



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**CULTURA FINANCIERA PARA MEJORAR LA  
CAPACIDAD DE AHORRO EN CAJA PIURA  
AGENCIA JAÉN, 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor**

**Bach. Adanaqué Fernández Sheylla Geraldine**

**Asesor:**

**C.P.C. Wilmer Enrique Vidaurre García.**

**Línea de Investigación:**

**Finanzas**

**Pimentel – Perú**

**2018**

**CULTURA FINANCIERA PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE AHORRO EN  
CAJA PIURA AGENCIA JAÉN, 2017.**

**Aprobación de Tesis**

---

Grado académico apellidos y nombre

Asesor académico

---

Grado académico apellidos y nombre

Asesor Especialista

---

Grado académico. Apellidos y nombre

Presidente del Jurado de Tesis

---

Grado académico. Apellidos y nombre

Vocal del jurado de tesis

---

Grado académico. Apellidos y nombre

Secretario del jurado de tesis

## **DEDICATORIA**

Dios, Por haberme dado la vida y por hacer posible este logro que significa mucho para mí.

A mis padres-, Por ser pilares básicos en mi vida, a mis hermanos por su apoyo, incondicional.

A mis compañeros de clases; que siempre han estado conmigo en las buenas y malas, a mis amigos Por enseñarme que nunca hay que rendirse en el intento para triunfar en la vida.

El Autor

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Señor de Sipán; a mis maestros. Mg. Wilmer Enrique Vidurre García y especialista por ser mi soporte para la realización de este proyecto de investigación, por sus conocimientos, orientación, su manera de trabajar; que ha sido fundamental para el trabajo de investigación, demostrando su verdadera vocación para enseñar.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar el impacto de la cultura financiera en la capacidad de ahorro de Caja Piura Agencia Jaén, 2017. Se realizó una investigación de tipo Descriptivo - propositiva, con un diseño no experimental transversal, en la cual se describe la problemática que existe con los clientes de la Caja Piura agencia de Jaén. Utilizando como técnica la encuesta la cual se aplicó para la obtener la información. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, Con preguntas relacionadas a las variables, su dimensión y los indicadores. Arrojando una confiabilidad de 0.717 a través del coeficiente Alpha de Cronbach, validado por especialistas. El instrumento fue aplicado a la muestra que estuvo conformada por 30 clientes y de Caja Piura Agencia Jaén.

En la presente investigación se concluye que la mayoría de clientes y de la Caja Piura no cuentan con conocimientos financieros por lo que no realizan un buen ahorro para mejorar su condición de vida en el futuro, esto implica también una deficiencia en la capacidad de ahorro de Caja Piura Agencia Jaén.

La información de las incidencias nos permite tomar mejores decisiones con respecto a los ahorros de los clientes.

**Palabras claves:** Cultura Financiera, Capacidad de Ahorro.

## ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the impact of financial culture to improve the saving capacity of Caja Piura Agencia Jaén, 2017.

A descriptive - purpose investigation was carried out, with a cross - sectional non - experimental design, which describes the problems that exist in the clients and in the Caja Piura agency. The technique used was the survey which was applied for obtaining information. For the collection of data, the questionnaire was used as instrument, through which a series of questions were asked for the two variables, said instrument yielding a reliability of 0.717 through the Cronbach Alpha statistic which was validated by specialists in the study of variables. The instrument was applied to the sample which was made up of 30 clients and users of Caja Piura Agencia Jaén.

This research concludes that most clients and users do not have financial knowledge so they do not make a good savings that will improve their living conditions to a future, this also implies a deficiency in the savings capacity of Caja Piura Agencia Jaén.

The information of these incidents allows us to make better decisions regarding the savings of the clients.

**Keywords:** Financial Culture, Saving Capacity.

## ÍNDICE

|   | Pág.  |
|---|-------|
| Dedicatoria.....  | iii   |
| Agradecimiento. ....  | iv    |
| Resumen .....   | v     |
| Abstract.....   | vi    |
| <br><b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN</b>                                  |       |
| 1.1.Realidad problemática .....                                     | 11-13 |
| 1.2.Trabajos previos.....   | 13-16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema.....                              | 16-27 |
| 1.4. Justificación del problema .....                               | 27    |
| 1.5. Justificación importancia de la investigación: .....           | 277   |
| 1.6. Hipotesis general.....   | 28    |
| 1.7. Objetivos de la investigación .....                            | 28    |
| 1.7.1 Objetivo general .....  | 28    |
| 1.7.2 Objetivo específico.....                                      | 28    |
| <br><b>CAPITULO II MATERIAL Y MÉTODO</b>                            |       |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....                          | 30    |
| 2.2. Población y muestra.....                                       | 31    |
| 2.3. Variables y operacionalización. ....                           | 31-33 |
| 2.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 34    |
| 2.5. Validez y confiabilidad .....                                  | 35    |
| 2.6. Pcedimiento para la recolección de datos .....                 | 35    |
| 2.7. Aspecto ético.....   | 36    |
| 2.8. Criterio de rigos científico .....                             | 36    |
| <br><b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>                                 |       |
| 3.1 Resultados en tablas y graficos.....                            | 38-55 |
| 3.2 Discusión de resultados.....                                    | 56-57 |
| <br><b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES RECOMENDACIONES</b>                |       |
| 4.1. Conclusiones:.....   | 59    |
| 4.2. Recomendaciones .....  | 60    |

4.3. Referencias bibliograficas..... 61-63  
**ANEXO ..... 64**



**CAPITULO I:**  
**INTRODUCCIÓN**

## **INTRODUCCIÓN**

En el tiempo actual que están marcados por numerosos cambios en las organizaciones, estos cambios como la creciente complejidad de la economía, los mercados independientes, altos niveles de competitividad, incorporación de nueva tecnología, entre otros, afectando al trabajo de las organizaciones. Cambios que paulatinamente han obligado a las organizaciones del sector financiero a establecer estrategias claras y bien definidas.

La cultura financiera resulta ser un aspecto muy importante y fundamental en la respuesta de los clientes frente a sus obligaciones financieras, créditos, ahorros, seguros, entre otros, ya que si un cliente demuestra desde su hogar la forma como ha sido criado, se le inculcaron valores, responsabilidades y sobre todo se le dio a entender desde muy pequeño que el valor del dinero es muy importante y fundamental, de grande no tendrá problemas en el aspecto financiero, lo que repercute en los resultados de las instituciones financieras. La presente investigación se interesa en conocer cuál es el nivel de influencia de la cultura financiera en la capacidad de ahorro de la Caja Piura, Sucursal Jaén año 2017.

Considerando la necesidad que todos los clientes de Caja Piura Agencia Jaén cuenten con una cultura financiera que ayude a tomar las decisiones más adecuadas, sobre sus Ahorros para contribuir al logro de sus objetivos, La presente investigación tiene por finalidad proponer estrategias de cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro de Caja Piura. Sucursal Jaén.

En el capítulo I está dedicado a mencionar la situación problemática nivel Internacional, Nacional y local del problema en estudio, así como la formulación del problema, la justificación y los objetivos que persigue la presente investigación, antecedentes, justificación, marco teórico, marco conceptual.

El capítulo II se describir el marco metodológico

El capítulo III presentamos el análisis e interpretación de los resultados

La Discusión de resultados.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

Las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

## **1.1 REALIDAD PROBLEMATICA**

### **A Nivel Internacional.**

La importancia de la educación financiera en el mundo surge en gran medida de la crisis económica mundial correspondiente a la asimetría entre agentes que obliga a su estudio e investigación. Aunque son muchos los factores el resultado ha sido un sin número de instituciones de micro finanzas diversificando cada día más productos, provisionando canales de ventas nuevas, generando inconvenientes de sobreendeudamiento y falta de transparencia en el mercado.

Actualmente, este tema se ha convertido en una conciencia mundial, permitiendo así cambios positivos en el comportamiento económico y en los niveles de educación de las personas.

Adicionalmente se genera una herramienta que es de gran utilidad para nuestro sistema financiero y ayuda que como consumidores conozcamos los beneficios y perjuicios de los productos ofertados por las entidades financieras.

Durante la última década, en las economías de América Latina a pesar que han mostrado un crecimiento sostenido y como resultado un incremento de su clase media, los niveles de pobreza y desigualdad siguen siendo altos y la exclusión financiera continúa afectando a sectores, tanto de la población urbana como rural, lo que puede dificultar el futuro desarrollo económico y social de la región. La necesidad ha hecho que las personas sepan cómo manejar sus finanzas personales y beneficiarse de los mercados financieros más desarrollados. En este sentido, las iniciativas de entidades y programas de educación financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza puesto que los índices no son iguales para todas las regiones. Los países desarrollados hace décadas tienen ya implementados programas de educación financiera dirigida principalmente a adultos y jóvenes con propósitos que van mucho más allá de finanzas intrafamiliares e instrumentos financieros básicos, los propósitos en su mayoría son profundizar los conocimientos de los clientes que ya hacen parte de un sistema financiero. En contraste los países en desarrollo los programas apenas los están implementando y son relativamente nuevos y se concentran en brindar educación financiera a personas de bajos recursos, no bancarizadas. Los objetivos son diferentes y se persiguen según el país donde se imparte al igual que las audiencias, haciendo que

se dificulte asimilarlo en países pobres al menos no en su conjunto los conceptos y materiales desarrollados en los países ricos sobre esta materia. Esto representa otro reto más para los programas.

Independiente del concepto hay dos palabras que cohesionan transmitir conocimiento y desarrollar habilidades, esto teniendo en cuenta las necesidades de los individuos y sus diferentes contextos socioeconómicos. Si se consigue habrá un cambio positivo en el pensamiento de las personas, pues permite administrar mejor sus recursos y finanzas. Además, se puede extender a la economía en general, promoviendo las competencias necesarias para tomar decisiones informadas, apropiadas, y herramientas necesarias como consumidores, para adoptar una mejor comprensión de las políticas económicas y sociales en cada una de sus economías. Entonces la Educación Financiera tomada como un proceso necesario, pero no suficiente para los consumidores financieros y su participación en el mercado, si entidades y programas brindan apoyo bajo estos tres pilares educación financiera, inclusión financiera y la protección del consumidor financiero, en un país como el nuestro, ubicándolo en un contexto latinoamericano, es posible reducir las barreras a la demanda de inclusión financiera?, contribuir al desarrollo del conocimiento y la comprensión de los productos y servicios financieros?, promover la demanda de los mismos así como su uso efectivo, sus derechos y la comprensión de las obligaciones de las entidades financieras?, constituirá un importante complemento a la regulación de los mercados financieros y a las intervenciones públicas en este sector?. Por la necesidad de dar respuesta a todas estas interrogantes, a través del desarrollo de un estudio, se llegó a una enfática pregunta de investigación:

El tema para la presente investigación viene a ser la cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorros de la Caja Piura, Agencia Jaén 2017.

La Caja Piura, Agencia Jaén, es una de las instituciones con buen número de créditos colocados y con el mayor número de captaciones de ahorros. No obstante, debido a la demanda de créditos a largo plazo, existe un problema de liquidez para cubrir la demanda debido a que las captaciones se realizan para períodos promedio de corto tiempo y las cancelaciones anticipadas de ahorros a plazo fijo, lo que origina costos para la empresa. Los avances tecnológicos están repercutiendo enormemente en los diversos aspectos económico, político, social y cultural.

La educación financiera es la capacidad de entender cómo funciona el dinero en el mundo; como una persona lo obtiene (gana), lo administra, lo invierte. La educación financiera se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones informadas de todos sus recursos financieros. En los últimos años la misma ha sido un problema que ha llegado a afectar varios ámbitos y en especial a Caja Piura Agencia Jaén, ya que sus clientes no cuentan con la capacidad financiera para Ahorrar, afectando también su capacidad de Ahorros.

La importancia de inculcar el correcto uso de las finanzas personales hace que las personas se mantengan informadas de cómo hacer que su dinero fluya de manera constante.

## **1.2 TRABAJOS PREVIOS.**

### **Internacionales.**

**López J. (2016).** Artículo, La Educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos: Una aproximación Teórica. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Edición No. 37Vol. 10 – No. 1 - Pág#36 - 41 Ecuador.

Concluyo: La educación financiera desde el punto de vista conceptual es un proceso que permite a los usuarios financieros mejorar su perfil de conocimiento y habilidades para el buen uso de productos financieros, así como para tomar las mejores decisiones en dicho uso que eleven su bienestar financiero. De ahí la importancia que todos los ciudadanos cuenten con las fuentes necesarias para el aprendizaje continuo. Los adultos jóvenes son un segmento especial donde hay que trabajar este tema pues se enfrentan a diario a complejos productos y mercados financieros que si no son comprendidos en sus potencialidades y riesgos pueden conllevar a un deterioro significativo de su calidad de vida y de su futuro. El presente trabajo tiene como objetivo evidenciar esas necesidades de tener fuentes de información de educación financiera que, alejadas de términos excesivamente técnicos, pueda acercar el complejo mundo financiero a sus realidades individuales y ayudarlos a simular sus decisiones antes de asumir los costos que ellas derivan. La propuesta de (Loo Alarcón & Orellana Intriago, 2011) en cambio se centra en mejorar los conocimiento y cultura financiera en microempresarios de la ciudad de Portoviejo. La problemática de ese sector está dada por el desconocimiento generalizado del funcionamiento de los productos financieros, así como el ámbito en que estos se ofrecen dependiendo del tipo

de institución (Bancos, Cooperativas, etc.). Antes ese desconocimiento son presas fáciles del financiamiento informal y por tanto en lugar de mejorar la situación económica terminan hasta exponiendo su vida.

**Aguilar y Ortíz (2013).** Tesis: Diseño de un Programa de Educación y Cultura Financiera para los Estudiantes de la modalidad presencial de la titulación en Administración en Banca y Finanzas. Loja, Ecuador.

Concluyeron: Que hoy en día se reconoce la importancia de contar con una mejora educación y cultura financiera y más conocimiento sobre el tema para mejorar la capacidad de las personas para utilizar servicios financieros y tomar decisiones eficientes con respecto a su bienestar presente y futuro.

Es importante además que materias como finanza, presupuesto y matemáticas financieras haga mayor énfasis en la importancia de llevar a la práctica las finanzas personales que tienen una correlación de conceptos con las finanzas empresariales.

**Gomes C. (2015).** Tesis, Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí, Universidad autónoma de san Luis de Potosí, México.

Llega a las siguientes conclusiones:

A partir de este estudio se concluye que no es posible hablar de una cultura financiera homogénea entre los jóvenes de estas Universidades, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación, principalmente.

La etapa de desarrollo en la que se encuentran, asociada al promedio de edad y a su estatus de residencia, es decir, si viven o no con sus padres, aparece como un factor determina los comportamientos responsables y de las actitudes de las y los jóvenes en materia económica y financiera. Esto relaciona con que quienes ya se independizaron, suelen planear más, llevar un mayor control de gastos y ahorrar.

Se cree que no se puede ahorrar debido a que los ingresos son insuficientes. Por ello, aun cuando las y los jóvenes identifican que el trabajo, la conclusión de sus estudios y el ahorro son necesarios para el logro de sus metas, por lo general no reflejan tener un hábito de ahorro reflejando con esto poca cultura financiera.

### **Nacionales.**

**Castro, P., (2014).** Tesis, Influencia de la Cultura Financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Chiclayo en el uso de las tarjetas de crédito del Perú.

Esta investigación tuvo como objetivo explicar la influencia que tiene la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito por parte de los clientes del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Chiclayo. Para alcanzar dicho objetivo, se aplicaron dos encuestas, la primera dirigida a medir los conocimientos que conforman la cultura financiera de los clientes del banco, y la segunda, dirigida a obtener indicadores que permitan identificar el uso que le dan los clientes a los productos que el Banco ofrece, en especial a los de mayor acogida como lo son las tarjetas de crédito. En base a la aplicación del instrumento de recolección, el análisis y discusión de los resultados de las encuestas antes mencionadas, se llegó a la conclusión de que el nivel de educación y cultura financiera de los clientes encuestados, es aún muy incipiente, pues aunque poseen ciertos conocimientos básicos estos no se ven reflejados en la práctica y no bastan para un correcto uso de los productos que el banco pone a su disposición.

**Preciado (2004).** Tesis titulada: Las cajas de ahorro y crédito como una alternativa al financiamiento para las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Estado de Colima, Mexico

Concluyo: - El sector del ahorro y crédito desempeña un papel importante en la estrategia de promover el autoempleo en nuestro país, ya que provee una de las principales herramientas que necesita quien inicia un pequeño negocio, desde hace más de muchos años las Cajas de ahorro ayudan a financiar el desarrollo económico de los pueblos y con la transición que experimentan para cumplir los requisitos de la ley de ahorro y crédito popular, estarán capacitadas para entender las necesidades de los nuevos emprendedores, evaluar los proyectos y tomar la decisión de obligarlos al crédito.

**Correa (2011).** en su tesis titulada: Un Estudio Empírico Sobre el Ahorro Voluntario Previsional; quien llega a las siguientes conclusiones: - La introducción de planes de ahorro previsional con beneficio tributario busca que las personas voluntariamente destinen más recursos a su pensión. Esto tiene el doble fin de reducir los gastos

estatales (que, a través del pilar solidario, en el largo plazo, representarían un 1 % del PIB al año).

- En este trabajo se buscaron los determinantes de la participación en estos planes. De la regresión realizada se desprende que lo más relevante para determinar la participación es el ingreso del individuo, la riqueza que posea su hogar, y su involucramiento en el sistema previsional (o bien su capacidad de tomar decisiones en él).

**Rodríguez D., (2016).** Tesis Incidencia de la cultura financiera en la Gestión Económica y Financiera de Agroindustria Molino Don Sergio E.I.R.L, San José La libertad Perú.

Concluyo: Como conclusión a la investigación realizada se puede decir que la incidencia de la cultura financiera en la gestión económica y financiera de Agro Industria Molino Don Sergio E.I.R.L. del distrito San José Año 2015 es favorable porque permite definir las áreas que requieren mayor interés, logrando la optimización de recursos, una mejor toma de decisiones en una buena gestión económica y financiera por parte de los diferentes representantes de las empresas además de conocer anticipadamente los resultados económicos y financieros de dichas empresas que lo apliquen.

**Arbitres (2016).** Tesis, “Análisis de la información financiera en la Cooperativa de Ahorro y crédito de cesantes, activos y jubilados del Sector Salud de la Libertad y su incidencia en la gestión financiera”

Concluye: Que la aplicación de un análisis económico financiero es de vital importancia para poder adaptarse a los cambios y para una buena toma de decisiones.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Cultura financiera**

Polonia F. (2016) ¿Qué es cultura financiera? Conviene aclarar lo que se entiende por cultura financiera. Para hacerlo, mencionaremos la definición de una institución financiera: Son las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida.



- Llevar un control de lo que ganas sobre lo que gastas
- Mantener un estilo de vida sano y de largo plazo
- Decidir fácilmente respecto al uso y aplicación de los productos financieros
- Conocer alternativas para organizar correctamente tu dinero

Seis pasos para empezar una cultura financiera:

- Analiza tu economía personal o familiar.
- Define tus metas o proyectos (qué quieres lograr, cuándo y cómo)
- Haz una lista de tus ingresos y gastos mensuales.
- Clasifica tus gastos como urgentes, básicos, por gusto o innecesarios.
- Asegúrate de gastar menos de lo que ganas, empezando por eliminar los gastos innecesarios.
- Define una cantidad mensual para ahorrar sin falta

Una caracterización más precisa la proporciona la OCDE; en un documento de esta institución se afirma que cuando se desarrolla una cultura financiera: Los consumidores/inversionistas mejoran su comprensión de los conceptos y productos financieros y, a través de la información, la instrucción y la propaganda, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de las oportunidades y los riesgos financieros, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir cuando se necesite ayuda y para realizar acciones efectivas que mejoren su bienestar financiero (OECD, 2005, p. 26).

Para desarrollar a cabo una cultura financiera es conveniente conocer sus conceptos y términos básicos, las relaciones que existen entre ellos y sobre todo, aprender a aplicarlos oportunamente en las situaciones que enfrenta el individuo. El proceso de aplicación también está influenciado por el conocimiento y comprensión de lo que ocurre en general con las finanzas. Es decir, una cultura financiera presupone conocer y analizar los datos que se producen en los procesos financieros para aprender de ellos. Este aspecto puede ser cubierto por la estadística.

Una de las grandes dificultades para tomar las decisiones correctas en situaciones financieras es que éstas suelen encerrar ciertas dosis de incertidumbre. Gran parte de empresa científica se esfuerza por reducir o eliminar la incertidumbre, es decir, por establecer las leyes que permiten describir, explicar y predecir procesos y resultados. No obstante, hay fenómenos en los que se encuentran patrones o tendencias, pero no se puede eliminar totalmente la incertidumbre; esta combinación entre patrones y tendencia e incertidumbre, es decir, entre una parte estructural y otra azarosa se refleja en la variabilidad de los resultados. En estos casos la estadística es una ciencia que contribuye a entenderlos y tratarlos.

De acuerdo a la OCDE, la cultura financiera, es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios y que mediante la información son capaces de desarrollar habilidades que les permite tomar mejores decisiones lo que conlleva a una mejora económica. (OECD, 2005, pág. 4)

Vale recalcar que los diversos productos y servicios financieros están cada vez más presentes en nuestra vida cotidiana, recibimos nuestro sueldo a través de una cuenta de remuneración, pagamos servicios por internet, realizamos compras entre otros.

Muchas personas creen que cultura financiera solo debería ser para economistas o personas que estudiaron finanzas, pero en realidad es un tema que nos debería interesar sin importar la edad que tengamos. Y es que la cultura financiera busca dotar de información a las personas sobre el uso adecuado de los productos y servicios financieros.

Según la Revista “El Buzón de Pacioli” del Instituto Tecnológico de Sonora en su Artículo “Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas”. Menciona que La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Ruiz (2011) menciona que, los conceptos fundamentales relacionados con la cultura financiera son dinero, ahorro, inversión y crédito. También menciona que, la cultura financiera, así como la cultura en general es uno de los motores del desarrollo social porque

permite la generación del capital humano, pero especialmente porque ofrece mejores alternativas de vida al tomar decisiones financieras adecuadas.

Por otra parte, el Diccionario Enciclopédico Ilustrado Oceano Uno (1991) define que financiera es aportar dinero para una empresa. Sufragar los gastos de una actividad, obra, etc.

### **Teoría del ahorro**

Keynes (1990) sustenta lo siguiente:

- Los economistas tradicionales, clásicos argumentan que el ahorro y la inversión de una Economía de mercado están determinados principalmente por la tasa de interés.
- Es el mecanismo que garantiza que en dichas economías ese ahorro y esa inversión sean iguales de manera automática.
- El ahorro representa una previsión para el consumo futuro.
- Las personas ahorran para su retiro de la actividad productiva, para acumular cuotas iniciales para la adquisición de bienes durables, para emergencias futuras, entre otras.
- El ahorro les permite a las familias tener un nivel más constante y uniforme de consumo a través del tiempo. El ahorro significa renunciar a consumo presente a cambio de un consumo futuro.

“El ahorro sirve para guardar dinero de manera segura para un uso posterior. Una inversión es la cantidad de dinero que en lugar de sólo guardarla buscaríamos incrementar”, explicó Luis Fabre Pruneda, vicepresidente técnico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

Incrementar tus ahorros conlleva a una planificación. Debes establecer una meta por la cual quieres ahorrar ya sea para educación para comprar algún bien o inmueble, etc. Es importante definir una cuota, mensual o quincenal. En tu presupuesto planifica ahorrar el tanto por ciento de tus ingresos y periódicamente haz una revisión para verificar si estás en condiciones de aumentar esa cantidad.

Capacidad de Ahorro

Diccionario Enciclopédico de Economía (2005) define que la capacidad de ahorro, es la capacidad que tenemos para poder separar algo de dinero del total que ingresamos en nuestra economía particular con el objetivo para ser utilizado en el futuro.

CMAC Piura cuenta con una serie de Cuentas de Ahorro: Cuenta de Ahorro Tradicional, Cuenta de Ahorro a Plazo fijo, Cuenta de Ahorro con Órdenes de pago y Cuenta CTS. Todas con beneficios y de acuerdo a la necesidad del cliente, vale recalcar que en ninguna de nuestras cuentas se cobra por mantenimiento y están protegidas por el Fondo de Seguro de Depósito (FSD). Para todas las cuentas se asigna una Tarjeta Débito Visa Clásica Chip ó Visa Oro Chip según la calificación del cliente.

Tomalá (2002) define que la capacidad de ahorro es la capacidad que tenemos para poder separar algo de dinero del total que ingresamos en nuestra economía particular con el objetivo para ser utilizado en el futuro. También la capacidad de ahorro es el proceso mediante el cual una economía reserva parte de su producto y la utiliza para generar ingresos en el futuro. La capacidad de ahorro que prevalece en un país está determinada por la elección de consumo de inversión de los distintos agentes económicos que la conforman. Es precisamente la elección entre consumo y ahorro lo que contribuye a la determinación de la tasa de crecimiento de la economía. Pero la influencia del ahorro sobre tal indicador se establece a través de la inversión. Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, ahorro es parte de los ingresos que no se consume y que constituye un excedente que se acumula para atender necesidades futuras.

### **Cuenta de Ahorro:**

Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados, tienen una disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad durante un periodo determinado según el monto ahorrado.

Así, pueden existir cuentas de ahorro que abonen los intereses por ejemplo mensual, trimestral o anualmente.

Los servicios asociados a una cuenta de ahorro también varían según la entidad. Pueden ir desde los más básicos, como ingresos y pagos de cheques o transferencias, hasta otros más complejos como tarjetas de débito o crédito asociadas a la cuenta.

### **Cuenta de Ahorro a Plazo fijo:**

Un depósito a plazo fijo es un producto en el que el cliente entrega a la entidad financiera una cierta cantidad de dinero durante un período de tiempo el cual genera interés sobre el capital prestado. El pago de dicho interés se puede hacer durante el período o al finalizar.

### **Cuenta CTS:**

Según CREDINKA la cuenta CTS es un depósito que por Ley le corresponde a todo trabajador como beneficio social, por el tiempo brindado a una empresa. Este depósito lo realiza el empleador y sirve como fondo para cuando cese el vínculo laboral entre ambas partes.

### **Cuenta De Ahorro con Órdenes de Pago:**

Para CMAC PIURA es una cuenta destinada para personas naturales o jurídicas que utilizan su cuenta para pago a terceros, mediante órdenes de pago. Los retiros de la cuenta se efectúan solo con dichas órdenes de pago y pueden realizarlo en cualquiera de las agencias a nivel nacional.

### **Inversión**

Alvino (2010) define qué inversión es la incorporación al aparato productivo de bienes destinados a aumentar la capacidad global de la producción. También se le llama formación bruta de capital fijo. Las principales clases de inversión fija son equipo y maquinaria (maquinaria, equipo de trabajo, equipo de reparto, equipo de seguridad, equipo de cómputo, y equipo de oficina). Del mismo modo el autor menciona que, cuando invertimos estamos dando algo a alguien con el fin de obtener algo mejor. Se puede invertir de muchas formas, invertir nuestro tiempo en una relación, la inteligencia en el trabajo o los fines de semana haciendo deporte para tener una buena salud. Así como se puede invertir en cualquiera de estas situaciones esperando algo bueno a cambio, podemos invertir nuestro dinero en un fondo mutuo esperando asegurar un capital que nos garantice mantener un nivel de vida en una etapa de retiro o convertir en realidad alguno de nuestros sueños hacia futuro. Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, inversión es la acción de destinar parte del ahorro con el fin de obtener unos rendimientos mediante la compra de bienes o activos financieros. Según el tipo de activo, la inversión puede tener mayor o menor riesgo.

### **Nivel de ingreso**

Alcántara (2005) define que, los ingresos al igual que la utilidad, constituyen un concepto fluido, y a base del dinero podría definírseles como la realización productiva del producto neto de una entidad, el ingreso se define como la expresión monetaria de las mercancías de una entidad, el ingreso se debe definir como la expresión monetaria de las mercancías creadas o de los servicios prestados, la definición que dice que los ingresos son resultado de la venta de mercancías resulta indebidamente restringida.

Tesis: Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

Los ingresos también se han definido como aumento del activo neto, o como un aflujo de activo resultante de la producción o entrega de mercancías o de las prestaciones de servicios.

Así mismo menciona el autor que, realmente lo que se contabiliza es sola la ganancia en un supuesto que no se considere que el monto bruto o precio de venta recibido sea el indicador de un logro de la entidad, tal como son los demás elementos que se incluyen en el ingreso, según la opinión de la comisión de principios contables, son partidas extraordinarias que deben aparecer en su monto de ingreso, ya neto de impuestos aplicables, para que se llegue a una utilidad neta y por lo tanto son implícitamente elementos de los ingresos.

### **Nivel de endeudamiento**

Turmeros (2008) define que endeudamiento es el acto de contraer deudas. En cuanto al nivel de endeudamiento este indicador señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa. Así mismo, sirve para identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios del ente económico y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. Altos índices de endeudamiento sólo pueden ser admitidos cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es superior al costo promedio de la financiación.

### **Nivel de depósito de ahorro**

Romero (2009) define que, los depósitos de ahorros es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financieras que tienen entre sus actividades, la captación de fondos y los mismos se mantienen en poder y a disposición de dicha entidad por períodos más largos que los depósitos de cuenta corriente.

El hecho de mantener por un mayor tiempo, los fondos depositados en el banco, pero con la facilidad de convertirlos en dinero corriente (efectivo) es un corto tiempo y sin pérdida de valor, es lo que le asigna a esta clase de depósito la categoría o calificativo de "cuasi-dinero".

Desouza J K. (2016) Tesis: Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

Los bancos reconocen un beneficio trimestral en concepto de interés, por las cuentas de ahorros, que, de acuerdo a la reglamentación de la Comisión Bancaria, ese interés es anual, capitalizado trimestralmente, sobre el promedio de los saldos más bajos de cada mes.

Cualquier persona mayor de edad, puede abrir este tipo de cuenta. Para el banco, constituye un típico servicio de captación de recursos.

Por su parte el Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, ahorro es parte de los ingresos que no se consume y que constituye un excedente que se acumula para atender necesidades futuras.

## **Marco Conceptual**

### **Cultura:**

Según la Universidad Pontificia Católica del Perú (1996) Cultura es el conjunto de actividades y productos materiales y espirituales que distinguen a una sociedad de otra, no como un producto que está ahí, sino como un proceso que se va creando.

### **Finanzas**

Para entrar en materia sobre el tema de investigación, es imprescindible conocer un poco más sobre finanzas, el cual es un término de gran importancia en la actualidad, en torno a este giran conceptos como teoría financiera, gestión financiera, sistema financiero, cultura financiera, finanzas empresariales y personales.

Hoy en día las finanzas son el todo, vivimos en un mundo donde el dinero es lo más importante, pero no todos saben cómo funciona exactamente todo este engranaje capitalista y entenderlo se hace complejo hasta para los mejores economistas porque este se encuentra lleno de variantes, números y teorías las cuales están estrechamente ligadas con factores macro económicos, micro económicos, culturales, psicológicos y sociales; pero al final, todas tienen un mismo objetivo: ganancias. Y en ese gran engranaje existen un sin número

de piezas unas pocas muy grandes, como los gobiernos y los bancos, y otras miles pequeñas, como son cada una de las personas, claro todas las personas comunes aportamos de alguna u otra manera, porque cada uno de nosotros maneja unas finanzas personales o familiares, que a propósito, se ven afectadas profundamente con todos los juegos de poderes mayores, como competencias de divisas, guerras económicas insensibles que terminan hiriendo principalmente a la población común. Pero lo más grave de todo esto es la ignorancia generalizada, esta ignorancia que se deriva de una falta de educación por parte de los grandes poderes en el juego financiero, complementada por la desidia de la población general. A continuación, se encuentran unas citas sobre el concepto de finanzas de algunos autores para comprender un poco más sobre el tema:

-Según los profesores Zvi Bodie (Phd en economía) y Robert Merton (nobel en economía) "las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo" (Merton & Bodie, 2003)

- En el libro de fundamentos de la administración financiera (Gitman, 2005) podemos encontrar el siguiente texto: "las finanzas pueden ser definidas como el arte y la ciencia de administrar el dinero, prácticamente todos los individuos y todas las organizaciones ganan u obtienen dinero y gastan o invierten dinero. Las finanzas ocupan el proceso, las instituciones, los mercados, instrumentos relacionados con la transformación de dinero entre individuos, empresas y gobierno".
- El término finanzas se refiere a "todas las actividades relacionadas con la obtención de dinero y su uso eficaz" (Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Ramos & Flores, 2004)

En resumen las finanzas son una ciencia económica que se enfoca en la administración del dinero, en finanzas empresariales es como estas organizaciones le dan valor al dinero con los recursos que tienen; en las finanzas públicas se ve como las políticas fiscales y monetarias dan un uso óptimo al recaudo de impuestos para reinversión; en las finanzas personales una familia sabe cuánto gana y cuanta austeridad necesita para pagar las vacaciones de fin de año; pero esto no significa que las finanzas sean globales, que tengan un patrón exacto, porque como se decía antes, están estrechamente atadas a un valor cultural, dependiendo de la cultura de la población se maneja de manera diferente el dinero, no es lo mismo ver una política monetaria de un país con altos índices de desarrollo comparándola con países de bajo desarrollo, que se están consumiendo por la corrupción estatal, consumiendo esos



recursos destinados al bien público; no tiene la misma visión financiera una compañía global de gran magnitud a un emprendimiento sin mucha base; no se comporta igual la familia europea de primer mundo a la familia latinoamericana, como tampoco se comporta financieramente igual la familia de estrato 6 en Colombia a la familia estrato 2. Por eso la ignorancia impartida y la desidia del pueblo afectan la cultura financiera de una población.

**Financiera:**

El diccionario Definición ABC, define como todo lo relativo y propio a mundo de las finanzas. Las cuales son actividades que se hayan asociadas al intercambio de bienes de capital.

**Capacidad:**

Diccionario Enciclopédico de Educación (2003) define como el conjunto de actitudes que permiten a una persona tener éxito en la realización de una actividad.

**Ahorro:**

Es la acción de ahorrar, guardar dinero para el futuro, es la diferencia entre el ingreso y el gasto.

**Crédito**

Rodríguez (2008) define que crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. El autor comenta que se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal. En cambio un crédito comercial propiamente dicha se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, tiene lugar a través del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación. De esta manera, el vendedor se convierte en deudor mientras que el comprador asume el papel de acreedor. Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, crédito es un contrato por el cual

una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad Tesis: Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de dinero y por el que este solo paga intereses por la cantidad efectivamente utilizada, que tendrá que devolver en los plazos pactados.

Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad de dinero a otra persona (deudor) con un buen trato y rapidez a un determinado tiempo.

### **Planificación**

Jiménez (1982) define que, la planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". Entre conceptos de varios autores citados por Fernández y Armas (2006) pudimos enfocar las siguientes definiciones: "Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996). "Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos" (Ortiz, s/f). "Es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan", (Sisk, s/f). "Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción", (Goodstein, 1998). "La planificación... se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir... antes de que se requiera la acción" (Ackoff,1981). Tesis: Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras "Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse" (Murdick, 1994). Se erige como puente entre el punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir. "Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998). "Es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo." (Jiménez, 1982). Implica conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor. "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos" (Jiménez, 1982). "Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones

respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales" (Terry, 1987). Por su parte el Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, planificación es Estrategia y organización en la toma de decisiones, planteada para alcanzar unos objetivos económicos definidos y concretos a partir de una situación financiera de partida

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿De qué manera la cultura financiera mejorará la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura Agencia Jaén, 2017?

#### **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

La educación en finanzas para todas las personas es de gran importancia. Aunque gran parte de la población no presta atención a temas relacionados con finanzas y economía sin lugar a dudas estas fuerzas incurren en sus hogares, escuelas, universidades, en entidades públicas y privadas, sectores económicos, Estado en fin en cualquier ámbito de nuestras vidas.

Es vital importancia y concierne a todos como la principal herramienta para alcanzar nuestras metas. La metodología y la aplicación de estas herramientas representan una ventaja a la hora de realizar créditos educativos, compra de vivienda, créditos de libre inversión, iniciativa de negocios entre otros, dándonos el criterio para poder elegir la mejor decisión. Sin lugar a dudas existe una relación directamente proporcional entre el conocimiento sobre las finanzas y la calidad de vida de las personas, permitiendo de este modo tener una vida crediticia sana dinamizando sus consumos futuros por medio del ahorro. Que implementado como herramientas financieras se convierten en inversiones que trascienden entre generaciones.

Las finanzas personales no solo son importantes a nivel personal. En el aspecto macroeconómico los países que cuentan con sociedades de alto conocimiento financiero desarrollan mejores consumos agregados en el tiempo. Lo que permite un desarrollo multisectorial impulsando indicadores macroeconómicos como el PIB.

Por estas razones es necesario combatir la ignorancia colectiva sobre temas financieros y económicos; Identificando los factores claves que influyen en las finanzas personales de las personas, además de compararnos con otros países de Latinoamérica en recinto de políticas,

educación, emprendimiento, inversión y ahorro. El propósito consiste en articular de forma certera la educación financiera con la vida cotidiana usando la conciencia y el compromiso casi con devoción religiosa arrasando con las tinieblas de la desidia financiera.

Consideramos que se hace necesaria una investigación para conocer y fomentar la cultura financiera y mejorar la capacidad de ahorro en de Caja Piura. Y además para determinar el impacto de la cultura financiera en la capacidad de ahorro de los clientes de la Caja Piura Agencia Jaén, 2017.

Así mismo, los resultados de la presente investigación, servirán como aporte para otros investigadores en el futuro.

## **1.6. Hipótesis general**

Si mejora la Cultura Financiera, mejora la capacidad de ahorro de los clientes de la caja Piura, Agencia Jaén 2017.

## **1.7. Objetivos de la investigación:**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar el impacto de la cultura financiera en la capacidad de ahorro de Caja Piura Agencia Jaén, 2017.

### **1.7.2. Objetivo específico**

- Evaluar el nivel de cultura financiera en los usuarios y clientes de Caja Piura, Agencia Jaén 2017
- Analizar el acceso a los créditos y los beneficios de las cuentas de Ahorro de Caja Piura. Agencia Jaén
- Seleccionar estrategias basadas en cultura financiera para desarrollar la capacidad de ahorro en los clientes de Caja Piura.

**CAPÍTULO II:**  
**MATERIAL Y MÉTODO**

## 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

### 2.1.1. Tipo de Investigación:

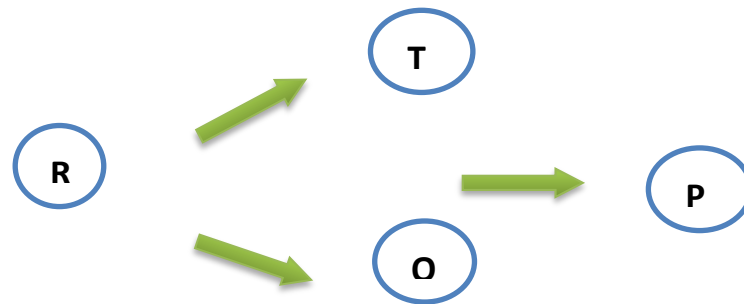
La presente investigación es de tipo cuantitativo, descriptiva-propositiva.

**Cuantitativa:** Porque se caracteriza en utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. Este enfoque o perspectiva fue desarrollado por Augusto Comte, Emilio Durkheim y Herbert Spencer.

**Descriptiva:** Porque comprende la descripción e interpretación sobre el nivel de cultura financiera que poseen los usuarios y clientes de CMAC Piura – Agencia Jaén.

**Propositiva:** Porque después de observar y hacer un análisis de la realidad problemática de CMAC Piura Agencia Jaén se realizó la elaboración de una serie de estrategias de cultura financiera como alternativa de solución a la problemática encontrada.

### 2.1.2. Diseño de la investigación:



Dónde:

R = Realidad de la Agencia.

O = Observación de problema

T = Teoría

P = Propuesta para la mejora

## **2.2. Población y muestra**

### **Población:**

La población en estudio estuvo conformada por 30 clientes principales de la Caja Piura Agencia Jaén.

### **Muestra:**

Como muestra tomaremos los 30 clientes principales de la Caja Piura, Agencia Jaén. Indicados en la población.

## **2.3 Variables y Operacionalización.**

### **2.3.1. Variables:**

Variable independiente: Cultura financiero.

Variable dependiente: Capacidad de ahorro.

**OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLE**

**OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR EL IMPACTO DE LA CULTURA FINANCIERA EN LA CAPACIDAD DE AHORRO DE CAJA PIURA AGENCIA JAÉN, 2017.**

| VARIABLE           | DIMENSION        | INDICADOR  | UNIDAD DE ANALISIS   | TECNICA  | INSTRUMENTO  | ITEM   | ESCALA   |
|--------------------|------------------|--|--|----------|--------------|--|--|
| Cultura financiera | Ahorro y Crédito | Atención al cliente  | Cliente  | Encuesta | Cuestionario | ¿El cliente recibe amabilidad y buen trato cuando es atendido?   | a) Nunca ,b)Casi nunca, c) a veces, d) Casi Siempre, e) Siempre  |
|                    |                  |  |  |          |              | ¿Se aplica el protocolo de atención  | a)Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre  |
|                    |                  |  |  |          |              | ¿La atención que recibe el cliente es en el momento adecuado?  | a)Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre  |
|                    | Inversión        | Nivel de endeudamiento   |  |          |              | ¿Alguna vez a tenido crédito con Caja Piura?   | a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre |
|                    |                  |  |  |          |              | ¿Es factible para el cliente La forma de cancelar su crédito?  | a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre |
|                    |                  |  |  |          |              | ¿El cliente recibe el asesoramiento y la información adecuada para saber de qué manera invertir sus ahorros en Caja Piura? | a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre |
|                    |                  |  |  |          |              | ¿Cree que el monitoreo a los clientes es continuo?   | a)Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre  |
| Planificación      | Educación        | ¿Posee alguna cuenta de ahorro destinada especialmente para la educación de sus hijos? | a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre |          |              |  |  |



### 2.3.2. Operacionalización.

| VARIABLE            | DIMENSION         | INDICADOR  | UNIDAD DE ANALISIS | TECNICA  | INSTRUMENTO  | ITEM   | ESCALA   |
|---------------------|-------------------|--|--------------------|----------|--------------|--|--|
| Capacidad de Ahorro | Cuenta de ahorro  | Cuenta de ahorro   | Cliente            | Encuesta | Cuestionario | ¿Le genera confianza depositar sus ahorros en Caja Piura?  | a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre |
|                     |                   | Cuenta de ahorro a plazo fijo  |                    |          |              | ¿Está satisfecho con la información que se le brinda sobre nuestra cuenta de ahorro a plazo fijo y CTS.(tasas condiciones etc.)? | a) Nunca, b) Casi nunca, c) A veces, d) Casi siempre, e) Siempre |
|                     |                   | Cuenta de CTS.   |                    |          |              | Sus ingresos se basan en:  | a) Sueldo, b) Salario c) Jornal                                  |
|                     | Ahorro y crédito  | Nivel de ingresos  |                    |          |              | ¿A cuánto ascienden sus ingresos?  | a) De 850 a 1200, b) De 1200 a 2000, c) De 2000 a mas            |
|                     |                   | Cuenta de ahorros  |                    |          |              | Periodicidad de pago   | a) Mensual, b) Quincenal, c) Semanal                             |
|                     |                   |  |                    |          |              | ¿Con que frecuencia realiza sus depósitos?   | a) Mensualmente, b) Semanalmente, c) Diariamente                 |
|                     |                   |  |                    |          |              | ¿Sus depósitos los realiza personalmente o a través de terceros?   | a) Personalmente, b) Terceros.                                   |
|                     | Cuenta de ahorros | Cuenta de ahorros a plazo fijo   |                    |          |              | ¿Porque motivo apertura su cuenta en Caja Piura?   | a) Ahorro, c) Remuneración c) Desembolso                         |
|                     |                   |  |                    |          |              | ¿Cuenta con una cuenta de ahorro a plazo fijo?   | a) si cuenta, b) No cuenta                                       |
|                     |                   | 18. ¿Crees usted que es de mucha importancia y ayuda contar con Órdenes de pago? ¿Por qué? |                    |          |              | Explique   |  |

## 2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 2.4.1 Métodos

**Inductivo Deductivo.** Porque sobre la base de la observación, estableceremos alternativas generales válidas para toda la empresa.

**Hipotético Deductivo.** Debido al procedimiento o camino que seguiremos en la investigación, como practica científica.

**Análisis Síntesis.** Debido a que distinguiremos las partes del objetivo de la observación y procederemos a su revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado.

**Hermenéutico.** Debido a que interpretamos diversos textos de varios autores relacionados al tema de investigación.

**Método Descriptivo de investigación:** Que utilizaremos para para el presente trabajo de investigación.

### 2.4.2 Técnicas de recolecciones datos.

**Técnicas:** En esta investigación se utilizará la siguiente técnica.

**La encuesta:** Es la recopilación de información que se hará a los clientes y usuarios de Caja Piura Agencia Jaén en donde analizamos su respuesta de acuerdo a las preguntas elaboradas.

### 2.4.3 Instrumentos

Los instrumentos a emplear en nuestra investigación son:

**Cuestionario:** Instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas con el fin de obtener información y será aplicado a los 30 clientes de la Caja Piura Agencia Jaén.

**Ficha de análisis.** para depurar información

**Ficha de observación.** para registrar la información.

## **2.5. La validez y Confiabilidad.**

### **Validez**

De acuerdo a la información recopilada se verificará, por personas especialistas que ayudaran a constatar su legalidad.

### **Confiabilidad**

El grado de las medidas de instrumentos fue precisas ya que se tomó en su totalidad del personal, lo cual generar un error mínimo.

## **2.6. Procedimiento para la recolección de datos.**

El trabajo de campo se realizó con el objetivo de recolectar la información referente a las variables en estudio para la cual se aplico cuestionarios y fichas de análisis de observación, estructurando el trabajo de la siguiente manera:

### **Trabajo de campo:**

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta

- a) Visita a la institución para realizar las coordinaciones con los responsables de la empresa.
- b) Se programó las fechas para aplicar las encuestas a los colaboradores de la empresa
- c) Se aplicó las encuestas en horarios establecidos

### **Trabajo de gabinete**

- a) Se encontró la validez estadística
- b) Se recolectó la información de campo
- c) Se organizaron y procesaron los datos
- d) Se interpretaron los resultados
- e) Discusión de los resultados
- f) Se presentaron los datos
- g) Elaboración del informe final

### **Análisis estadísticos de datos**

Para llegar a un análisis de la información se elaboraron en una base de datos confiable Excel o SPSS en donde nos ayudó a constatar verídicamente la información obtenida lo cual facilitó llegar a una comparación e interpretación de los datos.

### **2.7 Aspectos éticos**

Siempre que se plantea un proyecto de investigación, es necesario hacer algunas consideraciones sobre los aspectos éticos de la misma; Para no invadir la privacidad, de las personas que son materia de estudio.

Ya en el papel de investigadores, desde el punto de vista ético, tenemos que tener en cuenta, además de las normas internacionales, el lugar donde vamos a desarrollar la investigación; hay características culturales de las sociedades que están participando, que pueden hacer necesario introducir variaciones en la forma en que desarrollemos nuestro proyecto.

En el presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos: el cuidado por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes del presente estudio, la veracidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información.

Como en toda investigación los principios éticos son la base fundamental para que un trabajo esté bien elaborado.

- Tener en claridad cuáles son los objetivos de nuestro trabajo investigación
- Desarrollo Confiable en la información obtenida
- Veracidad en la información brindada
- Dedicación al desarrollo de trabajo

### **2.8 Criterios de rigor científico**

**Validez:** De acuerdo a la información recopilada se verificará, por personas especialistas que ayudaran a constatar su legalidad

**Fiabilidad:** El grado de las medidas de instrumentos fue precisas ya que se tomó en su totalidad del personal, lo cual generó un error mínimo

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS.**

### 3.1. Resultados en tablas y gráficos

#### **CULTURA FINANCIERA PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE AHORRO EN CAJA** **PIURA AGENCIA JAÉN, 2017.**

**Dimensión: Ahorro y Crédito**

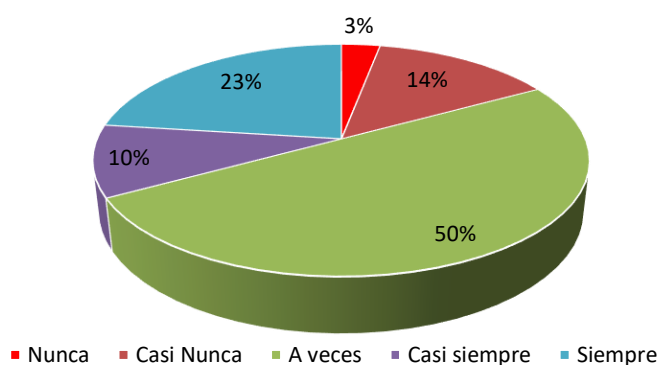
**Indicador: Atención al cliente**

**Tabla 1**

*¿El cliente recibe amabilidad y buen trato cuando es atendido?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 1          | 3          |
| Casi Nunca   | 4          | 14         |
| A veces      | 15         | 50         |
| Casi siempre | 3          | 10         |
| Siempre      | 7          | 23         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

Fuente. Análisis estadístico de los datos



**Figura 1.** ¿El cliente recibe amabilidad y buen trato cuando es atendido?

**Interpretación.** Del total encuestados el 3% indica que la amabilidad y buen trato son elementos que no se aplican cuando son atendidos. un 14% y el 50% indica que de vez en cuando reciben amabilidad y buen trato el 10% indica que casi siempre y el 23% indica que siempre es recibido con amabilidad y buen trato a la hora de la atención.

**Dimensión: Ahorro y Crédito**

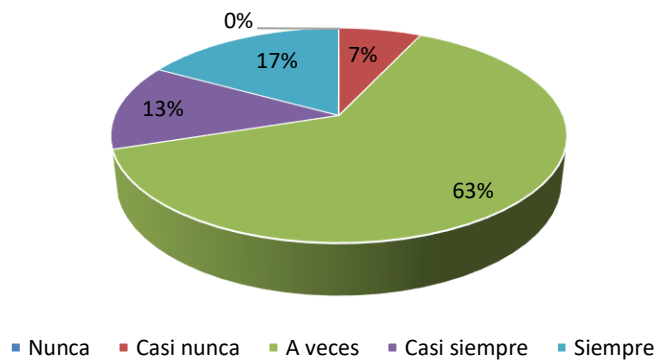
**Indicador: Atención al cliente**

**Tabla 2**

*¿Se aplica el protocolo de atención?*

| VALORACION   | Frecuencia |     |
|--------------|------------|-----|
|              | N          | %   |
| Nunca        | 0          | 0   |
| Casi Nunca   | 2          | 7   |
| A veces      | 19         | 63  |
| Casi siempre | 4          | 13  |
| Siempre      | 5          | 17  |
| TOTAL        | 30         | 100 |

Fuente. Análisis estadístico de los datos



**Figura 2.** *¿Se aplica el protocolo de atención?*

**Interpretación.** Del total encuestados sólo el 7% indica que casi nunca se aplica el protocolo de atención de Caja Piura, un 17% indica que siempre se aplica y un 63% indica que de vez en cuando el 13% dijo que casi siempre, es aplicado el protocolo de atención.

**Dimensión: Ahorro y Crédito**

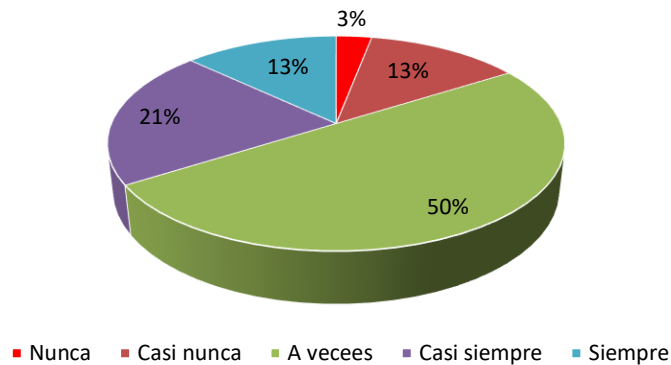
**Indicador: Atención al cliente**

**Tabla 3**

*¿La atención que recibe el cliente es en el momento adecuado?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 1          | 3          |
| Casi Nunca   | 4          | 13         |
| A veces      | 15         | 50         |
| Casi siempre | 6          | 21         |
| Siempre      | 4          | 13         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 3.** *¿La atención que recibe el cliente es en el momento adecuado?*

**Interpretación.** Del total encuestados el 3% indica que no se le atiende en el momento adecuado, tiene que esperar bastante tiempo para ser atendido, por otro lado un 50% indica que a veces es atendido en el momento oportuno, el 13% dijo que casi nunca, el 21% dijo que casi siempre y un 13 % dijo que siempre es atendido en el momento adecuado

Caja Piura Agencia Jaén tiene que trabajar más en este punto para así poder satisfacer a sus clientes con lo que respecta a calidad de atención.



**Dimensión: Ahorro y Crédito**

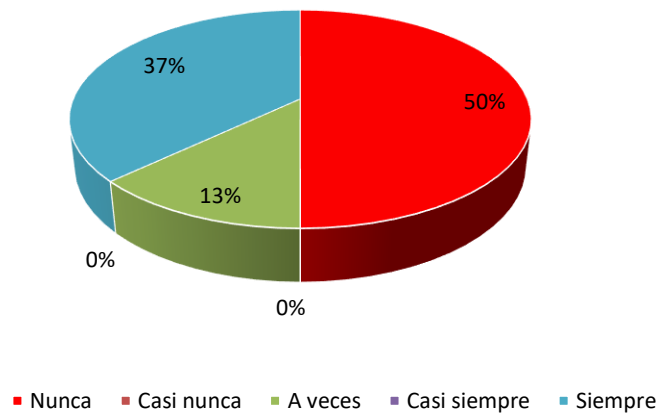
**Indicador: Nivel de endeudamiento**

**Tabla 4.**

*¿Alguna vez ha tenido un crédito con Caja Piura?*

| VALORACION   | Frecuencia |     |
|--------------|------------|-----|
|              | N          | %   |
| Nunca        | 15         | 50  |
| Casi Nunca   | 0          | 0   |
| A veces      | 4          | 13  |
| Casi siempre | 0          | 0   |
| Siempre      | 11         | 37  |
| TOTAL        | 30         | 100 |

Fuente. Análisis estadístico de los datos



**Figura 4.** *¿Alguna vez ha tenido un crédito con Caja Piura?*

**Interpretación.** Del total encuestados sólo el 37% cuenta con un crédito en Caja Piura y el 50% indica que no mantiene o nunca ha tenido un crédito en Caja Piura, es un dato importantísimo ya que nos servirá para aplicar una de nuestras propuestas que es Promoción de Ahorro y Crédito. Es un segmento de mercado que tenemos que captar para mejorar la capacidad de ahorro en la Agencia Jaén.

**Dimensión: Ahorro y Crédito**

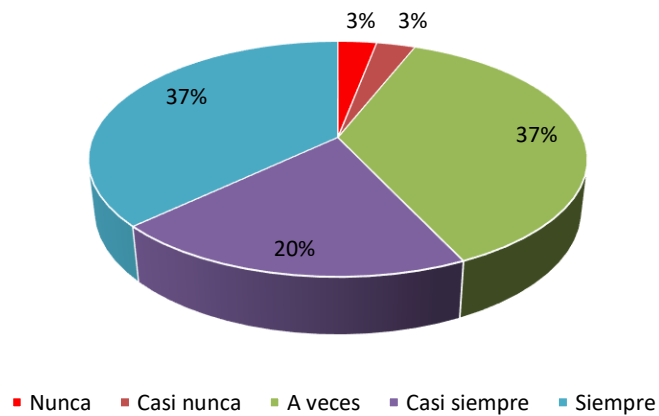
**Indicador: Nivel de endeudamiento**

**Tabla 5.**

*¿Es factible para el cliente la forma de cancelar su crédito?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 1          | 3          |
| Casi Nunca   | 1          | 3          |
| A veces      | 11         | 37         |
| Casi siempre | 6          | 20         |
| Siempre      | 11         | 37         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 5.** ¿Es factible para el cliente la forma de cancelar su crédito?

**Interpretación.** Del total encuestados para un 37% le es factible cancelar sus créditos, pero un 3% indica que no le es factible, y un 3% indica que casi nunca le es factible. Si bien es cierto son porcentajes no muy elevados, pero son significativos para la Agencia ya que aquí esta una parte del Índice de Morosidad.

**Dimensión: Inversión**

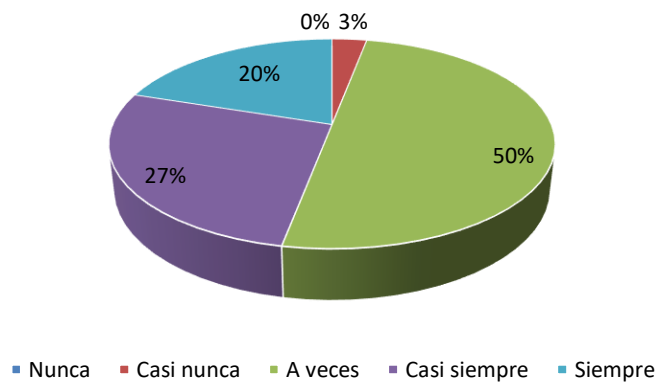
**Indicador: Orientación**

**Tabla 6.**

*¿El cliente recibe el asesoramiento y la información adecuada para saber de qué manera invertir sus ahorros en Caja Piura?*

| VALORACION   | Frecuencia |     |
|--------------|------------|-----|
|              | N          | %   |
| Nunca        | 0          | 0   |
| Casi Nunca   | 1          | 3   |
| A veces      | 15         | 50  |
| Casi siempre | 8          | 27  |
| Siempre      | 6          | 20  |
| TOTAL        | 30         | 100 |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 6.** ¿El cliente recibe el asesoramiento y la información adecuada para saber de qué manera invertir sus ahorros en Caja Piura?

**Interpretación.** Del total encuestados para un 50% los colaboradores de Caja Piura a veces brindan un asesoramiento a los clientes, un 20% indica que siempre se le brinda la información adecuada, un 27% dijo que casi siempre se le brinda la información adecuada. Esta acción debería ser más frecuente para que así los clientes encuentren la confianza y confiabilidad de depositar sus ahorros en nuestra Agencia.

**Dimensión: Inversión**

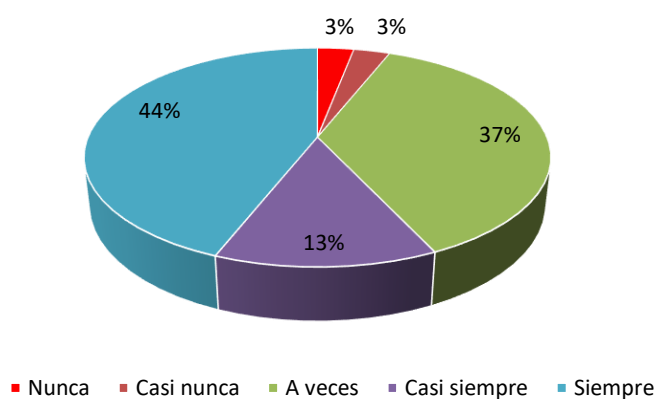
**Indicador: Seguimiento**

**Tabla 7.**

*¿Cree que el monitoreo a los clientes es continuo?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 1          | 3          |
| Casi Nunca   | 1          | 3          |
| A veces      | 11         | 37         |
| Casi siempre | 4          | 13         |
| Siempre      | 13         | 44         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 7.** ¿Cree que el monitoreo a los clientes es continuo?

**Interpretación.** Del total encuestados para un 57% indican que si existe un monitoreo constante hacia los clientes, y solo un 3% indica que nunca se les hace un monitoreo. Se tiene que seguir trabajando en ese punto, todos los colaboradores tienen que ir de la mano con los clientes para estrechar lazos y poder concretar los objetivos propuestos.

**Dimensión: Planificación**

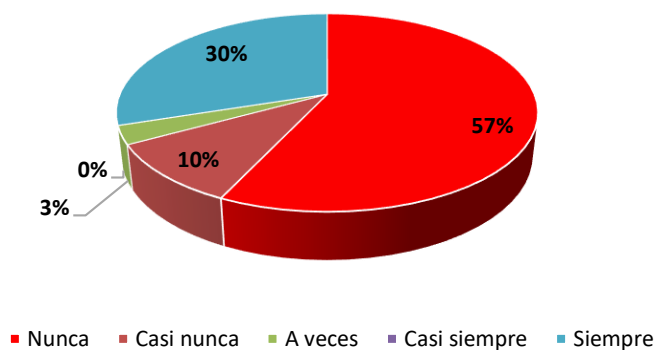
**Indicador: Educación**

**Tabla 8**

*¿Posee alguna cuenta de ahorro destinada específicamente para la educación de su(s) hijo(s)?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 17         | 57         |
| Casi Nunca   | 3          | 10         |
| A veces      | 1          | 3          |
| Casi siempre | 0          | 0          |
| Siempre      | 9          | 30         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 8.** *¿Posee alguna cuenta de ahorro destinada específicamente para la educación de su(s) hij@(s)?*

**Interpretación.** Del total encuestados un 30% si tiene una cuenta destinada para la educación de sus hijos mientras que un 57% indica que no, este porcentaje se divide entre los que no tienen hijos y los que sí tienen, pero a pesar de ello es un porcentaje considerable e importante ya que tener una buena planificación influye mucho en nuestros ahorros y más si se trata de nuestros hijos.

**Dimensión: Capacidad de Ahorro**

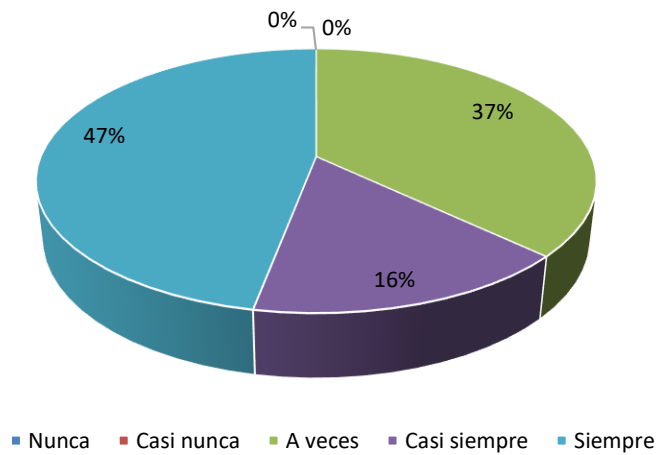
**Indicador: Cuenta de Ahorro**

**Tabla 9**

*¿Le genera confianza depositar sus ahorros en Caja Piura?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 0          | 0          |
| Casi Nunca   | 0          | 0          |
| A veces      | 11         | 37         |
| Casi siempre | 5          | 16         |
| Siempre      | 14         | 47         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 9.** ¿Le genera confianza depositar sus ahorros en Caja Piura?

**Interpretación.** Para un 47% si le genera confianza depositar sus ahorros en nuestra agencia, el 53% de vez en cuando deposita sus ahorros, es importante conocer este dato, saber que los clientes confían en nosotros y tenemos que trabajar para que esa confianza no se desgaste.

**Dimensión: Cuenta de Ahorro**

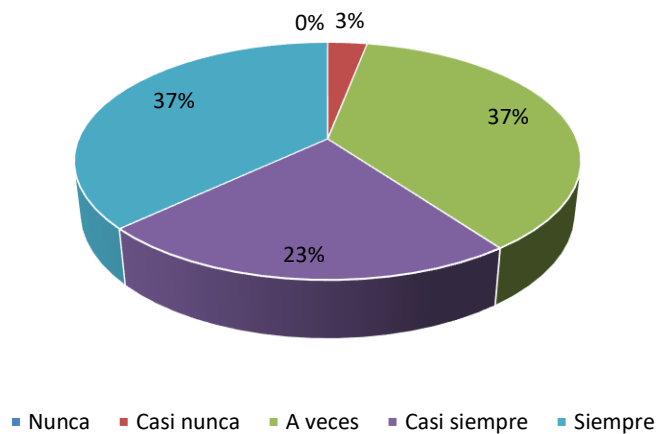
**Indicador: Cuenta de Ahorro a Plazo fijo y Cuenta CTS**

**Tabla 10**

*¿Está satisfecho con la información que se le brinda sobre nuestra cuenta de Ahorro a Plazo fijo y CTS (tasas, condiciones, etc)?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Nunca        | 0          | 0          |
| Casi Nunca   | 1          | 3          |
| A veces      | 11         | 37         |
| Casi siempre | 7          | 23         |
| Siempre      | 11         | 37         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 10.** *¿Está satisfecho con la información que se le brinda sobre nuestra cuenta de Ahorro a Plazo fijo y CTS (tasas, condiciones, etc)?*

**Interpretación.** De total encuestados un 37% está satisfecho con la información que se le brinda sobre las cuentas de Ahorro a plazo fijo y CTS se tiene que enfocar más en este punto ya que es importante para nosotros que todos los clientes y usuarios conozcan nuestras tasas que son muy ideales para ellos.

**Dimensión: Ahorro y crédito**

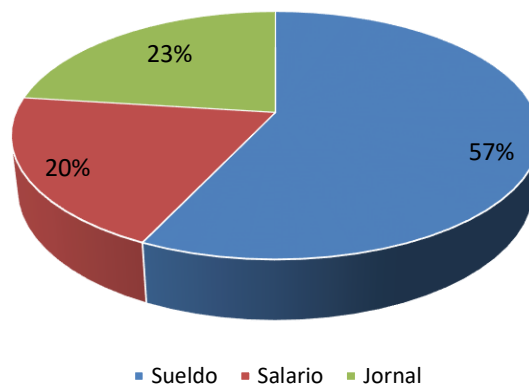
**Indicador: Nivel de ingreso**

**Tabla 11**

*Sus ingresos se basan en:*

| VALORACION | Frecuencia |     |
|------------|------------|-----|
|            | N          | %   |
| Sueldo     | 17         | 57  |
| Salario    | 6          | 20  |
| Jornal     | 7          | 23  |
| TOTAL      | 30         | 100 |

Fuente. Análisis estadístico de los datos



**Figura 11.** Sus ingresos se basan en:

**Interpretación.** De total encuestados un 57% recibe un sueldo, un 20% un salario y un 23% recibe un jornal. Lo que podemos concluir es que la mayoría de los clientes de Caja Piura cuentan con una estabilidad laboral.



**Dimensión: Ahorro y crédito**

**Indicador: Nivel de ingreso**

**Tabla 12**

*¿A cuánto ascienden sus ingresos?*

| VALORACION     | Frecuencia |            |
|----------------|------------|------------|
|                | N          | %          |
| De 850 a 1000  | 13         | 43         |
| De 1200 a 2000 | 12         | 40         |
| De 2000 a más  | 5          | 17         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos

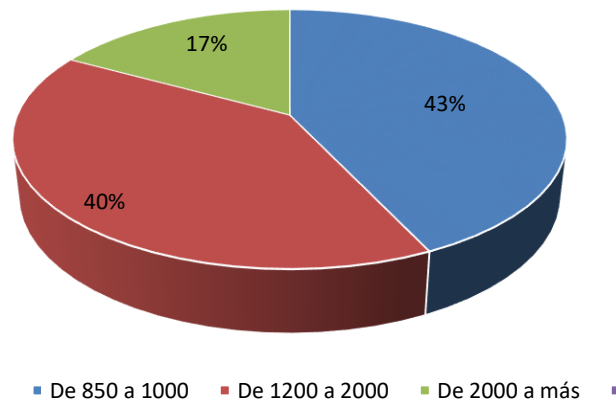


Figura 12. ¿A cuánto ascienden sus ingresos?

**Interpretación.** De total encuestados un 43% recibe de una remuneración mínima a S/.1000.00, un 40% de S/. 1200 a 2000 y un 17% porcentaje significativo perciben de S/. 2000 a más, lo cual nos hace diagnosticar que los clientes de Caja Piura manejan una estabilidad económica considerable sin dejar atrás que esto ocurre ya que en la Provincia de Jaén existe mucho comercio. (Arroz y café).

**Dimensión: Ahorro y crédito**

**Indicador: Nivel de ingreso**

**Tabla 13**

*Periodicidad de pago*

| VALORACION | Frecuencia |     |
|------------|------------|-----|
|            | N          | %   |
| Mensual    | 7          | 23  |
| Quincenal  | 17         | 57  |
| Semanal    | 6          | 20  |
| TOTAL      | 30         | 100 |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos

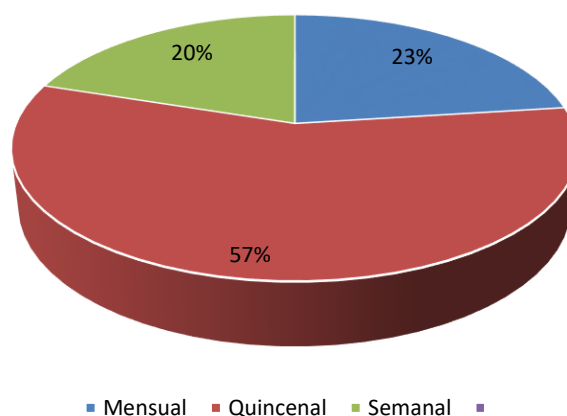


Figura 13. Periodicidad de pago

**Interpretación.** De total encuestados un 57% su periodicidad de pago es quincenal, dato importante que corrobora una vez más la estabilidad económica de los clientes de Caja Piura.

**Dimensión: Cuenta de Ahorro**

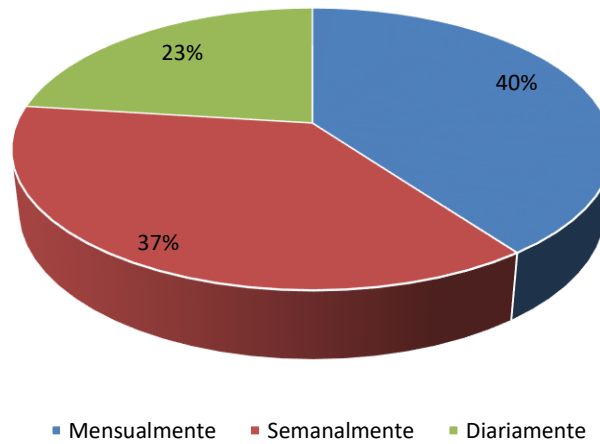
**Indicador: Cuenta de Ahorro**

**Tabla 14**

*¿Con qué frecuencia realiza sus depósitos?*

| VALORACION   | Frecuencia |     |
|--------------|------------|-----|
|              | N          | %   |
| Mensualmente | 12         | 40  |
| Semanalmente | 11         | 37  |
| Diariamente  | 7          | 23  |
| TOTAL        | 30         | 100 |

Fuente. Análisis estadístico de los datos



**Figura 14.** *¿Con qué frecuencia realiza sus depósitos?*

**Interpretación.** De total encuestados un 40% realiza sus depósitos mensualmente y un 23% los realiza de manera diaria, es en esta parte de clientes donde se debe centrar más aplicando la calidad de atención, hacer que cada día que lleguen a depositar sea un buen y grato momento y no que lo vean como pérdida de tiempo.

**Dimensión: Cuenta de Ahorro**

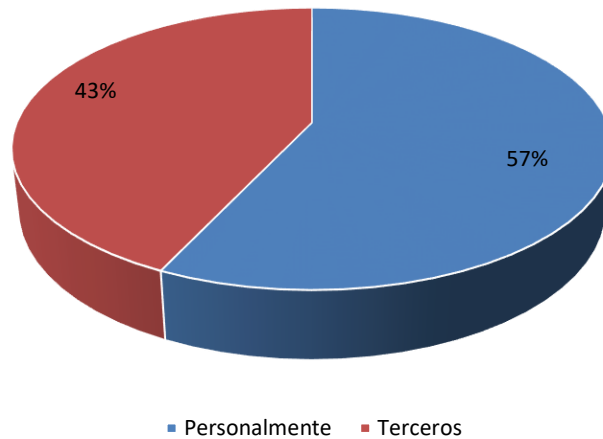
**Indicador: Cuenta de Ahorro**

**Tabla 15**

*¿Sus depósitos los realiza personalmente o a través de terceros?*

| VALORACION    | Frecuencia |     |
|---------------|------------|-----|
|               | N          | %   |
| Personalmente | 17         | 57  |
| Terceros      | 13         | 43  |
| TOTAL         | 30         | 100 |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 15.** *¿Sus depósitos los realiza personalmente o a través de terceros?*

**Interpretación.** De total encuestados un 57% realiza sus depósitos personalmente ya sea porque el depósito que realizan es de estricta privacidad o por la desconfianza hacia terceros. Y un 43% realiza sus depósitos a través de terceros la mayoría de ellos por falta de tiempo y disponibilidad.

**Dimensión: Cuenta de Ahorro**

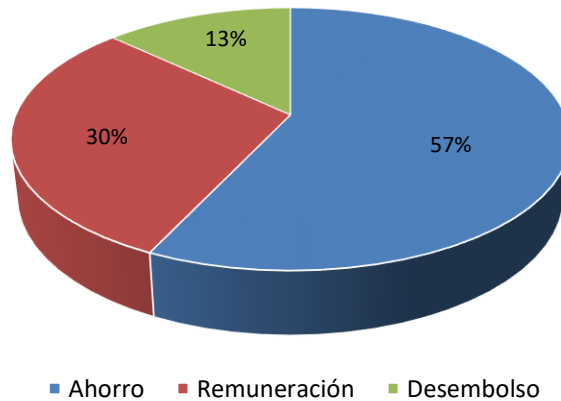
**Indicador: Cuenta de Ahorro**

**Tabla 16**

*¿Por qué motivo apertura su cuenta en Caja Piura?*

| VALORACION   | Frecuencia |            |
|--------------|------------|------------|
|              | N          | %          |
| Ahorro       | 17         | 57         |
| Remuneración | 9          | 30         |
| Desembolso   | 4          | 13         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b>  | <b>100</b> |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 16.** ¿Por qué motivo apertura su cuenta en Caja Piura?

**Interpretación.** De total encuestados un 57% apertura su cuenta por ahorros, un 30% por remuneración, dato importante porque aquí tenemos un segmento de empresas que trabajan y confían en nosotros. Mientras que un 13% apertura por desembolso, otro dato importante porque la cuenta de desembolso proviene de los créditos otorgados por Caja Piura.

**Dimensión: Cuenta de Ahorro**

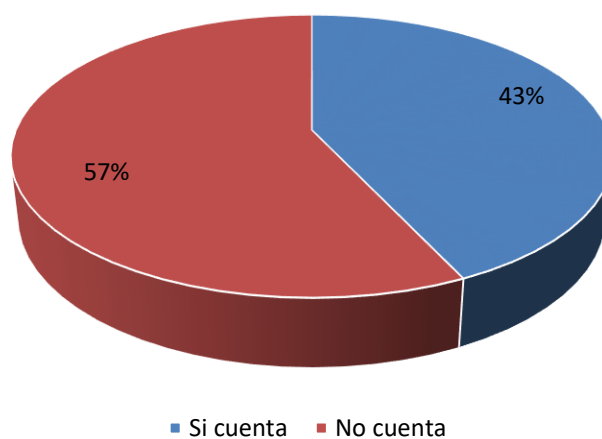
**Indicador: Cuenta de Ahorro a Plazo fijo**

**Tabla 17**

*¿Cuenta con un plazo fijo?*

| VALORACION | Frecuencia |     |
|------------|------------|-----|
|            | N          | %   |
| Si cuenta  | 13         | 43  |
| No cuenta  | 17         | 57  |
| TOTAL      | 30         | 100 |

**Fuente.** Análisis estadístico de los datos



**Figura 17.** ¿Cuenta con un plazo fijo?

**Interpretación.** De total encuestados vemos que un 57% no cuenta con un Ahorro a plazo fijo sólo el 43% apertura uno. Uno de los motivos que incentiva a los clientes es Ahorro a futuro con la intención de ganar intereses y hacer crecer su dinero.

**Dimensión: Cuenta de Ahorro**

**Indicador: Cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago**

18. ¿Crees usted que es de mucha importancia y ayuda contar con Órdenes de pago?  
¿Por qué?

La mayoría de las personas encuestadas (80%) desconoce de este producto que ofrece Caja Piura, por el contrario, los que si conocen indican que es un medio de pago seguro, facilita el pago a proveedores o empleados sin necesidad de apersonarse a la Agencia, permite llevar un mejor control de los egresos de la cuenta.

### **3.2. Discusión de los resultados**

El objeto de la presente investigación fue, determinar el impacto de la cultura financiera en la capacidad de ahorro de Caja Piura Agencia Jaén, 2017. Los resultados demuestran que, la realidad de la cultura financiera (concepto, atención, brevedad, adecuado). Es deficiente, como se demuestra en las figuras 1, 2, 3, 5 y 6, donde se indica que elevados porcentajes de no han sido atendidos adecuadamente o no están informados de las bondades del crédito. Esto se corrobora en (Castro 2014) Quien manifiesta en su tesis, que en base a la aplicación del instrumento de recolección, el análisis y discusión de los resultados de las encuestas que aplico, llegó a la conclusión de que el nivel de educación y cultura financiera de los clientes encuestados, es aún muy incipiente, pues aunque poseen ciertos conocimientos básicos estos no se ven reflejados en la práctica y no bastan para un correcto uso de los productos que brindan las instituciones financieras y tener una previsión financiera mediante su capacidad de ahorro.

Rescatando el comentario de Peter de la necesidad educativa de los clientes al no tener una educación financiera, se propone una serie de estrategias basadas en una cultura financiera que permita mejorar la capacidad de Ahorro de Caja Piura Agencia Jaén.

En relación al asesoramiento, monitoreo, monitor y confianza, sus respuestas positivas fueron respondidas en un bajo porcentaje por la mayoría de clientes de Caja Piura; este resultado también se puede verificar con los estudios de Aguilar y Ortiz (2013) en la primera conclusión de su investigación, en donde manifiesta que, hoy en día se reconoce la importancia de contar con una mejora educación y cultura financiera y más conocimiento sobre el tema para mejorar la capacidad de las personas para utilizar servicios financieros y tomar decisiones eficientes con respecto a su bienestar presente y futuro.

Con respecto a la previsión para los gastos del cliente en educación, salud, vivienda y servicios básicos, que forman parte de su planificación, fueron respondidas en forma desfavorable. Por la mayoría de clientes de Caja Piura sucursal Jaén; este resultado tiene similitud con los estudios de Correa (2011) en la segunda conclusión de su investigación en donde manifiesta que, en este trabajo se buscaron los determinantes de la participación en estos planes. De la regresión realizada se desprende que lo más relevante para determinar la participación es el ingreso del individuo, la riqueza que posea su hogar, y su involucramiento en el sistema previsional (o bien su capacidad de tomar decisiones en el)



Para terminar esta comparación de resultados, con respecto a la deuda, crédito, gastos y formas de pago; así como los depósitos de ahorro, fueron respondidas favorablemente por la mayoría de clientes de Caja Piura sucursal Jaén; este resultado se relaciona con los estudios de Preciado (2004) en la conclusión de su investigación en donde manifiesta que, El sector del ahorro y crédito popular desempeña un papel importante para promover el autoempleo en nuestro país, ya que provee una de las principales herramientas que necesita quien inicia un cualquier tipo de negocio.

## **CAPITULO IV:**

### **CONCLUSIONES RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones:**

Con el desarrollo de la presente investigación y el resultado de la validación de la misma al arrojar un valor de 0.717 de validez se determinó que las estrategias basadas en cultura financiera mejorará significativamente la capacidad de ahorros de Caja Piura, La cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura agencia Jaén.

Elaborando el Diagnóstico a través de la aplicación de la encuesta efectuada a los distintos clientes de Caja Piura sucursal Jaén, se corroboró que la mayoría de ellos desconocen sobre cultura financiera, lo cual dificulta su capacidad de ahorro.

El acceso a los créditos y cuentas de ahorro es muy sencillo, para ello los asesores de las distintas áreas se encargarán de hacer que todo sea más fácil para los clientes y de poder llegar a los objetivos propuestos. Contamos con tasas de muy buen provecho y una serie de beneficios que serán de gran ayuda para nuestros clientes.

Se puede decir que a través de promociones de crédito y ahorro se llegue a tener más acercamiento con los clientes y se pueda brindarles toda la información y asesoramiento para que conozcan más de los productos y así poder adquirirlos sin ningún problema y con la garantía que Caja Piura sucursal Jaén ofrece.

Las distintas estrategias basadas en una cultura financiera como son constantes capacitaciones y charlas de información tanto para el personal como para los clientes Caja Piura mejorará la Capacidad de Ahorro.

#### **4.2. Recomendaciones**

- implementar un sistema de tickets para poder ordenar la atención de los clientes
- Realizar nuevas investigaciones que conlleve a los comerciantes, empresario y personas naturales a la inversión, con la finalidad de mejorar sus ingresos y por ende crear fuentes de trabajo para la población.
- Orientar a los clientes a través de los funcionarios de las entidades financieras al uso razonable de sus gastos, con la finalidad de no gastar más de lo que reciben manteniendo su economía ordenada.
- Proponer a los clientes formas de planificación de su economía, con el propósito de que utilicen su dinero en los servicios básicos más apremiantes y en actividades que le generen ganancias.
- Contratar personal eficiente y capacitado para agilizar la atención rápida y evitar que el cliente tenga que esperar mucho para ser atendido.
- Realizar campañas de promoción de ahorro y crédito

### 4.3. Referencias bibliográficas.

#### Trabajos Citados

- Aguilar & Ortiz (2013), “Diseño de un Programa de Educación y Cultura Financiera para los Estudiantes de la modalidad presencial de la Titulación en Administración en Banca y Finanzas” Loja, Ecuador
- Alcántara, A. E. (2005). Monografía. Reconocimiento de los Ingresos. Lima, Perú.
- Alvino, J. (2010). Inversión. Lima, Perú: Monografía.
- Arbitres, M. K. (2016). Análisis de la información financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Activos y Jubilados del Sector Salud de La Libertad y su incidencia en la gestión financiera”. Trujillo, Perú: Tesis.
- Castro, P., (2014) Tesis, Influencia de la Cultura Financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú, en la ciudad de Chiclayo en el uso de las tarjetas de crédito del Perú.
- Cabrera M, K.& De Souza V, H. (2016), “Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de caja piura del distrito de manantay-Pucallpa, 2016”.
- Comité Económico y Social Europeo (2011). Educación Financiera para Todos. Estrategia y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea.
- Carrillo (2016), “Análisis financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay y su incidencia en la toma de decisiones, periodo contable 2014”.
- Correa, G. (2011). Tesis. Un Estudio Empírico Sobre el Ahorro Voluntario Previsional. Santiago, Chile.
- De Souza J K. (2016) Tesis: Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016 Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.
- Gomes C. (2015) Tesis, Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí, México.

- Gomero, (2003), “Participación de los Intermediarios Financieros Bancarios y no Bancarios en el desarrollo de las Pymes textiles en Lima Metropolitana de 1999 al 2000” Lima.
- Jiménez. C. W., (1982). Concepto de planificación. San José, Costa Rica.  
www.monografia.com>Administracion y Finanzas.
- Keynes, M. J. (1990). Teoría general del empleo, el interés y el dinero. Paris, Francia.
- López J. (2016) Artículo, La Educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos: Una aproximación Teórica. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Edición No. 37Vol. 10 – No. 1 - Pág#36 - 41 Ecuador.
- Preciado, F. J. (2004). Tesis Las cajas de ahorro y crédito, como una alternativa al financiamiento para las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Estado.
- Polonia F. (2016) (Fin común: [http://www.fincomun.com.mx/edu\\_fin/quees.html](http://www.fincomun.com.mx/edu_fin/quees.html)).
- Rodríguez D., (2016) Tesis Incidencia de la cultura financiera en la Gestión Económica y Financiera de Agroindustria Molino Don Sergio E.I .R.L, San José La libertad Perú.
- Romero, R. M. (2009). Las Cuentas Bancarias: Análisis Financieros. Lima, Perú: Monografías.
- Ruiz, R. H. (2011). Conceptos sobre educación financiera. Toluca, México.  
www.finanzaspersonales.com.co/ de Colima, 2002. Colima, México: Perú.
- Tapia, (2014), “Análisis Financiero y su incidencia en la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de la empresa Edpyme créditos Accesibles S.A”.
- Tomalá, J. C. (2002). Ahorro y Crecimiento Económico: Evidencia Empírica de Causalidad. Santiago, Chile: Atacama.
- Turmeros, I. J. (2008). Índices Financieros. Puerto Ordaz, Venezuela: Investigación Monográfica.

Perez Porto, J. & Merino, M. (2013). Definición de ahorro Crowdlending. Capacidad de Ahorro.

Diccionario Enciclopédico de Economía (2005). Capacidad de Ahorro OECD, (2005).

Ruiz (2011). Cultura financiera.

Revista “El Buzón de Pacioli” del Instituto Tecnológico de Sonora en su Artículo “Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas”.

Página Oficial de Caja Piura. ([www.cajapiura.pe](http://www.cajapiura.pe)).

Wikipedia. Cuenta de Ahorro. Recuperado de ([https://es.wikipedia.org/wiki/Cuenta\\_de\\_ahorro](https://es.wikipedia.org/wiki/Cuenta_de_ahorro)).

Universidad Pontificia Católica del Perú (1996). Definición de Cultura

Diccionario Definición ABC.

Página de Debitoor. Definición de crédito. Recuperado de (<https://debitoor.es/glosario/definicion-credito>).

Diccionario Enciclopédico de Educación (2003).

Artículo de Crowdlending.es.

CREDINKA.

Peter De Proft, director general de Efama, la asociación de fondos de inversión en Europa.

Economía simple. Plazo fijo. Recuperado de (<https://www.economiasimple.net/glosario/depositos-plazo-fijo>).

# **ANEXOS**



**ANEXO 1**  
**INSTRUMENTO**

## CUESTIONARIO

Estimado colaborador reciba un cordial saludo, así mismo hacemos de su conocimiento que estamos realizando un estudio sobre Cultura Financiera el cual tiene como objetivo obtener toda la información necesaria para así mejorar la capacidad de Ahorro de Caja Piura - Agencia Jaén.

1. Este cuestionario consta de 18 preguntas.
2. Lea atentamente cada una de ellas, revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo identifique:

- NUNCA : 1
- CASI NUNCA : 2
- A VECES : 3
- CASI SIEMPRE : 4
- SIEMPRE : 5

|   |   |
|---|---|
| M | F |
|---|---|

Género:

Edad: \_\_\_\_\_

| PREGUNTAS                  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>CULTURA FINANCIERA</b>  | 1. ¿El cliente recibe amabilidad y buen trato cuando es atendido?  |   |   |   |   |   |
|                            | 2. ¿Se aplica el protocolo de atención?  |   |   |   |   |   |
|                            | 3. ¿La atención que recibe el cliente es en el momento adecuado?   |   |   |   |   |   |
|                            | 4. ¿Alguna vez ha tenido un crédito con Caja Piura?  |   |   |   |   |   |
|                            | 5. ¿Es factible para el cliente la forma de cancelar su crédito?   |   |   |   |   |   |
|                            | 6. ¿El cliente recibe el asesoramiento y la información adecuada para saber de qué manera invertir sus ahorros en Caja Piura?          |   |   |   |   |   |
|                            | 7. ¿Cree que el monitoreo a los clientes es continuo?  |   |   |   |   |   |
|                            | 8. Posee alguna cuenta de ahorro destinada específicamente para la educación de su(s) hijo(s)?   |   |   |   |   |   |
| <b>CAPACIDAD DE AHORRO</b> | 9. ¿Le genera confianza depositar sus ahorros en Caja Piura?   |   |   |   |   |   |
|                            | 10. ¿Está satisfecho con la información que se le brinda sobre nuestra cuenta de Ahorro a Plazo fijo y CTS (tasas, condiciones, etc.)? |   |   |   |   |   |

11. Sus ingresos se basan en:

- a). Sueldo          b) Salario          c) Jornal

12. ¿A cuánto asciende sus ingresos?

- a) De 850 a 1000      b) De 1200 a 2000      c) De 2000 a más

13. Periodicidad de pago:

- a). Mensual          b) Quincenal          c) Semanal

14. ¿Con que frecuencia realiza sus depósitos?

- a) Mensualmente      b) semanalmente      c) diariamente

15. ¿Sus depósitos los realiza personalmente o a través de terceros?

---

16. ¿Por qué motivo abrió o abriría su cuenta en Caja Piura?

- a) Ahorro b) Remuneración c) Desembolso

17. ¿Cuenta con un Plazo Fijo?

---

18. ¿Cree usted que es de mucha importancia y ayuda contar con órdenes de pago?  
¿Por qué?

---

Gracias. 😊

## ANEXO 2

### VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

VALIDACION Y CONFIABILIDAD - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

T27

|    | A       | B    | C       | D    | E    | F    | G    | H    | I    | J    | K    | L    | M     | N     | O  | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
|----|---------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    | Nombres |      |         | Item |      |      |      |      |      |      |      |      |       | TOTAL |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | edad    | sexo | 1       | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |       |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1  |         |      |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | A1      | 28   | 1       | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 46    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | A2      | 25   | 1       | 5    | 4    | 3    | 1    | 4    | 3    | 3    | 1    | 4    | 4     | 32    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | A3      | 30   | 0       | 5    | 5    | 3    | 1    | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5     | 40    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | A4      | 29   | 1       | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4     | 36    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | A5      | 26   | 1       | 4    | 3    | 3    | 5    | 3    | 4    | 5    | 1    | 5    | 4     | 37    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | A6      | 32   | 1       | 5    | 5    | 5    | 1    | 1    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5     | 38    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | A7      | 25   | 1       | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 5    | 3    | 3     | 24    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | A8      | 30   | 0       | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 1    | 5    | 5     | 40    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | A9      | 27   | 1       | 3    | 3    | 3    | 5    | 5    | 3    | 3    | 1    | 5    | 4     | 35    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | A10     | 26   | 0       | 1    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5     | 42    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | A11     | 33   | 1       | 3    | 3    | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 1    | 5    | 5     | 39    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | A12     | 22   | 1       | 3    | 3    | 3    | 1    | 5    | 3    | 5    | 1    | 5    | 5     | 34    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 | A13     | 28   | 0       | 3    | 4    | 3    | 1    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4     | 39    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 | A14     | 24   | 0       | 5    | 3    | 3    | 5    | 5    | 4    | 4    | 1    | 5    | 4     | 39    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 | A15     | 31   | 1       | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3     | 34    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 | A16     | 29   | 0       | 3    | 3    | 3    | 1    | 4    | 3    | 1    | 1    | 3    | 3     | 25    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 | A17     | 33   | 0       | 5    | 5    | 5    | 1    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 46    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 | A18     | 23   | 1       | 5    | 3    | 3    | 3    | 5    | 4    | 5    | 1    | 4    | 5     | 38    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 | A19     | 25   | 1       | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5     | 42    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | A20     | 24   | 0       | 3    | 3    | 3    | 1    | 4    | 3    | 4    | 1    | 5    | 3     | 30    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 | A21     | 35   | 1       | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 3    | 5    | 1    | 5    | 5     | 39    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 | A22     | 44   | 0       | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 5    | 1    | 5     | 4     | 39 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 | A23     | 52   | 0       | 2    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3     | 29    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 25 | A24     | 27   | 1       | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3    | 5    | 1    | 3    | 3     | 28    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 26 | A25     | 55   | 0       | 3    | 3    | 1    | 1    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2     | 24    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 27 | A26     | 28   | 1       | 2    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3     | 26    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 28 | A27     | 30   | 1       | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3     | 30    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 29 | A28     | 42   | 0       | 2    | 2    | 2    | 1    | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3     | 27    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 30 | A29     | 26   | 1       | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3     | 30    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 31 | A30     | 34   | 1       | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3     | 26    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 32 |         |      |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 33 |         |      |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 34 |         |      | VARIANZ | 1.17 | 0.71 | 0.93 | 3.40 | 1.14 | 0.70 | 1.22 | 3.17 | 0.82 | 0.86  | 39.78 |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 35 |         |      |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 14.11 |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 36 |         |      |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Hoja1 Hoja2

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 A A Ajustar texto General

N K S Ajustar texto

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

|    |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----|----|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    | A   | B  | C       | D    | E    | F    | G    | H    | I    | J    | K    | L    | M     | N     | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y |
| 31 | A29 | 26 | 1       | 3    | 3    | 3    | 5    | 3    | 3    | 3    | 1    | 3    | 3     | 30    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 32 | A30 | 34 | 1       | 3    | 3    | 2    | 1    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3     | 26    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 34 |     |    | VARIANZ | 1.17 | 0.71 | 0.93 | 3.40 | 1.14 | 0.70 | 1.22 | 3.17 | 0.82 | 0.86  | 39.78 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 35 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 14.11 |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 38 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 39 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 40 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 41 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 42 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 43 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 44 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 45 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 46 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 47 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 48 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 49 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 50 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 51 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 52 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 53 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 54 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 55 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 56 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 57 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 58 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 59 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 60 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 61 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 62 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 63 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 64 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 65 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 66 |     |    |         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

### ANEXO 3. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



