



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES DEL
BBVA BANCO CONTINENTAL OFICINA – BAGUA
GRANDE 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Ruiz Castillo, Darwin

ORCID: 0000-0003-4429-3813

Asesora:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

ORCID 0000-0003-2721-2698

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

TÍTULO

“CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES DEL BBVA BANCO
CONTINENTAL OFICINA - BAGUA GRANDE 2018”

AUTOR

Ruiz Castillo, Darwin

RESUMEN

La investigación lleva como título cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina – Bagua Grande 2018, se planteó como objetivo Determinar el nivel de cultura financiera de los clientes de la institución investigada; para lo cual se usó como método de investigación el descriptivo de diseño no experimental, de tipo transaccional, para la recolección de los datos se usó de técnica de la encuesta, que contenía un cuestionario de 17 preguntas las mismas que analizaban las dimensiones de la variable, la fuente de donde se obtuvieron los datos fueron los 243 clientes del Banco de la oficina – Bagua Grande; la investigación concluye que la cultura financiera que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande es baja en un 59%, teniendo en cuenta las dimensiones ahorros, presupuestos, créditos y seguros.

PALABRAS CLAVE; cultura tributaria, ahorros, presupuestos, créditos y seguros

ABSTRACT

The research is entitled financial culture of the clients of the BBVA Banco Continental office - Bagua Grande 2018, the objective of which was to determine the level of financial culture of the clients of the investigated institution; For which the descriptive non-experimental design, of a transactional type, was used as a research method, for the data collection the survey technique was used, which contained a questionnaire of 17 questions, the same ones that analyzed the dimensions of the variable The source from which the data were obtained was the 243 clients of the Bank of the office - Bagua Grande; The research concludes that the financial culture presented by the clients of the BBVA Banco Continental office - Bagua Grande is low by 59%, taking into account the dimensions of savings, budgets, loans and insurance.

KEYWORDS; tax culture, savings, budgets, credits and insurance

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Realidad Problemática	6
1.2. Trabajos Previos	7
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	9
1.4. Formulación del Problema	10
1.5. Justificación e importancia del estudio	10
1.6. Hipótesis	11
1.7. Objetivos	11
1.7.1. Objetivo General	11
1.7.2. Objetivos Específicos	11
1.8. Limitaciones	12
II. MATERIALES Y MÉTODOS	13
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
2.2. Población y Muestra	13
2.3. Variables, Operacionalización	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
2.5. Procedimientos de análisis de datos	16
III. RESULTADOS	17
3.1. Tablas y Figuras	17
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES	21
5.1. Conclusiones	21
5.2. Recomendaciones	22
VI. REFERENCIAS	23

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel Internacional

La poca cultura financiera que se pueda poseer la población trae como consecuencias el incremento de los costos en el uso de los productos financieros, ante ello Mendoza (2019) afirma “Más de la mitad de los mexicanos son capaces de endeudarse para disfrutar de las próximas vacaciones de verano; incluso aceptan tasas de interés superiores a 40% para costear unos días en su destino de playa o descanso favorito” (párr.1).

Respecto a lo anterior también Mendoza (2019) comenta “Las personas no revisan bien los créditos que se les otorgan o no saben cómo calcular el interés que van a terminar pagando; porque si lo supieran, estoy seguro de que nadie volvería a pedir un préstamo para irse de vacaciones” (párr.9).

A nivel Nacional

Sobre la cultura financiera en el Perú Miranda (2019) afirma “El mejorar la cultura financiera ayuda a romper las barreras de demanda de los usuarios por productos en este mercado, pues si entienden mejor qué les ofrecen y lo saben usar, solicitarán mejores o más servicios y habrá mayor inclusión financiera” (párr.7).

El autor nos manifiesta que la mejor forma de incrementar el uso de los productos financieros es capacitando a los clientes sobre los beneficios que se obtiene al realizar un uso adecuado de estos; así mismo también se debe capacitar a los colaboradores de las agencias bancarias sobre la atención al cliente de forma transparente sobre los servicios financieros que el cliente solicita, ante ello Miranda (2019) dice “Las entidades financieras no entienden todo lo que necesitan los usuarios y para ello sirven las normas de conductas de mercado que elaboramos, para que se comprometan mejor y sean más transparentes en los productos que ofertan” (párr.8).

El crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas inciden de forma importante del crecimiento de la economía peruana, frente a ello Zavaleta (2019) afirma

“Las pymes tienen un alto nivel de bancarización, el 91% tiene un producto financiero empresarial, principalmente cuenta de ahorro” (párr.1).

También Zavaleta (2019) agrega “Sin embargo, agrega que no hay una cultura financiera estructurada y con una más clara diferenciación entre el uso de los productos financieros empresariales y personales” (párr.3).

A nivel Local

La poca cultura financiera que se puede presentar en las personas es el problema principal del uso inadecuado del recurso monetario, las personas llegan a endeudarse no por que no tengan ingresos suficientes sino más bien por equivocada toma de decisiones como consecuencia del desconocimiento de las finanzas

El BBVA Banco Continental oficina – Bagua Grande apertura sus oficinas el 18 de noviembre del año 2014, el personal que allí labora está conformado por un gerente, un sub gerente, una plataforma y tres asesores de servicios, a la fecha no se ha realizado ningún estudio relacionado con el nivel de cultura financiera de los clientes de esta oficina siendo esta una de las principales motivaciones para el desarrollo del presente estudio.

1.2.Trabajos Previos

A nivel Internacional

Valdivia, Dolores, Hernández, y Salazar (2017) En la investigación denominada “Análisis de la cultura financiera en los trabajadores del ramo energético en el estado de Veracruz” la misma que plateó como objetivo explicar cómo la cultura financiera que poseen los trabajadores de la empresa analizada incide en la toma de decisiones, para lo cual utilizó como población a 100 colaboradores de los cuales se obtuvo la muestra de 100, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta, utilizando para ello el instrumento que contenía 24 ítems; la investigación concluyó el 50% de los investigados posee cultura financiera de nivel bajo, además que las variables poseen un índice de correlación de 0.82.

Cruz, Sendy y Sauza (2018) En el estudio denominado “Cultura financiera en Hidalgo: estudio diagnóstico”, investigación que presentó como objetivo determinar cuáles son las características de la cultura financiera, para lo cual se utilizó como metodología de investigación el diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo, la investigación fue realizada en una muestra de 394 personas de la ciudad de Sahagún;

la investigación concluye que la cultura financiera que allí se presenta es eficiente en algunos puntos, sin embargo algunos ítems necesitan reforzamiento; así por ejemplo en la dimensión de presupuesto el 69% de los encuestados no lo elabora, en relación al ahorro 73% lo realiza pero el 61% en utiliza medios informales, respecto al crédito el 38% lo ha obtenido alguna vez y un tercio lo hace por medio de tarjeta de crédito.

A nivel Nacional

Acosta, Angulo, Ramírez, Villaizan (2017) En la investigación denominada “La cultura financiera de Tingo María” siendo el objetivo a cumplir identificar el nivel de cultura Financiera de los ciudadanos de Tingo María, para lo cual se utilizó como metodología de investigación el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transversal, siendo la muestra investigada 273 pobladores de la zona, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, investigación concluye que solo el 31% elabora presupuestos, el 62% posee cuenta de ahorro y tarjeta de débito del Banco de la Nación, los mismo que solo lo usan para realizar el cobro de su remuneración, solo el 37% usa la banca electrónica en sus operaciones, por lo que se concluye que la cultura financiera de los habitantes de Tingo María es deficiente en un 50%.

Alza (2017) en la investigación titulada “Educación financiera y bancarización en las regiones del Perú periodo 2007 – 2015”, el objetivo fue señalar la relación que existe entre las variables indicadas, para lo cual se usó el diseño no experimental de tipo longitudinal, de nivel correlacional, la población y la muestra investigada estuvo conformada por datos estadísticos sobre la bancarización proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática correspondientes a los años 2007 al 2015, la técnica de investigación utilizada fue el análisis documental, la investigación concluye que la bancarización en el Perú es de 28% siendo este bajo, sin embargo los crédito en promedio han crecido en un 193% al año, en tal sentido las personas si trabajan con crédito pero no todos están bancarizados.

A nivel Local

Rubio y Chávez (2018) En la investigación denominada “La cultura financiera en jóvenes empresarios egresados del programa Impulsa Perú en Cajamarca año 2017”, esta investigación plateó como objetivo identificar cual es el nivel de la cultura financiera de la muestra investigada la misma que estuvo conformada por 20 jóvenes emprendedores, en quienes se utilizó un diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo,

siendo la técnica de recolección de datos utilizada la encuesta y el instrumento el cuestionario; la investigación concluyó que el 85% de los investigados posee un deficiente nivel de cultura financiera.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Definición de Cultura Financiera

Rodríguez y Arias (2018) “La cultura financiera es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales” (p.4).

Rodríguez y Arias (2018) “Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar” (p.4).

Rodríguez y Arias (2018) “La cultura financiera hace referencia a ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen” (P.4).

Podemos decir entonces que la cultura financiera está íntimamente relacionada con las habilidades, conocimiento y prácticas que realizamos de forma diaria para tomar decisiones en torno a las finanzas, esta se encuentra ligada a la educación financiera puesto que es la capacitación de dichas habilidades, conocimiento y prácticas necesarios para lograr nuestro mejor desarrollo en el aspecto financiero.

1.3.2. Importancia de la Cultura Financiera

La cultura financiera en un mundo globalizado ha cobrado vital importancia al respecto Núñez (2018) afirma “Beneficia a los individuos al posibilitarles entender mejor las opciones financieras que tienen a su alcance, la importancia del ahorro y al manejo responsable del crédito, no sobre endeudarse” (p.22).

Permite que la población establezca diferencias claras entre el sistema bancario y no bancario, así como conocer el desarrollo de ambos sistemas de forma clara, ante ello Núñez (2018) sostiene “Los clientes mejor informados demandarán mayor efectividad y eficiencia en las operaciones de las instituciones financieras, así como más servicios financieros y de mejor calidad que respondan realmente a sus necesidades” (p. 23).

Finalmente un conocimiento adecuado de cultura financiera ayudará a no ser víctimas de instituciones inescrupulosas que tratan de vender a sus clientes productos que ellos no necesitan, pero que por desconocimiento terminan adquiriéndolos.

1.3.3. La Cultura financiera beneficios y consecuencia negativas de su ausencia.

Tabla 1.1

La Cultura financiera beneficios y consecuencia negativas de su ausencia

La cultura financiera beneficios	Consecuencia negativas de la ausencia de la cultura financiera
No temor al uso de los productos financieros	Disminución de los ahorros
Crecimiento de la demanda de los productos financieros	Incremento de las deudas por parte de los clientes
Uso adecuado de los productos financieros	Adquirir productos financieros que posean costos altos

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se justifica teniendo en cuentas los siguientes criterios:

- **Conveniencia**

La investigación será provechosa debido a que ayudará a determinar el nivel de la cultura financiera que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande

- **Relevancia Social**

Los resultados obtenidos a través de la investigación ayudará a los gerentes de la oficina a conocer el nivel de cultura financiera que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande y en función de ello implementar estrategias.

- **Valor Teórico**

Mediante el desarrollo de la investigación se ha permitido profundizar en el conocimiento de las teorías relacionadas a la variable investigada cultura financiera.

- **Unidad Metodológica**

La lograr la investigación se elaboró el instrumento utilizado en la recaudación de la información

1.6. Hipótesis

El nivel de cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018 es deficiente

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de conocimientos del ahorro de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.
- Identificar el nivel de conocimientos de la elaboración de un presupuesto de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.
- Identificar el nivel de conocimientos de un crédito de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

- Identificar el nivel de conocimientos de seguros de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

1.8.Limitaciones

- **Limitación espacial.**

La investigación se llevara a cabo en la Provincia de Bagua Grande en las oficinas del BBVA Banco Continental, con la finalidad de analizar la cultura financiera de los clientes.

- **Limitación de Tiempo.**

El periodo que duro el desarrollo de la presente investigación fue dos meses, con la finalidad de lograr el objetivo propuesto.

- **Limitación de Recursos.**

La investigación no fue financiada por terceros ya que solo se usó recursos propios del investigador

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación que se desarrollo es el de nivel descriptivo al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman “Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

El diseño de investigación es no experimental- transaccional, ante ello Hernández et al. (2014) informan “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población investigada estuvo conformado 658 clientes BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande.

2.2.2. Muestra

Para la obtención de la muestra se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple

$$n = \frac{N * z^2 * P * Q}{E^2(N - 1) + z^2 * P * Q}$$

n= Tamaño muestral = 658

Z= Intervalo de confianza al 95% (1.96).

e= Error muestral (0.05).

P= Proporción de éxito 0.50.

Q= Proporción de fracaso 0.50.

Dónde:

$$n = \frac{658 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (737 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 243$$

La muestra estuvo conformada por 243 clientes del BBVA Continental Oficina –
Bagua Grande.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en la investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Los datos de la variable cultura financiera fueron procesados usando el programa Microsoft Excel y el programa SPSS 25, así mismo para el análisis de la variable se utilizó los siguientes niveles

Tabla 2.2
Nivel de la variable cultura financiera

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Cultura financiera	1-11	12 - 23	24- 34

Tabla 2.3
Nivel de las dimensiones cultura financiera.

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Ahorros	1-2	3-4	5-6
Presupuestos	1-2	3-4	5-6
Créditos	1-4	5-8	9-12
Seguros	1-3	4-7	8-10

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018

Tabla 3.1
Nivel de la variable cultura financiera

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Cultura financiera	59%	18%	23%

Nota: Obtenido del Análisis estadístico

Del total de los encuestados el 59% presenta un nivel bajo de cultura tributaria, el 18% presenta un nivel medio de cultura tributaria y el 23% presenta un nivel alto de cultura tributaria

Podemos decir entonces que la cultura financiera que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande es baja en un 59%.

3.1.2. OE1: Identificar el nivel de conocimientos del ahorro de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

Tabla 3.2
Nivel de la Dimensión Ahorros

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Ahorros	59%	18%	23%

Nota: Obtenido del Análisis estadístico

Del total de los encuestados el 59% presenta un nivel bajo en la dimensión ahorros, el 18% presenta un nivel medio y el 23% presenta un nivel alto de en la dimensión ahorros.

Podemos decir entonces que en la dimensión ahorros que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande es baja en un 59%.

3.1.3. OE1: Identificar el nivel de conocimientos de la elaboración de un presupuesto de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

Tabla 3.3
Nivel de la Dimensión Presupuestos

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Presupuestos	73%	14%	13%

Nota: Obtenido del Análisis estadístico

Del total de los encuestados el 73% presenta un nivel bajo en la dimensión presupuestos, el 14% presenta un nivel medio y solo el 13% presenta un nivel alto en relación a la dimensión presupuestos.

Se infiere que la mayoría de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande no administran adecuadamente sus recursos monetarios.

3.1.4. OE1: Identificar el nivel de conocimientos de un crédito de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

Tabla 3.4
Nivel de la Dimensión Créditos

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Créditos	32%	28%	40%

Nota: Obtenido del Análisis estadístico

Del total de los encuestados en relación a la dimensión créditos se obtuvo que en un 40% presentan un nivel alto, un 32% presentan un nivel bajo y un 28% presenta un nivel medio.

3.1.5. OE1: Identificar el nivel de conocimientos de seguros de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

Tabla 3.5
Nivel de la Dimensión Seguros

Nivel	Bajo	Medio	Alto
Seguros	72%	14%	14%

Nota: Obtenido del Análisis estadístico

Del total de los encuestados en lo que se refiere a la demisión seguros el 72% presenta un nivel bajo, el 14% un nivel medio y un valor igual al anterior es decir 14% un nivel alto.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo que se desarrolló en la presente investigación fue determinar el nivel de cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018.

La investigación obtuvo como resultados que la cultura financiera que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande es baja en un 59%., en tal sentido se acepta la hipótesis planteada que fue el nivel de cultura financiera de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande 2018 es deficiente; estos resultados se parecen a los encontrados por Valdivia, Dolores, Hernández, y Salazar (2017) En la investigación denominada “Análisis de la cultura financiera en los trabajadores del ramo energético en el estado de Veracruz, la que concluye el 50% de los investigados posee cultura financiera de nivel bajo; así mismo Acosta, Angulo, Ramírez, Villaizan (2017) En la investigación denominada “La cultura financiera de Tingo María, concluye en su investigación que la cultura financiera de los habitantes de Tingo María es deficiente en un 50%.; también Rubio y Chávez (2018) En la investigación denominada “La cultura financiera en jóvenes empresarios egresados del programa Impulsa Perú en Cajamarca año 2017 concluye en su investigación que el 85% de los cajamarquinos investigados posee un deficiente nivel de cultura financiera.

La investigación tiene relación con lo señalado por Rodríguez y Arias (2018) “Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar” (p.4). Esto debido a que si los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande estuvieran mejor informados de los productos financieros que se ofrecen podrían adquirirlos.

Según los resultados encontrados implementar una capacitación sobre cultura financiera mejoraría el uso de los productos financieros como ahorros, crédito y seguros de eficiente estos coincide con lo que afirma Núñez (2018) “Beneficia a los individuos al posibilitarles entender mejor las opciones financieras que tienen a su alcance, la importancia del ahorro y al manejo responsable del crédito, no sobre endeudarse” (p.22).

V. CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La cultura financiera que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande es baja en un 59%, teniendo en cuenta las dimensiones ahorros, presupuestos, créditos y seguros.
- La dimensión ahorros que presentan los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande es baja en un 59%, esto se da debido al poco conocimiento que se tiene de los productos que ofrece el banco en esta línea.
- La mayoría de los clientes del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande en lo que se refiere a la dimensión presupuesto presentan un nivel muy bajo (73%).
- En relación a la dimensión créditos se obtuvo que en un 40% presentan un nivel alto, toda vez que este producto es utilizado para financiar su capital de trabajo.
- En referencia a la dimensión seguros el 72% presenta un nivel bajo, toda vez que este es el producto por el que menos interés presentan los clientes.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda implementar en los colegios de los distintos niveles de educación clases de educación financiera, a fin de mejorar conocimientos y habilidades relacionados al tema.
- Se recomienda a la gerencia del BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande elaborar e implementar talleres de capacitación a los clientes reales y potenciales a fin de mejorar la cultura financiera.
- A los asesores de Negocios se les recomienda promocionar los distintos productos financieros que ofrece el BBVA Banco Continental oficina - Bagua Grande como son los ahorros, créditos y seguros.

VI. REFERENCIAS

- Acosta, M., Angulo, M. Ramirez, S. y Villaizan, J. (2017). *La cultura financiera en la ciudad de Tingo Maria*. Tingo Maria.
- Alza, S. (2017). *Educación Financiera y Bancarización en las regiones del Perú Periodo 2007 - 2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cruz, D. Sendy,S. y Sauza, B. (2018). *CULTURA FINANCIERA EN HIDALGO*. Hidalgo.
- Hernandez, R. , Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* . Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Mendoza, M. (7 de julio de 2019). El 52% de mexicanos se endeuda para vacacionar en verano. *publimetro*, págs. <https://www.publimetro.com.mx/mx/noticias/2019/07/07/el-52-de-mexicanos-se-endeuda-para-vacacionar-en-verano.html>.
- Miranda, M. (1 de agosto de 2019). “Inclusión financiera permitirá reducir la pobreza e impulsar la economía”. *El Peruano*, págs. <https://www.elperuano.pe/noticia-inclusion-financiera-permitira-reducir-pobreza-e-impulsar-economia-81994.aspx>.
- Nuñez, J. (2018). *Incidencia de la Cultura Financiera en la Toma de Decisiones de los estudiantes de ingeniería económica de la UNA- Puno, 2016 II*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Rodríguez, L. y Arias, A. (2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Rubio, J. y Chávez, J. . (2018). *LA CULTURA FINANCIERA EN JÓVENES EMPRESARIOS EGRESADOS DEL PROGRAMA IMPULSA PERU EN CAJAMARCA AÑO 2017*. Cajamarca: Universidad de Ciencias Empresariales y Administrativas .
- Valdivia, M. , Dolores, E. , Hernández, M. y Salazar, J. (2017). *Análisis de la cultura financiera en los trabajadores del ramo energético en el estado de Veracruz*. Veracruz.
- Zavaleta, N. (5 de agosto de 2019). Más pymes tienen un producto financiero. *El Peruano*.

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CULTURA FINANCIERA DE LOS
CLIENTES DEL BANCO BBVA CONTINENTAL OFICINA – BAGUA
GRANDE 2018**

Estimado (a) Sr. (a) (ta): Un saludo afectuoso: La presente encuesta se realiza con fines de estudios en tal sentido se les pide su apoyo respondiendo las preguntas planteadas a fin de conocer su opinión sobre LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES DEL BANCO BBVA CONTINENTAL OFICINA – BAGUA GRANDE 2018

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) en el recuadro que corresponda según su percepción. ¡Muchas Gracias!

Si	No
2	1

N°	Ítems	Valoración	
		Si	No
	Cultura Financiera		
	DIMENSIÓN: AHORROS		
1	Conoce los beneficios de tener una cuenta de ahorros		
2	Conoce el manejo de los fondos mutuos		
3	Conoce los benéficos de poseer una cuenta a plazos		
	DIMENSION: PRESUPUESTOS		
4	Elabora usted el presupuesto de sus ingresos periódicamente		
5	Elabora Usted el presupuesto de sus egresos periódicamente		
6	Elabora Usted su balance de presupuesto de ingresos y egresos		
	DIMENSION: CREDITOS		
7	Usted conoce a cerca de los créditos personales que otorga el banco		
8	Conoce usted a cerca de los créditos hipotecarios		
9	Conoce usted a cerca de los crédito comerciales		
10	Usa usted tarjeta de crédito		
11	Usted conoce el uso de las tarjetas de capital de trabajo		
12	Usted conoce las diferentes líneas de crédito		

	DIMENSION: SEGUROS		
13	Usted conoce los beneficios del seguro de desgravamen		
14	Usted conoce los beneficios del seguro de vida		
15	Usted conoce los beneficios del seguro de salud		
16	Usted conoce los beneficios del seguro de inmueble		
17	Usted conoce los beneficios del seguro de negocio		