgó Compartamos Banco a las emprendedoras de Villahermosa, Tabasco, no fue un instrumento que ayudó a mejorar las condiciones de vida de las mujeres, ya que, según el estudio, el crédito fue usado para pagar deudas u otros gastos en los que incurrieron las mujeres.

Bastías & Garrido (2016), desarrolló una tesis sobre el “Análisis de endeudamiento y bienestar de los adultos mayores jubilados de Chillán. El caso de los afiliados a las Cajas de Compensación.”, el objetivo de la tesis fue analizar la relación entre endeudamiento y factores de bienestar en la población adulta mayor jubilada de la ciudad de Chillán, que está afiliada a una Caja de Compensación, desarrolló una investigación correlacional, usando como instrumento, el cuestionario, siendo su coeficiente de fiabilidad de 0,760, el cual es calificado como una confiabilidad “alta” y se aplicó a 224 adultos mayores. Las conclusiones de esta investigación nos indican que los adultos encuestados que cuentan con mayores ingresos tienen menor tendencia a endeudarse y que el crédito si bien es un instrumento de pago que facilita el acceso

a servicios y bienes, no consideran que sea una parte fundamental de la actualidad. Es más, lo ven como un hecho negativo.

Flores, Cepeda & López (2017), desarrolló un artículo científico sobre los “Factores de endeudamiento e insolvencia de hogares vulnerables: caso Colonia Esperanza Tiznado de Ciudad Obregón, Sonora”, el objetivo del artículo científico fue determinar la situación de insolvencia y endeudamiento de las familias en la Colonia Esperanza Tiznado de la Ciudad de Obregón, desarrolló una investigación del tipo descriptiva y cuantitativa, teniendo como muestra a noventa y dos (92) de la Colonia Esperanza Tiznado de la Ciudad de Obregón. El instrumento que usó fue el cuestionario, el cual fue adaptado de tres (03) instrumentos válidos: (1) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (2015) Estudio Socioeconómico, (2) de la Institución Maltría (2014) de su Encuesta Diagnóstico frente a la Economía y Finanzas y finalmente (3) de Lorenzo (2009) de su investigación denominada Socio-Económica y Cultura a Padres de familia de la Institución Educativa INEM. Las conclusiones de esta investigación nos indican que los gastos de las familias son mayores que los ingresos que perciben, además el 41.3% de encuestados manifestaron que se endeudan para poder sustentar sus necesidades de salud, educación, servicios públicos y alimentos.

Galaz & Perez (2020), desarrolló un artículo científico sobre los “Procesos de endeudamiento de la población migrante haitiana y venezolana. Apuntes desde un estudio situado en Quilicura (Chile)”, el objetivo del artículo científico fue mostrar cómo esta población se inserta de manera absoluta en la sociedad de recepción, perjudicando sus efectivas posibilidades de acceder al sistema financiero u otras formas de endeudamiento, desarrolló una investigación mixta, teniendo como instrumento, la entrevista, la cual fue aplicada a 16 haitianos/as y 25 venezolanos/as migrantes que habitan en Quilicura. Las conclusiones de esta investigación nos indican

que el endeudamiento surge como una opción para afrontar las desigualdades que atraviesan en el mercado laboral y en sus posibilidades de vida. Además, emerge como una posibilidad de sustento económico para mejorar la calidad de vida. En resumen, es usado para evitar ser posicionados y vistos como vulnerables.

Lopinta & Huamán (2019), en una tesis para obtener el título profesional de economista sustentó el Impacto de los microcréditos en la calidad de vida de los grupos solidarios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC) Los Andes de la ciudad del Cuzco, 2015-2017”, el objetivo de la investigación fue medir el impacto de los microcréditos en la calidad de vida de los grupos solidarios de la CRAC Los Andes en la ciudad del Cuzco, durante el periodo 2015-2017, desarrolló una investigación de tipo correlacional, nivel no experimental – longitudinal, teniendo como un instrumento, el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.739, calificado como aceptable, este fue aplicado a 112 personas que obtienen créditos de la CRAC Los Andes de la ciudad del Cuzco 2015-2017. Las conclusiones de esta investigación nos indican que los microcréditos otorgados influyen significativamente en la calidad de vida de la población estudiada, es decir su bienestar social es significativa a partir de estos microcréditos, ya que pueden cubrir con mayor facilidad las necesidades que requieren como: seguridad, alimentación, salud, abrigo, etc.

Siccha, L. (2015), en una tesis para obtener el título profesional de economista sustentó el Análisis del impacto en la calidad de vida de microempresarias que accedieron al microcrédito con la asociación mujeres en Acción-AMA, sucursal Trujillo, durante el periodo 2010-2013, el objetivo de la tesis fue analizar el impacto en la calidad de vida de mujeres microempresarias que accedieron al microcrédito a través de la Asociación Mujeres en Acción-AMA, sucursal Trujillo, durante el periodo 2010-2013, desarrolló una investigación transversal-descriptivo, teniendo como instrumento, el cuestionario

WHOQOL BREF (Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida) y fue aplicado a 211 damas-microempresarias que obtuvieron microcréditos durante los años 2010-2013 de la cartera total de la sucursal de Trujillo de la Asociación Mujeres en Acción-AMA. Las conclusiones de esta investigación nos indican que existe un impacto significativo positivo en la calidad de vida de las microempresarias que accedieron al microcrédito, el 74% de las encuestadas indicaron que se encuentran satisfechas con el microcrédito ya que han podido mejorar las condiciones de su vivienda, el 82% está satisfecha con la calidad de vida que tienen después de haber obtenido el microcrédito y el 92% ha tenido cambios positivos en su salud y salubridad.

Vila (2019), en una tesis para obtener título de licenciado en Administración y Finanzas sustentó “La influencia de los microcréditos en calidad de vida de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018”, el objetivo de esta tesis fue determinar la forma en que los microcréditos influyen en la calidad de vida de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga, desarrolló una investigación cuantitativa con un diseño no experimental-transversal, teniendo como instrumento, el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0,799, calificado como altamente confiable y fue aplicado a 93 socios que se dedican a un negocio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga. Las conclusiones de esta investigación nos indican que los microcréditos influyen en forma significativa en la calidad de vida de los socios, siendo el bienestar material, el bienestar físico y dimensión personal los que han sido influenciado positivamente por los microcréditos.

Salinas & Romero (2019), en una tesis para obtener el título profesional de economista sustentó el “Endeudamiento de las personas y su incidencia en la insolvencia de los

hogares de la población de Tarapoto 2017”, el objetivo de esta investigación fue establecer la incidencia del endeudamiento en la insolvencia de los hogares de la población de Tarapoto 2017, desarrolló una investigación de nivel correlacional, tipo aplicada y con un diseño no experimental, teniendo como instrumento, la guía de análisis documental y el cuestionario, el cual fue aplicado a 368 personas naturales, quienes conforman un hogar dentro del distrito de Tarapoto. Las conclusiones de esta investigación nos indican que existe un alto nivel de endeudamiento en cuanto a las personas naturales, lo cual se ve reflejado significativamente en la tenencia de recursos disponibles siendo el medio de poder responder a sus contingencias y/u obligaciones. Por otra parte, los ingresos que reciben casi nunca superan sus egresos, viéndose afectado la economía del hogar.

Antes de examinar las variables tomadas en el presente estudio, se procede a mencionar las teorías y modelos que dan sustento a esta investigación, para la variable calidad de vida se toma el Modelo de Calidad de Vida y la Teoría Social-Cognitiva mientras que para la variable endeudamiento en el Sistema Financiero se toma las dimensiones e indicadores establecidos en el documento de trabajo denominado “Diagnóstico General de la Problemática del Nivel de Endeudamiento de Hogares en el Perú”, a continuación, se detalla cada una de estas:

- 1) Modelo de Calidad de Vida: Este modelo se planteó en el libro titulado “Discapacidad e Inclusión” de los autores, Verdugo & Schalock, en la cual indican que el constructo Calidad de Vida (CDV) es un área de suma interés, en cuanto a las aplicaciones prácticas e investigaciones en los campos de las políticas públicas, organizaciones, familias, servicios sociales, salud física y mental y educación.
- 2) Además, indican que referirse a la CDV es hablar acerca de los resultados personales y sus indicadores. (Verdugo & Schalock, 2013).

La definición CDV se originó a mediados de los 80, cuando se buscaba generar un nuevo paradigma en cuanto a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID), el cual se logró gracias a los avances e investigaciones científicas relacionados a la vida y expectativas de estas personas. Este paradigma se caracteriza por tener en cuenta a la persona y su ambiente, y por su entorno comunitario inclusivo.

Al inicio, la CDV se centraba en el análisis de las comunidades y su nivel de bienestar, pasando progresivamente al uso del concepto desde un enfoque individual, más psicológicas y con mira a mejorar la CDV de las personas. Además, no se limitó a comparar la CDV con estándares globales, más bien integró la perspectiva de valoración personal con indicadores que permiten evaluar los resultados personales conseguidos.

La CDV individual, según lo propuesto en el modelo de Schalock y Verdugo, se entiende como: Un estado anhelado de bienestar personal compuesto por varias dimensiones que están influenciadas por factores personales y ambientales. Estas dimensiones son iguales para todas las personas, pero pueden variar en la importancia y valor que se les atribuye. La evaluación de las dimensiones está basada en indicadores que son sensibles al contexto y en la cultura, en la cual se aplica. (Verdugo & Schalock, 2013)

Se considera que una persona tiene calidad de vida cuando ha satisfecho sus necesidades personales y tiene las posibilidades de enriquecer su vida en los aspectos que crea conveniente.

- 3) Teoría Social-Cognitiva: Esta teoría se planteó en el libro titulado “Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory”, del autor Albert Bandura, en la cual establece una visión del ser humano como un ente en búsqueda

de su desarrollo personal. Además, indicó que la calidad de vida se basa en la satisfacción de las necesidades, a través de las expectativas y aspiraciones de cada persona. (Bandura, 1999)

Por ello, se puede decir que la calidad de vida es un concepto subjetivo ya que cada individuo tiene necesidades, expectativas y aspiraciones diferentes y la magnitud de estas no son las mismas para todos.

La superación personal, conocida también como desarrollo humano, cambio personal, crecimiento personal o desarrollo personal, es una serie de cambios, mediante el cual, un sujeto adopta nuevas formas de pensamiento o ideas, que conlleva a comportarse y tener actitudes diferentes, que dan como resultado una mejor calidad de vida. Para empezar esta etapa, la persona debe sentirse insatisfecha con lo que hace o tener una condición de vida incómoda y estar decidido a hacer algo diferente, es decir tener las ganas de salir de su zona de confort (Matamoros & Alanta, 2015).

Moyano & Ramos (2007) establecen que el concepto actual de calidad de vida se basa en dos características importantes, la primera radica en una amplia definición, es decir se aplica a distintas situaciones y la segunda, alude a temas subjetivos y objetivos de dicha definición. Lo subjetivo se relaciona con las aspiraciones de la persona para alcanzar la satisfacción emocional y personal. Incorpora como vertientes subjetivas: la salud percibida, productividad percibida, seguridad percibida, la expresión emocional y la intimidad. Mientras que en lo objetivo están los siguientes indicadores: satisfacción con la vida, vitalidad, estado emocional, bienestar material, salud objetivamente percibida y funcionalidad física. El aspecto objetivo está relacionado con la disposición de servicios y bienes, mientras que el aspecto subjetivo está relacionado al valor que se le da a aquello en relación a la vida.

Las dimensiones para la variable calidad de vida tomando en cuenta el Modelo de Calidad de Vida de Verdugo & Schalock y la Teoría Social-Cognitiva son:

a) Relaciones Interpersonales, b) Bienestar Material, c) Desarrollo Personal y d) Bienestar Físico, a continuación, se detalla a mayor profundidad las dimensiones antes mencionadas.

a) Relaciones Interpersonales: Son las relaciones que se entablan con distintas personas, como amistades, compañeros, familiares y en la que se intercambian conocimientos, emociones y experiencias. Desde el nacimiento hasta la muerte, la persona está en constante interrelación con su entorno y mediante esta interacción que establece, se desarrolla como ser social y como individuo. (Flores, 2014).

Por otro lado, Aristóteles citado por (Bastidas, 2020) afirmó que “el hombre por naturaleza es un ser social ...” y es por ello que en el transcurso del tiempo se ha hecho presente la necesidad de interrelacionarse con sus pares, estas interacciones se dan a través de la actitud, la comunicación y el comportamiento. Por esta razón, las relaciones interpersonales se definen como la base del entorno social del individuo.

b) Bienestar Material: Se refiere a los elementos objetivos del bienestar en una comunidad, en el cual se considera el aspecto económico, la esperanza de vida y el nivel de educación. Es decir, se trata de las riquezas o posesiones materiales que tiene la persona para poder cubrir sus necesidades básicas. Además, está relacionado con la satisfacción de la persona en cuanto a sus ingresos y las capacidades que tiene para poder solventar sus gastos de recreación, gastos hospitalarios, servicios de vivienda, educación, vestuario y alimentación. (Rosales, 2018).

Asimismo, Garaigordobil, Aliri, & Fontaneda (2009) indicó que el bienestar material guarda relación con los ingresos económicos de la persona y con las adquisiciones materiales cuantificables, desde el enfoque subjetivo del individuo.

- c) **Desarrollo Personal:** Se refiere a las actuales potencialidades intelectuales y afectivas de una persona, así como al desenvolvimiento de sus talentos específicos. Es un concepto que integra el conocimiento del individuo acerca de sí mismo y como unidad, la definición de metas personales, la formulación de objetivos y el reconocimiento de los talentos propios. (Jiménez, 2015).
- d) **Bienestar Físico:** El bienestar físico comprende el equilibrio de los diferentes componentes del cuerpo humano, si es que se llegara a una función equilibrada se podría decir que se goza de salud física. (Cuesta, de la Fuente, Vidriales, Hernández, Plaza & Gonzáles, 2017).

Por otra parte, se procede a mencionar los indicadores de las dimensiones descritas anteriormente:

- a) **Relaciones Interpersonales:** Relaciones familiares y amicales.
  - b) **Bienestar Material:** Lugar de trabajo (empleo), salario (ingresos) y vivienda.
  - c) **Bienestar Físico:** Atención sanitaria y salud (estrés).
  - d) **Desarrollo Personal:** Oportunidades de Aprendizaje y capacidades.
- 4) El documento denominado “Diagnóstico General de la Problemática del Nivel de Endeudamiento de Hogares en el Perú” fue elaborado por el Centro de Estudios Financieros de la Asociación de Bancos del Perú (CEFI de ASBANC) con el apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID FOMIN). Estas dos entidades se unieron para elaborar un primer estudio que

permita conocer y entender la problemática existente sobre el endeudamiento de los hogares en el Perú. (ASBANC, 2016).

Por otra parte, las dimensiones de la variable endeudamiento en el Sistema Financiero en base al estudio realizado por CEFI de ASBANC y BID FOMIN son:

a) Oferta Crediticia y b) Demanda Crediticia, las cuales se describen a continuación:

a) Oferta Crediticia: Es el conjunto de productos y servicios financieros que ofrecen las entidades financieras a un precio (tasa de interés, comisiones, etc.) y periodo determinado para satisfacer un deseo o necesidad. (Vejar, 2014).

b) Demanda Crediticia: Según Mankiw (2002) la demanda se define como la cantidad de servicios y/o bienes que los consumidores están dispuestos a obtener para satisfacer sus deseos o necesidades, quienes, además, tienen la posibilidad de pagar para realizar la transacción en un lugar establecido y a un determinado precio.

Por otra parte, se procede a mencionar los indicadores de las dimensiones descritas anteriormente:

a) Oferta Crediticia: Prácticas inadecuadas y comportamiento de los asesores de crédito.

b) Demanda Crediticia: Educación financiera, forma de vida financiera y selección adversa.

Con respecto al concepto de endeudamiento Peñaloza, Paula, de Carvalho & Denegri (2019) señalan que es la existencia de una obligación de pago, la cual se caracteriza por un consumo anticipado. Además, se considera que una persona está endeudada, con solo tener una obligación de pago o deuda.

Asimismo, existe una estructura social de endeudamiento, en la que hay deudores y acreedores que cumplen roles establecidos por las normas sociales de cada territorio. El contexto social, en la que se encuentra esta estructura, es importante para la restricción y expansión del acceso al crédito. Es así que, en los países desarrollados, la oferta crediticia se expande a todos los sectores mientras que, en los países en desarrollo, el endeudamiento en el sector financiero carece de peso por la informalidad (Herranz & Del Oro, 2013).

Wikis (2014) indica que la comprensión del capitalismo financiero no solo se basa en observar a las “altas finanzas” (el poder de los fondos de inversión, la lógica de los tenedores de bonos, el rol de los brokers y el papel, en general, de la bolsa de valores), sino que también se debe enfocar en las finanzas de la vida diaria de las personas y de los grupos sociales relegados. Si nos remontamos a estudios de economía popular en América Latina, encontraremos que el préstamo de dinero era una ayuda clave para la sobrevivencia de los pobres. Es más, los entrevistados del estudio que realizó Wikis indicaron que sin las tarjetas de crédito no se podría acceder al consumo, pero un uso irresponsable también podría acrecentar el riesgo de sobreendeudarse.

La sociedad actual ha sido definida como una cultura de endeudamiento y sobreconsumo, caracterizándose por tener más facilidades para acceder al crédito y más tolerancia al endeudamiento, pues es un camino para poder obtener bienes y servicios que se requiere. De esta manera, el endeudamiento y el crédito han pasado a ser parte del proceso de socialización familiar y económica.

Desde la perspectiva social, los individuos gastan más de lo que tienen para adquirir servicios y productos que ellos consideran que los posicionará en el grupo social que aspiran. Es decir, si sus ingresos son mayores a los gastos del grupo social a que aspiran, podrán ahorrar ese excedente, mientras que, si son menores, están dispuestos

a endeudarse. Después de lo mencionado, los individuos están convencidos que no se puede sobrevivir si no adquieren deudas.

En relación a la influencia de las actitudes, este autor indica, que mientras el individuo tenga actitudes más positivas hacia el crédito, su endeudamiento es más frecuente. En las economías modernas, es casi inexistente que las personas no cuenten con una tarjeta de crédito, un crédito de consumo o una hipoteca sobre la casa, lo que difiere es la manera en la que usan estos instrumentos de pago y la medida en que pueden llegar a naturalizarlos, lo que originaría una cultura de endeudamiento. Esta cultura afecta a los consumidores, en el ámbito social, familiar, financiero y económico, específicamente en la pérdida del control de la situación económica financiera (Denegri, Cabezas, del Valle, González & Sepúlveda 2012).

Según Benavides e Ipiales (2017), el índice de endeudamiento depende de las tasas de interés que fijan las instituciones financieras, entendiéndose a la tasa de interés como el costo que se paga por el uso del crédito, además este varía de acuerdo al tipo de crédito que se obtiene. La capacidad que puede endeudarse una persona está supeditada al nivel de ingresos y al porcentaje que puede destinar para el pago de las deudas, lo que permitirá de cierta forma, no perjudicar los recursos económicos del hogar destinados a cubrir las necesidades básicas.

Para mantener un nivel de endeudamiento adecuado se necesita tener conocimientos sobre educación financiera, en pocas palabras destinar entre el 30% y 35% del ingreso que se percibe y ser consciente del nivel del endeudamiento y la capacidad de pago, de esta forma se garantizará el cumplimiento de las obligaciones de pago mensuales.

Las personas que se endeudan más no son las más pobres ni los que están necesitados de dinero, sino aquellas personas que necesitan alcanzar un estrato socioeconómico para poder sustentar la satisfacción de necesidades y situarse en el nivel económico de

su entorno. A los más pobres, en su mayoría, no se le otorga créditos debido a su nivel de insolvencia, es por esto que presentan niveles bajos de endeudamiento financiero, sin embargo, si adquieren deudas informales.

Las consecuencias de las familias que tienen deuda se reflejan en la disminución de ahorros, altos pagos por intereses, reducción de los recursos que están destinados para otros gastos y aumento de la desconfianza de las instituciones financieras.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problemática general**

¿Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?

### **1.2.2 Problemática específica**

**P1:** ¿Existe relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?

**P2:** ¿Existe relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

**O1:** Determinar la relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**O2:** Determinar la relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

**H1:** Existe relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**H2:** Existe relación entre la calidad de vida y demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

## **CAPÍTULO II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **2.1.1. Según su enfoque**

La investigación posee un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por ser objetivo, secuencial y justificativo; ya que cada etapa antecede a la siguiente y no se puede evitar pasos. Se comienza de una idea, una vez delimitada, se construyen objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se elabora la estructura de un marco teórico. Después, se establecen hipótesis y determinan variables; se elabora un plan para probarlas (diseño); se miden y se analizan (usando métodos estadísticos), y se desarrollan conclusiones al respecto (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

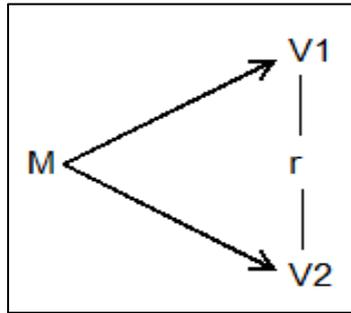
#### **2.1.2. Según su alcance**

La investigación es de alcance correlacional ya que el objetivo es saber la relación que puede existir entre dos variables en un contexto en específico. Además, se pretende responder las preguntas de investigación planteadas, midiendo cada variable, describiéndolas, y cuantificando y analizando la relación entre ellas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### **2.1.3. Según el diseño**

La investigación presenta un diseño no experimental – transeccional, debido a que no se realizará ningún tipo de manipulación intencional sobre las variables de estudio y solo se limita a medirlas en su estado natural y en un tiempo determinado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La representación del paradigma de investigación es la siguiente:



**En donde:**

**M** = Microempresarios formales del distrito de Los Olivos

**V1** = Calidad de Vida

**V2** = Endeudamiento en el Sistema Financiero

**r** = Nivel de correlación.

**2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

**2.2.1. Población**

La población de estudio para la presente investigación estuvo compuesta por 702 microempresarios formales del distrito de Los Olivos. Debemos considerar que la población se define como el conjunto de elementos o individuos que forman parte de la problemática de investigación, ya que presentan particularidades o peculiaridades comunes que son motivo de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

**2.2.2. Muestra**

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) la muestra es un conjunto de individuos que son seleccionados del total de la población, debido a que presentan características específicas sobre el problema que es motivo de investigación.

La muestra tomada para este estudio es probabilística y está conformada por 249 microempresarios formales del distrito de Los Olivos, los cuales fueron seleccionados

de forma voluntaria. Para hallar la muestra se usó la siguiente fórmula de población finita:

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

**N: tamaño de población**

**Z: nivel de confianza, 95 % = 1.96**

**P: probabilidad a favor, 0,5**

**q: probabilidad en contra, 0.5**

**E: error de estimación, 0.05**

**n: tamaño de la muestra, 249**

### **2.2.3. Unidad de Estudio**

Se establece como unidad de estudio a los microempresarios formales del distrito de Los Olivos.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1. Técnicas de Recolección de Datos**

Para esta investigación, la técnica empleada fue la encuesta, la cual se realizó con la cooperación de los empresarios formales del distrito de Los Olivos. Al respecto, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) definieron a la encuesta como una técnica que proporciona datos mediante la resolución de una serie de interrogantes organizadas en un texto, en el cual los encuestados brindaran su punto de vista sobre las características del problema investigado.

### 2.3.2. Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario, el cual consta de un conjunto de interrogantes, respecto a las variables de la presente investigación. Está conformado por veinte (20) preguntas cerradas, de las cuales once (11) son de la variable calidad de vida y nueve (09) del endeudamiento en el Sistema Financiero. Asimismo, se basa en la escala de Likert con el fin de medir el grado de relación de las variables establecidas en la presente investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### 2.3.3. Validez

Para la presente investigación, el instrumento de recolección de datos, tuvo como referencia artículos científicos verificados por expertos, los cuales analizan las variables calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero, respectivamente:

- Jaimes, E., Orellana, R., Reiban, M. & Gonzáles, J. (2016). Análisis de la calidad de vida en el Cantón Déleg, Provincia del Cañar-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75), 460-488.
- Peñaherrera-Larenas, Fabián, Cárdenas-Cobo, Jesennia, & Cedillo-Fajardo, Miguel. (2015). Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 19(77), 166-173.
- Denegri, M., Cabezas, D., del Valle, C., González, Y. & Sepúlveda, J. (2012). Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento: validez factorial y perfiles actitudinales en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 11(2), 497-509.
- Parrado, F., & Mendivelso, M. (2015). Descripción de hábitos compra y endeudamiento de una muestra de consumidores del área metropolitana de Pereira. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13(2), 107-115.

#### 2.3.4. Confiabilidad

Para hallar la fiabilidad del instrumento de medición, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach en el programa SPSS 25.0. Dicha prueba permite medir la confiabilidad de los 20 ítems que conforman el cuestionario. Por ello, se realizó una prueba piloto con 40 microempresarios.

**Tabla 1 Cuadro Estadístico de fiabilidad**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
1,000	20

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 2 Coeficiente de confiabilidad**

RANGOS	MAGNITUD
Coeficiente Alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente Alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente Alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente Alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente Alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente Alfa < 0.5	Inaceptable

*Fuente: George & Mallery (2003)*

El resultado del análisis de confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach es 1,000, lo cual significa que el instrumento utilizado tiene una confiabilidad excelente.

#### **2.4. Técnicas de Análisis de Datos**

La técnica de análisis de datos de la presente investigación es estadístico descriptivo, puesto que el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario conformado por veinte (20) interrogantes cuyas respuestas estaban reguladas según la escala de Likert. Luego de la recolección de datos, se procedió a registrarlo en una Base de Datos (Ms Excel) otorgándole un código a cada respuesta, una vez codificado, se procedió con el análisis. Para ello, se utilizó el software IBM SPSS Statistics 25.0 (Statistical Package for the Social Sciences) dado que es más fiable para este tipo de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### **2.5. Procedimiento**

Al conocer que el instrumento de recolección de datos cuenta con validez, pues cuenta con la verificación de expertos que han realizado distintas investigaciones en diversos campos con este instrumento, se procedió a realizar una prueba piloto, la cual consistió en encuestar 40 microempresarios y con los resultados obtenidos se halló el Alfa de Cronbach, el cual debe ser mayor a 0,8 para que de esta manera se corrobore la confiabilidad del instrumento. Al realizar la prueba piloto, se obtuvo como resultado un número mayor a 0,8, es decir, 1,000, el cual indica que se puede proceder a encuestar a la muestra total. Por lo tanto, se puede decir que el instrumento es válido y confiable.

#### **2.6. Aspectos Éticos**

En cuanto al aspecto ético, se puede señalar que los datos que se especifican en la presente indagación se recopilaban de la muestra estudiada y se analizaron de manera confiable sin falsedades. También, cada uno de los valores que forman parte de la base de datos proviene de la aplicación de los cuestionarios utilizados en la encuesta realizada a los microempresarios formales del distrito de Los Olivos. Por otra parte, para llevar a

cabo los procesos de la investigación se contó con la autorización y la aceptación voluntaria de cada participante. Asimismo, se mantendrá: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración (c) y se ha evitado el prejuizgamiento.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 2.2 Análisis Descriptivo

Luego de realizar la recolección de datos, a través de la encuesta, se procederá a analizar los resultados de las veinte (20) preguntas de la misma.

A continuación, se analizará, a través de tablas de frecuencia y figuras, las once (11) preguntas que corresponden a la variable calidad de vida.

**Tabla 3 Frecuencia de la pregunta N° 1**

#### Estoy satisfecho con mi lugar de trabajo (empleo)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	6	2,4	2,4	2,4
A VECES	59	23,7	23,7	26,1
CASI SIEMPRE	138	55,4	55,4	81,5
SIEMPRE	46	18,5	18,5	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 1 Frecuencia de la pregunta N° 1**



*Fuente: Tabla 3*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 3 así como en la figura 1, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 2.4% indicó que “casi nunca” se siente satisfecho con su empleo, el 23.7% indicó que “a veces”, asimismo el 55.4% indicó que “casi siempre” y el 18.5% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios se sienten satisfechos con su empleo.

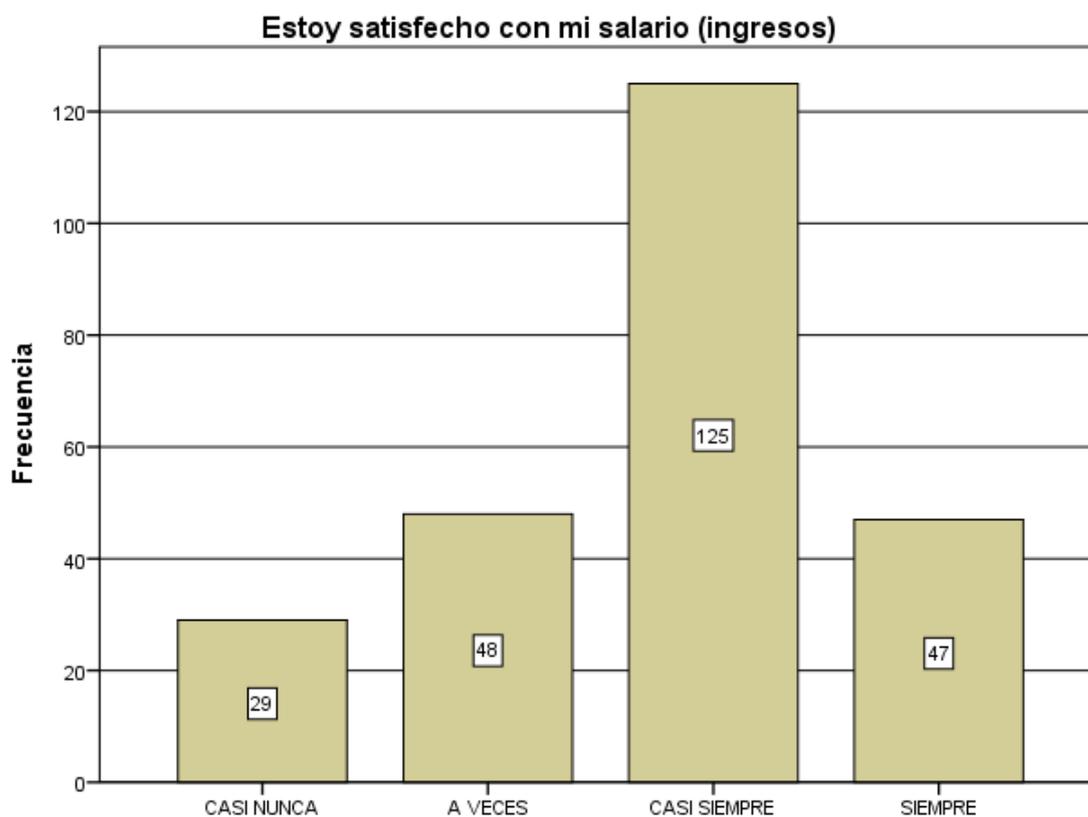
**Tabla 4 Frecuencia de la pregunta N° 2**

**Estoy satisfecho con mi salario (ingresos)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	29	11,6	11,6	11,6
	A VECES	48	19,3	19,3	30,9
	CASI SIEMPRE	125	50,2	50,2	81,1
	SIEMPRE	47	18,9	18,9	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 2 Frecuencia de la pregunta N° 2**



*Fuente: Tabla 4*

### Interpretación:

En la tabla de frecuencias 4 así como en la figura 2, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 11.6% indicó que “casi nunca” se siente satisfecho con sus ingresos, el 19.3% indicó que “a veces”, asimismo el 50.2% indicó que “casi siempre” y el 18.9% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que son pocos los microempresarios que no están satisfechos con sus ingresos.

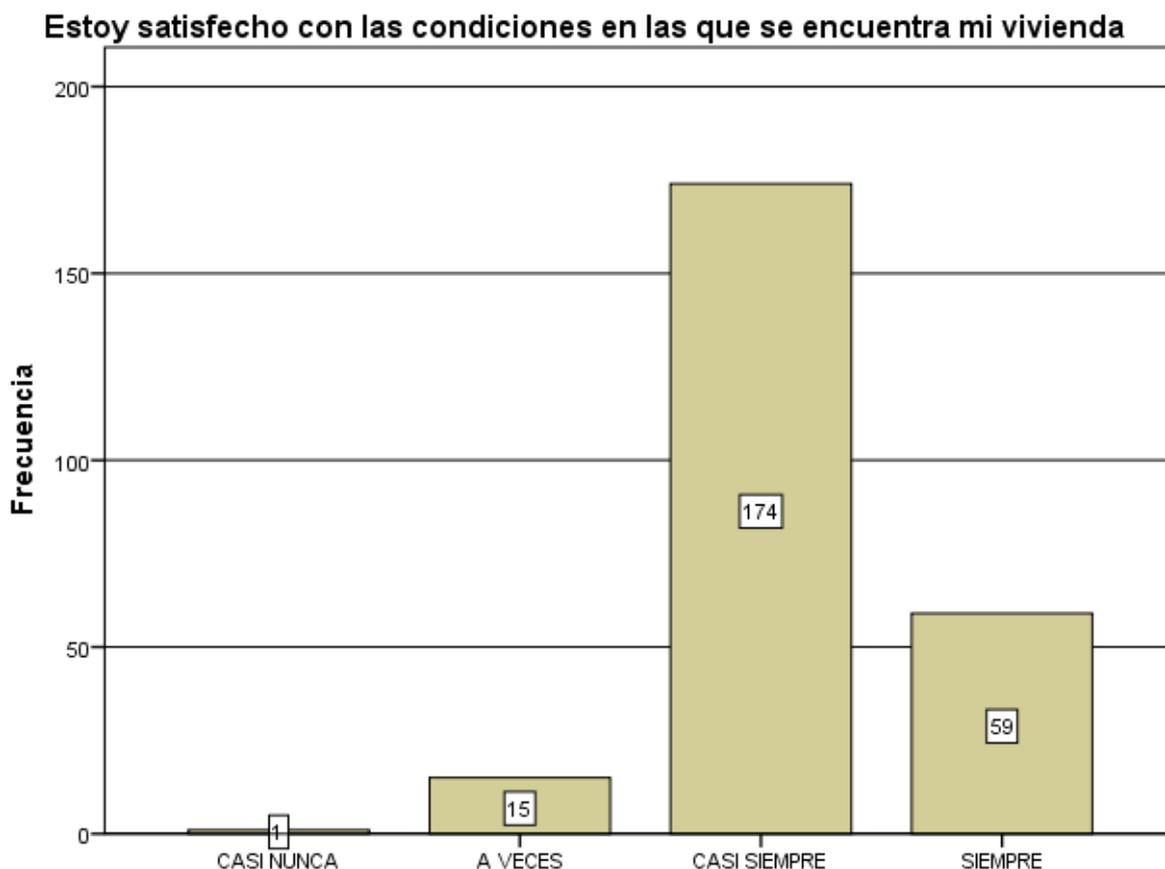
**Tabla 5 Frecuencia de la pregunta N° 3**

#### Estoy satisfecho con las condiciones en las que se encuentra mi vivienda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	1	,4	,4	,4
A VECES	15	6,0	6,0	6,4
CASI SIEMPRE	174	69,9	69,9	76,3
SIEMPRE	59	23,7	23,7	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 3 Frecuencia de la pregunta N° 3**



*Fuente: Tabla 5*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 5 así como en la figura 3, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” se siente satisfecho con las condiciones en las que se encuentra su vivienda, mientras que, el 6% indicó que “a veces”, el 69.9% indicó que “casi siempre” y el 23.7 % indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios están satisfechos con las condiciones en las que se encuentra su vivienda.

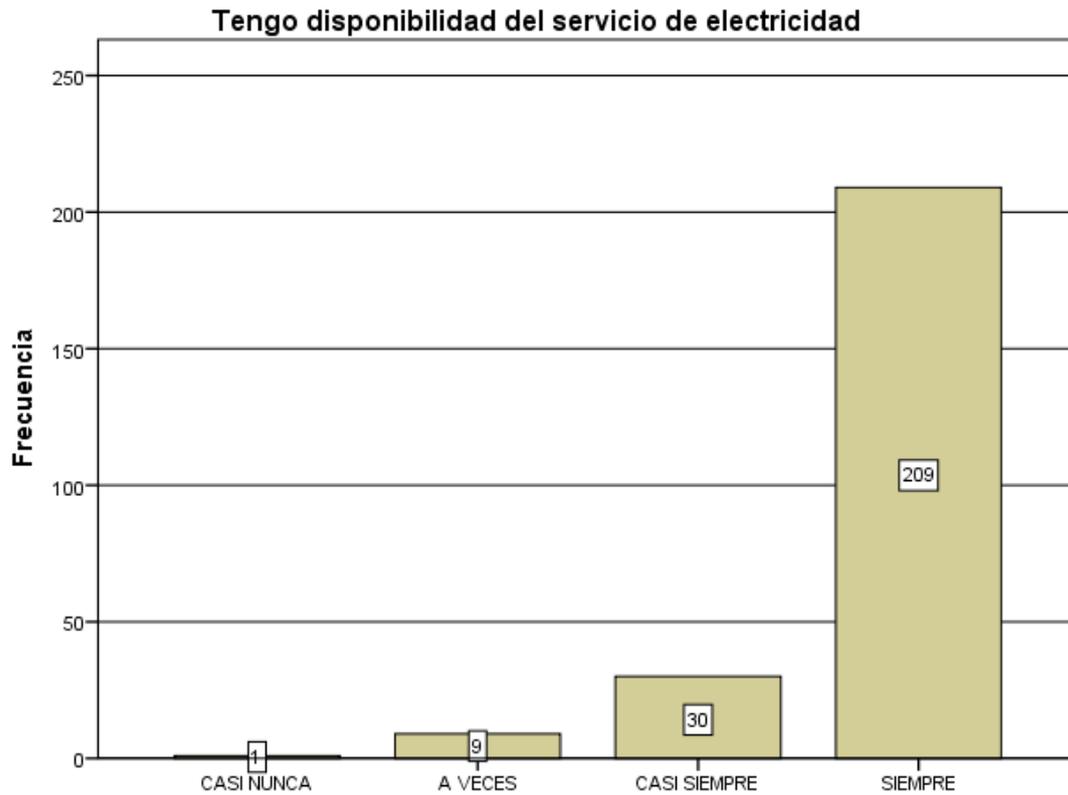
**Tabla 6 Frecuencia de la pregunta N° 4**

**Tengo disponibilidad del servicio de electricidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	1	,4	,4	,4
	A VECES	9	3,6	3,6	4,0
	CASI SIEMPRE	30	12,0	12,0	16,1
	SIEMPRE	209	83,9	83,9	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 4 Frecuencia de la pregunta N° 4**



*Fuente: Tabla 6*

### **Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 6 así como en la figura 4, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” tiene disponibilidad del servicio de electricidad, asimismo el 3.6% indicó que “a veces”, el 12% indicó que “casi siempre”, mientras que el 83.9% indicó que “siempre. Por ello, se puede decir que los microempresarios no carecen del servicio de electricidad.

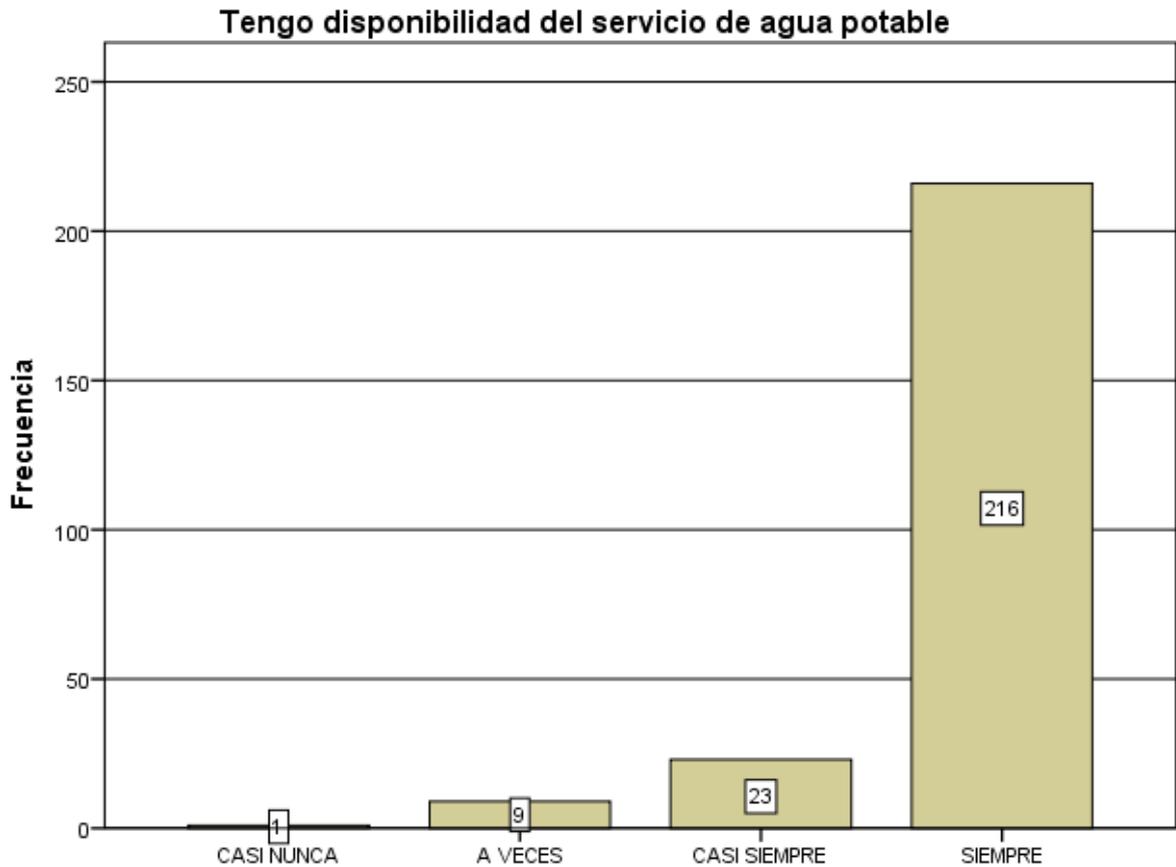
**Tabla 7 Frecuencia de la pregunta N° 5**

#### **Tengo disponibilidad del servicio de agua potable**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	1	,4	,4	,4
A VECES	9	3,6	3,6	4,0
CASI SIEMPRE	23	9,2	9,2	13,3
SIEMPRE	216	86,7	86,7	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 5 Frecuencia de la pregunta N° 5**



*Fuente: Tabla 7*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 7 así como en la figura 5, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” tiene disponibilidad de agua potable, asimismo el 3.6% indicó que “a veces”, el 9.2% indicó que “casi siempre”, mientras que el 86.7% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de microempresarios cuentan con disponibilidad de agua potable.

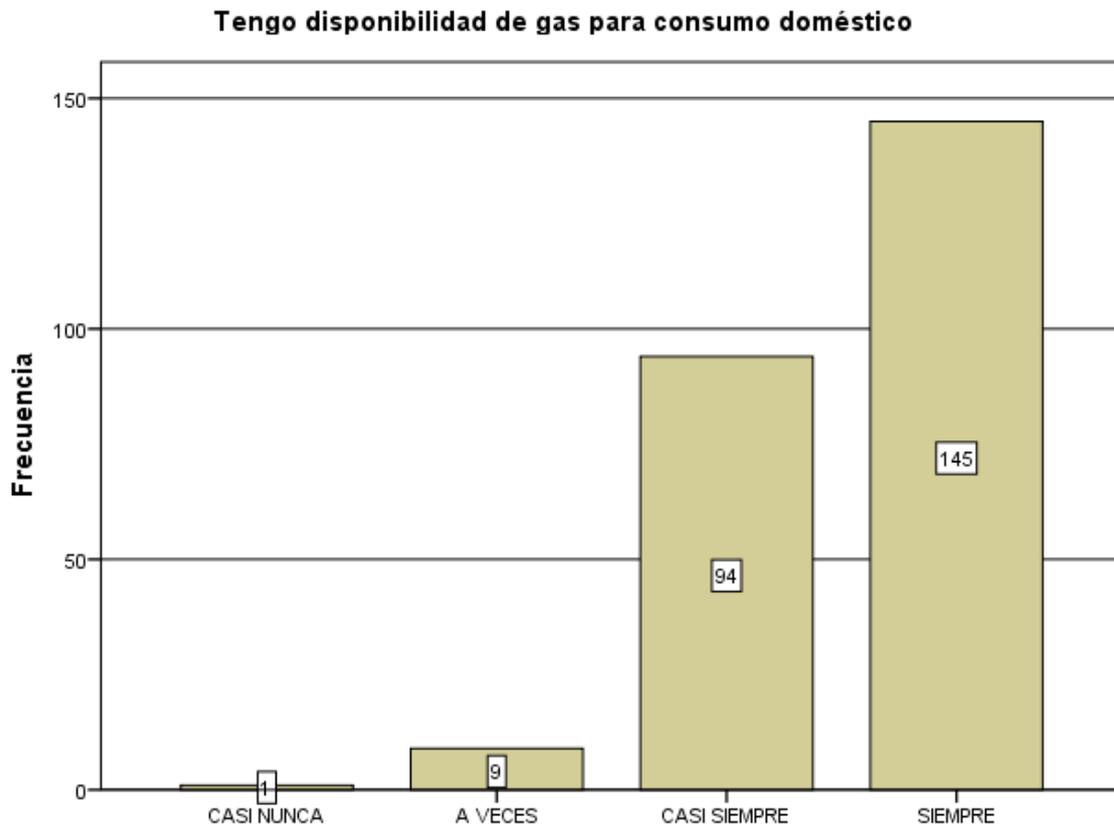
**Tabla 8 Frecuencia de la pregunta N° 6**

**Tengo disponibilidad de gas para consumo doméstico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	1	,4	,4	,4
	A VECES	9	3,6	3,6	4,0
	CASI SIEMPRE	94	37,8	37,8	41,8
	SIEMPRE	145	58,2	58,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6 Frecuencia de la pregunta N° 6**



*Fuente: Tabla 8*

### **Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 8 así como en la figura 6, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca tiene disponibilidad de gas para consumo doméstico, asimismo el 3.6% indicó que “a veces”, el 37.8% indicó que “casi siempre”, mientras que el 58.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios cuentan con disponibilidad de gas para consumo doméstico.

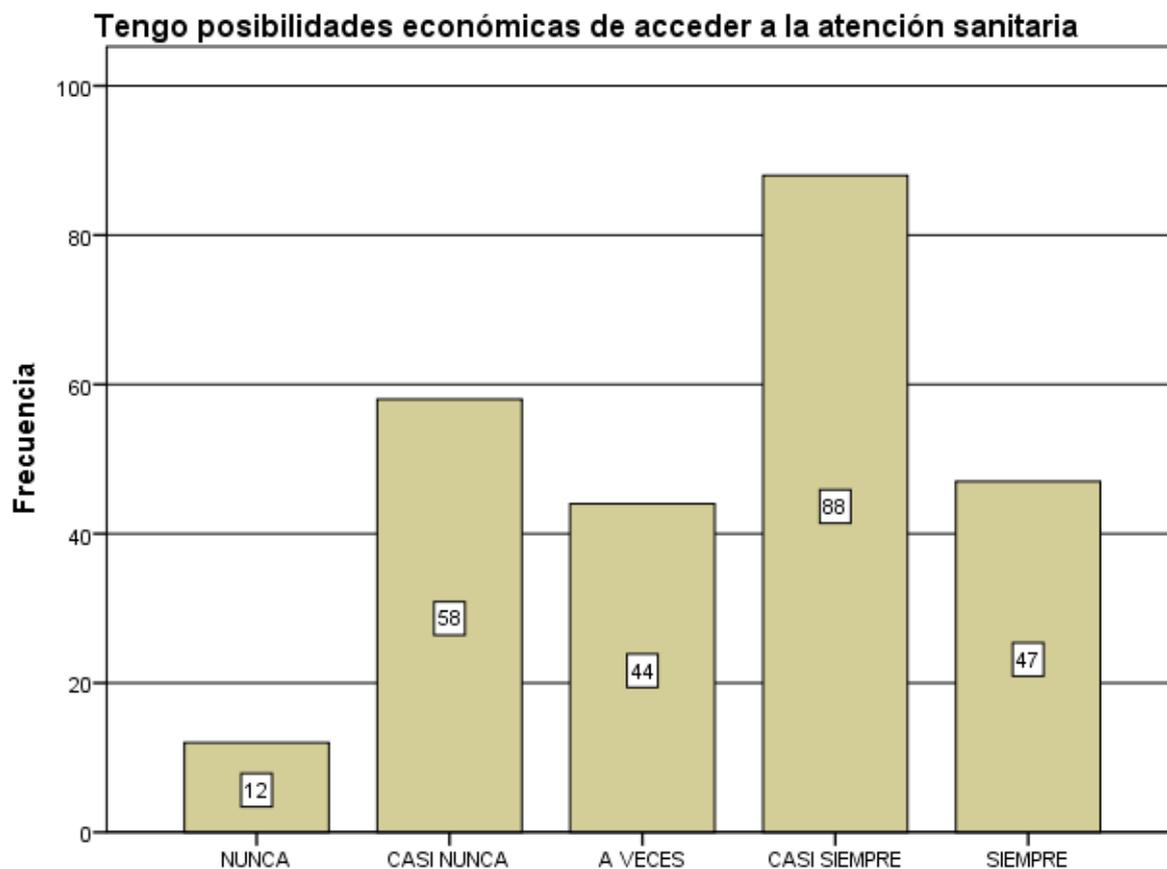
**Tabla 9 Frecuencia de la pregunta N° 7**

#### **Tengo posibilidades económicas de acceder a la atención sanitaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	12	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	58	23,3	23,3	28,1
	A VECES	44	17,7	17,7	45,8
	CASI SIEMPRE	88	35,3	35,3	81,1
	SIEMPRE	47	18,9	18,9	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 7 Frecuencia de la pregunta N° 7**



*Fuente: Tabla 9*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 9 así como en la figura 7, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 4.8% indicó que “nunca” tiene posibilidades económicas de acceder a la atención sanitaria, el 23.3% indicó que “casi nunca”, asimismo, el 17.7% indicó que “a veces”, el 35.3% indicó que “casi siempre”, mientras que el 18.9% indicó que “casi siempre”. Por ello, se puede decir que son pocos los microempresarios que no cuentan con las posibilidades económicas para acceder a la atención sanitaria.

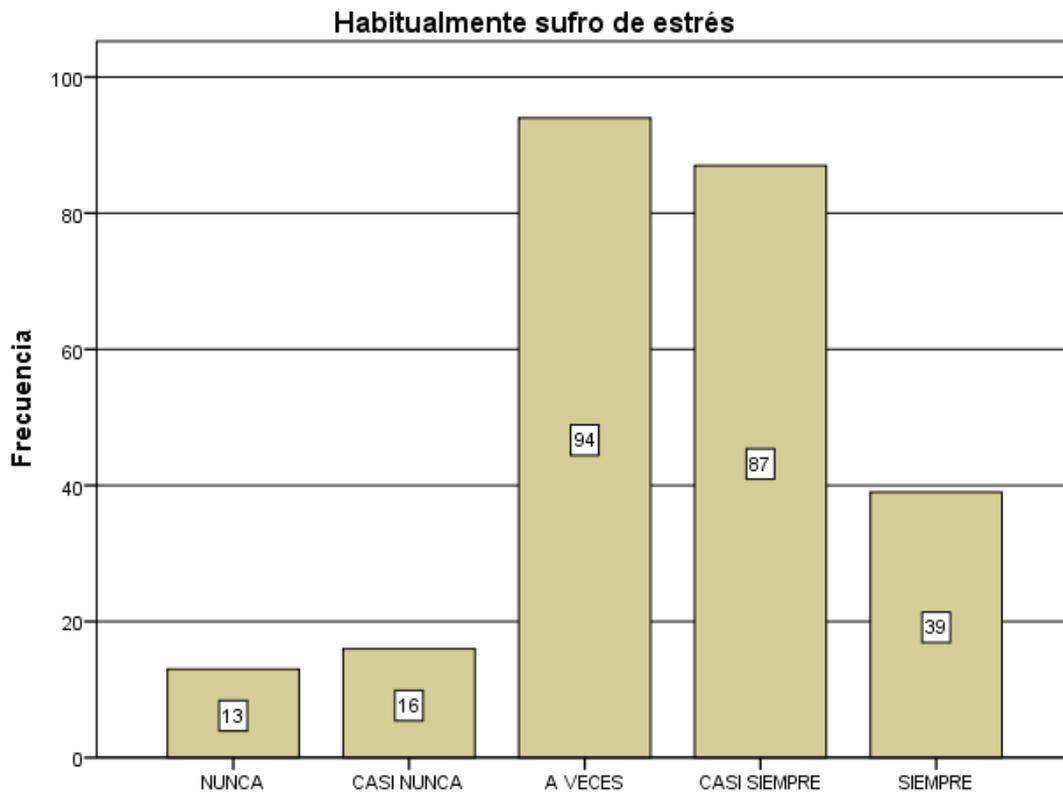
**Tabla 10 Frecuencia de la pregunta N° 8**

**Habitualmente sufro de estrés**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	13	5,2	5,2	5,2
	CASI NUNCA	16	6,4	6,4	11,6
	A VECES	94	37,8	37,8	49,4
	CASI SIEMPRE	87	34,9	34,9	84,3
	SIEMPRE	39	15,7	15,7	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 8 Frecuencia de la pregunta N° 8**



*Fuente: Tabla 10*

### Interpretación:

En la tabla de frecuencias 10 así como en la figura 8, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 5.2% indicó que “nunca” habitualmente sufre de estrés, asimismo el 6.4% indicó que “casi nunca”, el 37.8% indicó que “a veces”, mientras que el 39.4% indicó que “casi siempre” y finalmente el 15.7% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios habitualmente sufren de estrés.

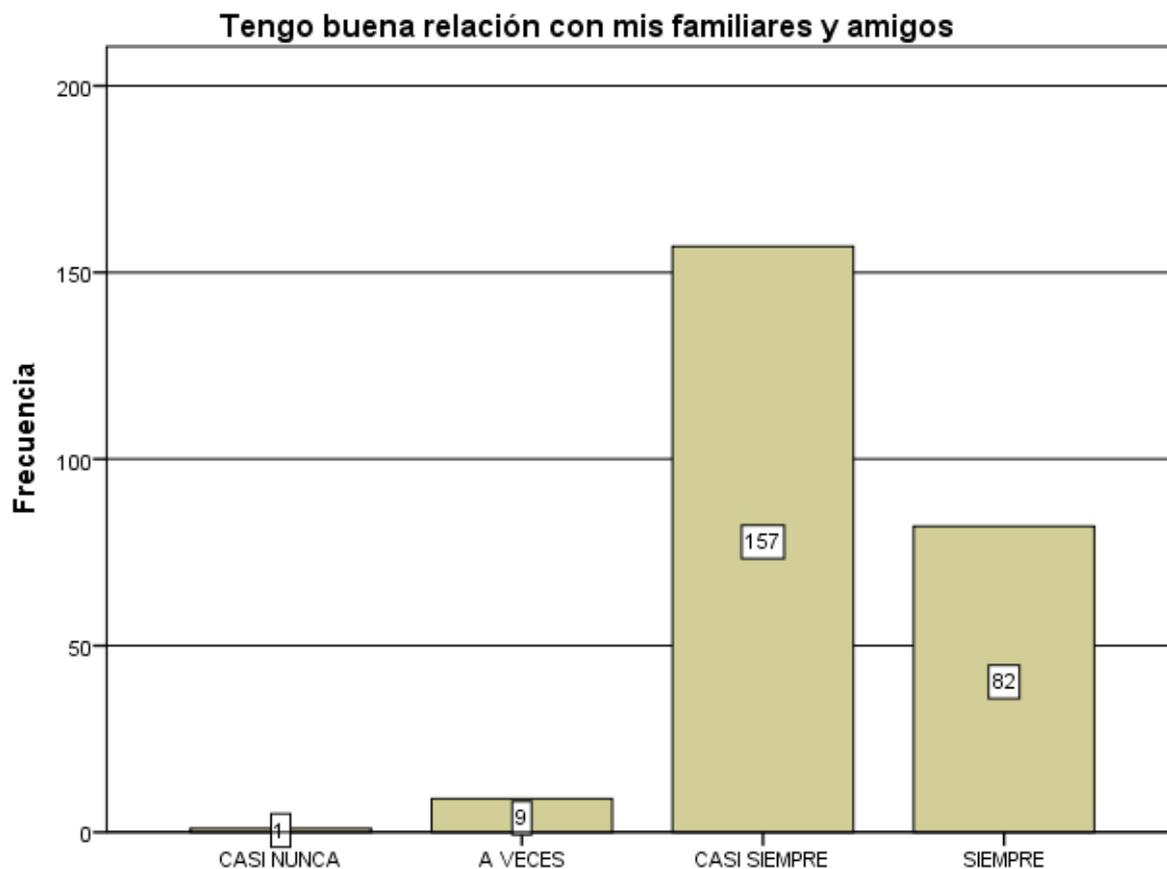
**Tabla 11 Frecuencia de la pregunta N° 9**

#### **Tengo buena relación con mis familiares y amigos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI	1	,4	,4	,4
NUNCA				
A VECES	9	3,6	3,6	4,0
CASI				
SIEMPRE	157	63,1	63,1	67,1
SIEMPRE	82	32,9	32,9	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 9 Frecuencia de la pregunta N° 9**



*Fuente: Tabla 11*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 11 así como en la figura 9, se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” tiene buena relación con sus familiares y amigos, asimismo el 3.6% indicó que “a veces”, el 63.1% indicó que “casi siempre”, mientras que el 32.9% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios tienen buena relación con sus familiares y amigos.

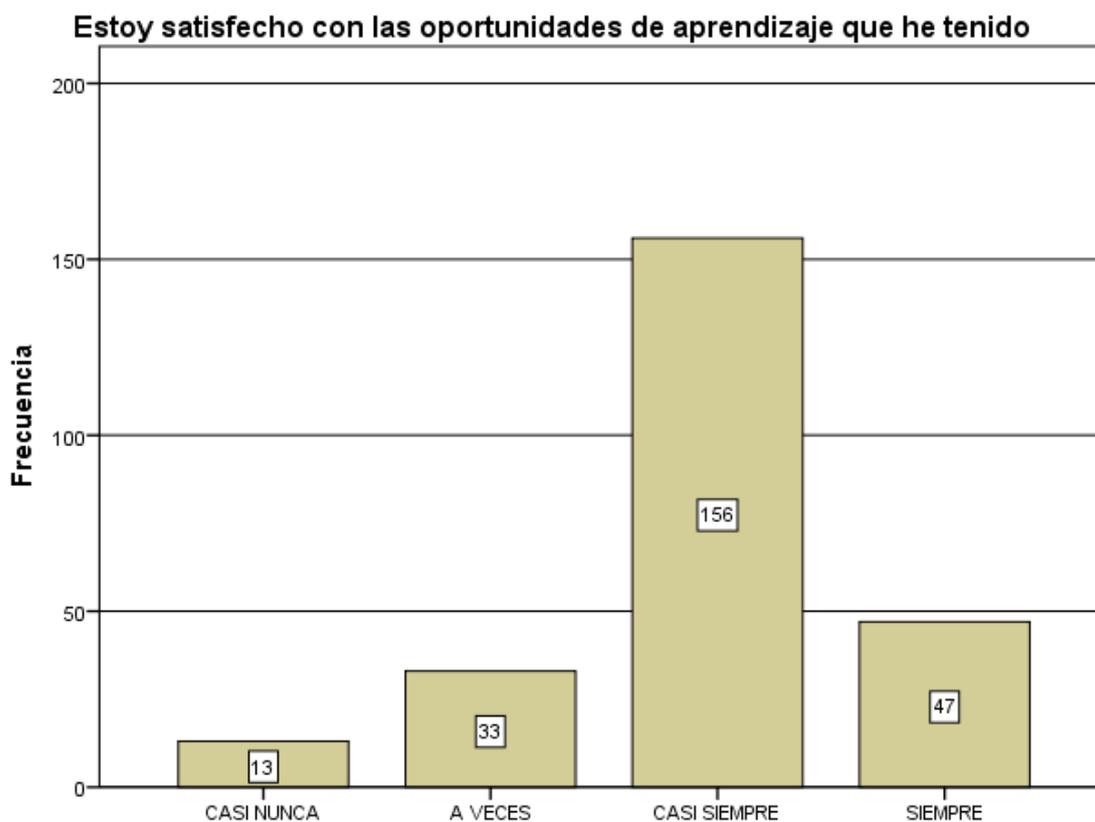
**Tabla 12 Frecuencia de la pregunta N° 10**

**Estoy satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que he tenido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	13	5,2	5,2	5,2
	A VECES	33	13,3	13,3	18,5
	CASI SIEMPRE	156	62,7	62,7	81,1
	SIEMPRE	47	18,9	18,9	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 10 Frecuencia de la pregunta N° 10**



*Fuente: Tabla 12*

### Interpretación:

En la tabla de frecuencias 12 así como en la figura 10 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 5.2% indicó que “casi nunca” se siente satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que ha tenido, asimismo el 13.3% indicó que “a veces”, el 62.7% indicó que “casi siempre”, mientras que el 18.9% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios se sienten satisfechos con las oportunidades de aprendizaje que han tenido.

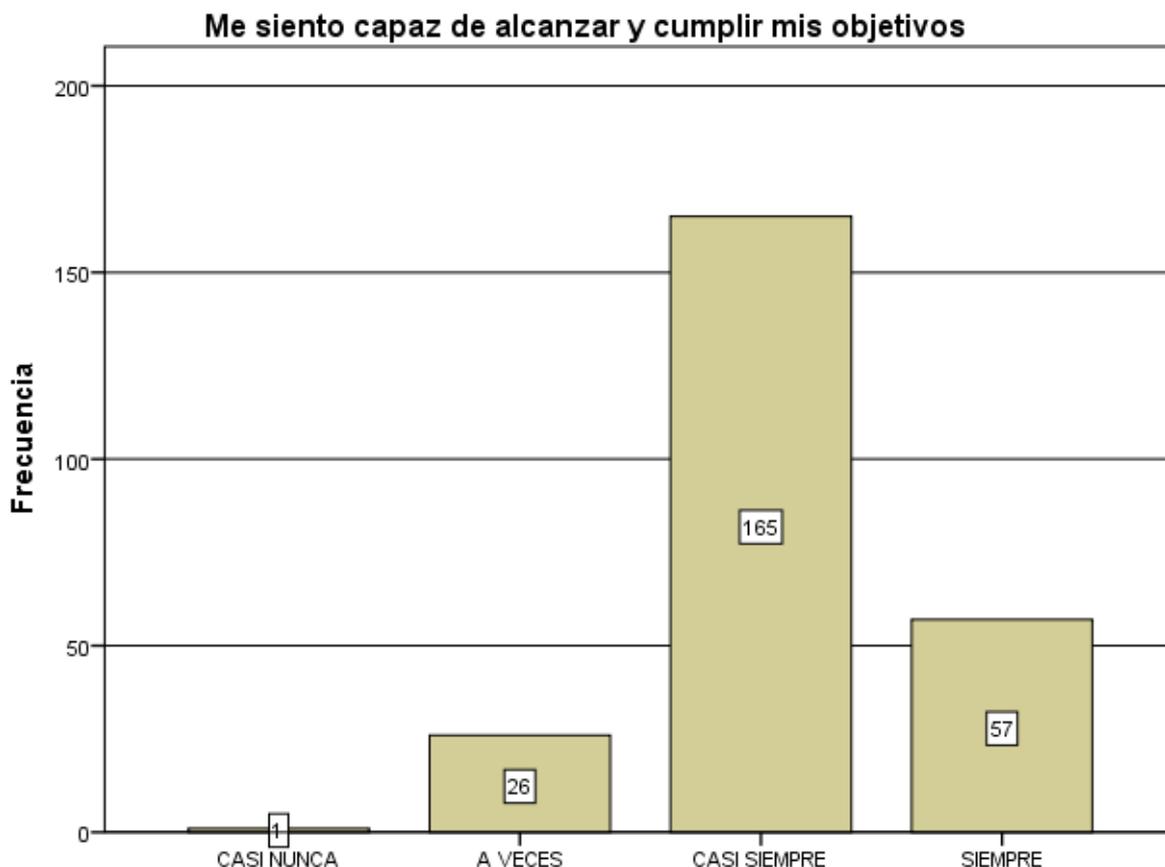
**Tabla 13 Frecuencia de la pregunta N° 11**

#### Me siento capaz de alcanzar y cumplir mis objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	1	,4	,4	,4
A VECES	26	10,4	10,4	10,8
CASI SIEMPRE	165	66,3	66,3	77,1
SIEMPRE	57	22,9	22,9	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 11 Frecuencia de la pregunta N° 11**



*Fuente: Tabla 13*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 13 así como en la figura 11 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” se siente capaz de alcanzar y cumplir sus objetivos, asimismo el 10.4% indicó que “a veces”, el 66.3% indicó que “casi siempre”, mientras que el 22.9% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios se sienten capaces de alcanzar y cumplir sus objetivos.

Seguidamente, se procederá a analizar, a través de tablas de frecuencia y figuras, las nueve (09) preguntas correspondientes a la variable endeudamiento en el Sistema Financiero.

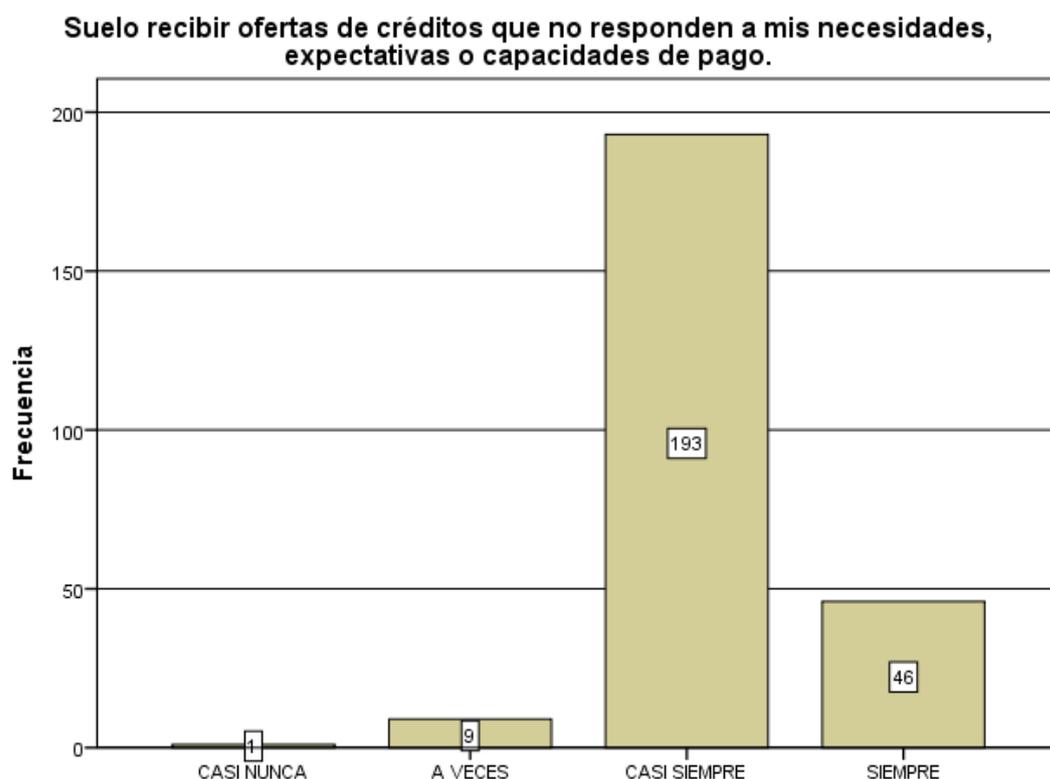
**Tabla 14 Frecuencia de la pregunta N° 12**

**Suelo recibir ofertas de créditos que no responden a mis necesidades, expectativas o capacidades de pago.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI NUNCA	1	,4	,4	,4
A VECES	9	3,6	3,6	4,0
CASI SIEMPRE	193	77,5	77,5	81,5
SIEMPRE	46	18,5	18,5	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 12 Frecuencia de la pregunta N° 12**



*Fuente: Tabla 14*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 14 así como en la figura 12 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” suele recibir ofertas de créditos que no responden a sus necesidades, expectativas o capacidades de pago, el 3.6% indicó que “a

veces”, asimismo el 77.5% indicó que “casi siempre”, mientras que el 18.5% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios suelen recibir ofertas de créditos que nos responden a sus necesidades, expectativas o capacidades de pago.

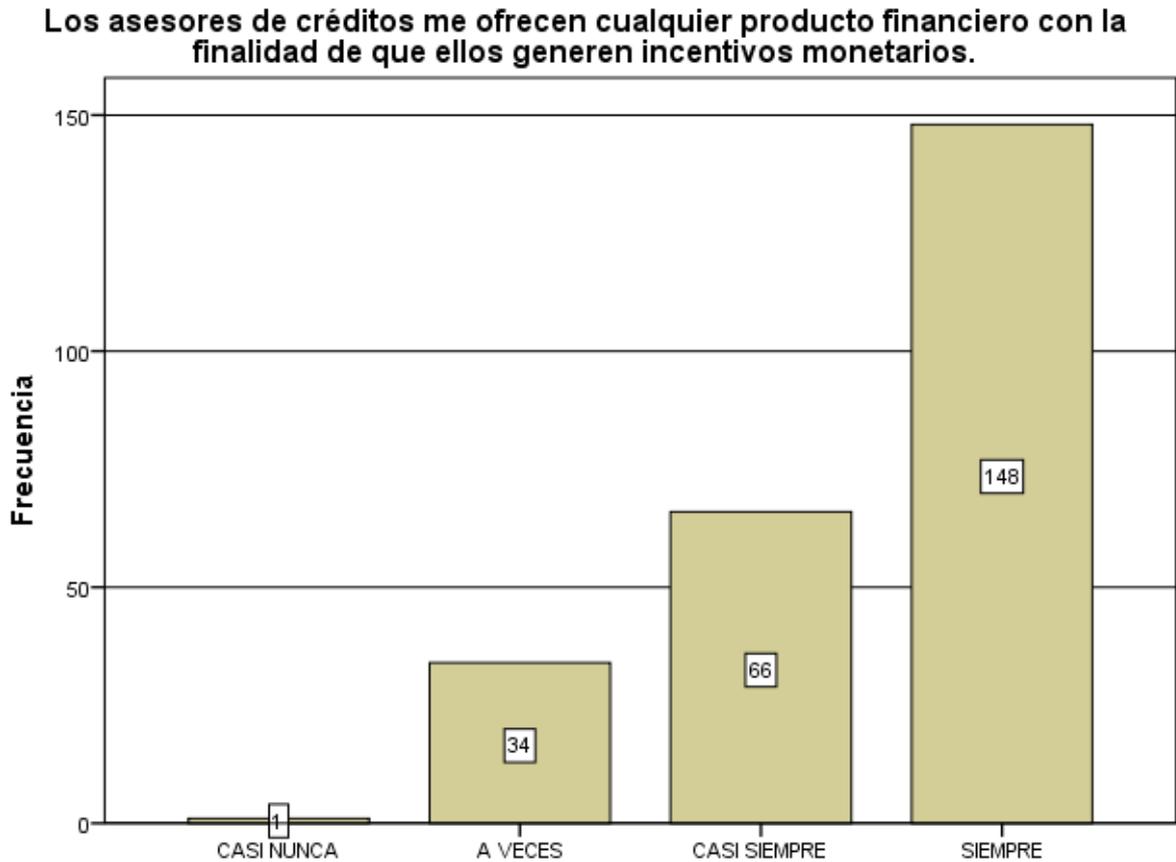
**Tabla 15 Frecuencia de la pregunta N° 13**

**Los asesores de créditos me ofrecen cualquier producto financiero con la finalidad de que ellos generen incentivos monetarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI	1	,4	,4	,4
	NUNCA	34	13,7	13,7	14,1
	A VECES	66	26,5	26,5	40,6
	CASI	148	59,4	59,4	100,0
	SIEMPRE	249	100,0	100,0	
	Total				

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 13 Frecuencia de la pregunta N° 13**



*Fuente: Tabla 15*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 15 así como en la figura 13 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 0.4% indicó que “casi nunca” los asesores de créditos les ofrece cualquier producto financiero con la finalidad de que ellos generen incentivos monetarios, asimismo el 13.7% indicó que “a veces”, el 26.5% indicó que “casi siempre”, mientras que el 59.4% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios piensan que los asesores de créditos les ofrecen cualquier producto financiero con la finalidad de que ellos generen incentivos monetarios.

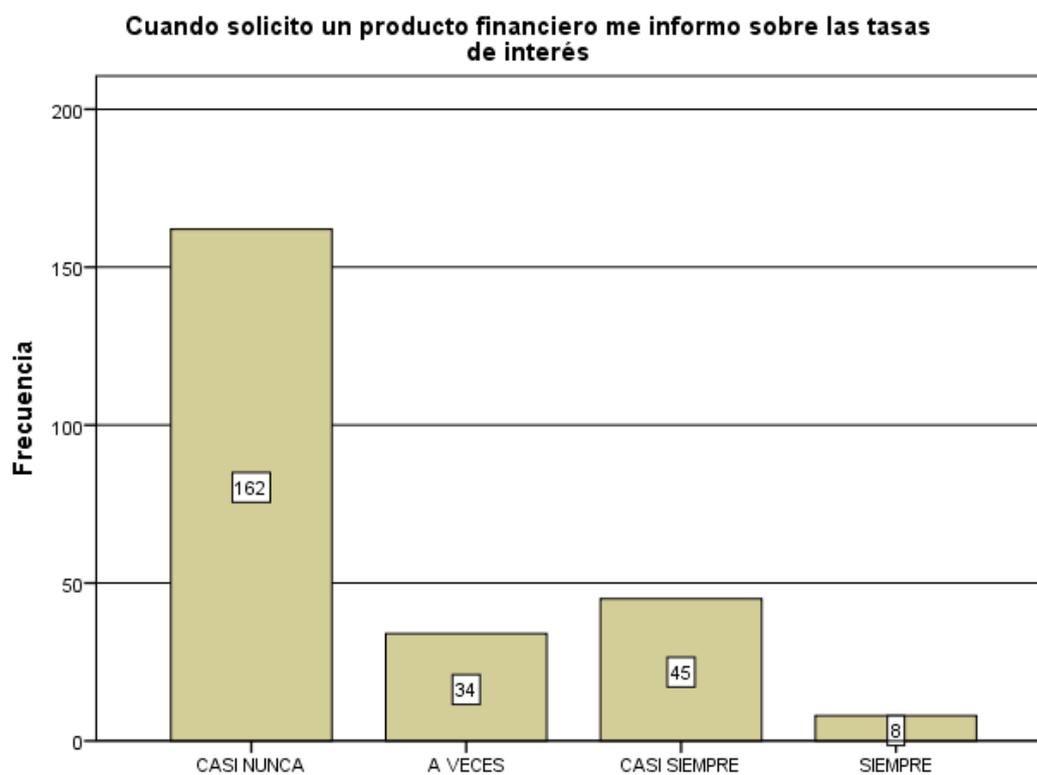
**Tabla 16 Frecuencia de la pregunta N° 14**

**Cuando solicito un producto financiero me informo sobre las tasas de interés**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	162	65,1	65,1	65,1
	A VECES	34	13,7	13,7	78,7
	CASI SIEMPRE	45	18,1	18,1	96,8
	SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 14 Frecuencia de la pregunta N° 14**



*Fuente: Tabla 16*

### **Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 16 así como en la figura 14 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 65.1% indicó que “casi nunca” cuando solicita un producto financiero se informa sobre las tasas de interés, asimismo el 13.7% indicó que “a veces”, el 18.1% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que son pocos los microempresarios que se informan sobre las tasas de interés cuando solicitan y producto financiero.

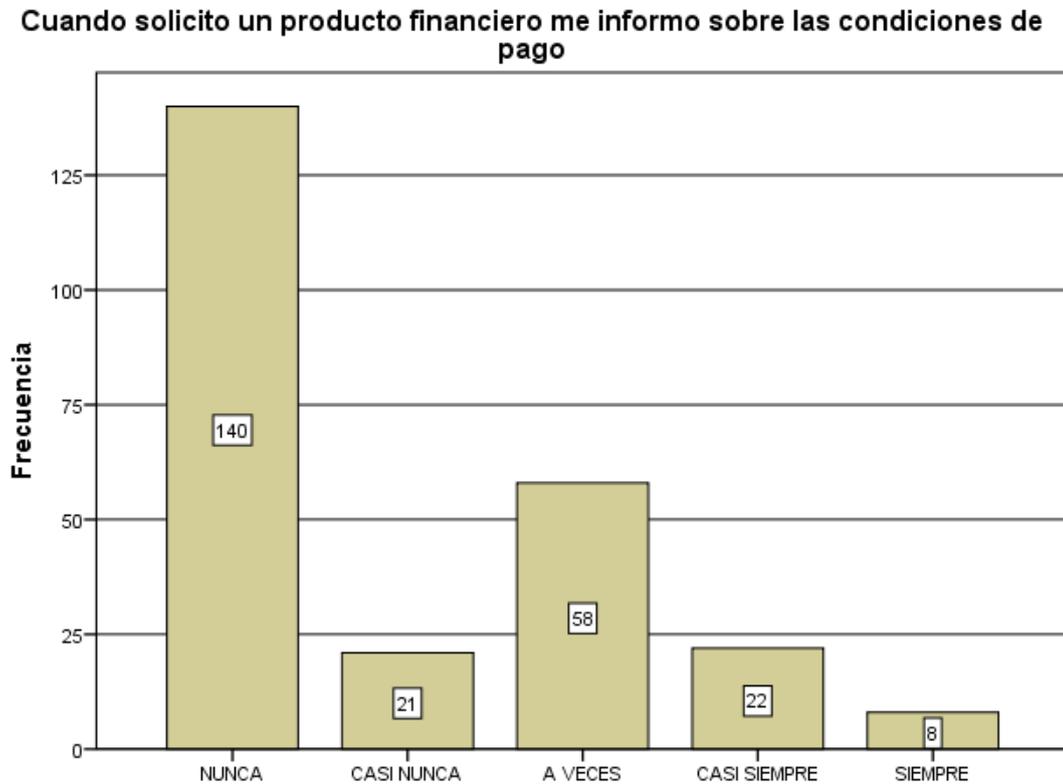
**Tabla 17 Frecuencia de la pregunta N° 15**

**Cuando solicito un producto financiero me informo sobre las condiciones de pago**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	140	56,2	56,2	56,2
	CASI NUNCA	21	8,4	8,4	64,7
	A VECES	58	23,3	23,3	88,0
	CASI SIEMPRE	22	8,8	8,8	96,8
	SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 15 Frecuencia de la pregunta N° 15**



*Fuente: Tabla 18*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 17 así como en la figura 15 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 56.2% indicó que “nunca” cuando solicita un producto financiero se informa sobre las condiciones de pago, asimismo el 8.4% indicó que “casi nunca”, el 23.3% indicó que “a veces”, el 8.8% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios no se informan sobre las condiciones de pago cuando solicitan un producto financiero.

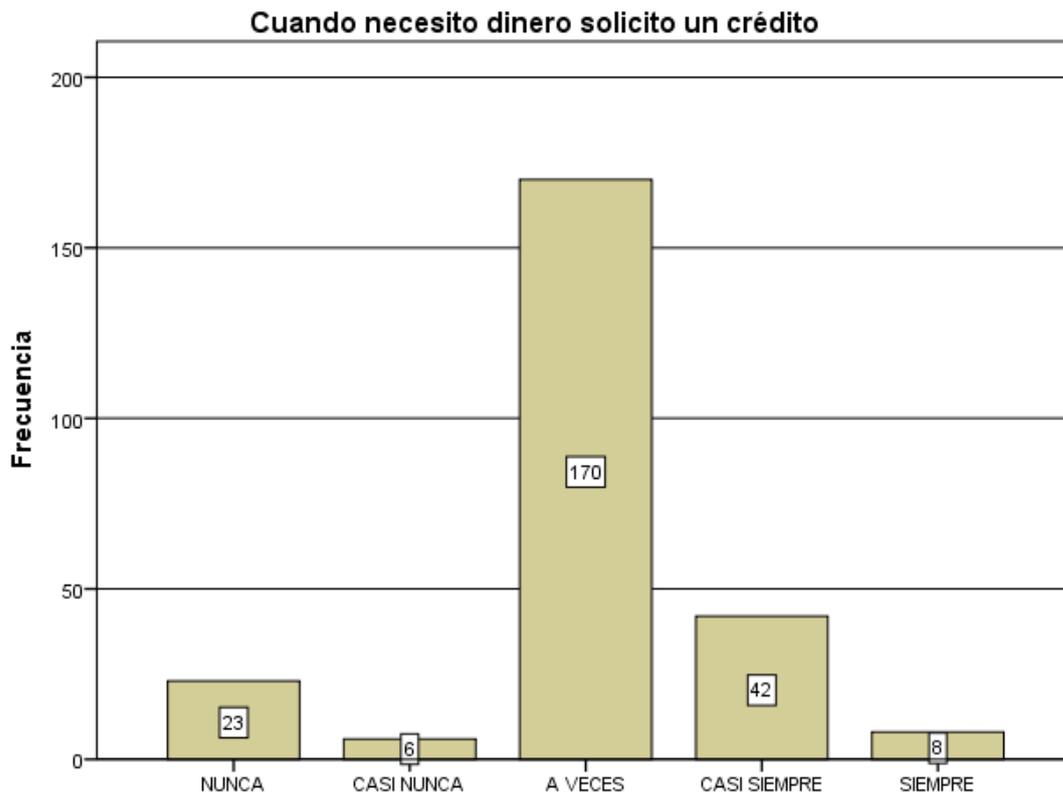
**Tabla 18 Frecuencia de la pregunta N° 16**

**Cuando necesito dinero solicito un crédito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	23	9,2	9,2	9,2
	CASI NUNCA	6	2,4	2,4	11,6
	A VECES	170	68,3	68,3	79,9
	CASI SIEMPRE	42	16,9	16,9	96,8
	SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 16 Frecuencia de la pregunta N° 16**



*Fuente: Tabla 18*

### **Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 18 así como en la figura 16 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 9.2% indicó que “nunca” cuando necesita dinero solicita créditos, el 2.4% indicó que “casi nunca”, asimismo el 68.3% indicó que “a veces”, el 16.9% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios cuando necesitan dinero solicitan créditos.

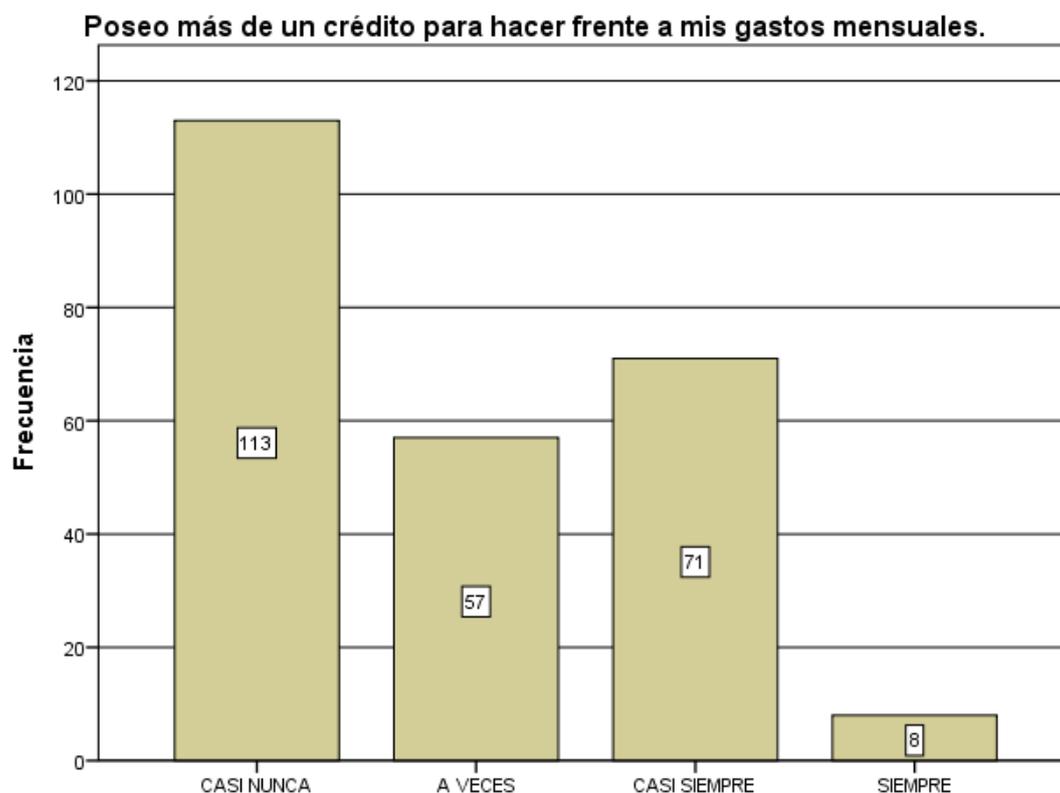
**Tabla 19 Frecuencia de la pregunta N° 17**

#### **Poseo más de un crédito para hacer frente a mis gastos mensuales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	113	45,4	45,4	45,4
	A VECES	57	22,9	22,9	68,3
	CASI SIEMPRE	71	28,5	28,5	96,8
	SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 17 Frecuencia de la pregunta N° 17**



*Fuente: Tabla 19*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 19 así como en la figura 17 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 45.4% indicó que “casi nunca” posee más de un crédito para hacer frente a sus gastos mensuales, asimismo el 22.9% indicó que “a veces”, el 28.5% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que son pocos los microempresarios que poseen más de un crédito para hacer frente a sus gastos mensuales.

**Tabla 20 Frecuencia de la pregunta N° 18**

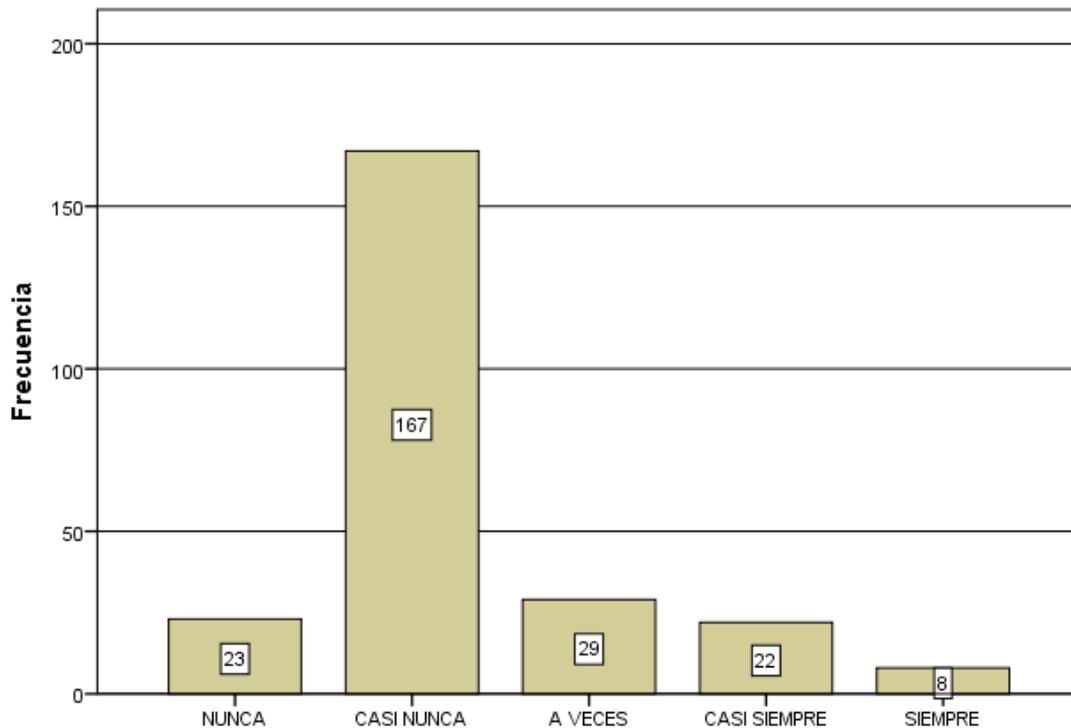
**La mayor parte de mis ingresos mensuales están destinados al pago de mis créditos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	23	9,2	9,2	9,2
CASI NUNCA	167	67,1	67,1	76,3
A VECES	29	11,6	11,6	88,0
CASI SIEMPRE	22	8,8	8,8	96,8
SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 18 Frecuencia de la pregunta N° 18**

**La mayor parte de mis ingresos mensuales están destinados al pago de mis créditos**



*Fuente: Tabla 20*

### **Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 20 así como en la figura 18 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 9.2% indicó que “nunca” la mayor parte de sus ingresos están destinados al pago de sus créditos, asimismo el 67.1% indicó que “casi nunca”, el 11.6% indicó que “a veces”, el 8.8% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que la mayoría de los microempresarios no destinan al pago de sus créditos, la mayor parte de sus ingresos.

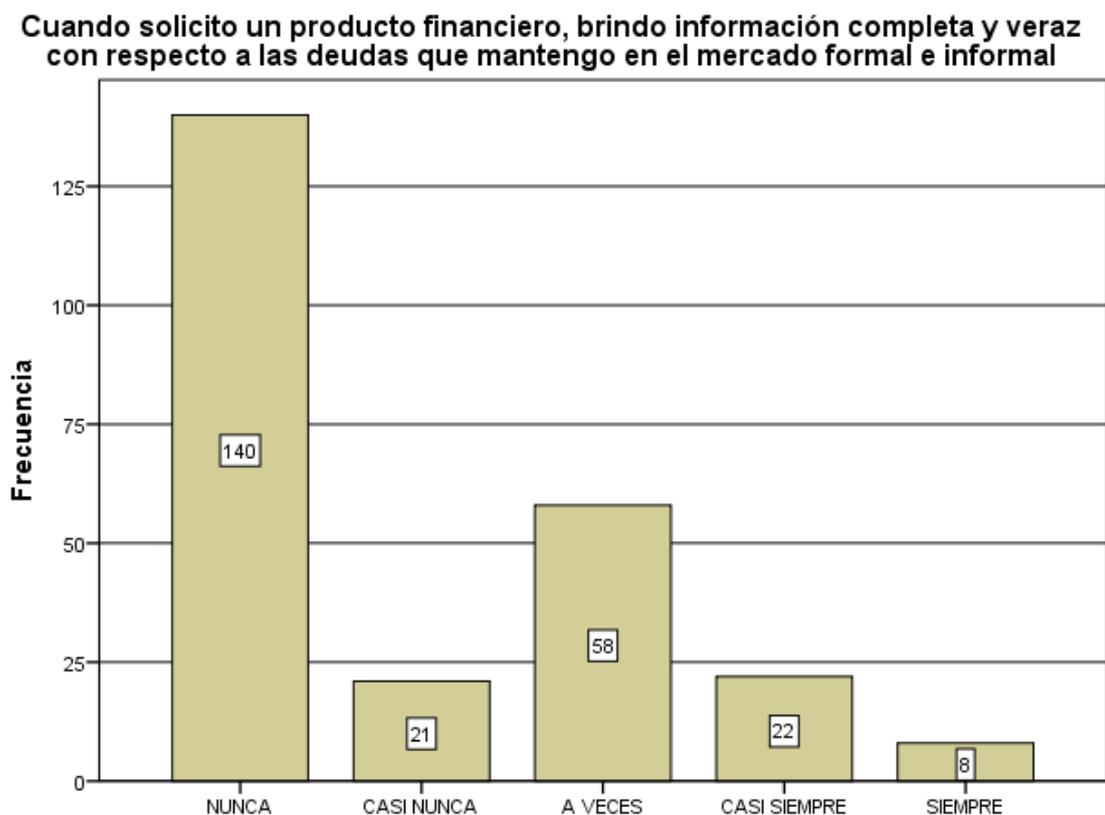
**Tabla 21 Frecuencia de la pregunta N° 19**

**Cuando solicito un producto financiero, brindo información completa y veraz con respecto a las deudas que mantengo en el mercado formal e informal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	140	56,2	56,2	56,2
CASI NUNCA	21	8,4	8,4	64,7
A VECES	58	23,3	23,3	88,0
CASI SIEMPRE	22	8,8	8,8	96,8
SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
Total	249	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Figura 19 Frecuencia de la pregunta N° 19**



*Fuente: Tabla 21*

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 21 así como en la figura 19 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 56.2% indicó que “nunca” cuando solicitan un producto financiero, brindan información completa y veraz con respecto a las deudas que mantienen en el mercado formal e informal, asimismo el 8.4% indicó que “casi nunca”, el 23.3% indicó que “a veces”, el 8.8% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que son pocos los microempresarios que cuando solicitan un producto financiero, brindan información completo y veraz con respecto a las deudas que mantienen en el mercado formal e informal.

**Tabla 22 Frecuencia de la pregunta N° 20**

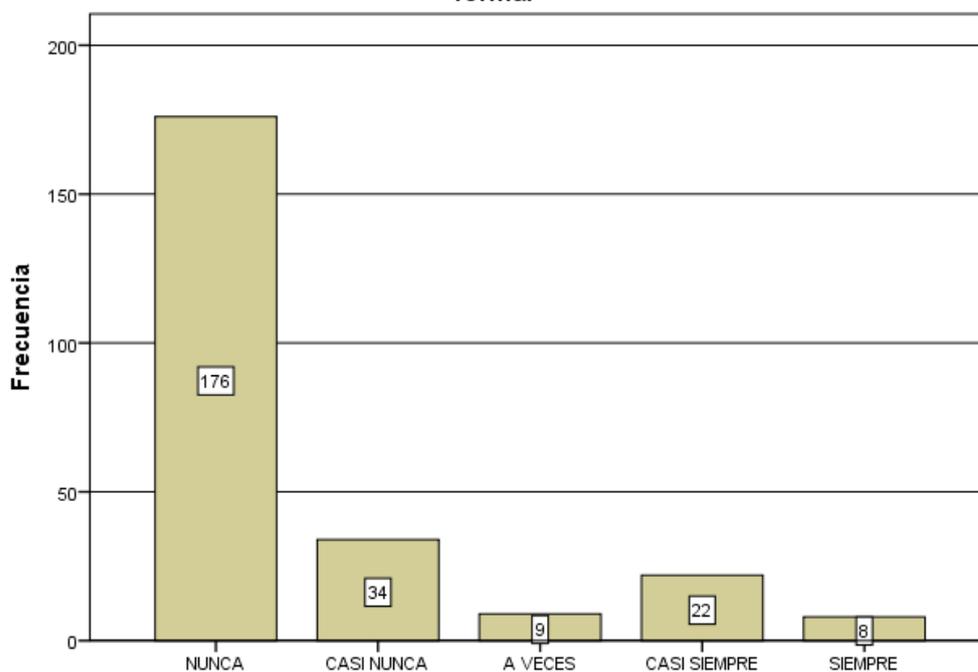
**Suelo endeudarme en el mercado informal para pagar mis deudas en el mercado formal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	176	70,7	70,7	70,7
CASI NUNCA	34	13,7	13,7	84,3
A VECES	9	3,6	3,6	88,0
CASI SIEMPRE	22	8,8	8,8	96,8
SIEMPRE	8	3,2	3,2	100,0
Total	249	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 20 Frecuencia de la pregunta N° 20**

**Suelo endeudarme en el mercado informal para pagar mis deudas en el mercado formal**



Fuente: Tabla 22

**Interpretación:**

En la tabla de frecuencias 22 así como en la figura 20 se puede observar que, de los 249 encuestados, el 70.7% indicó que “nunca” suelen endeudarse en el mercado informal para

pagar sus deudas en el mercado formal, asimismo que el 13.7% indicó que “casi nunca”, el 3.6% indicó que “a veces”, el 8.8% indicó que “casi siempre”, mientras que el 3.2% indicó que “siempre”. Por ello, se puede decir que son pocos los microempresarios que suelen endeudarse en el mercado informal para pagar sus deudas en el mercado formal.

## 3.2 Análisis Inferencial

### 3.2.1 Contrastación de la Hipótesis General

**Hi:** Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**Ho:** No existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**Tabla 23 Cuadro de correlación de variables: Calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	799,403	176	,000
Razón de verosimilitud	289,635	176	,000
Asociación lineal por lineal	5,331	1	,021
N de casos válidos	249		

*Fuente: Elaboración Propia*

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson da como resultado que existe correlación entre las dos variables, debido a que la significación asintótica es de 0,000, la cual es menor

a 0,05, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, sí existe relación entre las variables calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

### 3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específicas

#### *Contrastación de Hipótesis Específica 1*

**H1:** Existe relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**H0:** No existe relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**Tabla 24 Cuadro de correlación de variables: Calidad de vida y oferta crediticia**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	645,917	110	,000
Razón de verosimilitudes	205,716	110	,000
Asociación lineal por lineal	55,159	1	,000
N de casos válidos	249		

*Fuente: Elaboración Propia*

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson da como resultado que existe correlación, debido a que la significación es de 0,000, la cual es menor a 0,05, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, sí existe relación entre

la variable calidad de vida y la dimensión oferta crediticia de los microempresarios del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

### ***Contrastación de Hipótesis Específica 2***

**H2:** Existe relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**H0:** No existe relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

**Tabla 25 Cuadro de correlación de variables: Calidad de vida y demanda crediticia**

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	673,622 <sup>a</sup>	154	,000
Razón de verosimilitudes	308,703	154	,000
Asociación lineal por lineal	1,742	1	,187
N de casos válidos	249		

*Fuente: Elaboración Propia*

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson da como resultado que existe correlación, debido a que la significación es de 0,000, la cual es menor a 0,05, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, sí existe relación entre la variable calidad de vida y la dimensión demanda crediticia de los microempresarios del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.

### **3.1. Presentación de resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos para la hipótesis general de esta investigación, se permite afirmar que sí existe una correlación entre las variables calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero (tabla 23, p. 68). Por lo que probamos que la calidad de vida tiene relación con el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios encuestados; puesto que, se buscó medir el endeudamiento en el Sistema Financiero mediante las prácticas inadecuadas, comportamiento de los asesores de créditos, educación financiera, forma de vida y selección adversa. Los resultados obtenidos a través del instrumento arrojaron que los microempresarios se dan cuenta de las prácticas y comportamientos inadecuados de ciertos asesores de créditos, a pesar de que hay un porcentaje de encuestados que no cuentan con educación financiera, por ello cada vez que necesitan dinero recurren a los créditos, aun así, tratan de no tener más de un crédito en las entidades financieras, por lo tanto no tienen que destinar una gran parte de sus ingresos económicos en pagar sus créditos. Además, la mayoría de microempresarios no informan con transparencia las deudas que tienen en el mercado informal crediticio y el uso que le dan, por lo que muchas veces se origina lo que se denomina “selección adversa” por parte de los asesores de créditos, es decir los asesores de créditos solo asumen la información que pueden verificar en el mercado financiero formal más no en lo informal, conllevando a que otorgue créditos a personas que están endeudados en el mercado informal. Los microempresarios que perciben las prácticas y comportamientos inadecuados de los asesores, que cuentan con educación financiera, una forma de vida adecuada y no son parte de la selección adversa son los que tienen una mejor calidad de vida; por lo que podemos corroborar que, sí existe correlación entre las variables calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero.

Con respecto a la primera hipótesis específica de la investigación, se ha observado que sí existe relación entre la variable calidad de vida y la dimensión oferta crediticia (tabla 24, p.69). Los resultados obtenidos indican que la percepción de los microempresarios en cuanto a las prácticas y comportamientos inadecuados de los asesores influye en su bienestar, pues al darse cuenta de esas acciones no aceptan cualquier oferta de productos financieros, que no guarden relación con sus necesidades, expectativas y capacidades de pago y que los pueda llevar a sobre-endeudarse y no estar satisfechos con su empleo e ingresos ya que no serían suficientes para cubrir los pagos mensuales.

Con respecto a la segunda hipótesis específica de la investigación, se ha observado que sí existe relación entre la variable calidad de vida y la dimensión demanda crediticia (tabla 25, p.71). Los resultados obtenidos indican que la educación financiera no es un indicador tan influyente en la calidad de vida de los microempresarios ya que, a pesar de que la mayoría no cuenta con muchos conocimientos sobre educación financiera, han tomado buenas decisiones, logrando mantener una calidad de vida cómoda. En cuanto a la forma de vida financiera que llevan, se podría decir que sí ha influido en la calidad de vida de los microempresarios ya que no se endeudan con varias entidades y no tienen que destinar un gran porcentaje de sus ingresos a pagar cuotas mensuales.

Con respecto a la selección adversa, se puede decir que, si bien los microempresarios no son transparentes en cuanto a la información de los créditos que solicitan en el mercado informal, no es un indicador tan influyente en la calidad de vida ya que, si bien los microempresarios no son transparentes al momento de brindar información con respecto a sus deudas en el mercado formal e informal, no suelen endeudarse en el mercado informal para cubrir sus gastos financieros en el mercado formal. Por lo tanto, pueden destinar sus recursos financieros a su bienestar material, bienestar físico, desarrollo personal y a sus relaciones interpersonales.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En base a los resultados que se obtuvieron del presente estudio, en el cual se muestra que sí existe correlación entre las variables calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero, el autor Siccha (2015) cuya tesis se titula “Análisis del Impacto en la calidad de vida de microempresarias que accedieron al microcrédito con la Asociación Mujeres en Acción-Ama, sucursal Trujillo, durante el periodo 2010-2013 de la Universidad Nacional de Trujillo concluyó que existe un impacto significativamente positivo en la calidad de vida de las microempresarias que obtuvieron los microcréditos mediante la Asociación. Como tal lo muestran los siguientes datos: el 92% de las mujeres que han tenido cambios positivos en su salud y en la de sus familias, el 82% está satisfecha con su calidad de vida luego de haber obtenido el microcrédito y el 80% indicó que están satisfechos con los cambios que han tenido en su estilo de vida y educación. Con estos datos mencionados, el autor prueba que los microcréditos otorgados por la Asociación tienen relación con la calidad de vida de las microempresarias. En la presente tesis, se demostró que la mayoría de los microempresarios que tienen una calidad de vida cómoda están endeudados en el Sistema Financiero, considerándose endeudamiento, a partir de una obligación de pago con la que cuente la persona. De esta manera, se prueba que existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero. Por lo tanto, en ambos estudios se demostró la relación de ambas variables.

El autor Cordero (2020) cuya tesis se titula “Impacto del microcrédito en las condiciones de vida (ingreso y cultura empresarial) de mujeres tabasqueñas. Caso

compartamos Banco” de la Universidad Autónoma de Guadalajara concluyó el crédito mujer que otorgó Compartamos Banco a las emprendedoras de Villahermosa, Tabasco, no fue un instrumento que ayudó a mejorar las condiciones de vida de las mujeres, ya que, según el estudio, el crédito fue usado para pagar deudas u otros gastos en los que incurrieron las mujeres. Esto es consecuencia de que la empresa prestadora, la cual está representada por sus asesores de créditos, ofrece cualquier producto financiero, sin evaluar las necesidades, expectativas o capacidades de pago del usuario, lo que conlleva a determinar que solo buscan lucrar y no generar un impacto social positivo. En este caso la tesis del autor prueba que la oferta crediticia se relaciona con la calidad de vida. En la presente tesis, se encontró que los microempresarios que perciben las prácticas y comportamientos inadecuados de los asesores de créditos cuentan con una calidad de vida cómoda ya que evitan obtener créditos que no están relacionados a sus expectativas, necesidades y capacidades de pago y sobre-endeudarse. Por lo tanto, en ambos estudios se demostró la relación entre la oferta crediticia y la calidad de vida.

Los autores Benavides e IpiALES (2017) cuya tesis se titula “Endeudamiento de los hogares ecuatorianos y repercusión en la calidad de vida” de la Universidad Técnica del Norte concluyeron que sí existe relación entre sus variables calidad de vida y endeudamiento ya que cuando los egresos de los hogares ecuatorianos son mayores a sus ingresos, produce una incapacidad de pago, así como la imposibilidad de poder cumplir con la satisfacción de sus necesidades básicas que se consideran para mantener una buena calidad de vida. Además, indicó que la educación financiera evita el sobre-endeudamiento, el cual perjudica al bienestar físico de la familia ya que estar buscando de donde saldrán los recursos económicos para pagar dichas obligaciones les genera estrés. En este caso la tesis de los autores prueba que la demanda crediticia se relaciona con la calidad de vida. En la presente tesis, se encontró que los microempresarios

cuentan con una forma de vida financiera adecuada, es decir no destinan gran parte de sus ingresos a sus gastos financieros, lo que les permite mantener una calidad de vida cómoda. Además, se demostró que, si bien los microempresarios no cuentan con muchos conocimientos sobre educación financiera, no se encuentran sobreendeudados. Por lo tanto, en ambos estudios se demostró la relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia, con excepción del indicador educación financiera, pues la presente investigación contradice lo mencionado por los autores Benavides e Ipiates.

## 4.2. Conclusiones

**Primera Conclusión:** Existe correlación entre las variables de estudio, calidad de vida y endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos ya que al contrastar la hipótesis con la prueba Chi – cuadrado, se obtuvo como resultado una significación de  $0,000 < 0,05$  (tabla 23), lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. De esta forma, se puede afirmar que el endeudamiento que obtienen los microempresarios les permite tener una mejor calidad de vida, ya que la mayoría no cuenta con más de una deuda y tienen las posibilidades de poder cubrir sus gastos financieros mensuales sin afectar los gastos de sus necesidades básicas.

**Segunda Conclusión:** Existe correlación entre la variable calidad de vida y la dimensión oferta crediticia ya que al contrastar la hipótesis con la prueba Chi – cuadrado, se obtuvo como resultado una significación de  $0,000 < 0,05$  (tabla 24), lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. De esta forma, se puede afirmar que la mayoría de los microempresarios están atentos a las malas prácticas con las que cuentan algunos servidores de las entidades financieras, lo

cual les permite no aceptar cualquier tipo de producto financiero y no caer en el sobreendeudamiento que a las finales afectaría su calidad de vida pues tendrían que destinar todos los ingresos que tienen a cubrir sus gastos financieros mensuales.

**Tercera Conclusión:** Existe correlación entre la variable calidad de vida y la dimensión demanda crediticia ya que al contrastar la hipótesis con la prueba Chi – cuadrado, se obtuvo como resultado una significación de  $0,000 < 0,05$  (tabla 25), lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. De esta forma, se puede afirmar que es bien a la mayoría de los microempresarios les falta reforzar su educación financiera, esta deficiencia no ha generado un sobreendeudamiento ni insolvencia en sus hogares, pues según los resultados obtenidos son pocos los microempresarios que cuenta con más de una deuda y la mayor parte de sus ingresos están destinados a otros rubros y no a pagos financieros, por lo tanto, tienen la posibilidades de cubrir sus necesidades básicas y otras necesidades que se presenten en su momento y de esta manera mantienen una calidad de vida cómoda.

## REFERENCIAS

- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Reporte de Inflación. Marzo 2021. Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2021-2022*. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/marzo/reporte-de-inflacion-marzo-2021.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Proceso Regional de la Américas Foro Mundial del Agua 2018*. Recuperado de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/informe\\_regional\\_america\\_latina\\_y\\_caribe.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/informe_regional_america_latina_y_caribe.pdf)
- Banco Mundial. (2021). *América Latina y el Caribe: panorama general*. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/03/29/recovery-offers-chance-to-build-back-better-in-latin-america-and-the-caribbean>
- Bandura, A. (1999). Social Cognitive Theory: An Agentic perspective. *Asian Journal of Social Psychology*, (2), 21-41. Recuperado de: <https://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura1999AJSP.pdf>
- Bastías, F. & Garrido, C. (2016). *Análisis de endeudamiento y bienestar de los adultos mayores jubilados en Chillán. El caso de los afiliados a las Cajas de Compensación*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Bío-Bío, Chillán. Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/836/1/Bastias%20Sepulveda%2c%20Fresia.pdf>
- Bastidas, L. (2020). *Estrés y su influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores multifuncionales de supercines de la ciudad de Quito, en el año 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica Indoamerica, Quito. Recuperado de:

<http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1587/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20BASTIDAS%20MORALES%20LUPE%20STEFANIA.pdf>

Benavides, C, e IpiALES, Y. (2017). *Endeudamiento de los hogares ecuatorianos y repercusión en la calidad de vida*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8288/1/02%20IEF%2019%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Centro de Investigación Periodística. (2020). *Por qué estamos más endeudados que nunca en nuestra historia*. Recuperado de: <https://www.ciperchile.cl/2020/04/26/por-que-estamos-mas-endeudados-que-nunca-en-nuestra-historia/>

Centro Estratégico Latinoamericano de Geopolítica. (2020). *Pandemia y desigualdades en América Latina*. Recuperado de: [https://www.celag.org/pandemia-y-desigualdades-en-america-latina/#\\_edn33](https://www.celag.org/pandemia-y-desigualdades-en-america-latina/#_edn33)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales*. Recuperado de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45337/S2000264\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45337/S2000264_es.pdf)

Cordero, R. (2020). *Impacto del microcrédito en las condiciones de vida (ingreso y cultura empresarial) de mujeres tabasqueñas. Caso Compartamos Banco*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Guadalajara, Guadalajara. Recuperado de: <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/3978/2972>

- Datum Internacional S.A. (2020). *Encuesta de Opinión Pública a Nivel Nacional*. Recuperado de: <http://admin.datum.com.pe/datum/descarga/20200518095145.pdf>
- Denegri, M., Cabezas, D., del Valle, C., González, Y. & Sepúlveda, J. (2012). Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento: validez factorial y perfiles actitudinales en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 11(2), 497-509.
- Fondo Monetario Internacional. (2021). *El FMI advierte: de retrasarse la recuperación económica habrá crisis financiera*. Recuperado de: <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/el-fmi-advierte-de-retrasarse-la-recuperacion-economica-habra-crisis>
- Flores, M. (2014). *Aplicación de un programa de habilidades psicosociales basado en el autoconocimiento para fortalecer las relaciones interpersonales de los niños y niñas de tercer grado de primaria de la I.E.P. Marvista, Paíta, 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura, Piura. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1981/MAE\\_EDUC\\_119.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1981/MAE_EDUC_119.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Flores, A., Cepeda, M. & López, M. (2017). Factores de endeudamiento e insolvencia de hogares vulnerables: caso Colonia Esperanza Tiznado de Ciudad Obregón, Sonora. *La Sociedad Académica*, 25(50), 7-13. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/sociedad-academica/Documents/revista50.pdf#page=7>
- Galaz, C. & Perez, L. (2020). Procesos de endeudamiento de la población migrante haitiana y venezolana. Apuntes desde un estudio situado en Quilicura (Chile). *Revista Sudamericana*, (12), 182-207. Recuperado de: <http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/sudamerica/article/view/4345/4384>
- Garaigordobil, M., Aliri, J. & Fontaneda, I. (2009). Bienestar Psicológico Subjetivo: Diferencias de sexo, relaciones con dimensiones de personalidad y variables

productoras. *Psicología Conductual*, 17(3), 543-559. Recuperado de: [https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/07.Garaigordobil\\_17-3oa.pdf](https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/07.Garaigordobil_17-3oa.pdf)

George, D., & Mallery, P. (2003). *Using SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (4th ed.). London: Pearson Education.

González, A. (19 de febrero de 2021). La deuda global alcanza un nuevo record por el impacto de la pandemia. *El País*. Recuperado de: <https://elpais.com/economia/2021-02-18/la-deuda-global-alcanza-un-nuevo-record-por-el-impacto-de-la-pandemia.html#:~:text=El%20endeudamiento%20de%20familias%2C%20empresas,el%20355%25%20del%20PIB%20global>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Herranz, R. y Del Oro, C. (2013). Las estructuras sociales y las orientaciones hacia el endeudamiento: una comparación internacional, en XI Congreso Español de Sociología. Crisis y cambio. Propuestas desde la sociología (en línea). Recuperado de: <http://fes-web.org/uploads/files/modules/congress/11/papers/2061.docx>  
<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425946304003.pdf>

Jaimes, E., Orellana, R., Reiban, M. & Gonzáles, J. (2016). Análisis de la calidad de vida en el Cantón Déleg, Provincia del Cañar-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75), 460-488.

Jiménez, E. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: Aportes de la orientación. *Actualidades Investigativas en Educación*”, 15(1), 1-29. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44733027029.pdf>

- Lopinta, S. & Huamán, S. (2019). *Impacto de los microcréditos en la calidad de vida de los grupos solidarios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad del Cusco, 2015-2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Cusco. Recuperado de: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2931/1/Saujha\\_Stefany\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2931/1/Saujha_Stefany_Tesis_bachiller_2019.pdf)
- Luis, A. (2016). *El desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual y su incidencia en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjeta de crédito del Banco Scotiabank, Perú, distrito de Trujillo -2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/356/luis\\_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/356/luis_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mankiw, N. (2002). *Principios de Economía*. Madrid, España: Mc Graw Hill. Recuperado de: [https://claseseconomia2015.files.wordpress.com/2015/04/mankiw\\_principios\\_segundaed.pdf](https://claseseconomia2015.files.wordpress.com/2015/04/mankiw_principios_segundaed.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Plan Económico del Perú frente al COVID-19*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/planeconomicocovid19/>
- Ministerio de Salud. (2021). *Gobierno anuncia nuevas medidas para frenar contagios por COVID-19*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/324674-gobierno-anuncia-nuevas-medidas-para-frenar-contagios-por-covid-19>
- Moyano, E. & Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: Midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la región de Maule. *Revista UNIVERSUM*, 2(22), 184-200. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027764012.pdf>

- Ordóñez, I. & Guerra, E. (2014). Microcrédito y créditos tradicional e informal como fuentes de financiamiento: facilidad de acceso y costos del capital de trabajo. *Revista Entorno*, 57, 56-69. Recuperado de: <https://www.camjol.info/index.php/entorno/article/view/6254>
- Organización de Consumidores y Usuarios. (2021). *Solvencia familiar en 2020: aumenta la brecha entre hogares*. Recuperado de: <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/informe/solvencia-familiar>
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Directrices de la OMS sobre vivienda y salud*. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/279743/WHO-CED-PHE-18.10-spa.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *La deuda y la COVID-19: Una respuesta global solidaria*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/la-deuda-y-la-covid-19-una-respuesta-global-solidaria>
- Organización Nacional del Trabajo. (2020). *El Covid-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)
- Peñaherrera-Larenas, Fabián, Cárdenas-Cobo, Jesennia, & Cedillo-Fajardo, Miguel. (2015). Percepción de la calidad de vida laboral de los docentes universitarios. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 19(77), 166-173.
- Peñaloza, V., Paula, F., de Carvalho, H. & Denegri, M. (2019). Representaciones Sociales del endeudamiento del consumidor, diferencias por género, edad y grupos de renta, *Revista Latinoamericana Polis*, 54, 127-140. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-65682019000300200](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682019000300200)

- Quispe, Z., León, D. & Contreras, A. (2012). El exitoso desarrollo de las microfinanzas en el Perú. *Revista Moneda*, Banco Central de Reserva del Perú, 151, 13-18. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-151/moneda-151-03.pdf>
- Rosales, N. (2018). *Bienestar psicológico y calidad de vida*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2018/05/22/Rosales-Nancy.pdf>
- Salinas, L. & Romero, H. (2019). *Endeudamiento de las personas y su incidencia en la insolvencia de los hogares de la población de Tarapoto 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3671/ECONOMIA%20-%20Lizabeth%20Salinas%20P%c3%a9rez%20%26%20Harly%20Hardley%20Romero%20Remarach%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siccha, L. (2015). *Análisis del impacto en la calidad de vida de microempresarias que accedieron al microcrédito con la asociación mujeres en Acción-AMA, sucursal Trujillo, durante el periodo 2010-2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2931/1/Saujha\\_Stefany\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2931/1/Saujha_Stefany_Tesis_bachiller_2019.pdf)
- Vejar, L. (2014). *La oferta crediticia y su impacto en la colocación de créditos en el sector financiero cooperativo del cantón pelileo en el año 2012*. (Tesis de Bachiller). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20850/1/T2776i.pdf>
- Verdugo, M., Schalock, R., Arias, B., Gómez, L. & de Urríes, B. (2013). Calidad de vida. En M. A. Verdugo & R. L. Schalock (Ed.) *Discapacidad e Inclusión* (pp. 443-461). Salamanca, España: Amarú. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/283211086\\_Calidad\\_de\\_Vida](https://www.researchgate.net/publication/283211086_Calidad_de_Vida)

Vila, V. (2019). *La influencia de los microcréditos en calidad de vida de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga – 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Particular de Chiclayo, Chiclayo. Recuperado de: [http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/474/1/T044\\_10059894\\_T%281%29.pdf](http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/474/1/T044_10059894_T%281%29.pdf)

Wikis, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista Mexicana de Sociología*, 76(2), 225-252. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v76n2/v76n2a3.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01. Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Metodología
¿Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?	Determinar la relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.	<b>Hi:</b> Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19. <b>Ho:</b> No existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.	<b>Variables:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calidad de Vida</li><li>• Endeudamiento en el Sistema Financiero</li></ul> <b>Tipo de Investigación:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Según su enfoque:</b> Cuantitativo</li><li>• <b>Según su alcance:</b> Correlacional</li><li>• <b>Según su diseño:</b> No experimental - Transeccional</li></ul>

Problemáticas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos
<p><b>P1:</b> ¿Existe relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?</p> <p><b>P2:</b> ¿Existe relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?</p>	<p><b>O1:</b> Determinar la relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p> <p><b>O2:</b> Determinar la relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>H1:</b> La calidad de vida se relaciona con la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p> <p><b>H2:</b> La calidad de vida se relaciona con la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento de Recolección de Datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Instrumento de Análisis de Datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM SPSS Statistics 25.0</li> </ul>

**ANEXO N° 02. Matriz de Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TIPO DE VARIABLES
<b>Variable X: Calidad de vida.</b>	Es un estado anhelado de bienestar personal compuesto por varias dimensiones que están influenciadas por factores personales y ambientales. Estas dimensiones son iguales para todas las personas, pero pueden variar en la importancia y valor que se les atribuye. La evaluación de las dimensiones está basada en indicadores que son sensibles al contexto y en la cultura, en la cual se aplica. (Verdugo & Schalock, 2013)	Bienestar Material	Lugar de trabajo (empleo)	1	cuantitativa
			Salario (ingresos)	2	cuantitativa
			Vivienda	3, 4, 5 y 6	cuantitativa
		Bienestar Físico	Atención sanitaria	7	cuantitativa
			Salud (estrés)	8	cuantitativa
		Relaciones Interpersonales	Relaciones familiares y amicales	9	cuantitativa
		Desarrollo Personal	Oportunidades de aprendizaje	10	cuantitativa
			Capacidades	11	cuantitativa
		<b>Variable y:</b>	Es la existencia de una obligación de pago, la cual se caracteriza por	Oferta Crediticia	Prácticas inadecuadas
Comportamiento de los asesores de crédito	13				cuantitativa

<b>Endeudamiento en el Sistema Financiero.</b>	un consumo anticipado. Además, se considera “endeudado” a una persona, con solo tener una obligación de pago o deuda (Peñaloza, Paula, de Carvalho & Denegri, 2019)	Demanda Crediticia	Educación financiera	14, 15 y 16	cuantitativa
			Forma de vida financiera	17 y 18	cuantitativa
			Selección adversa	19 y 20	cuantitativa

*Fuente: Elaboración propia*

### ANEXO N° 03. Instrumento de Validación de Datos

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA Y EL ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO DE LOS MICROEMPRESARIOS FORMALES DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19

#### INSTRUCCIONES

Estimado microempresario (a), por favor lea atentamente y marque con una “X” debajo del número que usted considere, teniendo en cuenta la definición de estos:

- {1} NUNCA
- {2} CASI NUNCA
- {3} A VECES
- {4} CASI SIEMPRE
- {5} SIEMPRE

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con mi lugar de trabajo (empleo)					
2	Estoy satisfecho con mi salario (ingresos)					
3	Estoy satisfecho con las condiciones en las que se encuentra mi vivienda					

4	Tengo disponibilidad del servicio de electricidad					
5	Tengo disponibilidad del servicio de agua potable					
6	Tengo disponibilidad de gas para consumo doméstico					
7	Tengo posibilidades económicas de acceder a la atención sanitaria					
8	Habitualmente sufro de estrés					
9	Tengo buena relación con mis familiares y amigos					
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que he tenido					
11	Me siento capaz de alcanzar y cumplir mis objetivos					
12	Suelo recibir ofertas de créditos que no responden a mis necesidades, expectativas o capacidades de pago.					
13	Los asesores de créditos me ofrecen cualquier producto financiero con la finalidad de que ellos generen incentivos monetarios.					
14	Cuando solicito un producto financiero me informo sobre las tasas de interés.					
15	Cuando solicito un producto financiero me informo sobre las condiciones de pago.					
16	Cuando necesito dinero solicito un crédito.					
17	Poseo más de un crédito para hacer frente a mis gastos mensuales.					

18	La mayor parte de mis ingresos mensuales están destinados al pago de mis créditos.					
19	Cuando solicito un producto financiero, brindo información completa y veraz con respecto a las deudas que mantengo en el mercado formal e informal.					
20	Suelo endeudarme en el mercado informal para pagar mis deudas en el mercado formal.					

(Le agradezco por su tiempo y dedicación)

**ANEXO N° 01. Matriz de Consistencia**

<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Metodología</b>
<p>¿Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la calidad de vida y el endeudamiento en el Sistema Financiero de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>Variables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Vida</li> <li>• Endeudamiento en el Sistema Financiero</li> </ul> <p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Según su enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>• <b>Según su alcance:</b> Correlacional</li> <li>• <b>Según su diseño:</b> No experimental - Transeccional</li> </ul>

Problemáticas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos
<p><b>P1:</b> ¿Existe relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?</p> <p><b>P2:</b> ¿Existe relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19?</p>	<p><b>O1:</b> Determinar la relación entre la calidad de vida y la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p> <p><b>O2:</b> Determinar la relación entre la calidad de vida y la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>H1:</b> La calidad de vida se relaciona con la oferta crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p> <p><b>H2:</b> La calidad de vida se relaciona con la demanda crediticia de los microempresarios formales del distrito de Los Olivos, en el contexto de la COVID-19.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumento de Recolección de Datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <p><b>Instrumento de Análisis de Datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM SPSS Statistics 25.0</li> </ul>

## ANEXO N° 02. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TIPO DE VARIABLES		
<b>Variable X: Calidad de vida.</b>	Es un estado anhelado de bienestar personal compuesto por varias dimensiones que están influenciadas por factores personales y ambientales. Estas dimensiones son iguales para todas las personas, pero pueden variar en la importancia y valor que se les atribuye. La evaluación de las dimensiones está basada en indicadores que son sensibles al contexto y en la cultura, en la cual se aplica. (Verdugo & Schalock, 2013)	Bienestar Material	Lugar de trabajo (empleo)	1	cuantitativa		
			Salario (ingresos)	2	cuantitativa		
			Vivienda	3, 4, 5 y 6	cuantitativa		
		Bienestar Físico	Atención sanitaria	7	cuantitativa		
			Salud (estrés)	8	cuantitativa cuantitativa		
		Relaciones Interpersonales	Relaciones familiares y amicales	9	cuantitativa		
		Desarrollo Personal	Oportunidades de aprendizaje	10	cuantitativa		
			Capacidades	11	cuantitativa		
		<b>Variable y: Endeudamiento en el Sistema Financiero.</b>	Es la existencia de una obligación de pago, la cual se caracteriza por un consumo anticipado. Además, se considera “endeudado” a una	Oferta Crediticia	Prácticas inadecuadas	12	cuantitativa
					Comportamiento de los asesores de crédito	13	cuantitativa
Demanda Crediticia	Educación financiera			14, 15 y 16	cuantitativa		
	Forma de vida financiera			17 y 18	cuantitativa		

	persona, con solo tener una obligación de pago o deuda (Peñaloza, Paula, de Carvalho & Denegri, 2019)		Selección adversa	19 y 20	cuantitativa
--	---	--	-------------------	---------	--------------

*Fuente: Elaboración propia*

### ANEXO N° 03. Instrumento de Validación de Datos

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE VIDA Y EL ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO DE LOS MICROEMPRESARIOS FORMALES DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19

#### INSTRUCCIONES

Estimado microempresario (a), por favor lea atentamente y marque con una “X” debajo del número que usted considere, teniendo en cuenta la definición de estos:

- {1} NUNCA
- {2} CASI NUNCA
- {3} A VECES
- {4} CASI SIEMPRE
- {5} SIEMPRE

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Estoy satisfecho con mi lugar de trabajo (empleo)					
2	Estoy satisfecho con mi salario (ingresos)					
3	Estoy satisfecho con las condiciones en las que se encuentra mi vivienda					
4	Tengo disponibilidad del servicio de electricidad					
5	Tengo disponibilidad del servicio de agua potable					
6	Tengo disponibilidad de gas para consumo doméstico					
7	Tengo posibilidades económicas de acceder a la atención sanitaria					
8	Habitualmente sufro de estrés					
9	Tengo buena relación con mis familiares y amigos					
10	Estoy satisfecho con las oportunidades de aprendizaje que he tenido					
11	Me siento capaz de alcanzar y cumplir mis objetivos					

12	Suelo recibir ofertas de créditos que no responden a mis necesidades, expectativas o capacidades de pago.					
13	Los asesores de créditos me ofrecen cualquier producto financiero con la finalidad de que ellos generen incentivos monetarios.					
14	Cuando solicito un producto financiero me informo sobre las tasas de interés.					
15	Cuando solicito un producto financiero me informo sobre las condiciones de pago.					
16	Cuando necesito dinero solicito un crédito.					
17	Poseo más de un crédito para hacer frente a mis gastos mensuales.					
18	La mayor parte de mis ingresos mensuales están destinados al pago de mis créditos.					
19	Cuando solicito un producto financiero, brindo información completa y veraz con respecto a las deudas que mantengo en el mercado formal e informal.					
20	Suelo endeudarme en el mercado informal para pagar mis deudas en el mercado formal.					

(Le agradezco por su tiempo y dedicación)

# ANEXO N° 04. Base de Datos SPSS

SPSS (Computo de datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Guardar Ejecución directa Gráficos Utilidades Ventanas Ayuda

Hoja: 30 de 30 variables

	Sexo	CDV01	CDV02	CDV03	CDV04	CDV05	CDV06	CDV07	CDV08	CDV09	CDV10	CDV11
1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4
5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	3
7	7	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
8	8	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4
9	9	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
10	10	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	11	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4
12	12	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5
13	13	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5
14	14	5	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5
15	15	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
16	16	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4
17	17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	18	3	2	4	5	5	5	1	1	5	5	5
19	19	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3
20	20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
21	21	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
22	22	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
23	23	4	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4
24	24	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4
25	25	3	5	4	5	5	4	3	2	5	3	4
26	26	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5
27	27	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5

IBM SPSS Statistics Processor está listo

SPSS (Computo de datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Guardar Ejecución directa Gráficos Utilidades Ventanas Ayuda

Hoja: 30 de 30 variables

	END12	END13	END14	END15	END16	END17	END18	END19	END20	END21	TOTALCDV	TOTALEND	TOTA
1	3	5	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	28
2	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	51	20	27
3	3	5	2	1	3	2	2	2	1	1	53	20	30
4	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	27
5	4	4	2	1	3	2	1	1	1	1	46	19	26
6	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	30
7	4	4	2	1	3	2	1	1	1	1	46	19	27
8	4	5	3	1	2	2	2	2	1	1	47	21	27
9	4	5	2	1	3	2	2	2	1	1	39	21	22
10	4	5	3	1	3	2	2	2	1	1	50	21	25
11	3	5	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	28
12	5	5	2	1	4	2	2	2	1	1	47	23	27
13	4	5	2	1	3	2	2	2	1	1	50	21	28
14	4	4	3	1	3	2	2	2	1	1	48	20	26
15	4	5	1	1	3	2	2	2	1	1	48	20	26
16	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	27
17	4	5	3	1	3	2	2	2	1	1	54	21	29
18	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	41	20	24
19	4	5	3	1	2	2	2	2	1	1	47	21	27
20	4	5	2	1	3	2	2	2	1	1	50	21	28
21	4	4	3	1	3	2	1	1	1	1	46	19	27
22	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	51	20	26
23	3	5	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	27
24	3	5	2	1	3	2	2	2	1	1	48	20	27
25	4	5	2	2	3	2	2	2	1	1	43	20	26
26	4	5	2	1	3	2	2	2	1	1	50	21	28
27	4	4	2	1	3	2	2	2	1	1	51	20	27

IBM SPSS Statistics Processor está listo