

20.9%



Fecha: 20/12/2023, 01:41

\* Todas las fuentes 43 Fuentes de internet 43

- [0] [www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/los-presupuestos](http://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/los-presupuestos)  
4.4% 32 resultados

---

- [1] [rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm](http://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm)  
2.5% 19 resultados

---

- [2] [interbank.pe/blog/interbank-para-mi/que-es-una-tarjeta-de-credito](http://interbank.pe/blog/interbank-para-mi/que-es-una-tarjeta-de-credito)  
2.1% 12 resultados

---

- [3] [www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/inversiones/que-es-un-deposito-a-plazo-fijo.html](http://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/inversiones/que-es-un-deposito-a-plazo-fijo.html)  
2.2% 24 resultados

---

- [4] [www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/asi-puede-crear-y-usar-un-presupuesto-para-sus-ahorros-800849](http://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/asi-puede-crear-y-usar-un-presupuesto-para-sus-ahorros-800849)  
2.0% 15 resultados

---

- [5] [www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Aprendiendo-a-ahorrar-como-ahorrar-en-5-pasos.asp](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Aprendiendo-a-ahorrar-como-ahorrar-en-5-pasos.asp)  
1.7% 12 resultados

---

- [6] [doku.pub/documents/j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-revisado-1q7jvwn8zzqv](http://doku.pub/documents/j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-revisado-1q7jvwn8zzqv)  
1.3% 18 resultados

---

- [7] [www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/inversiones/recomendaciones-para-ahorrar-en-depositos-a-plazo.html](http://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/inversiones/recomendaciones-para-ahorrar-en-depositos-a-plazo.html)  
1.1% 12 resultados

---

- [8] [www.rankia.cl/blog/mejores-cuentas-bancarias/3859137-que-estado-cuenta-como-leerlo](http://www.rankia.cl/blog/mejores-cuentas-bancarias/3859137-que-estado-cuenta-como-leerlo)  
1.0% 9 resultados

---

- [9] [elcomercio.pe/economia/personal/finanzas-para-ti-la-importancia-del-ahorro-noticia/](http://elcomercio.pe/economia/personal/finanzas-para-ti-la-importancia-del-ahorro-noticia/)  
0.9% 8 resultados

---

- [10] [www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/](http://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/)  
1.0% 7 resultados

---

- [11] [www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/](http://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/)  
1.0% 7 resultados

---

- [12] [1library.co/article/aspectos-éticos-de-la-investigación-marco-metodológico.nq7mlpdq](http://1library.co/article/aspectos-éticos-de-la-investigación-marco-metodológico.nq7mlpdq)  
1.0% 11 resultados

---

- [13] [www.bbva.pe/personas/productos/inversiones/depositos/deposito-plazo.html](http://www.bbva.pe/personas/productos/inversiones/depositos/deposito-plazo.html)  
0.8% 11 resultados

---

- [14] [www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/](http://www.questionpro.com/blog/es/estudio-transversal/)  
0.9% 6 resultados

---

- [15] [matematicaj.blogspot.com/2021/04/ccss-3ro-4to-actividad-10-resuelta-experiencia-de-aprendizaje-2-aprendo-en-casa-ciencias-sociales-tarea-web-radio-retor](http://matematicaj.blogspot.com/2021/04/ccss-3ro-4to-actividad-10-resuelta-experiencia-de-aprendizaje-2-aprendo-en-casa-ciencias-sociales-tarea-web-radio-retor)  
0.7% 5 resultados

---

- [16] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362021000200055](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362021000200055)  
0.6% 9 resultados

---

- [17] [www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales.html](http://www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales.html)  
0.5% 3 resultados

---

- [18] [es.scribd.com/document/357850176/Guia-Domina-Tus-Finanzas](http://es.scribd.com/document/357850176/Guia-Domina-Tus-Finanzas)  
0.5% 4 resultados

---

- [19] [www.eleconomista.net/economia/Ahorro-Asi-puede-crear-y-gestionar-un-presupuesto-20230830-0021.html](http://www.eleconomista.net/economia/Ahorro-Asi-puede-crear-y-gestionar-un-presupuesto-20230830-0021.html)  
0.5% 3 resultados

---

- [20] [www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3868509-mejores-depositos-plazo-fijo](http://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3868509-mejores-depositos-plazo-fijo)  
0.3% 7 resultados

---

- [21] [www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales/mediano-plazo.html](http://www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales/mediano-plazo.html)  
0.4% 3 resultados

---

- [22] [respuestasrapidas.com.mx/que-es-un-estudio-observacional-y-transversal/](http://respuestasrapidas.com.mx/que-es-un-estudio-observacional-y-transversal/)  
0.3% 3 resultados

---

- [23] [www.bing.com/ck/a?!&p=c35d65e9b282fa32JmItDHM9MTcWmJk0NDAwMCZpZ3VpZD0xOTkxOWYwZS04Y2I3LTY2ZGQmMzM5ZS04Y2UzOGQzOTY3N2In](http://www.bing.com/ck/a?!&p=c35d65e9b282fa32JmItDHM9MTcWmJk0NDAwMCZpZ3VpZD0xOTkxOWYwZS04Y2I3LTY2ZGQmMzM5ZS04Y2UzOGQzOTY3N2In)  
0.3% 3 resultados

---

- [24] [www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales/negocios-empresas.html](http://www.bbva.pe/empresas/productos/financiamiento/prestamos-comerciales/negocios-empresas.html)  
0.3% 2 resultados

---

- [25] [www.bing.com/ck/a?!&p=4c21ceb4d0ef2020JmItDHM9MTcWmJk0NDAwMCZpZ3VpZD0xMGZkMTE0Ny04ODc4LTZmZTMtMzc2My0wMmFhODk0YTZINTM](http://www.bing.com/ck/a?!&p=4c21ceb4d0ef2020JmItDHM9MTcWmJk0NDAwMCZpZ3VpZD0xMGZkMTE0Ny04ODc4LTZmZTMtMzc2My0wMmFhODk0YTZINTM)  
0.3% 2 resultados

- ✓ [26] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-84212021000100147](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212021000100147)  
0.3% 3 resultados

---

- ✓ [27] [virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf](http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf)  
0.2% 3 resultados

---

- ✓ [28] [es.scribd.com/document/589768276/ACTIVIDAD-20-CC-SS-SEGUNDO-GRADO-2](http://es.scribd.com/document/589768276/ACTIVIDAD-20-CC-SS-SEGUNDO-GRADO-2)  
0.2% 2 resultados

---

- ✓ [29] [www.prestamype.com/articulos/trea-que-es-la-tasa-de-rendimiento-efectiva-anual](http://www.prestamype.com/articulos/trea-que-es-la-tasa-de-rendimiento-efectiva-anual)  
0.2% 5 resultados

---

- ✓ [30] [www.bing.com/ck/a?!&&p=b2c4e258ac20a825JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0wZTQyM2FhMS1lMjVhLTlyYnQ2QmZlMzE3Yi0yOTRjZTM0YTZyZWQm](http://www.bing.com/ck/a?!&&p=b2c4e258ac20a825JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0wZTQyM2FhMS1lMjVhLTlyYnQ2QmZlMzE3Yi0yOTRjZTM0YTZyZWQm)  
0.2% 1 resultados

---

- ✓ [31] [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171)  
0.2% 4 resultados

---

- ✓ [32] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000300095](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000300095)  
0.2% 3 resultados

---

- ✓ [33] [www.bing.com/ck/a?!&&p=11f693c5046e8273JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0zMGVmOWFiNC0yNmRlLTZhOWMtMm13Ni04OTU5Mjc5MzZiZTYr](http://www.bing.com/ck/a?!&&p=11f693c5046e8273JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0zMGVmOWFiNC0yNmRlLTZhOWMtMm13Ni04OTU5Mjc5MzZiZTYr)  
0.2% 2 resultados

---

- ✓ [34] [es.scribd.com/document/502104822/ESTADOS-DE-CUENTA](http://es.scribd.com/document/502104822/ESTADOS-DE-CUENTA)  
0.2% 1 resultados

---

- ✓ [35] [es.wikipedia.org/wiki/Depósito\\_a\\_plazo\\_fijo](http://es.wikipedia.org/wiki/Depósito_a_plazo_fijo)  
0.1% 3 resultados

---

- ✓ [36] [www.oecd.org/espanol/46440894.pdf](http://www.oecd.org/espanol/46440894.pdf)  
0.1% 2 resultados

---

- ✓ [37] [www.billin.net/blog/como-hacer-presupuesto/](http://www.billin.net/blog/como-hacer-presupuesto/)  
0.1% 1 resultados

---

- ✓ [38] [www.bing.com/ck/a?!&&p=f768369b8af257b0JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0zZWNiNDhhMi05NDg0LTly4MjAtMjM0MS01YjRmOTVjNDY5NWVm](http://www.bing.com/ck/a?!&&p=f768369b8af257b0JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0zZWNiNDhhMi05NDg0LTly4MjAtMjM0MS01YjRmOTVjNDY5NWVm)  
0.1% 1 resultados

---

- ✓ [39] [www.bing.com/ck/a?!&&p=36feddf888559a15JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0wNWV1NzQ4Zi01MTgzLTZkMDgtMmM1OC02NzYyNTBkZDZjNzQn](http://www.bing.com/ck/a?!&&p=36feddf888559a15JmltdHM9MTcwMjk0NDAwMCZpZ3VpZD0wNWV1NzQ4Zi01MTgzLTZkMDgtMmM1OC02NzYyNTBkZDZjNzQn)  
0.0% 1 resultados

---

- ✓ [40] [context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/Finalmente, hemos podido](http://context.reverso.net/traduccion/espanol-ingles/Finalmente, hemos podido)  
0.0% 1 resultados

---

- ✓ [41] [context.reverso.net/translation/spanish-english/Mostraremos algunos](http://context.reverso.net/translation/spanish-english/Mostraremos algunos)  
0.1% 1 resultados

---

- ✓ [42] [loft.com.mx/blog/requisitos-para-un-credito-hipotecario/](http://loft.com.mx/blog/requisitos-para-un-credito-hipotecario/)  
0.0% 1 resultados

81 páginas, 13017 palabras

⚠ Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 20.9% seleccionado / 20.9% en total

171 resultados de 43 fuentes, de ellos 43 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Excluir texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**DETERMINANTES DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS  
CLIENTES DEL BCP, AGENCIA EL QUINDE – CAJAMARCA 2023**

BR. AMAYO TARMA, KATHERINE ELIZABETH

BR. COLUNCHE TAPIA, JHENIFFER MARGOTT

Asesor:

DR. CARLOS ANDRÉS GIL JAUREGUI

Cajamarca – Perú

Mayo – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**DETERMINANTES DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS  
CLIENTES DEL BCP, AGENCIA EL QUINDE – CAJAMARCA 2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el

Título Profesional de Contador Público

BR. AMAYO TARMA, KATHERINE ELIZABETH

BR. COLUNCHE TAPIA, JHENIFFER MARGOTT

Asesor:

DR. CARLOS ANDRÉS GIL JAUREGUI

Cajamarca – Perú

Mayo – 2023

COPYRIGHT @ 2023 by

KATHERINE ELIZABETH AMAYO TARMA

JHENIFFER MARGOTT COLUNCHE TAPIA

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PUBLICO**

**DETERMINANTES DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS**  
**CLIENTES DEL BCP, AGENCIA EL QUINDE – CAJAMARCA 2023**

Presidente : DR. VICTOR MONTENEGRO DIAZ

Secretario : MG. ANTHONY E. RABANAL SORIANO

Vocal : -

Asesor : DR. CARLOS ANDRÉS GIL JAUREGUI

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera, a mis padres, María y José por brindarme su soporte desde el primer día, tanto monetario como moral, sus consejos y educación han sido parte fundamental de mi vida, a Yony y Ami por su apoyo en todo este proceso, a Janela por impulsarme cada día a salir adelante, a Jesús por siempre estar a mi lado y a mi hermana en el cielo, gracias a todos.

Jheniffer Colunche.

Quiero dedicar este proyecto a mi pequeño hijo Fabricio que es el motor y motivo para seguir creciendo como profesional, pero sobre todo como persona ya que quiero enseñarle que con esfuerzo, dedicación y perseverancia se pueden lograr muchas cosas maravillosas. También se la dedico a mis padres y hermanas quienes siempre confiaron en mí y me brindaron su apoyo a lo largo de este proceso.

Katherine Amayo.

## AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, en especial a mis padres María y José, a Ami y Yony por hacer realidad este proyecto, gracias.

Jheniffer Colunche.

Agradezco principalmente a Dios quien me ha guiado y me ha brindado fortaleza para poder culminar esta gran etapa de mi vida académica. También quiero agradecer a mis padres y familiares quienes me impulsaron y me mostraron su apoyo incondicional a través de todos estos años ya que este es un enorme esfuerzo que he realizado y que con orgullo puedo decir lo logré.

Katherine Amayo.

## RESUMEN

La educación financiera toma cada vez más énfasis por parte de las entidades gubernamentales debido a que un buen manejo de las finanzas personales evita el sobreendeudamiento de la población y por ende un avance en la erradicación de la pobreza de un País. El objetivo de estudio es describir las determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP agencia El Quinde – Cajamarca 2023, mediante la investigación descriptiva, diseño de la investigación no experimental y de método cualitativo. Para la presente investigación no se plantea hipótesis solo se describe la variable educación financiera de los clientes del BCP de la sede el Quinde.

Finalizando la investigación se ha podido dar distintos resultados según los indicadores señalados en el cuadro de Operacionalización de variables, de los cuales uno de los más sobresalientes es que pocos encuestados realizan un ahorro y una programación de sus gastos, además otro resultado bien marcado es que la mayoría de usuarios tiene una educación superior; lo cual nos dice también que algunas personas aún le tienen miedo a tratar con un banco. También podemos decir que un gran porcentaje de clientes viven en la parte urbana del departamento.

Finalmente hemos podido llegar a la conclusión que los clientes no están practicando la poca información que proporciona el banco; este estudio será de mucha importancia para futuras investigaciones, así como para tomar como punto de partida a una mejor economía del país.

## ABSTRACT

Financial education is increasingly emphasized by government entities because good management of personal finances prevents over-indebtedness of the population and therefore advances in the eradication of poverty in a country. The objective of the study is to describe the determinants of the financial education of the clients of the BCP agency El Quinde – Cajamarca 2023, through descriptive research, non-experimental research design and qualitative method. For this research, no hypothesis is proposed, only the financial education variable of BCP clients at the Quinde headquarters is described.

At the end of the research, it has been possible to give different results according to the indicators indicated in the table of Operationalization of variables, of which one of the most outstanding is that few respondents make savings and schedule their expenses, in addition another well-marked result is that the majority of users have higher education; which also tells us that some people are still afraid of dealing with a bank. We can also say that a large percentage of clients live in the urban part of the department.

Finally we have been able to reach the conclusion that clients are not practicing the little information that the bank provides; This study will be very important for future research, as well as to take as a starting point a better economy for the country.

## INDICE

AGRADECIMIENTO .....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT.....	7
INDICE.....	9
LISTA DE GRÁFICOS .....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1. Planteamiento del problema .....	11
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.</b> .....	11
<b>1.2. Definición del problema.</b> .....	16
<b>1.3. Objetivos</b> .....	17
<b>1.4. Justificación e importancia</b> .....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2. Fundamentos teóricos de la investigación .....	19
<b>2.1. Antecedentes teóricos</b> .....	19
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	22
<b>2.3. Hipótesis</b> .....	45
<b>2.3.1. Operacionalización De Variables</b> .....	45
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
<b>3.1. Enfoque</b> .....	47
<b>3.2. Tipo de investigación</b> .....	48
<b>3.3. Diseño de investigación</b> .....	50
<b>3.4. Población</b> .....	51
<b>3.5. Muestra</b> .....	51
<b>3.6. Técnicas e instrumentos</b> .....	52
<b>3.7. Procedimiento y Análisis de datos:</b> .....	53
<b>3.8. Aspectos éticos de la investigación</b> .....	53
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS .....	73

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> .....	56
<b>Gráfico 2:</b> .....	57
<b>Gráfico 3:</b> .....	58
<i>Gráfico 4:</i> .....	60
<b>Gráfico 5:</b> .....	61
<b>Gráfico 6:</b> .....	62
<b>Gráfico 7:</b> .....	63
<b>Gráfico 8:</b> .....	64
<b>Gráfico 9:</b> .....	64
<b>Gráfico 10:</b> .....	65

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1. Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

El término “Educación Financiera”, es un tema que tuvo sus orígenes en el siglo XVIII donde se analizaba el modo de vida de las familias mediante la observación de sus presupuestos. (Johan, 2011)

De acuerdo con una encuesta realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) realizada en 26 países, la educación financiera es baja en general. (Latina, 2020)

En esta encuesta se midió un conjunto de habilidades, comportamientos y actitudes financieras básicas; donde la puntuación máxima era de 21 que significaba que evidentemente se había adquirido un nivel básico de comprensión de conceptos financieros y que se aplicaban algunos principios prudentes en las transacciones financieras.

El promedio entre participantes fue de 13 puntos, pero Hong Kong destacó con la puntuación más alta alcanzada: 14.8%.

Solo 26% de todos los adultos respondió correctamente a las preguntas sobre interés simple, compuesto y acerca de conceptos cruciales que afectan la administración básica del dinero y la acumulación de ahorros. Alrededor del 17% de los encuestados autoevaluó su conocimiento como alto, 53% sugirió que es promedio y 26% estimó su propio conocimiento como bajo.

La cuarentena de la COVID-2019 también ha sido un factor determinante en la economía del país y de las familias peruanas; una encuesta realizada por una

empresa ha arrojado que un 70% de las familias peruanas han acumulado deudas durante esta cuarentena: un 70% de esas deudas con el sistema financiero (préstamos 59% y tarjetas de crédito un 11%). (CPI, 2021)

En el año 2022 se realizó una encuesta a la población en general para conocer su nivel de educación financiera, específicamente sobre el tema del cálculo de interés; es decir, la población que hizo cálculos sobre el interés al solicitar un préstamo fue del 21% a comparación del año 2019 que fue del 22%; otro tema estudiado fue la diversificación, es decir, cuántos de ellos evaluaron otras opciones antes de solicitar un servicio, arrojando que en el año 2022, el 56% realizó esta comparación a diferencia del año 2019 que fue del 62%. (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

Solo por nombrar estos indicadores nos podemos dar cuenta que es realmente preocupante el desinterés o la falta de información que tiene la población, se vuelve cada vez más irrelevante el tema tratado; esto quiere decir que por la misma necesidad muchas veces nosotros los peruanos no tomamos en cuenta los riesgos en los que podría recaer nuestras finanzas.

A consecuencia de los datos del estudio mencionado, diversas entidades bancarias están tomando conciencia de los problemas económicos de sus clientes, tanto así que en sus aplicaciones móviles brindan servicios de ahorros, metas y logros que podría tener la persona si realiza un ahorro no programado. Estos servicios ayudan a sus clientes a que sean más conscientes de sus gastos y de cómo pueden lograr sus objetivos y metas, si se proponen ahorrar.

En la actualidad entidades bancarias brindan cada vez más servicios; algunos de estos son: transferencias, créditos, ahorros de vida o a plazo fijo, pagos de

diversos servicios, seguros, depósitos de beneficios de trabajadores, entre otros; además de eso también enfatizan en la tecnología y brindan canales como: cajeros automáticos, banca virtual, aplicaciones móviles, etc. Ayudando cada vez más a que sus clientes en general tengan a la mano estos servicios y sean más fáciles de utilizar. Los individuos al tener un rápido acceso, muchas veces toman decisiones económicas desinformadas que a la larga les puede traer un endeudamiento excesivo y falta de liquidez.

El Banco de Crédito BCP opera en el Perú desde 1889 como Banco Italiano y a partir de 1941 como Banco de Crédito del Perú. El BCP es una institución sólida cuya vocación y principios la han hecho líder indiscutible del mercado peruano a lo largo de sus más de 115 años de impecable trayectoria.(Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

Entre las Fortalezas con las que cuenta el Banco, la más influyente y que se relaciona con el tema estudiado es que han integrado a sus sistemas modernas tecnologías de información las cuales han permitido llegar a muchos más lugares y personas con los servicios con los que brindan. Cuenta con una red de canales de atención al público, consolidándose como la más grande del país con 375 Agencias, más de 1,800 cajeros y más de 5,600 Agentes BCP. (Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

Según (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, 2023); la entidad que evalúa la reputación de las empresas, BCP se sitúa en el primer lugar sobre las demás organizaciones del Perú.

En relación a nuestro objeto de estudio, en la agencia del BCP – El Quinde, hemos podido observar distintos factores en común que presentan los clientes de esta agencia, como son:

- Día a día llegan distintos tipos de clientes, de los cuales un gran porcentaje de ellos tienen mucho desconocimiento acerca de conocimientos financieros básicos. Como por ejemplo: muchos clientes tienen deudas con más de 2 bancos, creyendo que pueden acceder a un nuevo préstamo sin saber acerca de las tasas de interés que conlleva cada préstamo; adicional a eso, muchas veces cuando a los clientes se les invita a crear una cuenta de ahorros en el banco, la mayoría de ellos refiere que prefieren guardarlo en casa o prestarlo a personas cercanas que les dan un interés alto por ello, ya que en el banco los intereses son muy bajos por ahorrar, desconociendo así los riesgos que puede traer consigo esto.
- Existen clientes que vienen al banco a querer pagar sus deudas con tarjetas de crédito, desconociendo que esto no se puede realizar, además que les conllevaría a tener mayores deudas.
- También nos hemos podido dar cuenta que muy pocas veces los clientes leen la información que se proporciona en un contrato de un préstamo, no sabiendo que dentro de este existe la información de tasas de interés, seguros, y otras condiciones importantes para los clientes.

Todos estos factores observados han sido de nuestra preocupación por lo que se evaluó hacer una investigación que determine exactamente cuáles son los determinantes del nivel de educación financiera de los clientes del BCP, la cual

busca marcar un precedente y que posiblemente sea precedida por investigaciones futuras en organizaciones financieras.

## **1.2. Definición del problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuáles son las determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- ¿Cuáles son los determinantes sociales de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?
- ¿Cuáles son los determinantes económicos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?
- ¿Cuáles son los determinantes demográficos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?

### **1.3.Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar las determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los determinantes sociales de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.
- Identificar los determinantes económicos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.
- Identificar los determinantes demográficos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.

## **1.4. Justificación e importancia**

### **Justificación teórica.**

En el presente proyecto se ha integrado definiciones de la educación financiera y de los determinantes que causan el nivel de la misma, con la finalidad de relacionarlas a partir de una base teórica, permitiéndonos identificar la/las determinante/es más influyentes en cuanto a educación financiera se refiere.

### **Justificación práctica.**

La siguiente investigación nos permitirá recolectar información real que nos conlleve a identificar las distintas determinantes que existen en los clientes del BCP en cuestión de educación financiera, lo cual aportará información a la entidad en estudio para que pueda tomar decisiones que ayuden y mejoren la educación financiera de sus clientes. Como por ejemplo que la gerencia pueda incluir en su plan estratégico métodos y estrategias que ayuden a brindar la información acerca del tema a investigar, desde la perspectiva de una entidad bancaria como son: tasas de intereses de un préstamo, el uso correcto de tarjetas de crédito, los riesgos que existen al hacer uso de disposición de efectivo o extra cash, ahorros programados, entre otros.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2. Fundamentos teóricos de la investigación

#### 2.1. Antecedentes teóricos

##### **Antecedente internacional:**

(Anshika, A. Singla and G. Mallik, 2021) en su Artículo “Determinantes de la educación financiera: evidencia empírica de micro y pequeñas empresas en la India”, tiene como objetivos: examinar el nivel de educación financiera de los empresarios entre las Mypes en el estado de Punjab en India y analizar el impacto de determinantes importantes como son la: edad, género, educación, antigüedad de la empresa, área de operación, tipo de empresa y beneficio bruto, en la educación financiera. En este estudio se distribuyó un cuestionario estructurado, utilizando la técnica de modelado logit ordenado, teniendo como resultados que la educación y la edad son los determinantes más importantes en la educación financiera.

Otro importante hallazgo del estudio es que el determinante más influyente es el índice del beneficio bruto que afecta a todos los tipos de educación financiera. Indicando que, si es mayor el índice de beneficio bruto, existe mucha probabilidad que mayor sea el nivel de conocimiento financiero de los empresarios. La razón de esto es que cuando la rentabilidad de la empresa aumenta, la empresa tiene más fondos a su disposición. Debido al aumento de la rentabilidad, los empresarios deben dedicarse a observar las tasas de interés, gestionar los riesgos, la inflación, las partidas del balance,

la cuenta de pérdidas y ganancias, la gestión de los activos fijos y corrientes, y esta participación conduce a la mejora del nivel de educación financiera.

### **Antecedente Nacional**

(Anthony A. Cieza y María A. Rosales, 2020) en su trabajo de investigación: “Factores Determinantes Que Influyen En La Educación Financiera, San Juan De Miraflores. Período 2016” teniendo como objetivo principal determinar los factores que influyen en la educación financiera en el distrito de San Juan de Miraflores, lo cual se dió a partir de la problemática existente que en nuestro país existe mucha carencia de educación financiera.

En esta investigación se utilizó la información de la encuesta nacional de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) para la recolección de datos, mediante el modelo mínimo cuadrados ordinarios (MCO).

Las variables independientes que se utilizaron en la investigación fueron: sexo, edad, estado conyugal, dependientes económicos, nivel de escolaridad, tamaño de localidad, ingresos y alfabetización financiera. La variable dependiente fue el estudio de la educación financiera.

El diseño de investigación es descriptivo porque permite especificar algunas propiedades o características más relevantes de personas y también nos permite medir a cada una de ellas de manera independiente, con el fin de describir lo que se investiga. Centrándose en medir con la mayor precisión posible y requerir mayor conocimiento en el área que se está investigando.

Realizando la investigación se pudo llegar a afirmar que los factores como son: sexo, tamaño de localidad e ingreso económico, influyen de manera directa en la educación financiera, siendo consideradas de acuerdo con el nivel de importancia. Las demás variables independientes en estudio no alcanzan la relevancia de los factores mencionados anteriormente, pero dan una relevancia mencionar que cuando estas variables actúan en conjunto explican el nivel de educación financiera.

### **Antecedente Local**

(Sheyla Yomira Chuquiruna Gallardo y Rosa Nilda Ruiz Ruiz, 2023) en su tesis “La Educación Financiera De Los Ambulantes Del Barrio San José En Cajamarca 2023” que tuvo como objetivo principal: determinar si la educación financiera ayuda a mejorar el control económico en los negocios de los ambulantes del barrio San José en Cajamarca 2023, el nivel de investigación fue descriptiva que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.

Esta tesis tuvo como conclusión importante que el nivel de educación de los ambulantes, a quienes se realizó la encuesta, influye mucho en la deficiente educación financiera que poseen. Basándose en los resultados obtenidos deduce que la educación financiera en los ambulantes, un 90% no tienen conocimiento sobre la educación financiera y un 10% que tienen conocimientos de educación financiera, proponiendo un registro de ingresos y egresos manual “cuaderno” para mejorar su economía.

## **2.2. Bases teóricas**

### **A) Teorías de las determinantes**

Según (Behrman, 2012) expresa que las teorías de los determinantes se clasifican en sociales, económicas y demográficas

#### **Determinantes Sociales:**

Según (Behrman, 2012) son aquellas que influyen directa o indirectamente en el nivel de educación financiera de las personas, las cuales son:

- La capacidad de ahorrar, a través de mecanismos formales, como: ahorrar en una entidad financiera.
- Costumbres
- Cultura económica
- Tradiciones

#### **Determinantes Económicos:**

Existen distintos estudios acerca de la relación que existe entre los indicadores de la educación financiera y la economía de las personas.

En un estudio, (Behrman, 2012), identificó que existe una relación causal entre la educación financiera y la economía, el cual nos dice: que cuando los indicadores son elevados provocan una mayor acumulación de riqueza.

Sin embargo, (Japelli y Padula, 2011), indican que los niveles de educación financiera y la acumulación de riqueza están determinados de manera conjunta y se encuentran altamente correlacionados al ciclo de vida de las personas.

En distintas encuestas de varios países y varios métodos de estimación econométrica, los/as autores/as concluyen que las personas que tienen mayor nivel de educación financiera hacen mejores planes, tienen más ahorros, generan mayores ganancias en sus inversiones y tienen mejor manejo de su dinero para el retiro. Teniendo implicaciones que son muy importantes, aduciendo que las personas que tienen mayores conocimientos financieros son más resilientes ante cualquier choque económico que se le presente.

### **Determinantes Demográficos**

Información de un grupo de personas que tienen distintos atributos. A continuación, mostraremos algunos de ellos:

- Nivel de educación: existen muchas hipótesis acerca de esta variable, como: a mayor nivel de educación, mayor alfabetización financiera.
- Género
- Edad: existen evidencias muy consistentes de que existe una relación entre la edad y la educación financiera, así como: el grupo de personas más jóvenes y más adultos tienen menos alfabetización financiera.
- Lugar de residencia: orientada sobre todo si se encuentra en una zona urbana o rural.

Existen diferentes estudios que se han realizado con el pasar de los años, en los que, (Almenberg y Save, 2011) y (Fornero y Monticone, 2011), coinciden en que los mejores resultados en los diferentes indicadores de educación financiera se observan en las edades comprendidas entre 36 y 50

años, mientras que los peores indicadores pertenecen a los grupos mayores a 65 años.

## **B) Teorías de la educación financiera**

### **Educación Financiera**

(Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2019) lo define como: un conjunto de conocimientos y herramientas prácticas que permiten al que cuenta con ellas saber cuáles son sus posibilidades para gestionar su dinero de la mejor forma posible.

La educación financiera es la facultad de comprender cómo es que se mueve el dinero en el mundo de las finanzas; al comprender este ambiente es posible tomar decisiones informadas sobre todos nuestros recursos financieros.

También es necesario mencionar las habilidades y actitudes que las personas pueden tomar para ayudar a su situación financiera.

### **Conocimiento financiero:**

(Jappelli & Mario, 2011) menciona que a menudo este concepto se ve reflejado en entender cómo funcionan los productos y servicios financieros que se encuentran como demanda en el mercado; este concepto es adquirido mayormente por dos opciones: la primera es el estudio que puede llevar a cabo una persona ya sea en el ámbito profesional o alguna que se sienta en la necesidad de estudiarla por cultura.

La segunda es porque estos individuos lo han alcanzado mediante las experiencias relacionadas con este concepto.

Normalmente este concepto se mide no solamente por si conoce o no del tema, sino que también si esta persona puede aplicarla de manera apropiada.

Algunos autores comparan este concepto como que una persona normalmente sabe que comer saludable o hacer ejercicio es bueno para la salud; sin embargo, sabiendo eso no lo hacen. Algo similar pasa con el conocimiento financiero, muchas personas tienen la teoría en sus manos, pero aun así por la necesidad o facilidad toman el camino más fácil, como por ejemplo al momento de adquirir un préstamo no realizamos la comparación necesaria entre entidades sobre las tasas de interés.

### **Habilidad financiera:**

Cuando hablamos de habilidad financiera podemos concluir que una vez adquirido el conocimiento es la capacidad de utilizar esta información para así tomar las decisiones acertadas sobre el tema.

Este concepto guarda mucha relación con el punto anterior; podemos tener demasiado conocimiento financiero teóricamente; sin embargo, si una persona no tiene acceso a los servicios y productos de las entidades en el mercado pues de nada servirá ya que nunca será aplicado y por lo tanto jamás se podrá obtener la habilidad de que tanto se habla.

Para medir la habilidad financiera de una persona es tan fácil como ver en qué condiciones llega a fin de mes en lo que a sus finanzas respecta. También podemos determinarlo con sus gastos, sus ingresos, su nivel de

endeudamiento, si es un comprador compulsivo, si su tarjeta de crédito está sobregirada, etc.

### **Actitud:**

Al mencionar esta palabra lo definimos como tener los motivos y las ideas correctas para planificar el futuro; en pocas palabras determinamos cómo queremos pasar nuestras finanzas posteriormente. El nivel de ahorro que tienen las personas, la importancia que le prestamos a nuestras deudas, contar con un buen historial crediticio, etc. (BBVA, 2023)

### **Bienestar financiero:**

El saber invertir bien nuestros ahorros y tener una buena relación con nuestros estados financieros, también saber cómo actuar en diferentes situaciones en función a nuestra estabilidad. (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

### **El ahorro**

Según (Banco Interbank, 2023), el ahorro se podría deducir como la parte de los ingresos que no gastamos; es decir es aquel dinero que no está destinado para ser utilizado en un corto o largo plazo y que lo tenemos ya sea debajo de nuestro colchón o en una cuenta de alguna entidad financiera.

Ante los retos económicos del presente y del futuro, una alternativa viable es el ahorro. Este es el antídoto contra eventos inesperados, los siniestros, las emergencias y cualquier situación que exija dinero contante y sonante. El reto es aprender a usar los ingresos de tal manera que el ahorro no se

quede en la lista de propósitos o intentos, sino de hechos contundentes. En este sentido, comenzar a ahorrar hoy, es la mejor forma de conquistar metas, prevenir necesidades y enfrentar emergencias. Ahorrar no es un fin, sino un medio para obtener algo que se desea o necesita, además es la herramienta adecuada para salir de cualquier problema que implique un gasto fuerte. (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

(BBVA, 2023) define que el ahorro requiere principalmente de las siguientes decisiones como:

### **¿Desde cuánto ahorrar?**

Donde las personas se fijan como meta un monto alcanzable que puedan dirigir directamente a una cuenta o un “lugar seguro” bajo el colchón; este monto debe ser razonable debido a que si se impone una cantidad excesiva se verá al final de cuentas un problema más que una solución.

### **¿Dónde ahorrar?**

Punto muy importante a la hora de terminar con la primera pregunta, una vez fijado la cantidad a ahorrar es necesario ver en el lugar más propicio para guardarlo; los expertos aconsejan que sea en una entidad bancaria por la seguridad que reflejan y que además de eso también pueden brindar intereses que si bien es cierto no son llamativos ni tentadores, pero que sí puede ser una alternativa viable.

## ¿Cómo ahorrar?

Ahorrar no tiene por qué ser un desafío; con algunos cambios simples en tus hábitos de consumo y estrategias financieras, como abrir una cuenta de ahorros de alto rendimiento, podrás ver cómo tus ahorros crecen. (Scotia, 2023)

**Registrar los gastos:** para ahorrar no necesitas grandes sumas de dinero. Al tratarse de un hábito, es algo que se va incorporando a nuestra conducta. Llevando un diario de gastos puedes descubrir los gastos hormiga (Aquellos gastos que realizamos sin darnos cuenta, pero sobre todo sin preguntarnos si podemos posponerlos, reemplazarlos o suprimirlos. Esos pequeños gastos por impulso que parecen imperceptibles y se llevan buena parte del ingreso todos los meses: comidas al paso, un helado o golosinas son sólo algunos de los rubros que, poco a poco, disminuyen nuestra capacidad de ahorro.): una gaseosa, un alfajor que podríamos haber evitado, o un taxi que podríamos haber reemplazado usando el transporte público. (Banco Central de la Republica de Argentina, 2022)

**Elaborar un presupuesto:** Para armar el presupuesto es preciso registrar todos los ingresos que vamos teniendo y proyectar los ingresos y gastos, en base a lo que observamos y lo que esperamos que ocurra a futuro.

**Usar estrategias de ahorro-inversión en el sistema financiero:** Para facilitar el hábito de ahorro y el registro de gastos e ingresos, dentro del sistema financiero podemos usar las alternativas que nos permiten ahorrar desde chicos. Pueden permitirnos utilizar métodos de pago vinculados a

nuestras cuentas bancarias, como tarjetas de débito, cajeros automáticos y compras en línea utilizando nuestro teléfono móvil. Sin embargo, hay algunas excepciones. Ciertas cuentas bancarias también funcionan como una inversión, que permite cuidar los ahorros de la inflación y disponer de ese dinero cuando cumplimos 18 años. En algunos casos se puede obtener adicionalmente el pago de una tasa de interés que permite que los ahorros se incrementen.(Banco Central de la Republica de Argentina, 2022)

### **Los servicios financieros:**

Las instituciones financieras brindan herramientas para ayudarlo a alcanzar sus objetivos. Por ejemplo, una cuenta de ahorro, aunque no nos da altos tipos de interés, nos da seguridad y liquidez, por lo que tienes acceso a tu dinero en cualquier momento. La cuenta de ahorros se combina con una tarjeta de débito a través de la cual puedes utilizar tus fondos depositados y realizar compras en casi cualquier tienda y restaurante sin el riesgo de llevar efectivo.

### **¿Qué es una cuenta corriente?**

Una cuenta corriente es un tipo de cuenta bancaria con características similares a la cuenta de ahorro pero permite hacer operaciones ideales para emprendedores, jóvenes independientes o negocios, cómo por ejemplo la emisión de cheques o giros de dinero. (Banco Interbank, 2023)

Otro beneficio único de las cuentas corrientes es la posibilidad de tener un cupo de sobregiro, es decir, que si usted efectúa una transacción que excede

su saldo, el banco le prestará lo que le falta (según las políticas de la entidad financiera). (Banco Interbank, 2023)

### **Características de una cuenta corriente**

- Incluye una tarjeta de débito
- Capacidad de emitir cheques
- Solicitar sobregiros
- Autorización de pago de servicios y desembolsos a tu cuenta.
- Utilizada por una o varias personas
- Es un producto, en su mayoría, dirigido a organizaciones o personas con la necesidad de gestionar y administrar grandes cantidades de dinero.
- Cobro de mantenimiento.

### **¿Qué es una cuenta de ahorros?**

Una cuenta de ahorros es aquella en la cual se guarda el dinero de las personas de forma confiable y en muchas ocasiones se puede obtener intereses por el tiempo en que se ha mantenido en ella. Todo depende de las condiciones que el banco ofrece e informa sobre las características que posee al momento de aperturar dicha cuenta.(BBVA, 2023)

Conocidas también como libretas de ahorro, están pensadas para aquellas personas que quieran una opción segura para ahorrar mes a mes y usar su dinero en el mediano o largo plazo.

A diferencia de las cuentas corrientes, su principal objetivo es el ahorro y no la liquidez.

### **Utilización de las cuentas de ahorro**

Como su nombre lo dice, el principal uso que se le da a una cuenta de ahorro, es ahorrar dinero. Pero, ¿qué más puedes hacer con tu cuenta de ahorro? (Scotia, 2023)

- Recibir tu sueldo y otros ingresos.
- Hacer retiros y depósitos de dinero de manera presencial, online o en cajeros automáticos. Éstas, en la mayoría de los casos tienen un límite mensual.
- Comprar tanto online como offline, usando tu tarjeta de débito.
- Transferir fondos a otras cuentas de personas o empresas, de manera online o presencial.
- Ahorrar dinero para el uso de terceras personas en el futuro, como, por ejemplo, tus hijos.
- El logro de objetivos personales como lo son unas vacaciones o una remodelación de tu hogar. (proponerte metas de ahorro).

### **Ventajas de una cuenta de ahorros**

(BBVA, 2023) dice que una cuenta de ahorros te ayudará a iniciarte en el sistema financiero y te permitirá ahorrar. Es fácil solicitarla online y significa una serie de beneficios ¿Cuáles son los beneficios de una Cuenta de Ahorro? a continuación te mencionamos algunos:

- Mantener tu dinero protegido.
- Tener el control de tu dinero, manteniendo tus ahorros separados del efectivo para tus gastos diarios.
- Obtener rentabilidad con riesgo cero para tu ahorro.
- Alcanzar tus metas y hacer realidad tus proyectos.
- Disfrutar de un futuro financiero saludable.
- Contar con dinero para realizar inversiones inteligentes que aumenten tu patrimonio.
- Posibilidad de acceder a seguros, créditos u otros productos financieros.
- Acceder a cientos de promociones y beneficios asociados a tu banco.  
Conoce los beneficios de abrir una cuenta en BBVA.
- Evitar llevar efectivo.
- Operar desde la banca por internet.
- Disponer de dinero de manera ágil y rápida, con tu tarjeta de débito asociada a la cuenta.
- Acceder libremente a tu dinero, cuando lo necesites.

### **¿Qué es un depósito a plazo fijo?**

Los depósitos a plazo son un tipo de operación financiera que consiste en depositar dinero por un periodo de tiempo específico a la espera de una rentabilidad segura. (Banco de Crédito del Perú - BCP, 2020)

Los depósitos a plazo pueden clasificarse en:

- **Depósitos a plazo fijo:** en estos depósitos existe un plazo en que el dinero estará invertido y luego se devolverá al cliente con las respectivas ganancias que genere.
- **Depósitos a plazo fijo renovables:** al término del plazo si no se retira el dinero, este se reinvierte por otro periodo.
- **Depósitos a plazo fijo indefinido:** esta clase de depósito no está determinado por ningún tipo de fecha límite o por alguna renovación, a consecuencia de esto la persona que adquiere este servicio puede disponer del efectivo en cualquier momento y sólo se le reconocerán los intereses por el tiempo que ha permanecido depositado el dinero en la cuenta.

### **Características de los depósitos a plazo fijo**

Según el (BBVA, 2023), existen algunas características que debes tener en cuenta al momento de decidirte por un depósito a plazo:

- Se ganan más intereses que en una cuenta de ahorros.
- La tasa de interés se pacta previamente y está en función del plazo del depósito (mayor el tiempo, mayores los intereses ganados).
- El cliente debe respetar el tiempo de permanencia de los ahorros.
- Podrás acceder a los intereses ganados según cómo lo decidas (puedes optar para que te lo depositen mes a mes o al final del plazo).
- La cantidad mínima para la apertura del depósito será definida por el banco.
- Si deseas disponer de los ahorros antes de la fecha de vencimiento deberás abonar una penalización.

## **Beneficios de los depósitos a plazo fijo**

Los beneficios están asegurados si se elige un depósito a plazo porque el dinero que ahorras sin duda aumentará. Otros beneficios son:

- Tu capital está en un lugar seguro y no hay opción de perderlo (es mucho mejor que tenerlo “bajo el colchón”)
- Tu dinero tiene una rentabilidad fija (ganancia asegurada).
- Puedes elegir el plazo: si escoges plazos mayores, obtendrás mayores intereses.
- Puedes elegir el monto: si depositas un monto alto, la tasa de interés será más atractiva.

## **¿Qué es la CTS?**

La CTS, o en su expresión más larga Compensación por Tiempo de Servicio, es un beneficio para los trabajadores en relación de dependencia en el que el empleador realiza el depósito en dos cuotas (Mayo y Noviembre), que en conjunto suman aproximadamente un sueldo. (BBVA, 2023)

## **¿Para qué sirve la CTS?**

La compensación por tiempo de servicio, o CTS, es un seguro de desempleo que tiene como finalidad inmediata proteger al empleado ante la eventualidad de la pérdida de su puesto de trabajo. El empleado sin trabajo puede disponer y acceder a un fondo y afrontar los riesgos que pueda tener mientras esté en dicha situación laboral.

### **¿Quiénes pueden acceder a la CTS?**

Como bien hemos mencionado anteriormente para explicar qué es la CTS, explicamos que este es un seguro de desempleo que está orientado hacia empleados que finalizan su relación laboral hasta encontrar un nuevo empleo, sin embargo, este empleado debe tener como mínimo un mes de ser integrante de la plantilla de la empresa, si el trabajador tiene menos de un mes a noviembre, no se le deposita la CTS pero sí se contabilizará para la CTS de Mayo.

### **¿Qué es la TREA?**

La TREA es la Tasa de Rendimiento Efectiva Anual que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros cuando corresponda y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas. (Banco Interbank, 2023)

### **El crédito**

A veces, resulta necesario conseguir dinero para un propósito específico. Puede ser para adquirir algún bien costoso, como una casa o un auto; o bien para emprender un negocio. Los créditos o préstamos son un recurso para conseguir la cantidad de dinero que necesitamos.

Un préstamo informal es el que se solicita a prestamistas o agiotistas. Hay que tener cuidado con ellos, pues muchos de estos préstamos pueden tener intereses muy altos, lo que haría difícil o imposible pagar la deuda.

La deuda es el dinero que una persona toma de otra persona o entidad. La persona que adquiere un préstamo o crédito está obligada a devolver el dinero otorgado (capital) y los intereses. Para ello, se requiere de disciplina y control de las finanzas personales. (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

## **Tipos de crédito**

### **Créditos de consumo o personal**

Un crédito personal es la operación en la que una entidad financiera entrega una cantidad monetaria específicamente a un cliente, quien deberá devolver lo prestado en un tiempo pactado más los intereses generados. (Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

Este tipo de crédito se diferencia de otros porque se entrega sin avales o garantías adicionales, como suele suceder, por ejemplo, con el crédito hipotecario, donde además de la responsabilidad personal del cliente es necesario acreditar una garantía (la vivienda). (Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

También se diferencia de las tarjetas de crédito porque estas cuentan con una línea de crédito (dinero) disponible para el cliente que puede ser usado todas las veces que desee siempre y cuando cubra los pagos antes de la fecha de vencimiento; en tanto que el crédito personal tiene un tiempo definido y, cuando se da por finalizado el trato, se debe iniciar otro trámite para iniciar un nuevo crédito. (Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

## **Créditos para negocios**

Es un producto de financiamiento cuyo objetivo es cubrir las necesidades financieras de las empresas. Así, con este crédito los empresarios pueden adquirir capital de trabajo, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc. La ventaja destacable de este tipo de crédito frente a los préstamos convencionales, radica en la flexibilidad de la forma de pago, ya que estos se adecúan a los variados flujos económicos de las empresas. (Banco de Crédito del Perú - BCP, 2020)

## **Créditos hipotecarios**

Es un crédito que se otorga para la compra de un inmueble y que tiene el respaldo de una garantía hipotecaria. Es decir, si la persona que adquiere el crédito no puede pagar las cuotas, el acreedor podría quedarse con el activo hipotecado, usualmente una vivienda. (Banco de Crédito del Perú - BCP, 2020)

### **¿Cómo obtener un crédito hipotecario en Perú?**

Según (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023) para obtener un préstamo hipotecario sigue los siguientes pasos:

- ❖ Elige el lugar donde quieres vivir
- ❖ Averigua los precios aproximados del inmueble
- ❖ Planifica cuánto es la cuota mensual que puedes pagar al banco
- ❖ Busca si existen departamentos disponibles en la zona elegida

- ❖ Ahora elige al banco para financiar la compra de departamento o casa
- ❖ Finalmente presenta todos los documentos requeridos

### **¿Qué se necesita para un préstamo hipotecario?**

- ❖ Ser mayor de edad
- ❖ Estar en planilla mínimo 6 meses
- ❖ Contar con 10 o 20 por ciento de la inicial
- ❖ Tener una cuenta bancaria
- ❖ No estar reportado en centrales de riesgo (tener un buen historial crediticio)
- ❖ DNI vigente
- ❖ Certificado de estudios
- ❖ Autovalúo
- ❖ Boleta de pago de los últimos tres meses

### **Tarjeta de crédito**

#### **¿Qué es una tarjeta de crédito?**

Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico que es emitida por una entidad financiera, cómo son los bancos, en el que le otorgan al propietario de la misma realizar operaciones, cómo por ejemplo comprar productos o servicios, sin dinero en efectivo y pagar por ellos en una fecha posterior. (Banco Interbank, 2023)

Se debe considerar que cada tarjeta de crédito tiene un límite de crédito por lo que al llegar a ese límite el propietario no podrá realizar más consumos hasta que se haya pagado lo consumido previamente, y así se recupere el crédito asignado.(Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

### **¿Qué datos tiene la tarjeta de crédito?**

Las tarjetas de crédito, cómo bien hemos mencionado anteriormente, son tarjetas de plástico con una cinta corta magnética y los datos del propietario, cómo por ejemplo Nombre y Apellido, Número de cuenta, fecha de vencimiento y código de seguridad. (Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

### **¿Quiénes pueden emitir tarjetas de crédito?**

Las tarjetas de crédito pueden ser emitidas por cualquier entidad financiera, cómo son los bancos, proveedores de servicios o tiendas. Esta entidad es la quien le hace el préstamo de dinero al propietario de la tarjeta de crédito para que pueda realizar sus operaciones. (Banco de Credito del Perú - BCP, 2020)

Cómo hemos mencionado anteriormente, el banco es una de las entidades financieras más conocidas que emite tarjetas de crédito y que él será quien respalda tus operaciones, pero ¿cuándo debo pagarle al banco?, cada persona tiene su propia fecha de corte así como una fecha que es el “último día de pago” La primera hace referencia al día del mes en el que se hace el cierre de un periodo e inicia el otro, esta fecha es la que se suman todos los gastos emitidos hasta ese día indicando que se debería ir al banco a pagar

las deudas. Por el contrario, la fecha “último día de pago” es el último día en la que podrás pagar el importe a la fecha de corte.

### **Estado de cuenta**

El Estado de Cuenta es un documento oficial emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes que informa sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a su tarjeta de crédito.

Según la (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023), toda entidad financiera está obligada a enviarte, como usuario de la misma, tu Estado de Cuenta reportando todos tus gastos mensuales. Además, puedes pactar que te envíen el recibo en papel o por correo electrónico de forma gratuita.

Conocer tu estado de cuenta te permite estar informado sobre cómo usas tu tarjeta, ver los movimientos y las fechas en que los realizaste o detectar movimientos que no reconozcas. Además, en este documento también puedes consultar el monto y las tasas de interés que debes pagar y los plazos límites para hacerlo. (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

### **TCEA**

TCEA significa Tasa de Costo Efectivo Anual y representa el costo total del crédito. Es decir, es la tasa que te permitirá saber cuál será el costo total que deberás pagar al pedir un préstamo. Además de los intereses, incluye comisiones, seguros y todos los gastos administrativos, como el envío de estado de cuenta en físico (si el cliente lo solicitara). (Banco Interbank, 2023)

## **TEA**

TEA significa Tasa Efectiva Anual y se trata del factor que calcula el interés cobrado por un crédito en el plazo de un año. (Banco Interbank, 2023)

## **El presupuesto**

Un presupuesto es un documento que te permite plasmar tus ingresos y gastos con el fin de llevar unas finanzas personales organizadas. Lo más importante del presupuesto familiar es que te permite establecer con claridad tus hábitos de consumo. Lo correcto de realizar un buen presupuesto es saber encontrar en qué se está utilizando el dinero en ese momento, de donde se obtiene y hacia donde está dirigido, a consecuencia de lo anteriormente mencionado es que se debe apuntar todas las entradas y salidas para poder iniciar el presupuesto. (Scotia, 2023)

Es importante hacer un registro de las entradas mensuales (sueldo, negocios, inversiones) y los gastos (almuerzos, transportes, diversión, o cualquier otro gasto). Al tener una idea de cuánto ganas y cuánto gastas, puedes empezar a construir un plan anticipado de ingresos y gastos para generar ahorros.

### **Beneficios de un presupuesto**

Hacer un presupuesto y guiarse por éste te ayuda a organizar los gastos personales y/o los relacionados con la familia, para no gastar más dinero del que recibes. Un control detallado de los gastos, facilita pagar las cuentas mensualmente y a evitar problemas de dinero. Mantener un presupuesto también ayuda a restringir los gastos innecesarios con el fin

de alcanzar las metas de ahorro a corto y largo plazo. (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

**¿Para qué sirve un presupuesto?** (Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023)

Organizar las cuentas: tener el control de la economía familiar servirá para priorizar tus gastos, fijar objetivos, desarrollar habilidades y reaccionar de manera adecuada frente a los problemas económicos que se presenten.

Saber cuánto dinero se recibe: Tener en mente la cantidad de dinero que se gana mensualmente ayuda a definir cuáles gastos se pueden asumir y hacer rendir al máximo el dinero recibido.

Conocer a dónde va el dinero: Esto permitirá definir cuáles gastos son necesarios y cuáles no, de tal forma que se puedan tomar decisiones de consumo responsables y cuidadosas.

Establecer cómo alcanzar las metas: Una vez organizados los gastos y ajustados los patrones de consumo, podrá organizar las metas de corto y largo plazo, y comenzar a ahorrar regularmente para alcanzarlas.

### **Las reglas de oro para elaborar un presupuesto**

(Superintendencia de Banca y Seguros - SBS, 2023) menciona que existen muchos aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar un presupuesto, aquí recomendamos las siguientes cinco reglas:

→ Establecer un objetivo: Siempre que vayas a elaborar un presupuesto ten en mente el objetivo u objetivos del mismo. Los objetivos pueden

ser tomar el control de tus finanzas para cumplir alguna meta de corto o largo plazo y definir planes para alcanzarlas. O simplemente para controlar tus gastos y ahorrar.

- Realizar un presupuesto realista: Debes elaborar un presupuesto que sea posible de cumplir y que no esté demasiado lejano de la realidad. Hay que ser más honesto contigo mismo y no establecer objetivos muy ambiciosos que no puedas cumplir porque puede causar frustraciones que te lleven a desistir.
- No sobreestimar los ingresos: Para la elaboración del presupuesto ten en cuenta los ingresos que se reciben con regularidad, o mejor, lo que recibes mensualmente. No debes incluir ingresos que no están asegurados o que no tengas certeza de recibir ya que se podrían generar presiones que irían en contra de tu estabilidad económica.
- Priorizar los gastos: Registra todos tus gastos como los diarios, gastos ocasionales como cumpleaños, regalos de navidad, estudio de tus hijos, e incluso ten en cuenta los de eventos inesperados. Administra bien tus recursos, comprando lo indispensable y pagando tus deudas a tiempo para evitar sobre costos por cargos en mora y un historial crediticio negativo.
- Hablar con los miembros de tu familia: Ten en cuenta los deseos y las necesidades de cada uno de los miembros de tu grupo familiar para que se sientan parte del plan. Si todos comprenden cuál es el propósito de tener un presupuesto, posiblemente se esforzará más por hacer que el

presupuesto sea exitoso y evitaran gastar de más. Esto les estimulará a realizar sus propios presupuestos.

### **2.3.Hipótesis**

La presente investigación es de nivel descriptivo y no busca evaluar análisis explicativo entre las variables estudiadas, no se formula una hipótesis. Se fundamenta en lo mencionado por (Vieytes, 2004), quien expresa en cuanto a las hipótesis, los estudios descriptivos, pueden o no tener una hipótesis específica como guía. Para la presente investigación no se plantea hipótesis solo se describe la variable educación financiera de los clientes del BCP de la sede el quinde.

#### **2.3.1. Operacionalización De Variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Educación Financiera	Según Cruz, Pérez y Sauza (2018), la educación financiera nos da los instrumentos principales para una mejor toma de decisiones y tener un mejor control de riesgos, con la finalidad de mejorar las condiciones económicas de las personas como de las instituciones.	La única variable de esta investigación será medida por la aplicación de la técnica de recolección de datos: La Encuesta, diseñada por nosotras exclusivamente para la presente investigación. Teniendo como dimensiones a las distintas determinantes en el nivel de Educación financiera.	- Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de ahorrar.</li> <li>• Nivel de conocimiento Financiero</li> </ul>	Cuestionario
			- Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Presupuesto Familiar</li> <li>• Control de gastos</li> <li>• Nivel de endeudamiento</li> </ul>	
			- Demográfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad del encuestado</li> <li>• Nivel de educación</li> <li>• Cantidad de mujeres y varones</li> <li>• Lugar de residencia</li> </ul>	

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Enfoque**

El enfoque considerado para la investigación es cuantitativo, el cual según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) mencionan que su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura.

Por la tanto podemos deducir que este enfoque cuantitativo trabaja sobre la base de una revisión de literatura que apunta al tema y da como conclusión un marco teórico orientador de la investigación. Estas recolecciones de datos derivan las hipótesis que serán sometidas a prueba para probar la veracidad del estudio. Los autores apuntan a si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

#### **Características de la investigación cuantitativa**

El proceso cuantitativo inicia con una recolección de datos de una realidad objetiva o construida lo que la hace empírica y deductiva. El proceso en su

conjunto inicia con la definición de una idea, tema o área que el investigador selecciona. Esta idea proporciona el planteamiento de un problema lo que facilita la revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, que permita al investigador visualizar el alcance del estudio. Esto permite el esbozamiento de las hipótesis y la definición de las variables que se requieren en el estudio.(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

### 3.2. Tipo de investigación

Esta investigación se enmarca dentro del tipo aplicada, de nivel descriptivo y de corte transversal.

**Investigación aplicada** porque buscamos generar conocimiento con aplicación directa en a los problemas de la sociedad o el sector productivo.

**Descriptivo** porque busca, como su propio nombre indica, describir de manera detallada alguna variable relacionada con el estudio, como pueden ser las características de la población, un fenómeno concreto, etc. Es decir, se centra en brindar una representación precisa y detallada de los hechos observados, sin tratar de establecer relaciones de causa y efecto. La investigación descriptiva busca proporcionar una representación precisa y detallada de los hechos observados, sin enfocarse en establecer relaciones de causa y efecto.(Ararias, 2012)

De esta manera, podemos decir que este tipo de investigación se centra en responder a preguntas sobre el qué, el dónde, el cuándo y el cómo, pero no al porqué de una investigación. Ayudándonos, de esta manera, a recoger

más información sobre cada una de las variables específicas de nuestro estudio. (Ararias, 2012)

**Y de corte transversal** debido a que se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Este tipo de estudio también se conoce como estudio de corte transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia. (Sánchez Kohn, 2021) (Sánchez Kohn, 2021)

Los datos recopilados en un estudio transversal provienen de personas que son similares en todas las variables, excepto en la variable que se está estudiando. Esta variable es la que permanece constante en todo el estudio transversal. (Sánchez Kohn, 2021)

Cabe mencionar que este es diferente al estudio longitudinal, donde las variables en el estudio pueden cambiar a lo largo del curso de la investigación. (Sánchez Kohn, 2021)

Además de analizarlo en un contexto espacio-temporal determinado con la finalidad de recoger datos sobre el estado actual de las determinantes que influyen en la educación financiera de los clientes del banco BCP - agencia el Quinde específicamente.

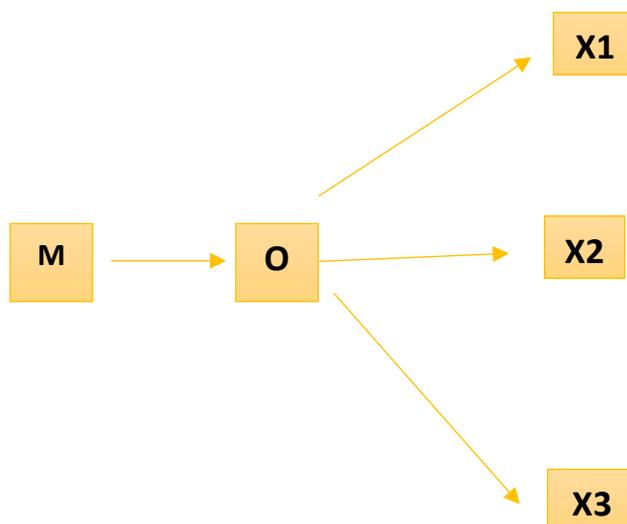
### 3.3. Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, según es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información. (Sánchez Kohn, 2021)

A diferencia de la investigación experimental, donde las variables se mantienen constantes, la investigación tipo no experimental se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. Esto significa que el método no debe basarse en correlaciones, encuestas o estudios de caso, y no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto. (Sánchez Kohn, 2021)

Los investigadores no participan directamente en el experimento. Al ser observacional, también se utiliza para la investigación descriptiva.

**Diagrama:**



**Donde:**

M: muestra

O: es la observación de las determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP, X1, X2 y X3.

### **3.4. Población**

La población de este estudio será: los clientes naturales del Área de Plataforma del Banco de Crédito – Agencia El Quinde en el periodo de un mes que ascienden a la cantidad de 4500 clientes al mes. Esta información fue proporcionada por la Gerente de Agencia: Vilma Natali Cabrejos Vargas, teniendo un consolidado de los clientes que poseen una tarjeta de crédito, cuentas de ahorro, préstamo, cts.

### **3.5. Muestra**

Para Obtener la muestra se ha utilizado el muestreo probabilístico aleatorio.

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

n: Tamaño de muestra

N: Población (4500 clientes)

Z: Nivel de confiabilidad (95%)=1.96

p: Probabilidad favorable = 0.5

q: Probabilidad desfavorable = 0.5

E: Error = 0.10% = 0.10

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 4500}{(4499)(0.10)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

n = 95 clientes

### **3.6. Técnicas e instrumentos**

Técnica:

Para esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta, para ello se elaboró 16 preguntas que están clasificadas según las dimensiones que hemos visto en nuestra operacionalización de variables, las cuales son dimensión económica, dimensión social y dimensión demográfica. Esta encuesta fue aplicada según la muestra que nos arrojó la investigación, que son 95 clientes que acudieron día a día al área de plataforma de la Agencia El Quinde del BCP, en el periodo de investigación.

Instrumento:

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue un cuestionario de preguntas desarrollado por las tesis, exclusivamente para este proyecto.

### **3.7. Procedimiento y Análisis de datos:**

#### **3.7.1. Procedimiento de datos**

Se realizó una revisión minuciosa de cada encuesta aplicada a los clientes del BCP.

Primero se asignó códigos a cada alternativa de respuesta de la encuesta, para poder tabularlas de manera computarizada, luego se empezó a marginar todas las encuestas aplicadas, pregunta por pregunta, creando una pequeña base de datos en una hoja de cálculo; lo que nos permitirá crear tablas dinámicas y distintos gráficos que mostraran los resultados obtenidos de manera más atractiva y que sea de fácil entendimiento e interpretación.

Dicho procesamiento de datos es muy importante que se haga pregunta por pregunta para tener los datos lo más fiable posibles y así finalmente obtener la información que nos ayude a entender el concepto investigado.

#### **3.7.2. Análisis de datos:**

Para analizar los distintos datos obtenidos se usó la estadística descriptiva, la cual nos permitirá la presentación de estos de forma significativa y comprensible, lo que ayudará a tener una interpretación simplificada.

### **3.8. Aspectos éticos de la investigación**

**Valor social o científico:** representa un juicio sobre su importancia social, científica o clínica; debe plantear una intervención que conlleve a mejoras en las condiciones de vida o en el bienestar de la población, o que genere conocimiento que nos ayude a tener oportunidades de superación o de solucionar problemas.

Este es un aspecto importante ya que nos permite hacer el uso responsable de recursos limitados (esfuerzo, dinero, espacio, tiempo). Esto asegura que las

personas no sean expuestas a riesgos o a agresiones sin la posibilidad de algún beneficio personal o social.

**Validez científica:** la validez científica de un estudio en seres humanos es en sí misma un principio ético. La búsqueda de la validez científica establece el deber de plantear un propósito claro de generar conocimiento con credibilidad; un método de investigación coherente con el problema y la necesidad social, con la selección de los sujetos, los instrumentos y las relaciones que establece el investigador con las personas; un marco teórico suficiente basado en fuentes documentales y de información; un lenguaje cuidadoso empleado para comunicar el informe, que debe ser capaz de reflejar el proceso de la investigación y que debe cultivar los valores científicos en su estilo y estructura; un alto grado de correspondencia entre la realidad psicológica, cultural o social de los sujetos investigados con respecto al método empleado y a sus resultados.

**Selección equitativa de los sujetos:** debe asegurar que estos son escogidos por razones relacionadas con las interrogantes científicas. La selección de sujetos debe considerar la inclusión de aquellos que pueden beneficiarse de un resultado positivo.

**Condiciones de diálogo auténtico:** La importancia del diálogo en la investigación cualitativa requiere una consideración especial de este aspecto, tanto en la evaluación de proyectos como en la investigación actual.

**Consentimiento informado:** La finalidad es asegurar que los individuos participen en la investigación propuesta sólo cuando ésta sea compatible con sus

valores, intereses y preferencias; y que lo hacen por propia voluntad con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

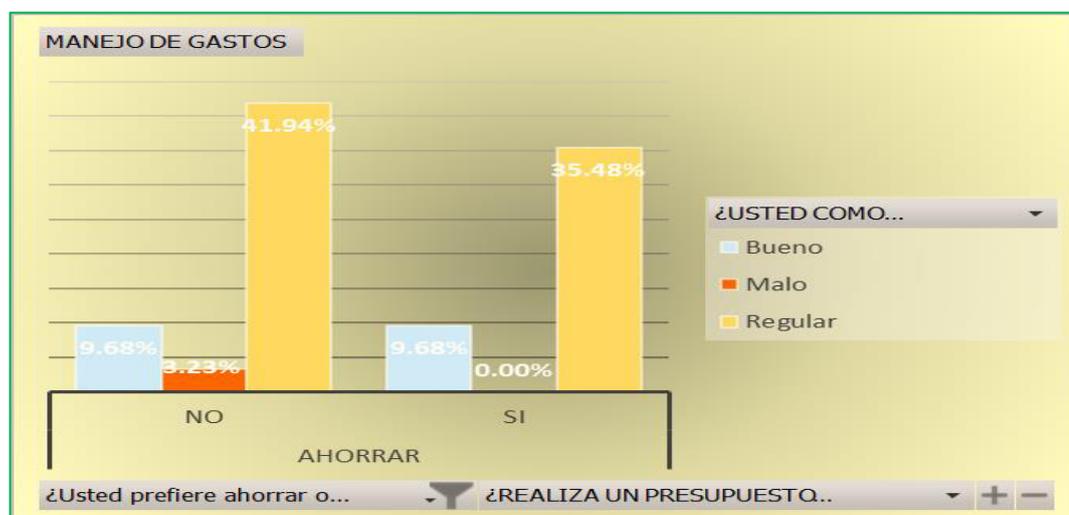
### 4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados:

En relación al objetivo: “Identificar los determinantes sociales de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023”, se obtuvo los siguientes resultados:

Indicador: Capacidad de ahorrar

#### Gráfico 1:

Capacidad de ahorrar



*Nota:* Elaboración propia.

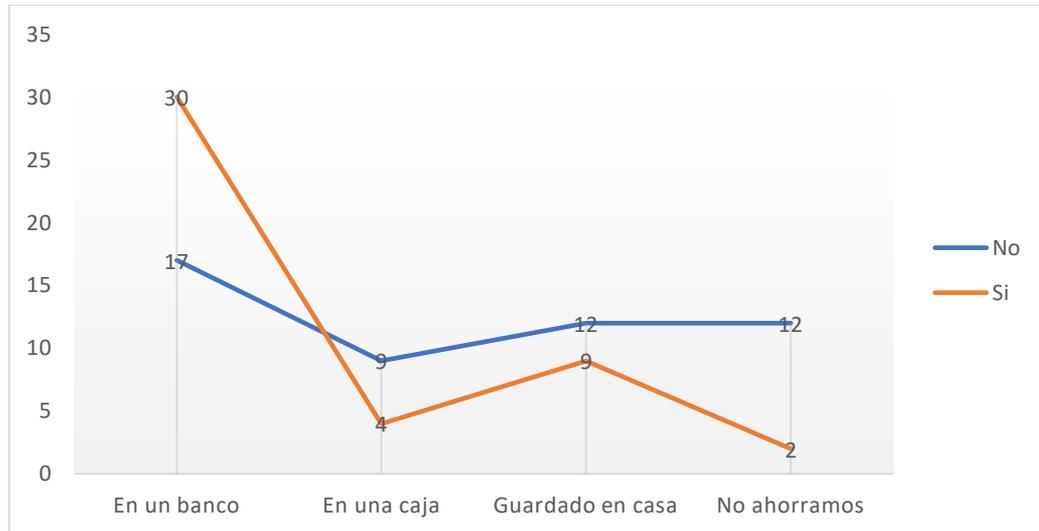
#### INTERPRETACIÓN:

El 41.94 % de las personas encuestadas nos dicen que no realizan un presupuesto familiar en su hogar, además consideran que tienen un regular manejo de sus gastos; algo similar sucede con aquellas que indican que sí realizan un presupuesto familiar

las cuales forman parte del 35.48% de las personas encuestadas, que consideran también que tienen un regular manejo de sus gastos.

**Gráfico 2:**

*Forma de ahorro*



**Nota:** Elaboración propia.

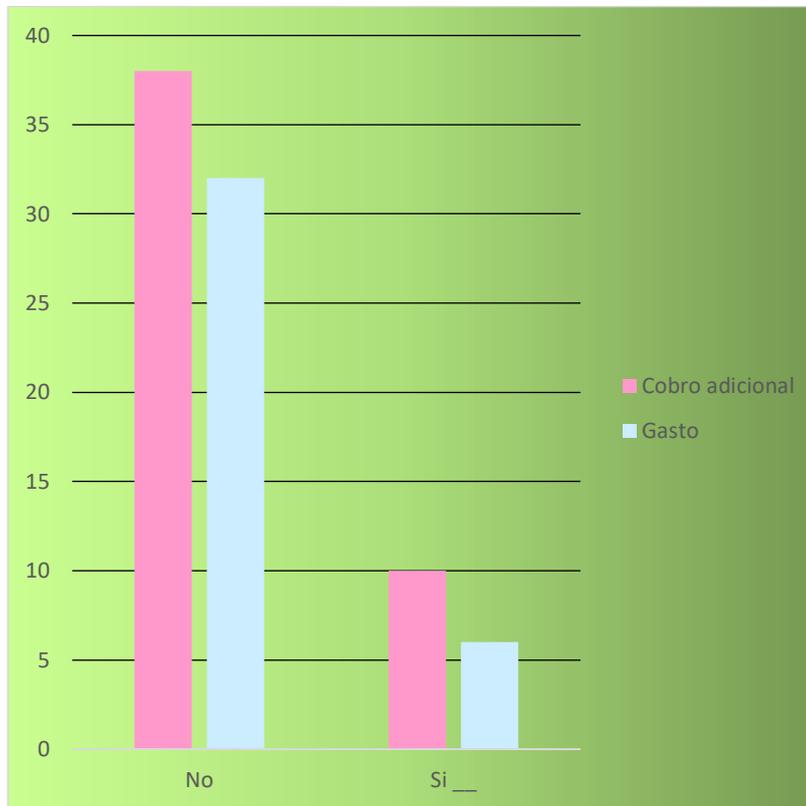
**INTERPRETACIÓN:**

De las 95 personas encuestadas, 30 mencionan que realizan un presupuesto familiar y guardan sus ahorros en un banco y 17 no realizan un presupuesto familiar, pero sin embargo si ahorran en un banco. Además, podemos ver que 21 personas lo guardan en casa y que finalmente 14 de ellas no ahorran.

Indicador: Nivel de conocimiento financiero

**Gráfico 3:**

*Nivel de conocimiento financiero*



**Nota:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

De las personas encuestadas que dicen saber cuál es el riesgo de un préstamo hipotecario, el 10.54% considera que la tasa de interés en un préstamo es un cobro adicional. A diferencia de aquellas que mencionan no saber cuál es el riesgo de un préstamo hipotecario, el 33.68% de éstas considera que la tasa de interés en un préstamo personal es un gasto. Lo que nos da una idea que se encuentran muy confundidos acerca de conceptos básicos del banco.

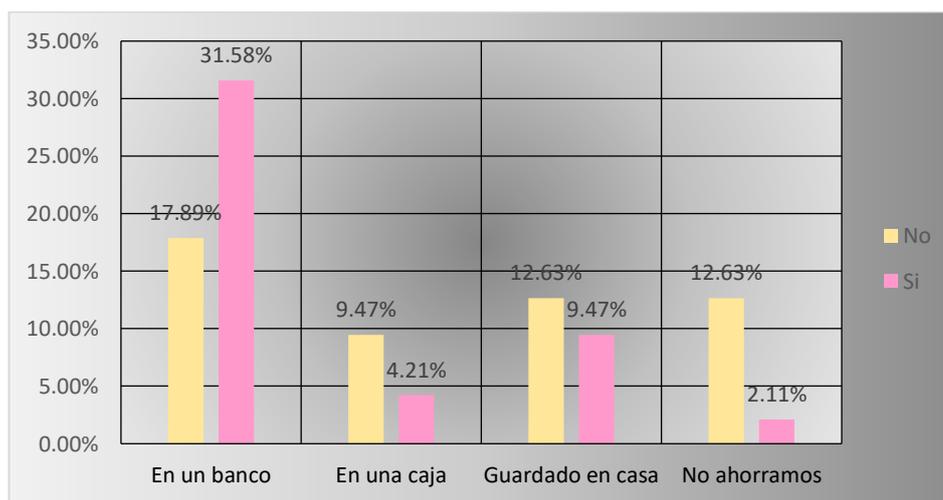
- ❖ De la investigación elaborada, podemos definir que no necesariamente conocer un aspecto sobre la educación financiera determina cuánto sabes del tema, sino más bien hay variedad de conceptos que algunos manejan muy bien como que otros no.
- ❖ Las determinantes más resaltantes para el objetivo número 1 es la capacidad de ahorrar ya que el 49.47% lo practica, este indicador nos demuestra que aún existen personas que se proyectan a futuro en cuanto a sus gastos o inversiones se refiere; otra determinante a considerar es la cultura económica; pues el 77.42% de los clientes considera que el manejo de sus gastos es regular. Esto quiere decir que ya sea porque sus antepasados les brindaron estas costumbres o porque lo adquirieron con la experiencia. Ambos puntos son muy importantes a considerar.

**En relación al objetivo: “Identificar los determinantes económicos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023”, se obtuvo los siguientes resultados:**

Indicador: Nivel de Presupuesto Familiar

**Gráfico 4:**

*Nivel de presupuesto familiar*



**Nota:** Elaboración propia

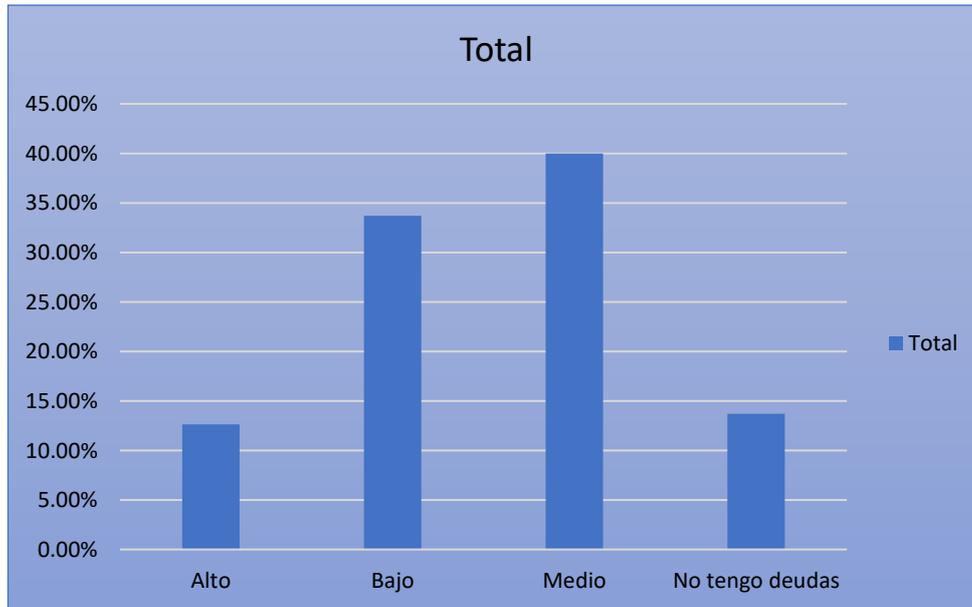
**INTERPRETACIÓN:**

De aquellas personas la cuales, si realizan un presupuesto familiar, el 31.58% guardan sus ahorros en un banco; así como también los encuestados que no realizan tal actividad, el 17.89% guardan también sus ahorros en un banco.

Indicador: Control de gastos

### Gráfico 5:

#### *Control de gastos*



**Nota:** Elaboración propia

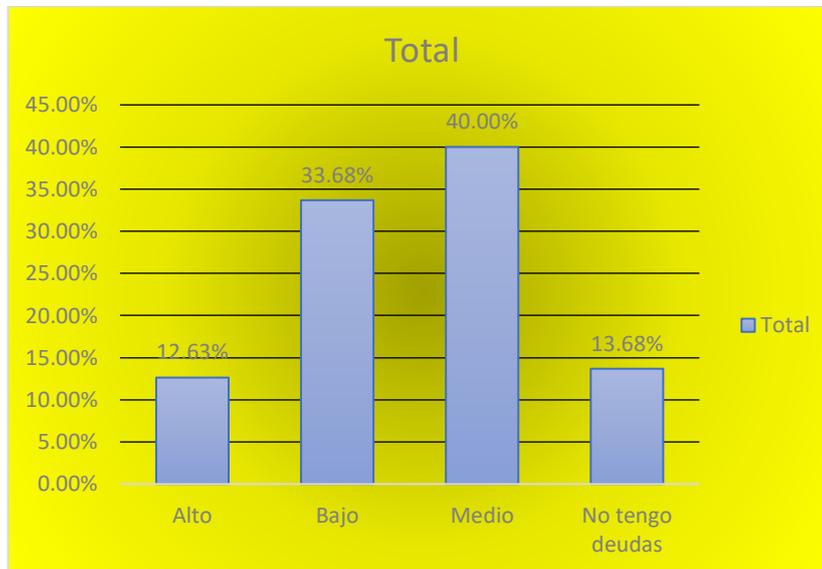
#### INTERPRETACIÓN:

Del total de clientes del banco encuestados, el 40% de ellas considera su nivel de endeudamiento medio, así como también aquellos que consideran su nivel de endeudamiento en modo bajo forman parte del 33.68%

Indicador: Nivel de endeudamiento

**Gráfico 6:**

*Nivel de endeudamiento*



**Nota:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Podemos visualizar que el 40 % de los clientes encuestados consideran que su nivel de endeudamiento es medio, un 33.68% considera que es bajo. El 13.68 nos dice que no tiene deudas, así como 12.63% nos dice que su nivel es alto

- ❖ De las 3 determinantes consideradas y nombradas en la investigación podemos resolver que el nivel de presupuesto familiar es la determinante que establece la educación financiera en un hogar; esto debido a que la investigación ha arrojado que el 45.26% de las familias ahorran y por ende realizan un buen presupuesto familiar.

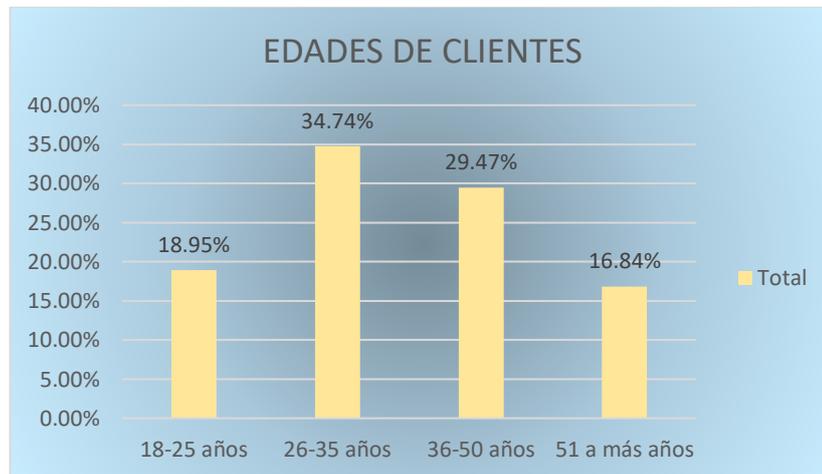
Consideramos también que según los resultados podemos definir que cuando una familia realiza tal actividad su nivel de endeudamiento disminuye, debido a que tiene un buen control de sus gastos así como también de su ahorros; es por eso que la determinante mencionada en el párrafo anterior guarda una correlación con las otras 2 determinantes.

**En relación al objetivo: “Identificar los determinantes demográficos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023”, se obtuvo los siguientes resultados:**

Indicador: Edad del encuestado

**Gráfico 7:**

**Edades de clientes**



**Nota:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Del 100% de clientes encuestados los más altos porcentajes radican en las edades de 26-35 años y 36-50 años, son los clientes que mayormente acuden al banco.

Indicador: Nivel de educación

**Gráfico 8:**

**Nivel de estudios de los clientes**



**Nota:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

El 60% de los clientes encuestados tienen superior completa y el 3% tienen primaria completa.

Indicador: Cantidad de mujeres y varones

**Gráfico 9:**

**Cantidad de mujeres y hombres**



**Nota:** Elaboración propia

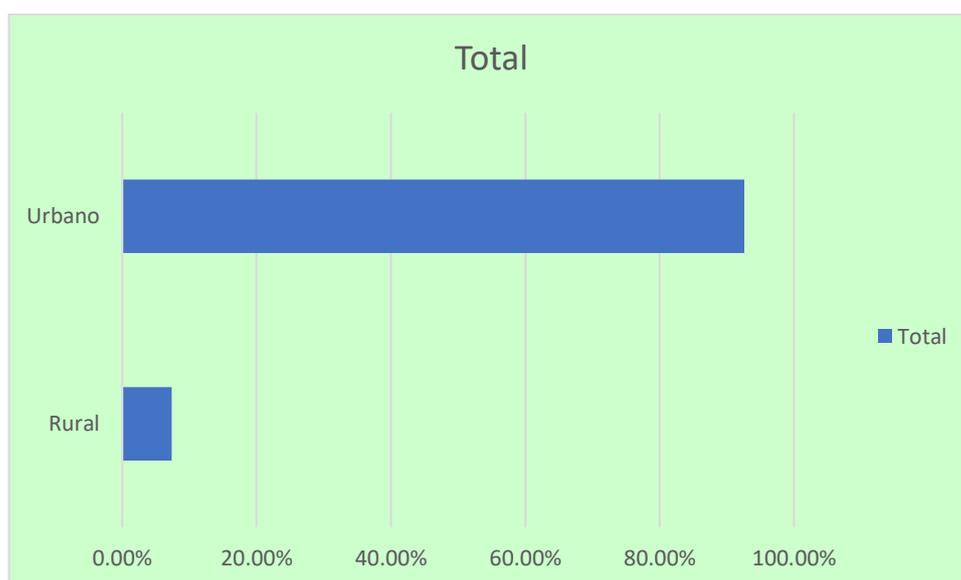
### INTERPRETACIÓN:

El 49% de clientes encuestados son varones.

Indicador: Lugar de residencia

### **Gráfico 10:**

#### **Lugar de residencia**



**Nota:** Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

Un gran porcentaje de clientes del BCP su lugar de residencia es en la parte urbana de la ciudad Cajamarca-

- ❖ Según las encuestas aplicadas a los clientes de la agencia se ha podido establecer que el nivel de educación es la determinante que fija una formación financiera acorde a lo investigado, el 63.16% de éstas personas tienen estudios superiores, guardando una estrecha relación con las determinantes mencionadas anteriormente ya que el más del 85% ahorra su dinero y más del 40% realiza un presupuesto familiar.

## DISCUSIÓN

- (Anshika, A. Singla and G. Mallik, 2021) en su investigación internacional ha concluido que la educación de las personas es muy importante para un buen manejo, control financiero y por ende una considerable educación financiera; de acuerdo a nuestros hallazgos podemos coincidir que una buena educación en los clientes también nos brinda un mejor ámbito para que éstas personas tengan un mejor entendimiento de los conceptos y posteriormente ponerlos en práctica.
- (Anthony A. Cieza y María A. Rosales, 2020), nuestro antecedente nacional nos muestra que los factores como son: sexo, tamaño de localidad e ingreso económico, influyen de manera directa en la educación financiera. Siendo consideradas de acuerdo con el nivel de importancia.

De acuerdo a nuestra investigación realizada y a los resultados obtenidos no concordamos con la investigación mencionada ya que quizá en nuestra investigación se han considerado más dimensiones las cuales han servido para comprender cómo es que se forma realmente un conocimiento y una inclusión financiera.

- (Sheyla Yomira Chuquiruna Gallardo y Rosa Nilda Ruiz Ruiz, 2023) en su investigación local ha determinado que las personas encuestadas han realizado un mal control presupuestario de su dinero; coincidimos completamente con el autor ya que nuestra investigación también ha arrojado que mientras e haga un buen presupuesto familiar, al final del día vamos a contar con la información necesaria para tomar buenas decisiones y por ende mejorar la educación financiera que tanto se anhela.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos de la encuesta de la dimensión social, podemos decir que un gran porcentaje de clientes del BCP tienen un conocimiento financiero bajo, que está muy ligado a la información que hoy en día proporcionan los colaboradores de la agencia y además a la forma como la hacen llegar. Ya que la gran mayoría no comprende mucho los términos básicos que proporciona el banco.
- El resultado de la encuesta en cuestión de la dimensión económica nos da como resultados, principalmente. Que el porcentaje de clientes del BCP que ahorran su dinero en un banco no llega al 50%, lo cual es preocupante porque no ven el riesgo de ahorrar en casa, o no tienen establecido el ahorro en su vida cotidiana. Por otra parte, la minoría de clientes realiza un presupuesto familiar, y tiene un endeudamiento regular. Esto es debido a la baja educación financiera, lo que causa mucha desconfianza en entidades bancarias, en cuestión de ahorro.
- Evaluando la dimensión demográfica podemos dar como resultados que, según los clientes encuestados, un gran porcentaje tienen estudios superiores. Lo cual nos deja como indicio que la baja educación financiera que tienen, más tiene un enfoque por la falta o poca información que proporciona la agencia del BCP en cuestión del tema.

## RECOMENDACIONES

- La Agencia del Quinde del BCP debe adoptar o mejorar las campañas publicitarias con respecto a la inclusión financiera, brindando capacitaciones gratuitas a los clientes acerca de información necesaria que ayude a incrementar su nivel de educación financiera.
- Según la investigación realizada coincidimos con algunos autores en que la economía de un país puede mejorar si los ciudadanos disminuyen su nivel de endeudamiento. Por ende, es importante que el BCP realice una buena concientización de los ahorros y préstamos que día a día realizan los clientes.
- Aprovechar que el gran porcentaje de clientes tienen un nivel de estudios superiores, para poder brindar más herramientas que ayuden en mejorar su nivel de educación financiera.

## REFERENCIAS

Ararias, J. (2012). *Investigación Científica*. Lima : San Marcos .

Banco Central de la Republica de Argentina, A. (2022). *Como ahorrar en 5 pasos*.  
Obtenido de <https://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Aprendiendo-a-ahorrar-como-ahorrar-en-5-pasos.asp>

*Banco de Credito del Perú - BCP*. (2020). Obtenido de <https://www.viabcp.com/sumabcp-oculto/vida-bcp>

Banco Interbank. (2023). *Centro de Ayuda*. Obtenido de <https://interbank.pe/centro-de-ayuda/hipotecario/que-es-trea>

BBVA, F. (2023). *Educación Financiera*. Obtenido de <https://fundacionbbva.pe/educacion/educacion-financiera/>

Behrman, e. (2012). *How Financial Literacy Affects Household Wealth Accumulation*.

Betancurt, K. (2020). *Ayuda Psicológica en línea*. Obtenido de <https://ayuda-psicologica-en-linea.com/psicologia-pdf/educacion-financiera-pdf/>

*CPI*. (5 de 2021). Obtenido de <https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/Cuarentena,%20crisis%20econ%C3%B3mica%20y%20endeudamiento%20familiar.pdf>

Extremadura, U. d. (s.f.). *Servicio de Bibliotecas*. Obtenido de Dehesa Repositorio:  
<https://dehesa.unex.es/handle/10662/15208>

Fornero, E., & Monticone, C. (2011). Financial Literacy and Pension Plan Participation in Italy. *Netspar Discussion*, 25.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- IMEC. (2020). *Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados*. Obtenido de <https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/>
- Jappelli, T., & Mario, P. (2011). Investment in Financial Literacy and Saving Decisions . *CFS Working Paper*, 43.
- Jere, B., Olivia, M., Soo, C., & Bravo, D. (2010). *National Bureau of Economic Research Working*. USA.
- Johan. (2011). Financial Literacy and Retirement Planning in Sweden. *Netspar Discussion*, 40.
- Kiyosaki, R., & Lechter, S. (1997). *Padre Rico, Padre Pobre*. Estados Unidos.
- Latina, B. d. (2020). OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/finance/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Mariños, B. (2016). *Factores que determinan el éxito empresarial de las personas naturales con negocio de mercadeo en red Herbalife, Provincia de Trujillo 2015*. TRUJILLO.
- Monitor Empresarial de Reputación Corporativa*. (2023). Obtenido de <https://www.merco.info/pe/>
- Müggenburg Rodríguez, M. C., & Pérez Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 5.

*Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. (2019). Obtenido de <https://www.ioe-emp.org/es/organizaciones-internacionales/organizacion-internacional-del-trabajo-oit>

Sánchez Kohn, P. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/>

*SCIOTECA*. (2013). Obtenido de *SCIOTECA*: <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/835/CAF%20V10%20-%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Scotia, T. B. (2023). *Economía, otra forma de entenderla*. Obtenido de <https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera>

*Superintendencia de Banca y Seguros - SBS*. (2023). Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera/Importancia>

SurveyMonkey. (2023). *Investigación descriptiva*. Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/descriptive-research/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva,del%20an%C3%A1lisis%20de%20los%20datos>.

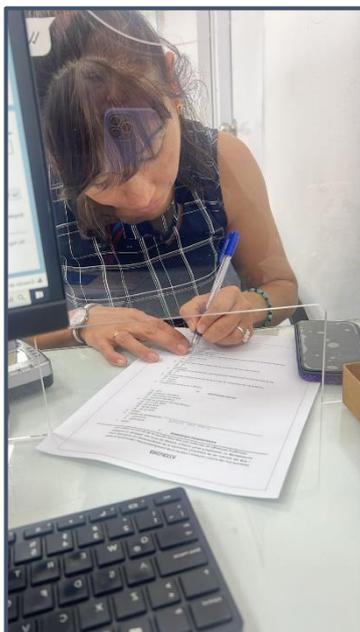
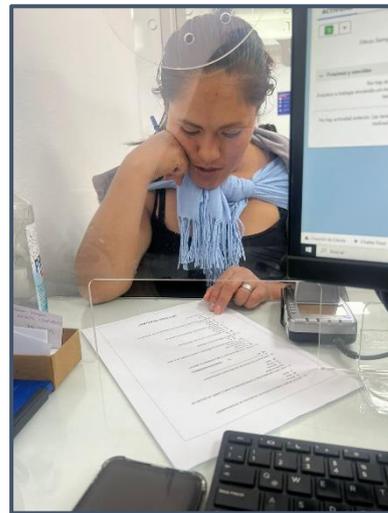
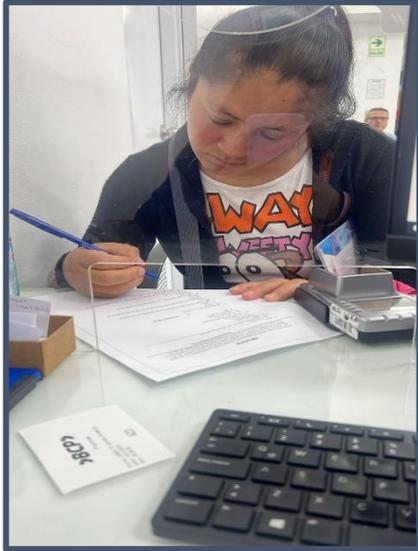
Unidos, M. d. (2023). *Compara bien*. Obtenido de <https://comparabien.com.pe/creditos-hipotecarios>

UPC. (2023). *Finanzas para no financieros*. Obtenido de [https://postgrado.upc.edu.pe/landings/finanzas-para-no-financieros/?utm\\_source=Google&utm\\_medium=Paid-Search&utm\\_campaign=finanzas-para-no-financieros&utm\\_id=Generics&utm\\_term=Generics&utm\\_content=Paid-Search-finanzas-para-no-financieros&gad\\_source=1&gclid=...](https://postgrado.upc.edu.pe/landings/finanzas-para-no-financieros/?utm_source=Google&utm_medium=Paid-Search&utm_campaign=finanzas-para-no-financieros&utm_id=Generics&utm_term=Generics&utm_content=Paid-Search-finanzas-para-no-financieros&gad_source=1&gclid=...)

Veracruzana, U. (2023). *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/index.html>

## ANEXOS

### - FOTOS DE ENCUESTADOS:



### - ENCUESTA

## ENCUESTA

Buenos días/tardes, somos estudiantes de la UPAGU y estamos realizando una encuesta para identificar los Determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP – AGENCIA EL QUINDE, con el fin de obtener nuestro Título Profesional. Le agradecemos nos regale un minuto de su tiempo para que nos responda las siguientes preguntas:

### I. DIMENSIÓN DEMOGRÁFICA

1. SEXO:
  - a. Masculino
  - b. Femenino
2. LUGAR DE RESIDENCIA: \_\_\_\_\_
3. EDAD:
  - a) 18-25 años
  - b) 26-35 años
  - c) 36-50 años
  - d) 51 a más años
4. ¿CUÁLES TU NIVEL DE ESTUDIOS?
  - a) Primaria completa
  - b) Secundaria completa
  - c) Superior completa
  - d) N.A.

### II. DIMENSIÓN SOCIAL

5. ¿Usted prefiere ahorrar o gastar?
  - a) Ahorrar
  - b) Gastar
  - c) Ambos
6. ¿USTED SABE CUALES SON LOS BENEFICIOS DE AHORRAR EN UN BANCO?
  - a) Si
  - b) No
7. ¿EL BANCO LE HA BRINDADO INFORMACIÓN ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE AHORRAR?
  - a) Si
  - b) No
8. ¿QUÉ ES PARA USTED UNA TASA DE INTERÉS EN UN PRESTAMO?
  - a) Gasto
  - b) Ingreso
  - c) Cobro adicional
  - d) Otro: \_\_\_\_\_
9. ¿EL PERSONAL DEL BCP LE BRINDA INFORMACIÓN SOBRE LA TASA DE INTERÉS?
  - a) Si, muy entendible
  - b) Si, no es fácil de entender
  - c) No
  - d) No recuerdo

10. ¿EN QUÉ MEDIDA CONOCE ADELANTE DE UN SEGURO DE DESGRAVAMEN?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

11. ¿QUE TANTA INFORMACIÓN TE PROPORCIONA EL BANCO SOBRE UN SEGURO DE DESGRAVAMEN?

- a) Bastante
- b) Escasa
- c) Nada

12. ¿SADE QUE ES UN RIESGO DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO?

- a) Si \_\_\_\_\_
- b) No

### III. DIMENSIÓN ECONÓMICA:

13. ¿USTED Y SU FAMILIA DE QUE FORMA AHORRAN SU DINERO?

- a) En un banco
- b) En una caja
- c) Guardado en casa
- d) No ahorran

13.1. SI LA RESPUESTA ES EN UN BANCO, ¿USTED AHORRA EN EL BOP?

- a) Si
- b) No

14. ¿REALIZA UN PRESUPUESTO FAMILIAR?

- a) Si
- b) No

- SI LA RESPUESTA ES SI, ¿CON QUE FRECUENCIA?

- a) Semanal
- b) Quincenal
- c) Mensual
- d) Trimestral

15. ¿USTED COMO CONSIDERA EL MANEJO DE SUS GASTOS?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo
- d) No lo realiza

16. ¿CÓMO CONSIDERA SU NIVEL DE ENDEUDAMIENTO EN ESTOS MOMENTOS?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Bajo
- d) No tengo deudas

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: DETERMINANTES DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS CLIENTES DEL BCP, AGENCIA EL QUINDE – CAJAMARCA 2023**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuáles son las determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar las determinantes de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.</p>	<p>Para la presente investigación no se plantea hipótesis solo se describe la variable educación financiera de los clientes del BCP de la sede el quinde.</p>	<p>Educación Financiera</p>	<p><b>D1: Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de ahorrar.</li> <li>- Nivel de conocimiento Financiero</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuáles son los determinantes sociales de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuáles son los determinantes económicos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuáles son los determinantes demográficos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1:</b> Identificar los determinantes sociales de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.</p> <p><b>OE2:</b> Identificar los determinantes económicos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.</p> <p><b>OE3:</b> Identificar los determinantes demográficos de la educación financiera de los clientes del BCP, agencia El Quinde – Cajamarca 2023.</p>			<p><b>D2: Económico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Presupuesto Familiar</li> <li>- Control de gastos</li> <li>- Nivel de endeudamiento</li> </ul>
				<p><b>D3: Demográfico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad del encuestado</li> <li>- Nivel de educación</li> <li>- Cantidad de mujeres y varones</li> <li>- Lugar de residencia</li> </ul>

- CUADROS DE DIMENSIONES

<b>¿Usted prefiere ahorrar o gastar?</b>		<b>¿USTED SABE CUALES SON LOS BENEFICIOS DE AHORRAR EN UN BANCO?</b>		
<b>RESPUESTAS</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>Total general</b>	
<b>Ahorrar</b>	12	19	31	
<b>Ambos</b>	26	29	55	
<b>Gastar</b>	5	4	9	
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>95</b>	

<b>¿Qué ES PARA USTED UNA TASA DE INTERES EN UN PRESTAMO?</b>		<b>¿EN QUÉ MEDIDA CONOCE ACERCA DE UN SEGURO DE DESGRAVAMEN?</b>		
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Mucho</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Total general</b>
<b>Cobro adicional</b>	8	10	30	48
<b>Gasto</b>	5	9	24	38
<b>Ingreso</b>		1	5	6
<b>Otro: ----- -----</b>	2		1	3
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	<b>95</b>

**¿Qué ES  
PARA  
USTED UNA  
TASA DE INTERES EN UN  
PRESTAMO  
¿EL PERSONAL DEL BCP LE BRINDA INFORMACIÓN  
SOBRE LA TASA DE INTERÉS?**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>No</b>	<b>No recuerdo</b>	<b>Si, muy entendible</b>	<b>Sí, no es fácil de entender</b>	<b>Total general</b>
<b>Cobro adicional</b>	5	12	10	21	48
<b>Gasto</b>	5	4	14	15	38
<b>Ingreso</b>	1		3	2	6
<b>Otro: ----- -----</b>			3		3
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>95</b>

**¿USTED Y SU FAMILIA DE  
QUE FORMA AHORRAN SU DINERO?  
¿REALIZA UN PRESUPUESTO FAMILIAR?**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>Total general</b>
--------------------------	-----------	-----------	----------------------

<b>En un banco</b>	17	30	47
<b>En una caja</b>	9	4	13
<b>Guardado en casa</b>	12	9	21
<b>No ahorramos</b>	12	2	14
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>95</b>

<b>¿REALIZA UN PRESUPUESTO FAMILIAR?</b>						<b>¿USTED COMO CONSIDERA EL MANEJO DE SUS GASTOS?</b>					
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Bueno</b>		<b>Malo</b>		<b>No lo realizo</b>		<b>Regular</b>		<b>Total general</b>		
<b>No</b>	3		13		2		32		50		
<b>Si</b>	7		2				36		45		
<b>Total general</b>	<b>10</b>		<b>15</b>		<b>2</b>		<b>68</b>		<b>95</b>		

<b>¿CÓMO CONSIDERA SU NIVEL DE ENDEUDAMIENTO EN ESTOS MOMENTOS?</b>						<b>¿USTED COMO CONSIDERA EL MANEJO DE SUS GASTOS?</b>					
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Bueno</b>		<b>Malo</b>		<b>No lo realizo</b>		<b>Regula r</b>		<b>Total general</b>		
<b>Alto</b>	2		5				5		12		
<b>Bajo</b>	6		3				23		32		

<b>Medio</b>		4	1	33	38
<b>No tengo deudas</b>	2	3	1	7	13
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>95</b>

<b>EDAD</b>		<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>			
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>N.A.</b>	<b>Primaria competa</b>	<b>Secundaria completa</b>	<b>Superior completa</b>	<b>Total general</b>
<b>femenino</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>46</b>
<b>18-25 años</b>			3	5	8
<b>26-35 años</b>		1	4	10	15
<b>36-50 años</b>		1	4	11	16
<b>51 a más años</b>	1		4	2	7
<b>masculino</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>32</b>	<b>49</b>
<b>18-25 años</b>	1		6	3	10
<b>26-35 años</b>	1		2	15	18
<b>36-50 años</b>	1		2	9	12
<b>51 a más años</b>	1	1	2	5	9
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>60</b>	<b>95</b>

<b>SEXO</b>		<b>LUGAR DE RESIDENCIA</b>		
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Rural</b>	<b>Urbano</b>	<b>Total general</b>	
<b>femenino</b>	3	43	46	
<b>masculino</b>	4	45	49	
<b>Total general</b>	7	88	95	