

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**RELACIÓN ENTRE LA CULTURA FINANCIERA Y LA
MEJORA DE CALIDAD DE VIDA DE LOS CLIENTES
DEL BANCO DE CRÉDITO DEL DISTRITO DE
TACNA 2023**

TESIS

Presentada por:

Br. MAYLIN STEFFANIE CORTEZ DELGADO

ASESOR:

MAG. WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YUPANQUI

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Maylin Steffanie Cortez Delgado**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **45815760** Soy autor de la tesis titulada: *Relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del banco de crédito del de Tacna 2023* , teniendo como asesor al *Mag. Wilfredo Bernardo Velasquez Yupanqui*.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 15 de Mayo del 2024



Bach. Maylin Cortez Delgado

DNI: 45815760

DEDICATORIA

Dedico mi tesis en primer lugar a Dios que sin el nada sería posible.

A Doris Delgado Salas, mi mamá quien siempre me ha apoyado con todo su sacrificio y esfuerzo para brindarme todo lo necesario y creer en mis capacidades, que a pesar de todas las dificultades por las que ha pasado siempre me ha brindado comprensión, apoyo y amor. Por ser la mejor madre y padre que puedo tener.

A mi mamá Carmen quien fue una segunda madre que siempre me apoyo y brindo todo su amor, y que ahora desde el cielo se alegra por mis logros.

A mi hija Bianca que son su sonrisa ilumina mi mundo y alegra mi vida. Y a mí estrella en el cielo que me guía y cuida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi universidad por aceptarme y ser parte de ellos en estos 5 años quienes me abrieron las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera.

Mi agradecimiento también va para mi asesor por su paciencia y guía durante todo el desarrollo de la tesis, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico.

Gracias a mis mentores por su dedicación y paciencia, por enseñarme y motivarme a seguir adelante en todos estos años de estudio.

Gracias a mis amigos y compañeros por compartir sus conocimientos, alegrías y penas sin nada a cambio, y a todos los que han estado a mi lado, me han apoyado e hicieron realidad este sueño.

RESUMEN

Objetivo principal del presente estudio es determinar la relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

Método: el tipo de investigación es básica con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y con un diseño no experimental. Se analizó una muestra de 326 tenedores de cuentas, los cuales respondieron sobre la cultura financiera y la calidad de vida de los clientes del BCP.

Resultados: se observa la comprobación de la hipótesis aplicando el coeficiente de Rho de Spearman, se muestra que el p-valor (0,001) es menor al nivel de significancia (0,05) lográndose determinar que existe una alta relación significativa entre la cultura financiera con la mejora de la calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

Conclusiones: se ha determinado que el 62,58% de los clientes perciben que existe una cultura financiera moderada, compuesto por tres dimensiones (Servicios financieros, tendencias de consumo y ahorro y la planeación de presupuesto), además el 64,11% de los clientes manifiestan que existe una mejora de calidad de vida regular.

Palabras clave: Cultura financiera, calidad de vida, tenedores de cuentas, presupuesto.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the relationship between financial culture and the improvement of the quality of life of the clients of the Banco de Crédito of the district of Tacna 2023.

Method: the type of research is basic with a quantitative approach of correlational level and with a non-experimental design. A sample of 326 account holders was analyzed, who answered about the financial culture and quality of life of BCP clients.

Results: the verification of the hypothesis is observed applying Spearman's Rho coefficient, it is shown that the p-value (0.001) is less than the level of significance (0.05), being able to determine that there is a highly significant relationship between financial culture with the improvement of the quality of life of the clients of the Banco de Crédito of the district of Tacna 2023.

Conclusions: it has been determined that 62.58% of the clients perceive that there is a moderate financial culture, made up of three dimensions (Financial services, consumption and savings trends and budget planning), in addition to 64.11% of the Clients state that there is a regular improvement in quality of life.

Keywords: Financial culture, quality of life, account holders, budget.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Identificación y determinación del problema	15
1.2. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.2.1. Delimitación espacial	17
1.2.2. Delimitación temporal	17
1.2.3. Delimitación conceptual	17
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema general	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Objetivos: generales y específicos.	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. Justificación, importancia y alcances de la investigación	18
1.5.1. Justificación de la investigación.....	18
1.5.2. Importancia de la investigación.....	19
1.5.3. Alcances de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21

2.1. Antecedentes del estudio	21
2.1.1. Internacionales.....	21
2.1.2. Nacionales	22
2.1.3. Locales.....	23
2.2. Bases Teóricas - científicas	24
2.2.1. Cultura financiera	24
2.2.2. Calidad de vida	32
2.3. Definición de términos básicos	38
2.4. Sistema de hipótesis	39
2.5. Sistema de variables	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación.....	41
3.3. Población y muestra	41
3.3.1. Población	41
3.3.2. Muestra	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.4.1. Técnicas	43
3.4.2. Instrumentos	43
3.5. Técnicas y procesamiento de datos análisis de información.....	43
3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION	44
4.1. Presentación de resultados, tablas y figuras	44
4.2. Contraste de hipótesis.....	56
4.3. Discusión de resultados	63
CONCLUSIONES	65

RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
APÉNDICE	76
Matriz de consistencia	76
Operacionalización de variables	77
Instrumentos de investigación	78
Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación	81
Base de datos	87
Prueba piloto.....	91
Relación de clientes según muestra del área de banca personal.....	93

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Servicios financieros</i>	44
Tabla 2 <i>Tendencias de consumo y ahorro</i>	45
Tabla 3 <i>Planeación de presupuesto</i>	46
Tabla 4 <i>Cultura financiera</i>	48
Tabla 5 <i>Desarrollo personal</i>	49
Tabla 6 <i>Condiciones de vida</i>	51
Tabla 7 <i>Bienestar</i>	52
Tabla 8 <i>Calidad de vida</i>	53
Tabla 9 <i>Relación entre la cultura financiera y la calidad de vida</i>	55
Tabla 10 <i>Pruebas de normalidad</i>	57
Tabla 11 <i>Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado a la calidad de vida.</i>	58
Tabla 12 <i>Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado al desarrollo personal.</i>	59
Tabla 13 <i>Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado a las condiciones de vida.</i>	61
Tabla 14 <i>Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado con el bienestar</i>	62
Tabla 15 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	84
Tabla 16 <i>Estadística de la fiabilidad cultura financiera</i>	85
Tabla 17 <i>Estadística de la fiabilidad calidad de vida</i>	85
Tabla 18 <i>Estadística de fiabilidad general</i>	85

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Comportamineto financiero</i>	27
Figura 2 <i>Servicios financieros</i>	45
Figura 3 <i>Tendencias de consumo y ahorro</i>	46
Figura 4 <i>Planeación de presupuesto</i>	47
Figura 5 <i>Cultura financiera</i>	49
Figura 6 <i>Desarrollo personal</i>	50
Figura 7 <i>Condiciones de vida</i>	52
Figura 8 <i>Bienestar</i>	53
Figura 9 <i>Calidad de vida</i>	54
Figura 10 <i>Relación entre la cultura financiera y la calidad de vida</i>	56

INTRODUCCIÓN

La tesis tiene por título “Relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del banco de crédito del Distrito de Tacna 2023”, el presente estudio busca hallar la relación que tiene la cultura financiera en la mejora de la calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del Perú (BCP). Esta institución financiera ha desempeñado un papel importante en la historia comercial, cultural y económica del país en los últimos años. Se ha formulado la siguiente interrogante principal: ¿Existe relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023? en base a la interrogante principal se ha disgregado las siguientes interrogantes específicas: ¿Existe relación entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?, ¿Existe relación entre la cultura financiera y las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?, ¿Existe relación entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?. A partir de la pregunta principal, hemos establecido el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. Basándonos en interrogantes más específicas, hemos delineado los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, Determinar la relación entre la cultura financiera y las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, Determinar la relación entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. Nuestra hipótesis planteada es la siguiente: La cultura financiera tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

El presente estudio de investigación está estructurado en varios capítulos. El primer capítulo, titulado "El Problema", aborda la descripción del problema de investigación, las preguntas planteadas, los objetivos y la justificación del estudio, así como la formulación de variables independientes y dependientes, y la proposición de una hipótesis inicial. En el segundo capítulo, denominado "Marco Teórico", se examinan los antecedentes a nivel internacional, nacional y local sobre el tema de investigación. Además, se ofrece un desarrollo teórico que aborda las preguntas planteadas en

distintos subtemas, y se establece un marco conceptual que engloba todos los aspectos relacionados con el tema de estudio. El tercer capítulo, "Metodología", explica el método de investigación utilizado en este estudio. En el cuarto capítulo, se detalla el trabajo de campo llevado a cabo mediante la aplicación de cuestionarios elaborados por los investigadores, los cuales se derivan de los indicadores propuestos y, a su vez, de las variables establecidas, presentando los resultados en tablas y figuras. El quinto capítulo, contiene las conclusiones y recomendaciones específicas para cada objetivo de investigación, siendo tres en total y directamente relacionados con el estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

A nivel mundial, las actividades económicas se vieron afectadas y detenidas debido a la pandemia por Covid 19, esto afectó a distintos sectores económicos, generando que muchas empresas y organizaciones cerraran. De igual manera, esto afectó a la población en general, ya que muchos quedaron sin trabajo, teniendo que cambiar de oficios y generar ingresos por diversos medios.

En este sentido, las instituciones financieras desarrollaron un rol fundamental, ya que por medio del acceso a los créditos fue que muchos de sus clientes lograron implementar negocios, realizar mejoras, entre otros (Cepal, 2020).

En nuestro país, las inclusiones financieras han ido abarcando más ámbitos debido al creciente interés de la población por integrarse al sistema financiero por medio de la apertura de cuentas para el ahorro o crédito, siendo que en la actualidad se visualiza que un 40% de la población posee una cuenta de ahorros. A pesar de ello, aún queda un buen porcentaje de la población que no ha sido integrada al sistema financiero de nuestro país, tal como es el rural o aquel con un menor poder adquisitivo. Esto se debe a la falta o poca efectividad en la implementación de mecanismos para la inclusión de los ciudadanos.

Por otro lado, en la situación antes expuesta también se ve implicada la cultura financiera de la población peruana. Dicha cultura se refiere a la capacidad de las personas para mejorar su situación económica a través del conocimiento y la información que poseen en determinado momento de sus vidas. Es fundamental que las personas se eduquen en materia financiera para poder administrar su dinero de manera efectiva y tomar decisiones adecuadas en términos financieros.

Cuando las personas tienen una buena cultura financiera, son más exigentes al elegir los productos y servicios financieros que utilizan, y buscan las mejores ofertas disponibles en el mercado. Esto a su vez fomenta la competencia entre las instituciones financieras, que ofrecen paquetes y préstamos financieros sostenibles para satisfacer las necesidades de la población (Arias, 2020).

De otro lado, se cree que la cultura financiera que posee el individuo tiene repercusión en su calidad de vida, la cual se encuentra relacionada de manera directa con el ambiente donde habita, siendo necesario satisfacer las necesidades básicas, que son las condiciones de vida las cuales se centran en los recursos materiales, financieros, así como otros internos. Asimismo, comprende también las situaciones en que se desarrolla la vida de las personas, siendo también el nivel de satisfacción de las necesidades de los individuos.

En este sentido, el presente estudio busca hallar la relación que tiene la cultura financiera en la mejora de la calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del Perú (BCP). Esta institución financiera ha desempeñado un papel importante en la historia comercial, cultural y económica del país en los últimos años. Fundado en 1889 por un grupo de comerciantes italo-peruanos, el banco comenzó como una empresa de crédito y seguros y se ha consolidado a lo largo del tiempo como un símbolo de solvencia y confianza.

De acuerdo con su memoria anual, sus clientes se encuentran en el centro de todas sus decisiones, sabiendo que mediante sus servicios financieros contribuyen a la mejora de la calidad de vida de muchos de estos. Asimismo, indica que se encuentran trabajando en múltiples iniciativas para aumentar la satisfacción de sus clientes, logrando alcanzar 67% de satisfacción promedio en 2019 (BCP, 2019).

Desde la perspectiva de las variables de estudio en la unidad de análisis para un estudio una de estas problemáticas se relaciona con la cultura financiera de los clientes. La falta de educación financiera puede ser un obstáculo significativo, por lo que se requiere evaluar el nivel de conocimiento y comprensión que poseen los clientes del Banco de Crédito del Perú en Tacna sobre conceptos financieros básicos, así como sus habilidades de gestión financiera y toma de decisiones relacionadas con el manejo del dinero.

Otro punto a considerar es el acceso a los servicios financieros. Aunque se señala que una parte importante de la población tiene acceso a servicios financieros, es esencial determinar si los clientes del Banco de Crédito del Perú en Tacna disfrutan de un acceso equitativo y completo a estos servicios, para lo cual es

necesario examinar si existen barreras geográficas, socioeconómicas u otras que puedan limitar su acceso.

Debido a esto, fue esencial entender la relación entre la cultura financiera de los clientes del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Tacna y su percepción de calidad de vida, así como comprender cómo los servicios financieros ofrecidos por el banco pueden influir en esta relación.

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El presente trabajo se desarrolló en la región de Tacna, específicamente en el distrito de Tacna y toma como referencia a los tenedores de cuentas en el Banco de Crédito.

1.2.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación tiene una delimitación temporal correspondiente al año en el que se basó el estudio, el cual es el año 2023.

1.2.3. Delimitación conceptual

La investigación pretende determinar la relación entre las variables cultura financiera y la mejora en la calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito en el distrito de Tacna.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Existe relación entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?
- b. ¿Existe relación entre la cultura financiera y las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?
- c. ¿Existe relación entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?

1.4. Objetivos: generales y específicos.

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.
- b. Determinar la relación entre la cultura financiera y las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.
- c. Determinar la relación entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

1.5. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.5.1. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La importancia de entender la relación entre la cultura financiera y la calidad de vida de los clientes radica en el reconocimiento de la influencia significativa que los conocimientos, actitudes y comportamientos financieros tienen en la vida de las personas.

La teoría sugiere que una mayor comprensión y manejo de las finanzas personales pueden conducir a una mejora en la calidad de vida de los individuos, ya que les permite tomar decisiones financieras más informadas, gestionar mejor sus recursos económicos y enfrentar situaciones económicas adversas con mayor eficacia.

Por lo tanto, comprender cómo la cultura financiera influye en la calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna fue esencial para informar políticas y prácticas que promovieron el bienestar financiero y social de la comunidad.

Justificación metódica

La investigación sobre la relación entre la cultura financiera y la calidad de vida requirió de un enfoque metodológico riguroso y multifacético. Se propuso emplear una investigación de tipo aplicada y un instrumento como la encuesta.

Vale mencionar que, los métodos cuantitativos, como encuestas proporcionan datos objetivos sobre la relación entre la cultura financiera y diversos indicadores de calidad de vida, como el bienestar económico, la salud financiera y la satisfacción general con la vida.

Justificación práctica

La presente tiene justificación práctica, ya que permitió conocer si existe una relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

Al comprender mejor cómo la cultura financiera influye en la calidad de vida de los clientes, el banco tomó una posición más sólida para diseñar y ofrecer programas de educación financiera adaptados a las necesidades y circunstancias específicas de su clientela.

En última instancia, se espera que este estudio contribuya a mejorar la calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna al fortalecer su capacidad para gestionar eficazmente sus recursos financieros y alcanzar sus metas y aspiraciones personales.

1.5.2. Importancia de la investigación

El propósito de la investigación fue buscar y recopilar información para definir la importancia de cada proceso para mejorar la calidad de vida y la cultura financiera del cliente y así poder mejorar su entorno social teniendo en cuenta los beneficios dados hacia ellos.

1.5.3. Alcances de la investigación

El presente trabajo tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, dicho en otros términos hasta donde la cultura financiera satisface la calidad de vida del cliente del banco, así como también ello está relacionado con la satisfacción de las necesidades

básicas de vida de cada persona, tal como tener aperturada una cuenta en el banco.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Ponce et al. (2022) en su estudio indica que tuvo la finalidad de buscar la relación existente entre la satisfacción en la vida con la calidad de vida en los clientes del Centro Gerontológico Residencial Municipal Chambo. Su estudio empleo una tipología documental, diseño transversal, así como un enfoque cuantitativo. Su grupo poblacional se compuso por 100 documentos clínicos de los adultos atendidos, elegidos mediante un muestreo no probabilístico. De ello obtuvo que, el total de su grupo poblacional se encontraba insatisfecho con la vida, lo cual suponía un 35% de ellos, el 24% estaba ligeramente insatisfecho; asimismo, en cuando a la calidad de vida, un 38% indicaba una baja funcionalidad, mientras que el 32% indicaba estar en un estado medio de salud, ya que esta no era buena ni mala del todo; en contraste con un 63% que indicaba tener una mala calidad de vida. De ello concluyó que, existía una alta y significativa relación entre la satisfacción con la vida y calidad de vida de su grupo poblacional, obteniendo un $r = 381^{**}$; $p < 0.05$ e indicando que; mientras mayor sea la satisfacción que tengan estos con la vida mayor será la calidad que perciban de ella.

Enríquez (2021) en su estudio indica que tuvo como finalidad proponer un taller de contenidos para educación financiera en población urbana de la ciudad de Quito, Ecuador. La metodología fue descriptiva, cualitativa y experimental. Indicó que mediante sus resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta a su grupo poblacional pudo concluir que un factor común que partía de la falta de conocimientos de cultura financiera, así como su importancia, aplicación en la vida diaria y demás, lo cual indicaba que a partir de este conocimiento se podía establecer una vía única y tangible para mejorar el uso de los recursos financieros para una recuperación general de la economía nacional.

Rodríguez y Árias (2019) en su estudio indican que tuvieron como objeto el analizar profundamente la influencia que tenía la forma en que se presenta la información con las decisiones tomadas en materia financiera en contraste con los elementos parte de la cultura financiera. Para ello primero realizó la

indagación teórica de una serie de conceptos y teorías con los cuales dio justificación a su estudio, logrando también establecer aspectos básicos del comportamiento económico y las conductas financieras, sirviéndole ello de apoyo en su análisis. Asimismo, realizó una encuesta para saber la opinión de su grupo poblacional mediante el framing para poder obtener las tendencias de comportamiento mediante respuestas negativas y positivas, las cuales fue analizando en contraste con la cultura financiera para la toma de decisiones de cada uno de los encuestados. De ello concluyó que las conductas de su población eran contrastantes con su investigación teórica acerca de la cultura financiera indicando una falta de ella en su toma de decisiones financieras.

2.1.2. Nacionales

Morante (2021) en su estudio indican que tuvo como objeto poder indicar la existencia de una relación entre la cultura financiera con la calidad de vida que tenían los usuarios de Mi banco del Distrito de la Matanza Provincia de Morropón – Chulucanas durante el 2019. Con tal finalidad empleó una metodología basada en la comparación de lo que se debe cumplir con lo que indican los usuarios. De ello concluyó que, existía una alta y significativa relación de la cultura financiera con la calidad de vida que tenían los usuarios de la entidad. Mediante sus resultados pudo concluir que, el estado económico de los usuarios de la entidad financiera era medianamente estable, así como la existencia de aumento en las expectativas de mejora suponiendo un punto a favor de la entidad. Asimismo, el autor indicó que dicha entidad contaba con diversos servicios y productos adaptables para sus usuarios según lo que requerían y estos eran fácilmente identificables para estos.

Quicaño (2021) en su estudio indica que tuvo la finalidad de establecer el vínculo existente entre la cultura financiera y la capacidad para emprender de los alumnos de la facultad de contabilidad de la Universidad Católica de Santa María en Arequipa durante el 2021. Su estudio se basó en una tipología correlacional y no experimental, eligiendo como grupo poblacional a 198 alumnos de los tres primeros años de la carrera. Asimismo, para su muestra empleó una metodología aleatoria con la cual eligió a 131 alumnos del total. A estos les aplicó una encuesta con la cual encontró que el 61% de ellos poseía una baja cultura financiera, en contraste con un 68% obtenido para su capacidad de

emprendimiento, obteniendo un valor de significancia de .000 y un coeficiente de correlación de .798. De lo obtenido concluyó que, existía un vínculo significativo entre la cultura financiera y a capacidad de emprendimiento que tenían los alumnos de la carrera de contabilidad.

Lima (2021) en su estudio indica que tuvo la finalidad de indicar el nivel de calidad de vida que tenían los pacientes del Centro de Fisioterapia y Rehabilitación Corvel - Chosica, Carapongo durante la pandemia en el año 2020. Su estudio tuvo una tipología básica, descriptiva y no experimental. su grupo poblacional se basó en 56 pacientes de dicho centro de rehabilitación de los cuales tomó como muestra a la totalidad. Para poder recoger sus apreciaciones empleó un cuestionario con el que pudo obtener que un 48% tenía una adecuada función física y su rol emocional era del 50%, generando que su calidad de vida sea buena; mientras que, para el estado de salud mental, el 26% indicó un adecuado rol físico, el 35% dolor corporal y 31% una función social dando como resultado una calidad media de vida. Por otro lado, en su salud general, los encuestados indicaron que su vitalidad era del 17% dando como resultado una calidad de vida mala para el 21%. Concluyó que la calidad de vida en los usuarios del centro de rehabilitación Corvel en tiempo de covid-19, en su mayoría fue de regular a mala.

2.1.3. Locales

Enriquez (2023) en su estudio indica que el propósito de determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Es una investigación básica de diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptiva y correlacional, se trabajó con una población de 1300 clientes del Banco Interbank Sede Tacna. Los resultados indicaron que el Rho de Spearman asciende a 0,820 y el p-valor es 0,000 siendo menor al nivel de significancia 0,05, en consecuencia, por lo que se concluye que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Eyzaguirre (2022) en su estudio indica que tuvo como finalidad indicar la existencia de un vínculo entre la educación financiera y la asunción de

obligaciones tributarias por parte de los abogados colegiados en Tacna para el año 2020. Su estudio tuvo una tipología básica y no experimental con un nivel correlacional, siendo su grupo poblacional compuesto por 3,396 abogados colegiados de los cuales tomó como muestra a 345 de ellos. De ello concluyó que la educación financiera se encontraba vinculada de manera significativa con la asunción de deberes tributarios por parte de los abogados colegiados materia de estudio, con una significancia de 0,05, dada la prueba Rho-Spearman, en relación con la cultura financiera, manejo del dinero, planeación de uso, presupuesto general, hábitos de adquisición, saberes, uso de servicios y productos financieros, así como otros aspectos considerados en su estudio, los cuales estaban vinculados con el nivel de pago y cumplimiento de los deberes tributarios de estos profesionales.

Delgado (2019) en su estudio indica que tuvo como finalidad el indicar el nivel de influencia de la calidad de vida con la actitud de emprendimientos mostrada por los alumnos de los tres últimos años de secundaria de la I.E. Jorge Chávez del Distrito de Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa de la ciudad de Tacna. Con tal objetivo empleó una tipología básica y no experimental. Asimismo, su grupo poblacional se conformó por 526 alumnos de los cuales seleccionó a 233 como muestra. De ello concluyó que la calidad de vida tenía un alto nivel de influencia en la actitud de emprendimientos mostrada por los alumnos, lo cual ha llegado a la conclusión de que es necesario contar con niveles óptimos de bienestar emocional, buenas relaciones interpersonales, bienestar material, oportunidades de desarrollo personal, bienestar físico adecuado, autodeterminación, inclusión social y respeto de los derechos para lograr una actitud adecuada hacia el emprendimiento. Este hallazgo se basa en un valor de significancia inferior a 0.05, lo que significa que hay una alta probabilidad de que esta relación sea significativa y relevante. Por lo tanto, se puede afirmar que estos factores son fundamentales para fomentar actitudes emprendedoras en los estudiantes.

2.2. Bases Teóricas - científicas

2.2.1. *Cultura financiera*

La cultura financiera abarca un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a las personas comprender y manejar aspectos económicos y

financieros en su vida cotidiana. Esta capacidad es esencial para tomar decisiones informadas y responsables respecto a las finanzas personales. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) describe la educación financiera como un proceso que implica la adquisición de comprensión sobre conceptos financieros y productos, así como el desarrollo de habilidades para evaluar riesgos y oportunidades financieras.

En la práctica, la cultura financiera se refleja en la capacidad de las personas para gestionar sus ingresos, presupuestar gastos, tomar decisiones de inversión y planificar su futuro financiero. Esto implica no solo comprender términos financieros básicos, como intereses, inflación o riesgo, sino también tener una visión crítica y analítica sobre productos financieros como préstamos, tarjetas de crédito, inversiones, seguros, entre otros (Ticona et al., 2023).

La importancia de la cultura financiera radica en su impacto directo en el bienestar económico de las personas. Aquellos individuos con una sólida educación financiera están mejor equipados para evitar situaciones de endeudamiento excesivo, tomar decisiones de inversión más acertadas y planificar su retiro de manera adecuada. Además, fomenta una mayor estabilidad financiera a nivel personal y familiar, contribuyendo así al desarrollo económico y social en general.

Promover la cultura financiera implica no solo brindar información y educación sobre conceptos y productos financieros, sino también desarrollar habilidades prácticas para la gestión financiera. Esto puede llevarse a cabo a través de programas educativos formales en instituciones académicas, así como mediante iniciativas de educación financiera en comunidades y lugares de trabajo. Es un proceso continuo que requiere de la colaboración entre gobiernos, instituciones financieras, educadores y la sociedad en su conjunto (Ticona et al., 2023).

De acuerdo con Abarca (2023), para crear un cambio significativo y duradero se necesita una cultura financiera que esté alineada con los objetivos personales. La cultura tiene que ver con los valores compartidos y los supuestos que guían el comportamiento de la función financiera y cómo responde a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.

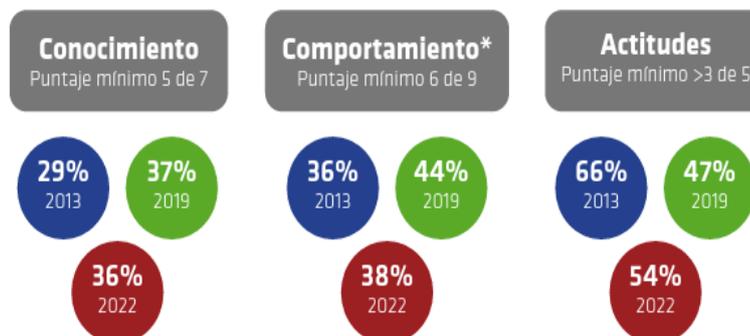
La importancia de la cultura financiera juega un papel relevante en la toma de decisiones que se dan en este aspecto, así como la financiación. Esto en el aspecto corporativo supone la manera en que una corporación eleva su gestión de la forma históricamente adquirida para administrar y dirigir.

La cultura financiera implica realizar un consumo inteligente con el fin de lograr una gestión más eficiente de los recursos económicos disponibles. Al contar con una sólida educación financiera, se adquiere la habilidad de identificar diversas opciones para administrar eficazmente el dinero y, por ende, manejar el patrimonio de manera efectiva (Rumyantseva, 2022).

Julca (2023) afirma que la cultura financiera se refiere a un conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que permiten a las personas elegir entre varias opciones financieras y tomar decisiones informadas para asegurar su bienestar futuro. Esta cultura implica ser capaz de leer, analizar, interpretar y gestionar la información financiera personal, para poder informar y actuar en consecuencia en relación a su bienestar material.

De acuerdo con estadísticas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2022) realizadas en nuestro país, el 84% de la población tiene conocimientos acerca de la inflación, el 84% acerca del riesgo y rentabilidad, el 57% en diversificación; sin embargo, solo un 22% tiene conocimientos acerca del cálculo de intereses.

De igual manera, estos fueron los resultados para la educación financiera:

Figura 1*Comportamiento financiero***Porcentaje de adultos con puntaje por encima del mínimo***

*El comportamiento financiero se vio afectado en mayor medida por el uso de deudas para cubrir gastos del hogar.

Nota. Conocimiento, comportamiento y actitudes de los adultos en cuanto a cultura financiera. Fuente: SBS (2022).

La cultura financiera promueve la educación financiera en la población, lo que implica que las personas tengan habilidades y conocimientos para tomar decisiones adecuadas y efectivas en cuanto a sus finanzas personales en el corto plazo, y también para planificar su futuro financiero a largo plazo, considerando las condiciones económicas variables.

Otro aspecto importante de la cultura financiera es la inclusión, está va de la mano con los conocimientos y las competencias básicas, así como la educación, ya que suele considerarse como condiciones fundamentales para una adecuada inclusión. Es debido a ello que se debe invertir en programas educativos en temas financieros para mejorar el bienestar de la población en cuanto a sus finanzas. Una de estas instituciones es la OCDE, la cual cuenta con un proyecto educativo que fomenta la cultura en países de todo el mundo (Salas, 2022).

2.2.1.1. Servicios financieros

Núñez y Sifuentes (2019) indican que los servicios financieros son aquellos que ofrecen diversas empresas dentro de la industria financiera para gestionar y manejar el dinero. Esta industria abarca un amplio espectro de negocios, que

incluyen cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, aseguradoras, contadores, compañías de financiamiento al consumo, casas de bolsa, fondos de inversión, gestores individuales y empresas patrocinadas por el gobierno. Estas compañías financieras están presentes en todo el mundo y suelen agruparse en centros financieros locales, nacionales, regionales e internacionales.

La presencia de servicios financieros en un país puede contribuir al mejoramiento de su situación económica al estimular la producción en diversos sectores, lo que a su vez puede impulsar el crecimiento económico.

La prosperidad económica que resulta del crecimiento puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de las personas, ya que les permite acceder a una mayor variedad de bienes y servicios a través de la compra a plazos. Además, las instituciones financieras que operan en un país pueden obtener beneficios al promover la inversión, el ahorro y la producción (Núñez y Sifuentes, 2019).

Los servicios financieros son una parte fundamental de la economía moderna, caracterizados por la combinación de aspectos tangibles e intangibles. En lo tangible, abarcan actividades como transacciones de pago, retiros, depósitos y gestión documental. Estos elementos son la base operativa del sector financiero, proporcionando los medios para la ejecución de transacciones y la administración de fondos.

Sin embargo, más allá de lo tangible, los servicios financieros también incorporan aspectos intangibles que son igualmente cruciales. Entre estos se incluyen la sensación de seguridad que los clientes experimentan al confiar sus activos a una institución financiera, la capacidad de respuesta a sus necesidades financieras y la percepción de responsabilidad por parte del personal de la entidad. Estos factores intangibles son fundamentales para establecer y mantener relaciones de confianza con los clientes (Marín et al., 2023).

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la cultura financiera, ya que implica el conocimiento y la comprensión de los distintos productos y servicios ofrecidos por entidades financieras como el Banco de Crédito. Los clientes que poseen una sólida cultura financiera probablemente están

familiarizados con estos servicios, saben cómo utilizarlos de manera efectiva y comprenden sus implicaciones para su situación financiera personal.

2.2.1.1.1. Conocimientos crediticios previos

Según Carrera (2019), los conocimientos crediticios previos se refieren al nivel de comprensión que tiene un cliente sobre los aspectos fundamentales del sistema crediticio. Estos conocimientos incluyen la comprensión de conceptos como las tasas de interés, los plazos de pago y otros elementos cruciales que influyen en la decisión de solicitar financiamiento a una entidad específica. Es esencial que los clientes comprendan qué entidades financieras se adaptan mejor a sus necesidades financieras y cómo estos factores impactan en su capacidad de pago y en la elección de la institución adecuada para solicitar un préstamo.

2.2.1.1.2. Conocimiento de las entidades financieras

En el contexto del mercado financiero, las entidades financieras desempeñan un papel fundamental como intermediarios entre quienes tienen excedentes de capital y quienes necesitan financiamiento. En el Perú, estas instituciones incluyen bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito, las cuales tienen la responsabilidad de gestionar y otorgar préstamos. En resumen, las entidades financieras son empresas que llevan a cabo operaciones de intermediación financiera para captar fondos del público, que luego se utilizan para otorgar créditos a terceros u otras actividades financieras activas.

Es crucial que los clientes posean un conocimiento sólido sobre las entidades financieras y los servicios que ofrecen para poder tomar decisiones informadas respecto a sus necesidades crediticias. Este conocimiento les permite seleccionar la entidad que mejor se ajuste a sus requerimientos financieros, lo que incluye considerar aspectos como la reputación, la solidez financiera y la variedad de productos y servicios disponibles (Castrillón y Galeano, 2020).

2.2.1.2. Tendencias de consumo y ahorro

Las tendencias de consumo y ahorro en los clientes del Banco de Crédito son indicadores clave que reflejan los hábitos financieros y las decisiones económicas de los individuos y familias. Muchas familias optan por destinar

parte de sus ingresos a la creación de fondos de reserva o ahorros. Este comportamiento busca prepararse para enfrentar emergencias futuras o financiar proyectos a largo plazo. Sin embargo, el nivel de ahorro esperado varía significativamente dependiendo de factores como el tamaño de los ingresos, la recepción de remesas y las necesidades individuales de los hogares (Urrutia y Ruiz, 2023).

Esta dimensión está estrechamente vinculada a la cultura financiera, ya que implica la capacidad de los individuos para tomar decisiones informadas sobre cómo gastar y ahorrar su dinero. Una persona con una cultura financiera sólida probablemente esté al tanto de las tendencias de consumo, comprenda la importancia del ahorro y sea capaz de administrar sus finanzas de manera eficiente en función de esas tendencias.

2.2.1.2.1. Capacidad para cubrir necesidades

La capacidad para cubrir necesidades es esencial para garantizar que los individuos y las instituciones puedan satisfacer sus requerimientos básicos sin desperdiciar recursos. Este concepto implica la habilidad de adaptarse y satisfacer las demandas cambiantes del mercado y de los consumidores en términos de patrones de consumo y ahorro. Se trata de asegurar que los recursos disponibles se utilicen de manera eficiente y efectiva para satisfacer las necesidades presentes y futuras (Franco et al., 2023).

2.2.1.2.2. Capacidad de pago

La capacidad de pago es fundamental tanto a nivel individual como institucional. Se refiere a la capacidad económica de un individuo, empresa o municipio para cumplir con sus obligaciones financieras en el momento en que estas vencen. Esto incluye la capacidad de realizar pagos de principal, intereses y prima de rescate, en caso de que existan préstamos u otras deudas pendientes. Mantener una sólida capacidad de pago es crucial para mantener la estabilidad financiera y evitar situaciones de incumplimiento que puedan afectar negativamente la reputación crediticia y la viabilidad económica (Portero, 2020).

2.2.1.3. Planeación de presupuesto

La planeación presupuestaria es un proceso fundamental para cualquier empresa, ya que implica la creación de un presupuesto y su posterior uso para supervisar y gestionar las actividades financieras. Su principal objetivo es mitigar el riesgo de que los resultados económicos de la organización no cumplan con las expectativas previstas. Este proceso no solo implica establecer cifras estimadas de ingresos y gastos, sino también evaluar cómo se asignarán los recursos disponibles de manera óptima para alcanzar los objetivos empresariales (Vivanco, 2023).

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la cultura financiera, ya que es fundamental para una cultura financiera saludable. Implica la capacidad de establecer metas financieras, asignar recursos de manera efectiva y hacer un seguimiento del gasto. Los individuos con una cultura financiera sólida probablemente sean expertos en la planificación presupuestaria y la gestión financiera.

2.2.1.3.1. Prioridad de gastos

Dentro de la planificación presupuestaria, la prioridad de gastos es un aspecto crucial. Se refiere a la necesidad de elaborar un plan de gastos en situaciones donde los ingresos son inferiores o los gastos aumentan, con el fin de asegurar el pago de cuentas y cubrir los gastos esenciales de un grupo familiar o individuo. Un plan de gastos proporciona un marco sólido para administrar eficazmente las finanzas, permitiendo identificar y priorizar las necesidades más urgentes (Macias y Parrales, 2023).

2.2.1.3.2. Control de gastos

El control de gastos es una estrategia financiera y operativa esencial para las empresas. Consiste en identificar, monitorear y reducir los costos y gastos con el objetivo de aumentar la rentabilidad, la sostenibilidad y la competitividad. Al mantener los costos bajo control, las empresas pueden mejorar su rentabilidad y garantizar su viabilidad a largo plazo. Este proceso implica la implementación de medidas eficaces para optimizar las operaciones, lo que puede incluir desde renegociar contratos con proveedores hasta mejorar la eficiencia en los procesos internos. En última instancia, el control de gastos

contribuye significativamente a la salud financiera y al éxito general de una empresa en el mercado (Zuñiga y Paredes, 2023).

2.2.2. *Calidad de vida*

La calidad de vida de un individuo es un concepto de gran amplitud que ejerce un impacto significativo en los ámbitos social, cultural y personal. A lo largo de numerosas investigaciones, se ha explorado directamente este tema, destacando la importancia del bienestar personal en el desarrollo y crecimiento de las personas. En este sentido, se entiende que la calidad de vida está estrechamente vinculada con la mejora de habilidades y la autoconciencia (Nacimba et al., 2022).

Desde la perspectiva de la neurociencia, el bienestar se examina desde dos enfoques principales. En primer lugar, se considera la calidad de vida, que se enfoca en cómo las emociones impactan en la capacidad de una persona para hacer frente y adaptarse a las circunstancias, especialmente en momentos de crisis como los experimentados durante la pandemia. Este aspecto destaca la importancia de cultivar habilidades emocionales y de afrontamiento para mantener un adecuado desarrollo personal incluso en situaciones adversas.

Por otro lado, se encuentra el enfoque en el desarrollo de habilidades y la autoconciencia, que son elementos esenciales para mejorar el bienestar emocional y la calidad de vida. La capacidad de entender y regular las propias emociones, así como de adaptarse eficazmente a los desafíos, juega un papel crucial en la construcción de una vida satisfactoria y plena (Nacimba et al., 2022).

El concepto de calidad de vida no se limita al deseo de ser feliz, sino que implica una evaluación del bienestar que está estrechamente relacionada con la felicidad. A principios de los años 50, la definición de calidad de vida se centró en las condiciones económicas objetivas. Sin embargo, a mediados de los años 70 y principios de los 80, se incluyeron elementos subjetivos relacionados con la percepción del individuo sobre su bienestar. Así, la calidad de vida se ha consolidado como un concepto integral que abarca tanto las condiciones materiales en las que los individuos desarrollan su vida como la experiencia personal que resulta de esas condiciones. Es decir, se refiere tanto

a las condiciones de vida objetivas como a la valoración de esas condiciones desde la perspectiva de los propios individuos (Sivincha, 2023).

La calidad de vida está estrechamente ligada al entorno en el que se vive, y es necesario que se satisfagan las necesidades básicas para mejorarla. Esto incluye las condiciones materiales de vida, así como las situaciones en las que las personas se desenvuelven. También es importante considerar el grado de satisfacción de las necesidades individuales para lograr una buena calidad de vida (Guerra, 2023).

2.2.2.1. Desarrollo personal

El desarrollo personal es un concepto amplio que abarca actividades destinadas a mejorar los talentos, el potencial y la empleabilidad de una persona, así como su capacidad para acumular riqueza y alcanzar sus metas. Cada vez que una persona se esfuerza conscientemente por crecer y mejorar, está involucrándose en el desarrollo personal. Este proceso es fundamental ya que permite a las personas convertirse en las mejores versiones de sí mismas, dotándolas de las habilidades y la confianza necesarias para enfrentar cualquier situación que se les presente (Cubeiro, 2022).

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la calidad de vida, ya que el desarrollo personal puede contribuir significativamente a la calidad de vida de las personas. Esto se debe a que el crecimiento personal, la realización de metas individuales, la autonomía y la satisfacción personal son aspectos fundamentales para una buena calidad de vida. Cuando las personas experimentan un crecimiento personal, tienen más recursos internos para enfrentar desafíos y disfrutar de la vida, lo que influye positivamente en su bienestar general.

2.2.2.1.1. Educación

La educación, tanto formal como informal, desempeña un papel vital en la mejora de la calidad de vida a nivel individual y colectivo. No solo se trata de adquirir conocimientos, sino también de potenciar las habilidades de elección y promover la igualdad de oportunidades para acceder a recursos que fomenten la autonomía personal. Es fundamental comprender el impacto que tiene la educación en la superación de obstáculos socioeconómicos, así como en la

consecución de la libertad humana. La alfabetización, en particular, es un factor determinante en la calidad de vida de las personas, estando estrechamente relacionada con la esperanza de vida. Estudios han demostrado que padres con niveles más altos de educación tienden a tener hijos más saludables y con una mayor esperanza de vida. Por lo tanto, invertir en educación no solo beneficia a los individuos directamente involucrados, sino que también tiene un impacto positivo en las generaciones futuras y en el desarrollo de la sociedad en su conjunto (Guerra et al., 2023).

2.2.2.1.2. Habilidades personales

En la actualidad, se reconocen dos tipos principales de habilidades: las personales y las interpersonales. Las habilidades personales se refieren a las fortalezas y debilidades individuales, mientras que las interpersonales son aquellas que facilitan la comunicación efectiva y el trabajo en equipo con los demás (Veytia y Cárdenas, 2023).

Desarrollar habilidades personales es crucial para el crecimiento personal y profesional. Estas habilidades incluyen la capacidad de tomar decisiones, la resolución de problemas, la creatividad y la gestión del tiempo, entre otras. Por otro lado, las habilidades interpersonales son esenciales para establecer relaciones efectivas, colaborar en equipo y resolver conflictos de manera constructiva. Potenciar tanto las habilidades personales como las interpersonales no solo beneficia a los individuos en su vida diaria, sino que también contribuye al desarrollo de una sociedad más cohesionada y productiva (Veytia y Cárdenas, 2023).

2.2.2.1.3. Inclusión social

La inclusión social es un proceso fundamental para mejorar las condiciones en las que individuos y grupos participan en la sociedad, garantizando su capacidad, oportunidades y dignidad en función de su identidad. Desafortunadamente, en todos los países existen grupos que enfrentan barreras que les impiden participar plenamente en la vida política, económica y social. Estas barreras pueden manifestarse a través de sistemas legales, acceso a la tierra, discriminación en el mercado laboral y actitudes discriminatorias o estigmatizantes. La exclusión social puede basarse en una variedad de factores,

incluyendo el género, la edad, la ubicación geográfica, la ocupación, la raza, el origen étnico, la religión, la ciudadanía, la discapacidad, la orientación sexual y la identidad de género. Promover la inclusión social implica abordar estas barreras y trabajar hacia una sociedad más equitativa y justa para todos sus miembros (Laguna, 2023).

2.2.2.2. Condiciones de vida

Las condiciones de vida abarcan una amplia gama de circunstancias que influyen en el modo en que las personas llevan sus vidas, impactando significativamente en su salud y bienestar. Estas condiciones abarcan aspectos como la nutrición, la actividad física y otros factores que pueden afectar la salud de un individuo (Liñan y Quinceno, 2023).

El nivel de vida se refiere al grado de prosperidad, comodidad, posesiones materiales y acceso a necesidades básicas que tiene una determinada clase socioeconómica o una región geográfica en particular. Por otro lado, la calidad de vida es un concepto más subjetivo que se relaciona con la satisfacción y el bienestar percibidos por las personas en su vida diaria. Aunque estos dos términos están relacionados, es importante comprender que cada uno tiene sus propias dimensiones y matices. Es común confundir ambos conceptos debido a que pueden superponerse en su definición, sin embargo, diferenciar entre ellos puede resultar crucial al evaluar la idoneidad de un país para invertir. Esta comprensión más profunda puede proporcionar una perspectiva más precisa sobre las condiciones económicas y sociales de un lugar, lo que a su vez puede influir en la toma de decisiones financieras y de inversión (Mairena, 2020).

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la calidad de vida, ya que las condiciones de vida abarcan varios aspectos que influyen directamente en la calidad de vida, como el acceso a servicios básicos (agua, electricidad, salud), vivienda adecuada, seguridad, oportunidades de empleo, nivel educativo y acceso a recursos económicos. Mejorar las condiciones de vida puede tener un impacto significativo en la calidad de vida de las personas, ya que proporciona estabilidad, seguridad y oportunidades para el desarrollo personal y social.

2.2.2.2.1. Casa propia

La propiedad de la vivienda, básicamente, significa ser propietario de una casa. El término propietario de una casa no es solo comprar una casa o invertir dinero en una casa, significa mucho más. Ser propietario de una vivienda se considera la mayor inversión de la vida para la mayoría de nosotros. Básicamente, ser propietario de una vivienda se considera una necesidad para llevar una vida pacífica. Asimismo, da un sentido de orgullo, estabilidad y seguridad a la persona propietaria de la casa y su familia (Avendaño J. , s.f.).

2.2.2.2.2. Empleo

En términos sencillos, el empleo se refiere a la idea de que un individuo ha entrado en algún tipo de compromiso verbal o escrito con una entidad, conocida como el empleador, bajo ciertas estipulaciones como pago, horario, etc. Es un acuerdo entre un empleador y un empleado de que el empleado proporcionará ciertos servicios. A cambio, el empleado recibe un salario o salario por hora. Aunque los empleados pueden negociar ciertos artículos en un contrato de trabajo, los términos y condiciones los determina principalmente el empleador. Ambas partes también pueden rescindir el acuerdo (Montenegro, 2020).

Un contrato de trabajo para un empleado individual puede ser un intercambio verbal, un correo electrónico escrito o una carta de oferta de trabajo. La oferta de empleo puede estar implícita en una entrevista o escrita en un formato oficial (Paucara et al., 2019).

2.2.2.2.3. Servicios básicos

Los Servicios Básicos se refieren a los sistemas de prestación de servicios públicos/privados que satisfagan las necesidades humanas básicas, incluyendo agua potable, saneamiento e higiene, energía, movilidad, recolección de desechos, salud, atención, educación e información (Pérez y Quijije, 2023).

2.2.2.3. Bienestar

El bienestar es el acto de practicar hábitos saludables a diario para lograr mejores resultados de salud física y mental, para que, en lugar de solo sobrevivir, estés prosperando. Para comprender la importancia del bienestar,

es importante comprender cómo se relaciona con la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Álvarez, 2023).

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la calidad de vida, ya que el bienestar se refiere al estado general de satisfacción y felicidad de una persona, que incluye aspectos físicos, emocionales, sociales y psicológicos. El bienestar está estrechamente relacionado con la calidad de vida, ya que una buena calidad de vida se caracteriza por altos niveles de bienestar en diferentes dimensiones. Esto incluye sentirse saludable, tener relaciones satisfactorias, un sentido de propósito y significado en la vida, así como experiencias positivas y emociones positivas en general.

2.2.2.3.1. Salud

La noción de salud abarca un estado holístico de bienestar, que no solo se limita a la ausencia de enfermedades, sino que implica un equilibrio entre el bienestar físico, mental y social de una persona. Este concepto subraya la importancia de considerar la salud como un conjunto integrado de aspectos emocionales y físicos. El cuidado de la salud, por ende, se concibe como un conjunto de prácticas y servicios destinados a mantener este estado óptimo en los individuos. En esencia, la salud es más que la mera ausencia de dolencias; es la realización plena de una vida equilibrada en todos sus aspectos (Rodríguez y Meras, 2022).

2.2.2.3.2. Seguridad

La seguridad se define como una condición en la que se gestionan los riesgos y las situaciones que pueden ocasionar daños físicos, mentales o materiales, con el propósito de proteger la salud y el bienestar tanto de individuos como de la comunidad en general. Constituye un elemento indispensable en la vida diaria, imprescindible para que las personas y las comunidades puedan alcanzar sus metas y aspiraciones (Avellaneda y Gómez, 2019).

Para lograr un nivel adecuado de seguridad, es necesario que tanto las personas, las comunidades, los gobiernos y otros actores establezcan y

conserven las condiciones adecuadas, independientemente del contexto que se esté considerando:

- ✓ Un entorno caracterizado por la cohesión social y la paz, así como por la equidad que salvaguarda los derechos humanos y las libertades, tanto a nivel familiar, local, nacional o internacional.
- ✓ La anticipación y gestión de lesiones y otros resultados adversos o daños derivados de accidentes.
- ✓ El reconocimiento y respeto por los valores y la integridad física, material y mental de las personas.
- ✓ La implementación de medidas efectivas de prevención, control y rehabilitación para garantizar la preservación de las tres condiciones mencionadas anteriormente. (Avellaneda y Gómez, 2019).

2.2.2.3.3. Ingresos económicos

Los ingresos económicos constituyen la cantidad de recursos monetarios que se asignan a cada factor de producción en función de su contribución al proceso productivo. Estos ingresos pueden manifestarse de diversas maneras, como sueldos y salarios para el factor trabajo, rentas para el factor tierra, dividendos para el factor capital, regalías para el factor intelectual, entre otros. Es decir, cada tipo de factor de producción recibe su retribución correspondiente en forma de ingreso económico. Este concepto es fundamental en la economía, ya que refleja la remuneración que cada parte implicada en el proceso productivo recibe por su participación en la generación de riqueza (Avendaño E. , 2023).

2.3. Definición de términos básicos

- a) Banco: Es una entidad financiera de intermediación que recibe depósitos de individuos con excedentes de liquidez, para luego utilizar esos fondos en operaciones de préstamo a personas que requieren financiamiento, o para inversiones internas. Además, ofrece una variedad de servicios relacionados con cualquier actividad llevada a cabo dentro del ámbito de un sistema financiero (Encalada, 2023).
- b) Capital: Riqueza en forma de dinero y otros activos en propiedad de una persona u organización (Encalada, 2023).

- c) Cargo financiero: También conocido como honorario financiero, es el costo adicional por utilizar créditos o ampliaciones de crédito que, por lo general, es una comisión fija o un porcentaje (interés) de los fondos prestados (Encalada, 2023).
- d) Crédito al consumidor: Crédito otorgado por un banco u otra institución autorizada a un prestatario con el propósito exclusivo de financiar la compra de bienes de consumo o equipos (Alconini, 2023).
- e) Fondo de inversión: Cartera de acciones, bonos y demás inversiones, administrada por un profesional y dividida en acciones (Alconini, 2023).
- f) Garantía: Se refiere a un recurso que puede convertirse en efectivo, que está legalmente vinculado para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los participantes en un sistema de pagos o liquidación de valores. Estas obligaciones surgen de la ejecución de órdenes de transferencia de fondos o valores, así como de los saldos netos que resultan de su compensación (Alconini, 2023).
- g) Interés: Tasa cobrada por el uso de créditos o por la tenencia de dinero en efectivo (Alconini, 2023).
- h) Mora: La situación en la que un deudor no cumple con el pago de su deuda en el plazo establecido, ya sea en una hipoteca, una cuenta de tarjeta de crédito u otro tipo de préstamo (Alconini, 2023).
- i) Solvencia: Evaluación que lleva a cabo un prestamista acerca del historial crediticio de un cliente, junto con su capacidad y disposición para pagar deudas en el futuro, generalmente expresada mediante una calificación crediticia. (Alconini, 2023).

2.4. Sistema de hipótesis

General

La cultura financiera tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

Específicos

- a. La cultura financiera tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

- b. La cultura financiera tiene relación con las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.
- c. La cultura financiera tiene relación con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

2.5. Sistema de variables

Una variable se define como una cualidad, propiedad o característica que puede ser medida y que puede variar entre sujetos o en un mismo sujeto en diferentes momentos. Es aquello que se estudia, mide y controla en una investigación. El número de variables depende del problema a resolver y se deben explicitar en el problema general de la investigación (Coronel, 2023).

Se distinguen dos tipos de variables:

- ✓ Independientes: Son aquellas que causan y explican los cambios observados en la variable 2.
- ✓ Dependientes: Son las variables que son afectadas por la variable 2.

Variable 1: Cultura financiera

1. Servicios financieros
2. Tendencias de consumo y ahorro
3. Planeación de presupuesto

Variable 2: Calidad de vida

4. Desarrollo personal
5. Condiciones de vida
6. Bienestar

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico o puro con un enfoque cuantitativo.

De este tipo de estudio Castro et al. (2023) indica que la investigación pura, también conocida como investigación teórica o dogmática, se distingue por basarse en un marco teórico y permanecer dentro de él. Su objetivo principal es crear nuevas teorías o modificar las existentes, con el fin de aumentar el conocimiento científico o filosófico, sin ponerlas a prueba en ningún aspecto práctico.

Nivel

El estudio se desarrollará con un nivel descriptivo, el cual se define como aquellas que se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad (Guevara et al., 2020).

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental y transversal, ya que no se realizará manipulación alguna sobre las variables.

De este tipo de diseño, Bedón et al. (2019) indican que se caracteriza por realizar un análisis deliberado de las variables sin manipularlas, siendo que no se realizan modificaciones de forma intencional en estas y solo son observados los fenómenos en su contexto habitual.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

En la presente investigación la población estará conformada por 2,153 tenedores de cuentas ahorro, personas naturales en el Banco de Crédito del Distrito de Tacna 2023.

Según la ley 26702 establece el marco de la regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Está prohibido a las empresas del sistema financiero,

así como a sus directores y trabajadores, suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas con sus clientes, a menos que medie autorización escrita de éstos o se trate de los supuestos consignados en los Artículos 142 y 143.

3.3.2. *Muestra*

Según Condori (2020), La muestra se define como un subgrupo de la población que representa de manera significativa a esta última. Es fundamental definir con precisión las características de la población antes de elegir la muestra, garantizando que dichas características se representen de manera adecuada en el subgrupo seleccionado.

Para efectos de determinar la muestra para poblaciones finitas como es la nuestra, se aplicará la siguiente fórmula:

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

n= Tamaño de la muestra buscado

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza deseada

p= Probabilidad de que ocurra el evento (éxito)

q= Probabilidad de que no ocurra el evento (fracaso)

e= Error de estimación máximo aceptable

Para nuestro estudio trabajaremos con los siguientes valores:

n = ?

N= 2,153

Z= 95% (1.96)

e= 5%

p= 50%

q= 50%

Entonces, reemplazando valores tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(2153) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (2153-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 326$$

La muestra obtenida mediante fórmula es de 326 clientes, personas naturales con cuenta de ahorros del distrito de Tacna 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta estructurada de preguntas cerradas.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se aplicó para la investigación fue el cuestionario, tipo Likert que estuvo dirigido a los tenedores de cuentas en el Banco de Crédito del distrito de Tacna.

3.5. Técnicas y procesamiento de datos análisis de información

Se utilizó el software estadístico del SPSS 26, para el procesamiento de los datos, así como para la prueba de validación de la hipótesis. Se sistematizó la información contenida en los cuestionarios, guías de datos en hojas Excel, con los que se podrá establecer las tablas de frecuencias con valores absolutos y relativos, así para visualidad se efectuarán y presentarán gráficos de barras, círculos, etc. Así como tablas de contingencias de ser necesarios.

De acuerdo a los resultados de parámetros de normalidad o no, se aplicarán pruebas de inferencia estadística que correspondan.

3.6. Selección y validación de los instrumentos de investigación

La población se definió en base a la conveniencia de un cuestionario previamente validado por tres expertos de la carrera profesional y/o afines.

Asimismo, se realizaron procedimientos estadísticos para medir la confiabilidad de los instrumentos (ver anexos).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentación de resultados, tablas y figuras

4.1.1. Variable 1: Cultura financieras

Dimensión

Servicios financieros

Tabla 1

Servicios financieros

Niveles	Clientes	
	Nº	%
Bajo	43	13,19
Regular	202	61,96
Alto	81	24,85
Total	326	100,00

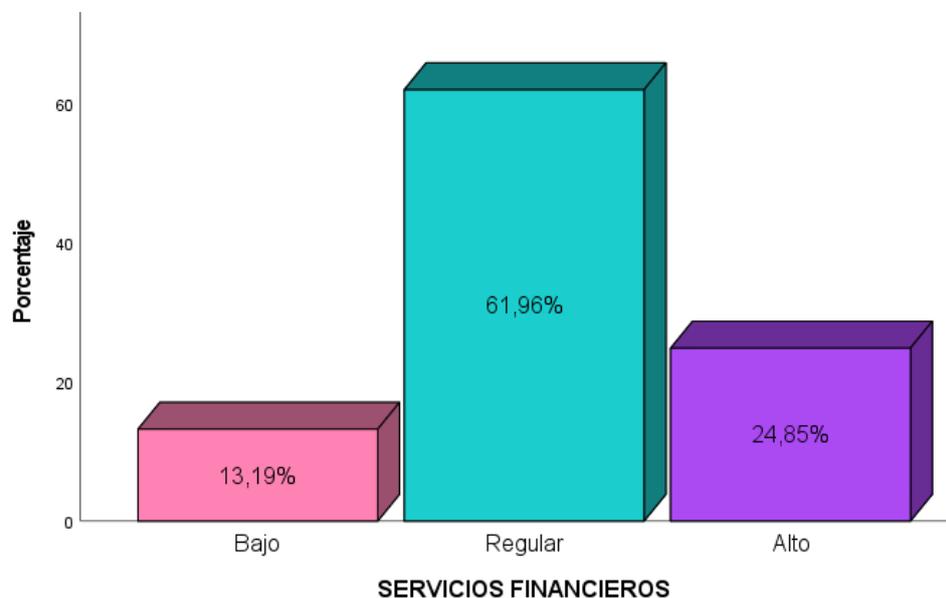
Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

En la Tabla 1 y figura 2, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la dimensión Servicios financieros de la variable Cultura financiera y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 61,96% de los clientes del Banco de Crédito indican que tienen un conocimiento regular sobre los servicios financieros, mientras que el 24,85% coinciden que hay un alto conocimiento, en cambio, el 13,19% manifestaron que es bajo.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito indican que tienen un conocimiento regular sobre los servicios financieros con respecto a la cultura financiera.

Figura 2*Servicios financieros.*

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Dimensión

Tendencias de consumo y ahorro

Tabla 2*Tendencias de consumo y ahorro*

Niveles	Clientes	
	N°	%
Bajo	63	19,33
Regular	178	54,60
Alto	85	26,07
Total	326	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

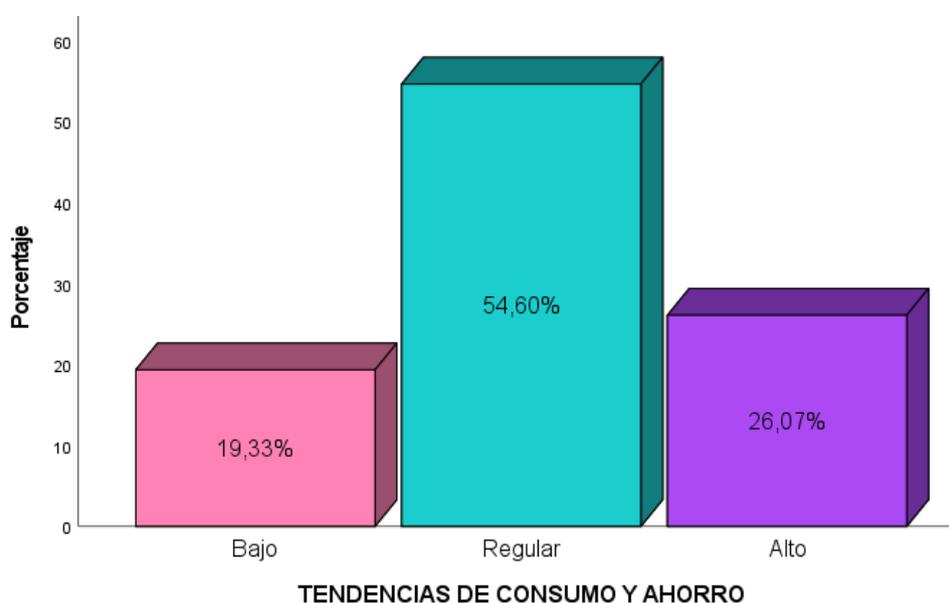
En la Tabla 2 y figura 3, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la dimensión Tendencias de consumo y ahorro de la variable Cultura financiera y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 54,60% de los clientes del Banco de Crédito indican que tienen una tendencia de consumo y ahorro regular, mientras que el 26,07% coinciden que hay una alta tendencia, en cambio, el 19,33% manifestaron que hay una baja tendencia.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito indican que tienen una tendencia regular de consumo y ahorro con respecto a la cultura financiera.

Figura 3

Tendencias de consumo y ahorro.



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Dimensión

Planeación de presupuesto

Tabla 3

Planeación de presupuesto

Niveles	Clientes	
	Nº	%
Bajo	56	17,18
Regular	194	59,51
Alto	76	23,31
Total	326	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

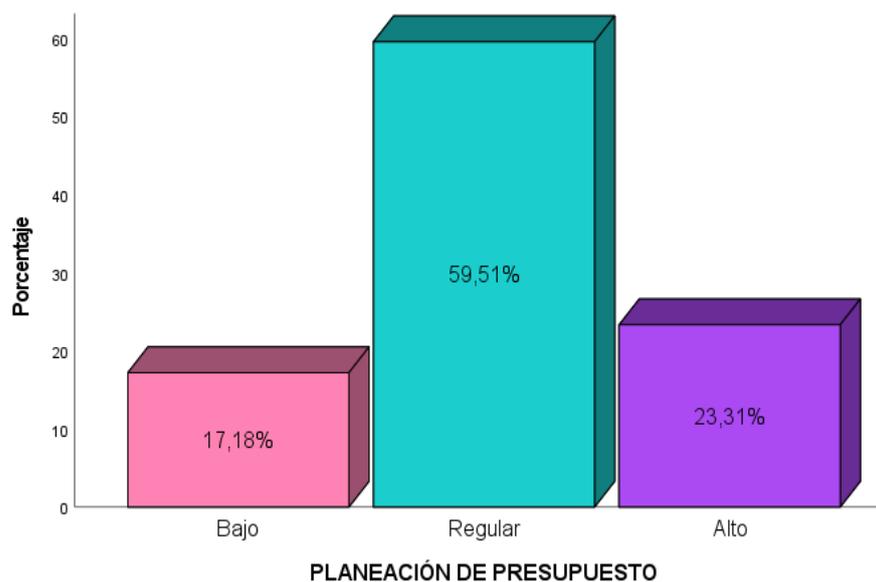
En la Tabla 3 y figura 4, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la dimensión Planeación de presupuesto de la variable Cultura financiera y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 59,51% de los clientes del Banco de Crédito indican que la planeación de presupuesto es regular, mientras que el 23,31% coinciden que hay una alta planeación, en cambio, el 17,18% manifestaron que hay una baja planeación.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito indican que la planeación de presupuesto es regular con respecto a la cultura financiera.

Figura 4

Planeación de presupuesto.



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Variable 1

Cultura financiera

Tabla 4*Cultura financiera*

Niveles	Clientes	
	N°	%
Baja	40	12,27
Moderada	204	62,58
Alta	82	25,15
Total	326	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

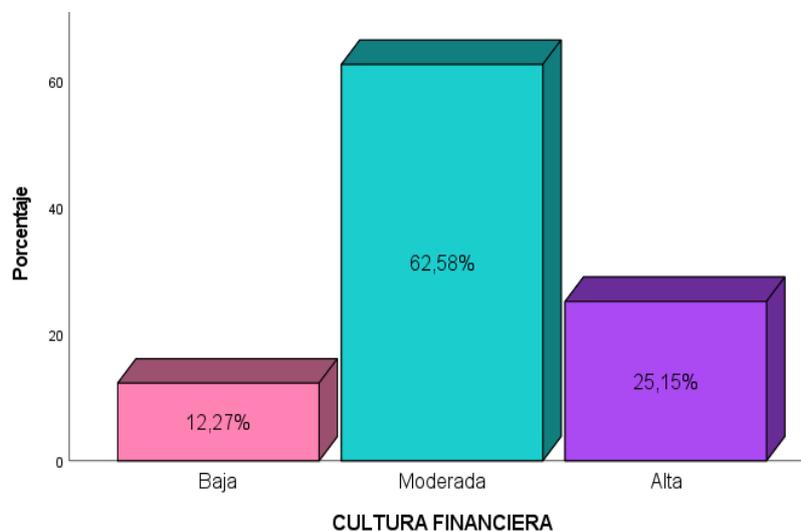
Interpretación

En la Tabla 4 y figura 5, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la variable Cultura financiera y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 62,58% de los clientes del Banco de Crédito indican que en los bancos hay una moderada cultura financiera, mientras que el 25,15% coinciden que es alta, sin embargo, el 12,27% expresaron que es baja.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito indican que en los bancos hay una moderada cultura financiera.

Figura 5
Cultura financiera



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

4.1.2. Variable 2: Calidad de vida

Dimensión

Desarrollo personal

Tabla 5

Desarrollo personal

Niveles	Clientes	
	Nº	%
Bajo	35	10,74
Regular	190	58,28
Alto	101	30,98
Total	326	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

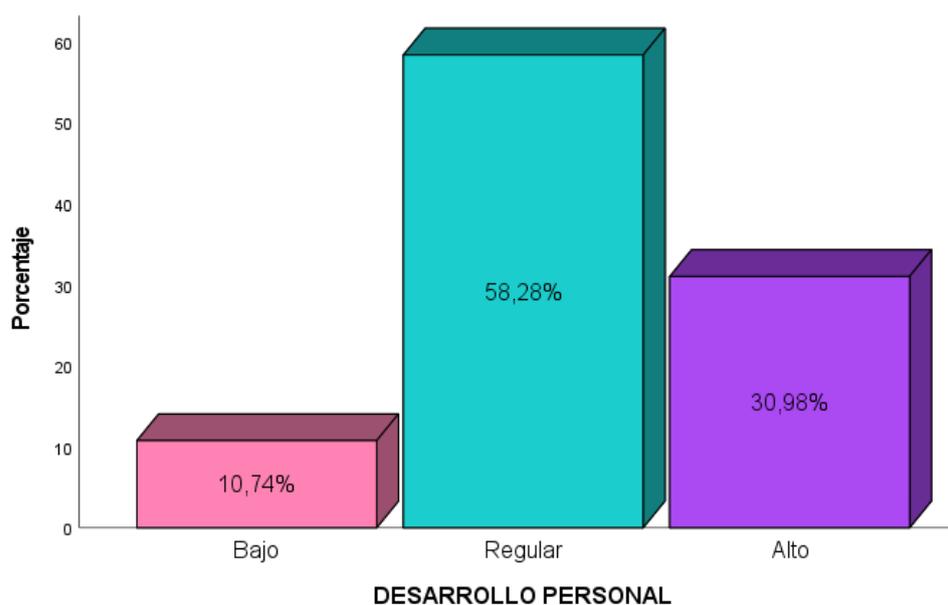
En la Tabla 5 y figura 6, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la dimensión Desarrollo personal de la variable Calidad de vida y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 58,28% de los clientes del Banco de Crédito indican que se encuentran en un nivel regular en su desarrollo personal, mientras que el 30,98% coinciden que es alta, en cambio, el 10,74% manifestaron que es bajo.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito indican que se encuentran en un nivel regular en su desarrollo personal en la mejora de su calidad de vida.

Figura 6

Desarrollo personal



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Dimensión

Condiciones de vida

Tabla 6

Condiciones de vida

Niveles	Clientes	
	Nº	%
Bajo	45	13,80
Regular	183	56,13
Alto	98	30,06
Total	326	100,00

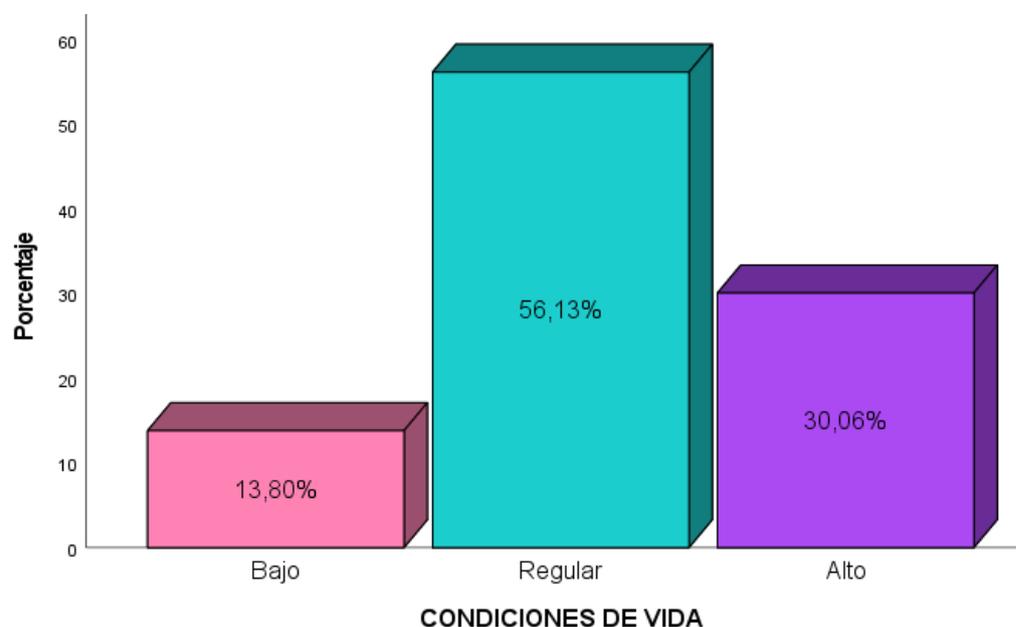
Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

En la Tabla 6 y figura 7, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la dimensión Condiciones de vida de la variable Calidad de vida y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 56,13% de los clientes del Banco de Crédito perciben que se encuentran en un nivel regular en sus condiciones de vida, mientras que el 30,06% coinciden que es alta, en cambio, el 13,80% manifestaron que es baja.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito perciben que se encuentran en un nivel regular en sus condiciones de vida en la mejora de su calidad de vida.

Figura 7*Condiciones de vida.*

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Dimensión

Bienestar

Tabla 7*Bienestar*

Niveles	Clientes	
	N°	%
Bajo	41	12,58
Regular	198	60,74
Alto	87	26,69
Total	326	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

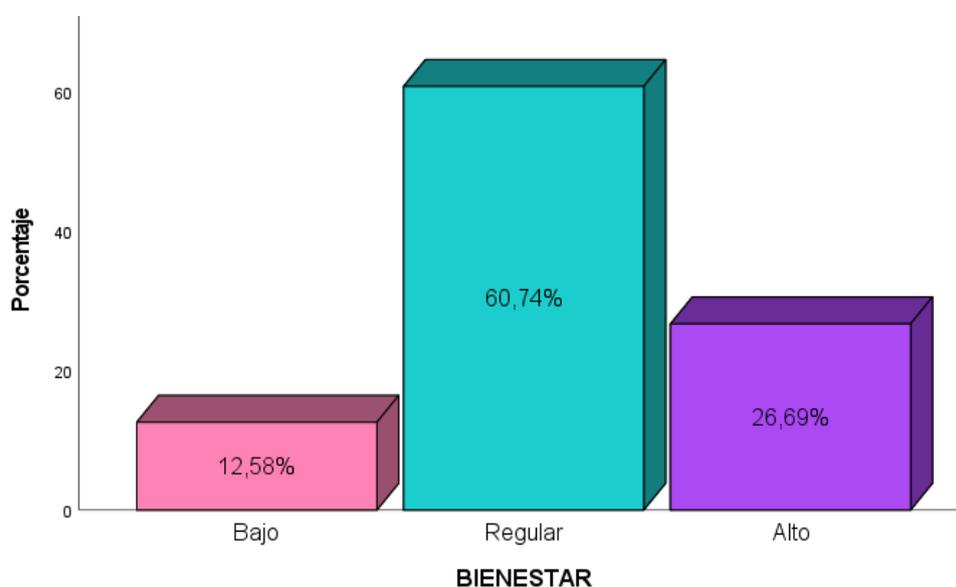
En la Tabla 7 y figura 8, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la dimensión Bienestar de la variable Calidad de vida y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 60,74% de los clientes del Banco de Crédito perciben que se encuentran en un nivel regular en su bienestar, mientras que el 26,69% coinciden que es alta, sin embargo, el 12,58% expresaron que es baja.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito perciben que se encuentran en un nivel regular en su bienestar (Salud, seguridad y en sus ingresos económicos) en la mejora de su calidad de vida.

Figura 8

Bienestar



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Variable 2

Calidad de vida

Tabla 8

Calidad de vida

Niveles	Clientes	
	Nº	%
Bajo	37	11,35
Regular	209	64,11
Alto	80	24,54
Total	326	100,00

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

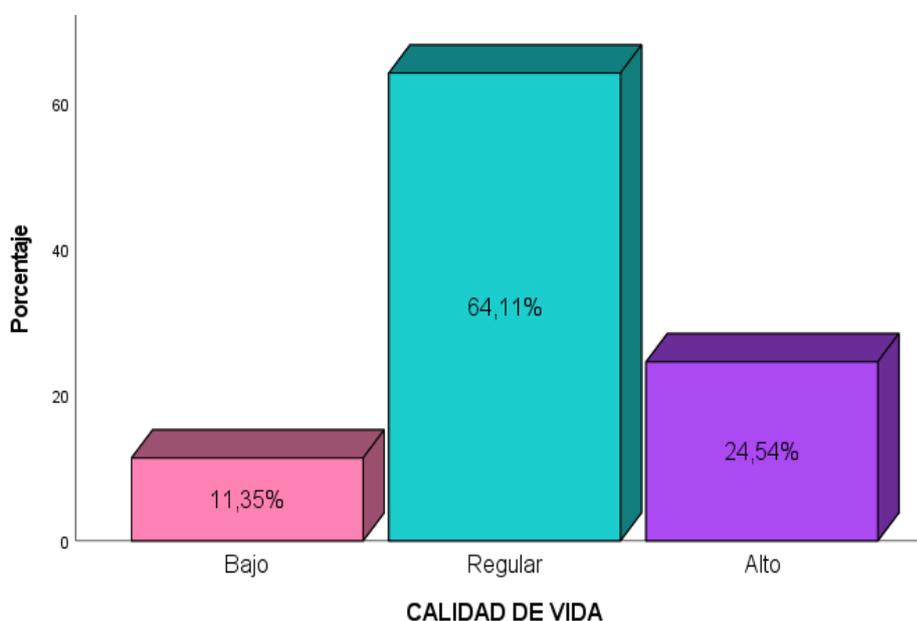
En la Tabla 8 y figura 9, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, referente a la variable Calidad de vida y los resultados se muestran a continuación:

Del 100% de los clientes, el 64,11% de los clientes del Banco de Crédito perciben que en la mejora de su calidad de vida se encuentran en un nivel regular, mientras que el 24,54% coinciden que es alto, sin embargo, el 11,35% expresaron que es bajo.

En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los clientes del Banco de Crédito perciben que en la mejora de su calidad de vida se encuentran en un nivel regular (Desarrollo personal, condiciones de vida y el bienestar).

Figura 9

Calidad de vida.



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Relación entre las variables

Tabla 9

Relación entre la cultura financiera y la calidad de vida

Cultura financiera	Calidad de vida						Total		
	Bajo		Regular		Alto				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Baja	25	7,67	15	4,60	0	0,00	40	12,27	
Moderada	12	3,68	174	53,37	18	5,52	204	62,58	
Alta	0	0,00	20	6,13	62	19,02	82	25,15	
Total	37	11,35	209	64,11	80	24,54	326	100,00	
X ² = 263,265		GL= 4		P= 0,001 < 0,05					

Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

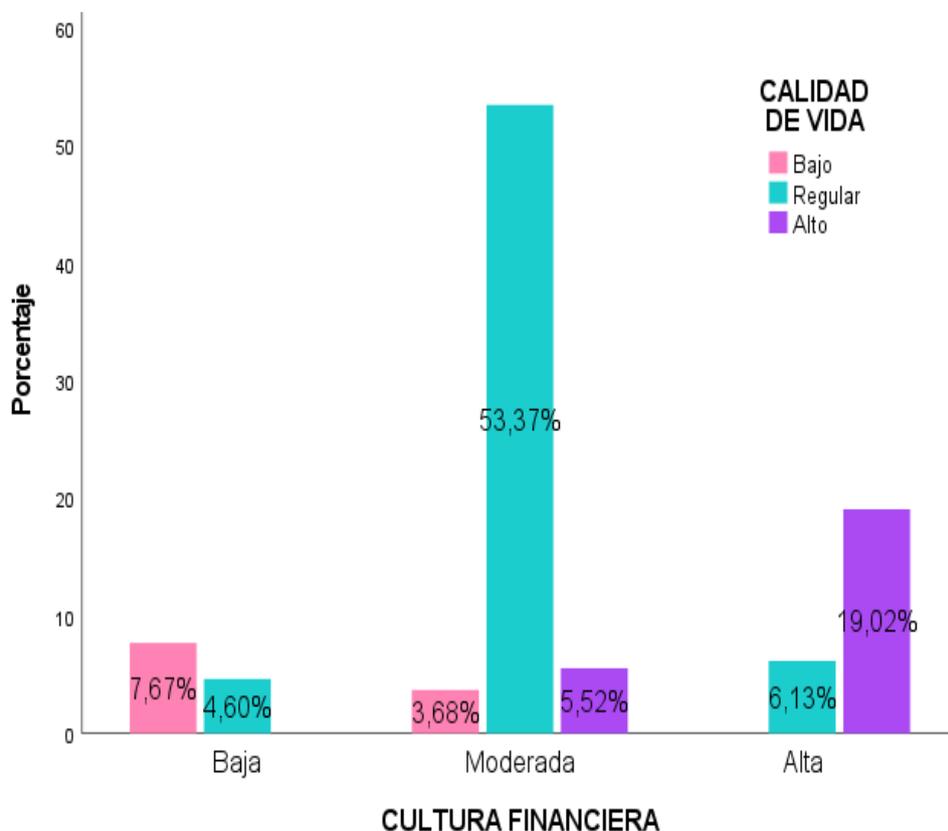
En la Tabla 9 y figura 10, nos muestran los resultados de la encuesta aplicado a los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, sobre la cultura financiera relacionado con la mejora de la calidad de vida. El resultado obtenido fue:

Los resultados de la Tabla 9, según la prueba estadística de Chi-cuadrada, nos muestra que existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la cultura financiera y la mejora de la calidad de vida de los clientes de Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, en el año 2023.

Con los valores mostrados en esa tabla se puede rechazar la H_0 , dado que el valor de p es menor al $\alpha = 0,05$. Lo que nos indica que existe una moderada cultura financiera por lo consiguiente la mejora de la calidad de vida es regular que representa el 53,37% de todos los clientes encuestados.

Figura 10

Relación entre la cultura financiera y la calidad de vida.



Nota. Cuestionario aplicado a los clientes del Banco de Crédito.

Interpretación

Los resultados de la Figura 10, nos muestra que los clientes presentan un nivel de conocimiento moderado de cultura financiera y por ello la mejora de la calidad de vida es regular que representa el 53,37%. Se observa también que el 7,67% de los clientes alcanzan un bajo nivel de conocimiento de cultura financiera y por ello tendrán una baja calidad de vida, en cambio, el 19,02% indican que tienen un alto nivel de conocimiento de cultura financiera y eso conlleva que tendrán una alta calidad de vida.

4.2. Contraste de hipótesis

Verificación de la hipótesis general

Antes de verificar la prueba de hipótesis, se verificó si cumplen el supuesto de normalidad de las variables respecto de sus instrumentos de medición en estudio, en donde las variables son:

Cultura financiera y calidad de vida, con la prueba de Kolmogórov-Smirnov y/o Shapiro Wilk se verificará la normalidad de los datos.

Prueba de normalidad

1. Formular hipótesis

H_0 : La distribución de la variable de medición en estudio es normal

H_1 : La distribución de la variable de medición en estudio no es normal.

2. Nivel de significancia

$\alpha = 5\% = 0,05$

3. Estadística de prueba

Tabla 10

Pruebas de normalidad

Instrumentos de medición	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura financiera	0,106	326	0,001
Calidad de vida	0,175	326	0,001

Nota. SPSS versión 27.0

4. Decisión

Como p-valor=sig. (0,001 y 0,001) son menores que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces se rechaza H_0 .

5. Conclusión

Con un 5% de significancia, se concluye que la distribución de la variable de medición en estudio no es normal, Luego de efectuar la prueba de normalidad y estas demuestran que sus datos no siguen una distribución de la curva normal, en consecuencia, el estadístico de prueba para comprobar la hipótesis debe ser estadísticos no paramétricos.

Prueba de hipótesis

La cultura financiera tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura financiera no tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

H_1 : La cultura financiera tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3. Estadístico de prueba

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado a la calidad de vida.

Rho de Spearman			
		Cultura financiera	Calidad de vida
Cultura financiera	coeficiente de correlación	1,000	0,819
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	326	326
Calidad de vida	coeficiente de correlación	0,819	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	326	326

Nota. SPSS versión 27.0

$$\rho = 0,819 \quad p = 0,001$$

4. Decisión

Como p-valor=0,001 es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$; entonces se rechaza H_0 .

5. Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que la cultura financiera tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, de acuerdo al resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ($\rho = 0,819$, $P < 0,05$).

Verificación de la primera hipótesis específica

La cultura financiera tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura financiera no tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

H_1 : La cultura financiera tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3. Estadístico de prueba

Tabla 12

Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado al desarrollo personal.

Rho de Spearman			
		Cultura financiera	Desarrollo personal
Cultura financiera	coeficiente de correlación	1,000	0,840
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	326	326
Desarrollo personal	coeficiente de correlación	0,840	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	326	326

Nota. SPSS versión 27.0

$$\rho = 0,840 \quad p = 0,001$$

4. Decisión

Como p-valor=0,001 es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$; entonces se rechaza H_0 .

5. Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que la cultura financiera tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, de acuerdo al resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ($\rho = 0,840$, $P < 0,05$).

Verificación de la segunda hipótesis específica

La cultura financiera tiene relación con las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura financiera no tiene relación con las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

H_1 : La cultura financiera tiene relación con las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3. Estadístico de prueba

Tabla 13

Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado a las condiciones de vida.

		Rho de Spearman	
		Cultura financiera	Condiciones de vida
Cultura financiera	coeficiente de correlación	1,000	0,777
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	326	326
Condiciones de vida	coeficiente de correlación	0,777	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	326	326

Nota. SPSS versión 27.0

$$\rho = 0,777 \quad p = 0,001$$

4. Decisión

Como $p\text{-valor}=0,001$ es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$; entonces se rechaza H_0 .

5. Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que la cultura financiera tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, de acuerdo al resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ($\rho = 0,777$, $P < 0,05$).

Verificación de la tercera hipótesis específica

La cultura financiera tiene relación con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023

1. Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La cultura financiera no tiene relación con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

H_1 : La cultura financiera tiene relación con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0,05$$

3. Estadístico de prueba

Tabla 14

Prueba de Rho de Spearman de la cultura financiera asociado con el bienestar

Rho de Spearman			
		Cultura financiera	Bienestar
Cultura financiera	coeficiente de correlación	1,000	0,663
	sig. (bilateral)	.	0,001
	n	326	326
Bienestar	coeficiente de correlación	0,663	1,000
	sig. (bilateral)	0,001	.
	n	326	326

Nota. SPSS versión 27.0

$$\rho = 0,663 \quad p = 0,001$$

4. Decisión

Como p-valor=0,001 es menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$; entonces se rechaza H_0 .

5. Conclusión

Al nivel del 5% de significancia se concluye que la cultura financiera tiene relación con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023, de acuerdo al resultado obtenido en la prueba de Rho de Spearman ($\rho = 0,663$, $P < 0,05$).

4.3. Discusión de resultados

- I. Con respecto a la hipótesis general que concluimos que existe una alta relación directa positiva y significativa entre la cultura financiera y la mejora de la calidad de vida en los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, se observa que la cultura financiera y el desarrollo personal, las condiciones de vida y el bienestar tienen coeficientes de correlación alta directa y significativos, por lo que existe relación entre la cultura financiera y la dimensiones de la variable 2.

Estos datos coinciden con los resultados de Morante (2021), donde determina que existe una alta y significativa relación de la cultura financiera con la calidad de vida que tenían los clientes de la entidad. De sus resultados pudo concluir que, el estado económico de los clientes de la entidad financiera era medianamente estable, así como la existencia de aumento en las expectativas de mejora suponiendo un punto a favor de la entidad. Asimismo, indicó que dicha entidad contaba con diversos servicios y productos adaptables para sus clientes según lo que requerían y estos eran fácilmente identificables para estos.

- II. Con respecto al primer objetivo específico encontramos una alta relación directa positiva y significativa entre la cultura financiera con el desarrollo personal en los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, en el año 2023. Se concluye que hay una predominancia regular con la cultura financiera con respecto al desarrollo personal ya sea en la educación, en sus habilidades personales y en la inclusión social de los clientes de dicho banco. No encontrando concordancia con los objetivos específicos con las otras investigaciones citadas.
- III. En el segundo objetivo específico se desprende que hay una alta relación directa positiva y significativa entre la cultura financiera con las condiciones de vida en los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, en el año 2023. Se concluye que hay una predominancia regular con la cultura financiera con respecto a las condiciones de vida ya sea en tener una casa propia, un empleo estable y los servicios básicos para poder vivir dignamente de los clientes de dicho banco. No encontrando concordancia con los objetivos específicos con las otras investigaciones citadas.

IV. Finalmente, en el tercer objetivo específico se observa una moderada relación directa positiva y significativa entre la cultura financiera con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito en la Ciudad de Tacna, en el año 2023. Se concluye que hay una predominancia regular con la cultura financiera con respecto al bienestar de los clientes ya que en su estado de Salud están regulares y sus ingresos económicos son medios en los clientes de dicho banco. No encontrando concordancia con los objetivos específicos con las otras investigaciones citadas.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Pudo confirmar que el 62.58% de los clientes perciben una cultura financiera moderada, distribuida en tres dimensiones clave: servicios financieros, tendencias de consumo y ahorro, y planeación de presupuesto. De manera similar, el 64.11% de los clientes reporta una mejora regular en su calidad de vida, compuesta por el desarrollo personal, las condiciones de vida y el bienestar. Al aplicar el coeficiente de Rho de Spearman, me he dado cuenta de que el p-valor obtenido (0.001) demuestra de manera concluyente una relación significativa entre la cultura financiera y la mejora en la calidad de vida de los clientes, lo que me reafirma en la importancia de fomentar esta cultura para un impacto real y positivo en sus vidas.

SEGUNDA

Me ha quedado claro que la cultura financiera influye directamente en el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna en 2023. Los resultados, apoyados por el coeficiente de Rho de Spearman y un p-valor de 0.001, me muestran que la probabilidad de que esta relación ocurra por azar es extremadamente baja. Por tanto, al superar el nivel de significancia (0.05), puedo afirmar con certeza que existe una relación significativa entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes, lo que me motiva a seguir impulsando acciones en esta dirección para potenciar su crecimiento.

TERCERA

He comprendido que la cultura financiera tiene un impacto considerable en las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna en 2023. Mediante la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman y obteniendo un p-valor de 0.001, menor al nivel de significancia de 0.05, se confirma que existe suficiente evidencia para afirmar la relación significativa entre la cultura financiera y las condiciones de vida. Este hallazgo reafirma mi convicción de que fomentar una mayor educación financiera puede ser clave para mejorar las condiciones de vida de los clientes.

CUARTA

Finalmente, determinó que la cultura financiera tiene una relación moderada con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna en 2023. Al comprobar la hipótesis usando el coeficiente de Rho de Spearman y al observar un p-valor de 0.001, mucho menor que el nivel de significancia del 5%, se llega a la conclusión de que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes. Este resultado refuerza mi idea de que continuar desarrollando la cultura financiera es una vía efectiva para elevar el bienestar de las personas, lo que me inspira a seguir promoviendo este tipo de iniciativas.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que los directivos del Banco de Crédito del Perú implementen programas de capacitación integral para sus clientes, abordando todos los aspectos clave de los servicios financieros. Estos cursos deben estar orientados a fortalecer la cultura financiera de los clientes, brindándoles herramientas y conocimientos prácticos para tomar decisiones financieras informadas. Se sugiere que el Área de Relaciones Públicas pueda supervisar y evaluar periódicamente la efectividad de estos programas, asegurando un impacto positivo y medible en la vida financiera de los clientes. Con esta iniciativa se espera una mejora tangible en la capacidad de los clientes para gestionar sus finanzas, reflejada en su bienestar económico y calidad de vida.

SEGUNDA

Se propone que los directivos del Banco de Crédito del Perú lancen campañas de concientización masiva orientadas a promover la cultura financiera. Estas campañas deben destacar la relación directa entre la educación financiera, el desarrollo personal y la calidad de vida. Se espera que, con esta recomendación, se incremente el nivel de conciencia y comprensión sobre la importancia de la cultura financiera, fomentando comportamientos financieros más responsables y sostenibles entre los clientes.

TERCERA

Se sugiere que el Banco de Crédito del Perú lancen campañas de incentivos dirigidas a los clientes que adoptan productos financieros diseñados para mejorar su calidad de vida. Estos incentivos podrían incluir descuentos, recompensas o beneficios adicionales. Se recomienda formar un equipo interdisciplinario, compuesto por personal de planificación estratégica, analistas y cajeros, que se encargue de gestionar y promocionar estos programas. Con esta iniciativa se espera un aumento en la adopción de productos financieros que generen un impacto positivo en el bienestar económico de los clientes.

CUARTA

Se recomienda que los directivos del Banco de Crédito del Perú organicen campañas de capacitación pública para fomentar el uso responsable y beneficio de sus productos financieros. Con esta medida, se espera que los clientes comprendan mejor los productos financieros disponibles y, en consecuencia, hagan un uso más consciente y efectivo de los mismos, lo que redundará en un mayor aprovechamiento de los servicios ofrecidos por el banco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, J. (2023). *La cultura financiera y el emprendimiento de mujeres en el distrito de San Martín de Porres Lima – Perú, 2022*. Obtenido de USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/63067675-1554-4028-97d9-7c289485d860/content>
- Alconini, P. (2023). *La demanda de créditos productivos y no productivos en el banco prodem s.a.* Obtenido de UMSA: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/33630>
- Álvarez, R. (2023). *¿Será necesario reformular la definición de salud? Otra visión del concepto de salud*. Obtenido de Revista Cubana de Higiene y Epidemiología: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1561-30032023000100020&script=sci_arttext&tlng=pt
- Arias, G. (2020). *Impacto de la cultura financiera en el acceso al sistema financiero de las microempresas en la Región de Tacna, 2017*. Obtenido de UNJBG: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4077>
- Avellaneda y Gómez. (2019). *Propuesta de diseño de sistema de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Hidráulica Agrícola Consultores SAS*. Obtenido de Repositorio Universidad ECCI: <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2272/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- Avendaño, E. (2023). *Productividad e ingresos de los productores de quinua en el distrito de Acocro, región Ayacucho 2012-2021*. Obtenido de UNSCH: <https://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/6121>
- Avendaño, J. (s.f.). *La propiedad: ¿está protegida?* Obtenido de Revistas PUCP: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/11794/12360/0>
- BCP. (2019). *Responsabilidad Social*. Obtenido de ViaBCP: <https://www.viabcp.com/wcm/connect/4a33068d-3743-4154-917e-53f10d974541/Reporte-de-Sostenibilidad-BCP-2019-07.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nljTk6L&attachment=true&id=1601326213060>

- Bedón et al. (2019). *Guía técnica de orientación para elaboración de proyectos de investigación y tesis*. Obtenido de UNASAM: <https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4934/GU%C3%8DA%20T%C3%89CNICA%20ELABORACION%20PROY%20INVESTIG%20Y%20TESIS%20EPG%20UNASAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrera, D. (2019). *Factores que influyen en el éxito o fracaso de los emprendimientos financiados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional*. Obtenido de Universidad Tecnológica Indoamérica: <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1410>
- Castrillón y Galeano. (2020). *Las centrales de riesgo y su papel en el sistema financiero colombiano*. Obtenido de TDEA: <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/532>
- Castro et al. (2023). *La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI*. Obtenido de Tecnura, 27(75): <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v27n75/0123-921X-tecn-27-75-8.pdf>
- Cepal. (2020). *Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región*. Obtenido de Cepal: <https://www.cepal.org/es/comunicados/impactos-la-pandemia-sectores-productivos-mas-afectados-abarcaran-un-tercio-empleo-un>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de La academia: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Coronel, C. (2023). *Las variables y su operacionalización*. Obtenido de Revista Archivo Médico de Camagüey: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552023000100002
- Cubeiro, J. (2022). *Cómo descubrir y aprovechar el talento de tu organización: Diez conceptos para optimizarla*. Obtenido de Editorial Almuzara: <https://www.allegromediadesign.com/blog/what-is-personal-development-and-why-is-it-important>

- Delgado, N. (2019). *La calidad de vida y la actitud hacia el emprendimiento de los estudiantes del 3er. al 5to. año de secundaria de la Institución Educativa N° 42237 “Jorge Chávez” del distrito de Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa de la ciudad de Tacna. Periodo 2017.* Obtenido de UPT: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1479>
- Encalada, W. (2023). *El financiamiento para la mejora en las ventas de las mype comerciales, rubro ferreterías del centro de Piura, Año 2023.* Obtenido de Uladech: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32960>
- Enríquez, M. (2021). *Propuesta de contenidos para educación financiera en población urbana de la ciudad de Quito, Ecuador.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8054>
- Enriquez, S. (2023). *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.* Obtenido de UPT: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2980>
- Eyzaguirre, C. (2022). *Educación financiera y cumplimiento de obligaciones tributarias de los abogados colegiados de la ciudad de Tacna en el año 2020.* Obtenido de UPT: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2308>
- Franco et al. (2023). *Hábitos de consumo durante y después de la pandemia: un análisis del uso de servicios de delivery.* Obtenido de Cloudfront: <https://www.atenaeditora.com.br/catalogo/download-post/83616>
- Guerra et al. (2023). *Calidad de la Educación Superior.* Obtenido de Editorial Internacional Alema: <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/8>
- Guerra, M. (2023). *La relación de la calidad de vida y el sentido de pertenencia en trabajadoras de una institución educativa confesional.* Obtenido de Universidad Jesuita de Guadalajara: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/10096>
- Guevara et al. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).* N.4 V.3. Obtenido de Revista RECIMUNDO: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

- Julca, W. (2023). *Cultura financiera para mejorar la capacidad emprendedora de los estudiantes de administración de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2022*. <https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/206/20612980007.pdf>
- Laguna, A. (2023). *La gerencia financiera y la inclusión social. El caso de proyectos de alumnos emprendedores en la Universidad Nacional del Callao, 2021*. Obtenido de UNFV: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6709>
- Lima, P. (2021). *Calidad de vida de los usuarios en tiempo de Covid-19 del Centro de Fisioterapia y Rehabilitación Corvel-Chosica, Carapongo 2020*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55030/Lima_SPW%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Liñan y Quinceno. (2023). *Percepción de calidad de vida de los cuidadores de pacientes con enfermedad de Huntington*. Obtenido de Unicordoba: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/6960>
- Macias y Parrales. (2023). *Cultura tributaria y cumplimiento de las obligaciones fiscales de los socios de la Asociación Asoproagesim, Machalilla*. Obtenido de Editorial Jipijapa - Unesum: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5416>
- Mairena, M. (2020). *El valor del dinero en el tiempo*. Obtenido de Revista Multi ensayos: <https://www.lamjol.info/index.php/multiensayos/article/view/9285/10590>
- Marín et al. (2023). *Características sociodemográficas y su relación con la calidad de servicio financiero según el modelo SERVPERF en una entidad financiera*. Obtenido de Economía & Negocios: <http://www.revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1763/2056>
- Montenegro, F. (2020). *Job-Ecuador 2.0: aplicación tecnológica jurídica informativa en protección a la fuerza laboral activa ecuatoriana*. Obtenido de Uniandes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16419>

- Morante, T. (2021). *La cultura financiera y su relación con la mejora de calidad de vida de los clientes de Mibanco del distrito de La Matanza – Chulucanas 2019*. Obtenido de UNP: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2892>
- Nacimba et al. (2022). *Salud mental y calidad de vida en población ecuatoriana expuesta a la pandemia covid-19, año 2022*. Obtenido de Revista U-Mores: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/ru/article/view/593/638>
- Núñez y Sifuentes. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú*. Obtenido de ESAN: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1720/2019_MAFDC_17-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paucara et al. (2019). *Manual de derecho laboral individual*. Obtenido de Cromeo Editores E.I.R.L.: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/704/Manual%20de%20derecho%20laboral%20individual%20-%20Paucara%20et%20al.%20-%202017%20x%2024cm%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez y Quijije. (2023). *Satisfacción del cliente respecto al servicio de agua potable EMAPA EP en la parroquia Los Lojas*. Obtenido de ULVR: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/6624>
- Ponce et al. (2022). *Satisfacción con la vida y calidad de vida en usuarios del Centro Gerontológico Residencial Municipal Chambo, 2022*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9273>
- Portero, R. (2020). *Control de la morosidad y su incidencia en las colocaciones de créditos Mype en la Cmac Piura agencia Máncora, Talara-2019*. Obtenido de UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52089>
- Quicaño, R. (2021). *Cultura financiera y capacidad de emprendimiento de los estudiantes de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Católica de Santa María en Arequipa, 2021*. Obtenido de UNSA: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14010#:~:text=Los%20resultados%20han%20demostrado%20que,798>.

- Rodríguez y Árias. (2019). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión*. Obtenido de Universidad de La Salle: https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/198/
- Rodríguez y Meras. (2022). *Consideraciones sobre el concepto «salud»: Una propuesta cubana*. Obtenido de Revista Mediceletrónica: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432022000100122
- Rumyantseva, A. (2022). *The impact of financial culture on the operating rates*. Obtenido de University of Management and Economics: http://www.cutn.sk/Library/proceedings/mch_2013/editovane_prispevky/19.%20Rumyantseva.pdf
- Salas, M. (2022). *Educación financiera, alfabetización financiera y resultados financieros*. Obtenido de Revista Panorama Social, N.º 35: <https://www.funcas.es/articulos/educacion-financiera-alfabetizacion-financiera-y-resultados-financieros/>
- SBS. (2022). *Encuesta de Medición de Capacidades Financieras Perú 2022*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS: https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS-ENCUESTA/2022/Brochure_ENCUESTA_CAPACIDADES%20FINANCIERAS%202022_vr.pdf
- Sivincha, E. (2023). *Calidad de vida y bienestar psicológico de los estudiantes de una universidad estatal de Lima Metropolitana*. Obtenido de UNMSM: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/21049>
- Ticona et al. (2023). *La educación de la cultura financiera en niños de familias comerciantes en Tacna*. Obtenido de Revista Educación: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9141203>
- Urrutia y Ruiz. (2023). *Analizar el impacto de las remesas en el consumo, el ahorro y la inversión de los hogares en Managua periodo 2021-2022*. Obtenido de UCC: <http://repositorio.ucc.edu.ni/1172/>

- Veytia y Cárdenas. (2023). *Habilidades blandas y la web 2.0 en la educación secundaria*. Obtenido de Revista Emerging Trends in Education: <https://revistaemerging.ujat.mx/index.php/emerging/article/view/5078>
- Vivanco, E. (2023). *La gestión presupuestaria en base al sistema del último planificador y su impacto en los resultados operativos en la empresa constructora Bec Sac Trujillo, año 2019*. Obtenido de UNFV: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7947>
- Zuñiga y Paredes. (2023). *Propuesta de mejora para la gestión financiera de la Corporación Alcántara SAC, San Juan de Miraflores, Perú 2022*. Obtenido de Epnewman: <https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/677>

APÉNDICE

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
¿Existe relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?	Determinar la relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.	La cultura financiera tiene relación con la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.	VARIABLE 1 Cultura financiera	1. Servicios financieros	1.1. Conocimientos crediticios previos 1.2. Conocimiento de las entidades financieras	1 2 3
ESPECIFICOS a. ¿Existe relación entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023? b. ¿Existe relación entre la cultura financiera y las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023? c. ¿Existe relación entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023?	ESPECIFICOS a. Determinar la relación entre la cultura financiera y el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. b. Determinar la relación entre la cultura financiera y las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. c. Determinar la relación entre la cultura financiera y el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.	ESPECIFICAS a. La cultura financiera tiene relación con el desarrollo personal de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. b. La cultura financiera tiene relación con las condiciones de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. c. La cultura financiera tiene relación con el bienestar de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023.		2. Tendencias de consumo y ahorro 3. Planeación de presupuesto	2.1. Capacidad para cubrir necesidades 2.2. Capacidad de pago 3.1. Prioridad de gastos 3.2. Control de gastos	4 5 6 4 6
			VARIABLE 2 Calidad de vida	4. Desarrollo personal 5. Condiciones de vida 6. Bienestar	4.1. Educación 4.2. Habilidades personales 4.3. Inclusión social 5.1. Casa propia 5.2. Empleo 5.3. Servicios básicos 6.1. Salud 6.2. Seguridad 6.3. Ingresos económicos	7 8 9 10 11 12 13 14 15
TIPO / NIVEL / DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
Tipo: Básica Nivel: Descriptivo, Explicativo. Diseño: No experimental	Población: 2153 tenedores de cuentas en el Banco de Crédito del Distrito de Tacna 2023. Muestra: 326 tenedores de cuentas en el Banco de Crédito del Distrito de Tacna 2023.	Técnicas: Encuesta	Instrumentos: Cuestionario			

Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	MEDICIÓN/ ESCALA
VARIABLE 1 Cultura financiera	De acuerdo con la Accounting for Sustainability (Abarca, 2023), para crear un cambio significativo y duradero se necesita una cultura financiera que esté alineada con los objetivos personales. La cultura tiene que ver con los valores compartidos y los supuestos que guían el comportamiento de la función financiera y cómo responde a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales. La cultura financiera puede considerarse la variable 1 en este caso, ya que es plausible que influya en la calidad de vida y existen razones teóricas y empíricas para sostener esta relación causal.	1. Servicios financieros	1.1. Conocimientos crediticios previos	1	Likert
			1.2. Conocimiento de las entidades financieras	2	
		2. Tendencias de consumo y ahorro	2.1. Capacidad para cubrir necesidades	3	
			2.2. Capacidad de pago	4	
		3. Planeación de presupuesto	3.1. Prioridad de gastos	5	
			3.2. Control de gastos	6	
VARIABLE 2 Calidad de vida	La calidad de vida se encuentra relacionado de manera directa con el ambiente donde se habita, siendo necesario satisfacer las necesidades básicas, que son las condiciones de vida las cuales se centran en los recursos materiales, asimismo, comprende también las situaciones en que se desarrolla la vida de las personas, siendo también el nivel satisfacción necesidades de los individuos. La calidad de vida se considera la variable 2, ya que es probable que sea influenciada por la cultura financiera y otros factores.	4. Desarrollo personal	4.1. Educación	7	Likert
			4.2. Habilidades personales	8	
			4.3. Inclusión social	9	
		5. Condiciones de vida	5.1. Casa propia	10	
			5.2. Empleo	11	
		6. Bienestar	5.3. Servicios básicos	12	
			6.1. Salud	13	
6.2. Seguridad	14				
		6.3. Ingresos económicos	15		

Nota. Elaboración propia.

Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO 1									
Estimado(a) la presente encuesta tiene como fin determinar la relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. Asimismo, vale decir que es totalmente anónima y de carácter investigativo por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad.									
Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)									
V1: Cultura financiera					1	2	3	4	5
Servicios financieros									
Conocimientos crediticios previos									
1	Antes de solicitar un préstamo o algún servicio financiero se asegura de tener conocimientos crediticios previos que le ayuden a elegir.								
Conocimiento de las entidades financieras									
2	Antes de solicitar un préstamo o algún servicio financiero se asegura de tener conocimientos acerca de las entidades financieras para elegir según sus necesidades.								
Tendencias de consumo y ahorro									
Capacidad para cubrir necesidades									
3	Establece métodos de gasto y ahorro que le permitan tener la capacidad para cubrir sus necesidades de vestido, alimentos y demás.								
Capacidad de pago									
4	Establece métodos de gasto y ahorro que le permitan tener la capacidad de pago en relación con sus deudas y servicios financieros.								
Planeación de presupuesto									
Prioridad de gastos									
5	Realiza una planeación semanal o mensual de su presupuesto con el fin de priorizar sus gastos.								
Control de gastos									
6	Realiza una planeación semanal o mensual de su presupuesto con el fin de mantener un control de sus gastos.								

Nota. Elaboración propia.

CUESTIONARIO 2															
Estimado(a) la presente encuesta tiene como fin determinar la relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2023. Asimismo, vale decir que es totalmente anónima y de carácter investigativo por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad.															
Nunca (1)		Casi nunca (2)		A veces (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)							
V2: Calidad de vida								1	2	3	4	5			
Desarrollo personal															
Educación															
7	¿Considera que el uso de servicios financieros tiene un impacto en el desarrollo personal del cliente, tal como en su nivel de educación?														
Habilidades personales															
8	¿Considera que el uso de servicios financieros tiene un impacto en el desarrollo personal del cliente, tal como en la mejora de sus habilidades personales?														
Inclusión social															
9	¿Considera que el uso de servicios financieros tiene un impacto en el desarrollo personal del cliente, tal como en la obtención de una mayor inclusión social?														
Condiciones de vida															
Casa propia															
10	¿Considera que el uso de servicios financieros facilita que los clientes puedan mejorar sus condiciones de vida, tal como el adquirir a una casa propia?														
Empleo															
11	¿Considera que el uso de servicios financieros facilita que los clientes puedan mejorar sus condiciones de vida, tal como el adquirir un mejor empleo mediante un negocio propio?														
Servicios básicos															
12	¿Considera que el uso de servicios financieros facilita que los clientes puedan mejorar sus condiciones de vida, tal como el														

	adquirir o mejorar sus condiciones en los servicios básicos que utilizan?					
Bienestar						
Salud						
13	¿Considera que el uso de servicios financieros tiene un impacto en el bienestar del cliente, tal como en su nivel de salud?					
Seguridad						
14	¿Considera que el uso de servicios financieros tiene un impacto en el bienestar del cliente, tal como en su nivel de seguridad?					
Ingresos económicos						
15	¿Considera que el uso de servicios financieros tiene un impacto en el bienestar del cliente, tal como en su nivel de ingresos económicos?					

Nota. Elaboración propia.

Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validez

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del juez: RAMOS SANCHEZ, HUMBERO CARLOS

1.2. Grado Académico: DOCTOR

1.3. Profesión: COMUNICADOR SOCIAL

1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE CONTRATADO

“Relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2021”

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. CONSISTENCIA	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. COHERENCIA	Existe una organización lógica.					X
5. PERTINENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. SUFICIENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	

III. RESULTADO DE VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa:

3.2. Opinión: Favorable (X) No Favorable () Debe Mejorar ()

3.3. Sugerencias y Observaciones:

Lugar: Tacna 10/Noviembre 2022



Firma:

Nombre: HUMBERO C. RAMOS SANCHEZ

DNI N°: 08238304

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Sharon RIVERS Asteaga
- 1.2. Grado Académico: Magister Management Internacional
- 1.3. Profesión: Ing. Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente Contratado

“Relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2021”

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE CULTURA FINANCIERA	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. CONSISTENCIA	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. COHERENCIA	Existe una organización lógica.			X		
5. PERTINENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. SUFICIENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	

III. RESULTADO DE VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa:

3.2. Opinión: Favorable (X) No Favorable () Debe Mejorar ()

3.3. Sugerencias y Observaciones:

Lugar: Tacna



Firma: Sharon RIVERS Asteaga
 Nombre: Sharon RIVERS Asteaga
 DNI N°: 7015 9000

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Flores Flores, Americo
- 1.2. Grado Académico: DOCTOR EN ADMINISTRACION
- 1.3. Profesión: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: SECRETARIO DE FACEM

“Relación entre la cultura financiera y la mejora de calidad de vida de los clientes del Banco de Crédito del distrito de Tacna 2021”

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES DE CULTURA FINANCIERA	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado y comprensible.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3. CONSISTENCIA	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4. COHERENCIA	Existe una organización lógica.				/	
5. PERTINENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				/	
6. SUFICIENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				/	

III. RESULTADO DE VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa:

3.2. Opinión: Favorable (X) No Favorable () Debe Mejorar ()

3.3. Sugerencias y Observaciones:

Lugar: Tacna


 Firma: _____
 Nombre: Americo Flores
 DNI N°: 06737686

Confiabilidad del instrumento

1) Análisis de fiabilidad de las variables

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna). Luego una vez aplicada los cuestionarios se hizo uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra la siguiente fórmula:

$$= \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

2) Fiabilidad de la variable cultura financiera

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable control interno de se empleó la prueba estadística Alfa de Cronbach, en razón cuestionario que tiene una escala politómica.

3) Clasificación de los niveles de confiabilidad

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor Alfa de Cronbach
1	Deficiente	0.00 a +/- 0.20
2	Regular	0.20 a 0.40
3	Bueno	0.40 a 0.60
4	Muy bueno	0.60 a 0.80
5	Excelente	0.80 a 1.00

4) Análisis de fiabilidad

Tabla 15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	25	100,0

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

- **Fiabilidad de la variable cultura financiera**

Tabla 16*Estadística de la fiabilidad cultura financiera*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,692	6

Como se puede apreciar, en la tabla 2, el resultado tiene un índice α de 0,692, considerando que entre más cerca de 1 se encuentre α más alto será el grado de confiabilidad, de tal modo para esta prueba, el instrumento tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos.

- **Fiabilidad de la variable calidad de vida**

Tabla 17*Estadística de la fiabilidad calidad de vida*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,574	9

Como se puede apreciar, en la tabla 3, el resultado tiene un índice α de 0,574, considerando que entre más cerca de 1 se encuentre α más alto será el grado de confiabilidad, de tal modo para esta prueba, el instrumento tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos.

- **Fiabilidad general del instrumento**

Tabla 18*Estadística de fiabilidad general*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,759	15

Como se puede apreciar, en la tabla 4, el resultado tiene un índice α de 0,759, considerando que entre más cerca de 1 se encuentre α más alto será el grado de confiabilidad, de tal modo para esta prueba, el instrumento tiene un considerable grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos.

5) Conclusión

Los resultados demuestran que el instrumento de estudio con 15 ítems y distribuido en dos variables, tiene un nivel de confiabilidad entre muy Bueno según *alfa = 0,759 en el criterio general*, del mismo modo para los criterios cultura financiera *alfa = 0,692* y calidad de vida *alfa = 0,574* tienen un nivel de confiabilidad entre muy Bueno y Bueno, por lo que se recomienda su uso del instrumento en mención.

Base de datos

CULTURA FINANCIERA										
N°	x1	x2	tot	x3	x4	tot	x5	x6	tot	TOTAL
1	2	4	6	1	3	4	3	2	5	15
2	1	4	5	2	2	4	4	3	7	16
3	5	4	9	4	4	8	5	4	9	26
4	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
5	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
6	3	2	5	4	4	8	4	2	6	19
7	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
8	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
9	4	3	7	4	3	7	4	3	7	21
10	4	2	6	4	4	8	4	2	6	20
11	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
12	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
13	2	4	6	1	2	3	2	2	4	13
14	4	4	8	3	5	8	4	3	7	23
15	3	4	7	2	1	3	1	3	4	14
16	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
17	2	3	5	4	4	8	2	2	4	17
18	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
19	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
20	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
21	3	2	5	2	3	5	2	2	4	14
22	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
23	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
24	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
25	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
26	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
27	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
28	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
29	3	3	6	4	4	8	4	3	7	21
30	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
31	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
32	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
33	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
34	4	3	7	2	3	5	4	4	8	20
35	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
36	4	3	7	2	4	6	4	4	8	21
37	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
38	2	3	5	4	4	8	4	3	7	20
39	4	2	6	4	3	7	4	2	6	19
40	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
41	3	2	5	3	1	4	3	2	5	14
42	2	4	6	1	2	3	2	4	6	15
43	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
44	3	2	5	2	1	3	3	4	7	15
45	1	3	4	3	2	5	1	3	4	13
46	2	3	5	4	3	7	2	2	4	16
47	4	5	9	3	4	7	4	3	7	23
48	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
49	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
50	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
51	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
52	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
53	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
54	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
55	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
56	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
57	3	5	8	4	4	8	4	5	9	25
58	2	3	5	4	3	7	4	3	7	19
59	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
60	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
61	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
62	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
63	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
64	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
65	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
66	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
67	2	3	5	4	3	7	4	3	7	19
68	4	3	7	4	5	9	4	2	6	22
69	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
70	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
71	2	3	5	2	3	5	2	3	5	15
72	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
73	3	4	7	2	1	3	1	4	5	15
74	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
75	2	3	5	4	3	7	2	3	5	17
76	4	3	7	5	4	9	4	3	7	23
77	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
78	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
79	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
80	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
81	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
82	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
83	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
84	3	2	5	2	3	5	3	2	5	15
85	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
86	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
87	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
88	4	3	7	4	5	9	4	3	7	23
89	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
90	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
91	2	4	6	1	3	4	3	2	5	15
92	1	4	5	2	2	4	4	3	7	16
93	5	4	9	4	4	8	5	4	9	26
94	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
95	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
96	3	2	5	4	4	8	4	2	6	19
97	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
98	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
99	4	3	7	4	3	7	4	3	7	21
100	4	2	6	4	4	8	4	2	6	20
101	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
102	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
103	2	4	6	1	2	3	2	2	4	13
104	4	4	8	3	5	8	4	3	7	23
105	3	4	7	2	1	3	1	3	4	14
106	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
107	2	3	5	4	4	8	2	2	4	17
108	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
109	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
110	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
111	3	2	5	2	3	5	2	2	4	14
112	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
113	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
114	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
115	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
116	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
117	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
118	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
119	3	3	6	4	4	8	4	3	7	21
120	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
121	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
122	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
123	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
124	4	3	7	2	3	5	4	4	8	20
125	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
126	4	3	7	2	4	6	4	4	8	21
127	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
128	2	3	5	4	4	8	4	3	7	20
129	4	2	6	4	3	7	4	2	6	19
130	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
131	3	2	5	3	1	4	3	2	5	14
132	2	4	6	1	2	3	2	4	6	15
133	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
134	3	2	5	2	1	3	3	4	7	15
135	1	3	4	3	2	5	1	3	4	13
136	2	3	5	4	3	7	2	2	4	16
137	4	5	9	3	4	7	4	3	7	23
138	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
139	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
140	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
141	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
142	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
143	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
144	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
145	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
146	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
147	3	5	8	4	4	8	4	5	9	25
148	2	3	5	4	3	7	4	3	7	19
149	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
150	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
151	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
152	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
153	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
154	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
155	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
156	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
157	2	3	5	4	3	7	4	3	7	19
158	4	3	7	4	5	9	4	2	6	22
159	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20

160	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
161	2	3	5	2	3	5	2	3	5	15
162	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
163	3	4	7	2	1	3	1	4	5	15
164	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
165	2	3	5	4	3	7	2	3	5	17
166	4	3	7	5	4	9	4	3	7	23
167	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
168	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
169	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
170	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
171	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
172	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
173	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
174	3	2	5	2	3	5	3	2	5	15
175	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
176	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
177	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
178	4	3	7	4	5	9	4	3	7	23
179	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
180	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
181	2	4	6	1	3	4	3	2	5	15
182	1	4	5	2	2	4	4	3	7	16
183	5	4	9	4	4	8	5	4	9	26
184	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
185	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
186	3	2	5	4	4	8	4	2	6	19
187	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
188	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
189	4	3	7	4	3	7	4	3	7	21
190	4	2	6	4	4	8	4	2	6	20
191	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
192	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
193	2	4	6	1	2	3	2	2	4	13
194	4	4	8	3	5	8	4	3	7	23
195	3	4	7	2	1	3	1	3	4	14
196	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
197	2	3	5	4	4	8	2	2	4	17
198	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
199	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
200	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
201	3	2	5	2	3	5	2	2	4	14
202	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
203	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
204	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
205	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
206	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
207	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
208	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
209	3	3	6	4	4	8	4	3	7	21
210	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
211	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
212	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
213	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
214	4	3	7	2	3	5	4	4	8	20
215	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
216	4	3	7	2	4	6	4	4	8	21
217	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
218	2	3	5	4	4	8	4	3	7	20
219	4	2	6	4	3	7	4	2	6	19
220	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
221	3	2	5	3	1	4	3	2	5	14
222	2	4	6	1	2	3	2	4	6	15
223	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
224	3	2	5	2	1	3	3	4	7	15
225	1	3	4	3	2	5	1	3	4	13
226	2	3	5	4	3	7	2	2	4	16
227	4	5	9	3	4	7	4	3	7	23
228	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
229	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
230	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
231	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
232	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
233	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
234	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
235	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
236	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
237	3	5	8	4	4	8	4	5	9	25
238	2	3	5	4	3	7	4	3	7	19
239	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
240	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
241	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
242	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
243	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
244	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
245	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
246	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
247	2	3	5	4	3	7	4	3	7	19
248	4	3	7	4	5	9	4	2	6	22
249	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
250	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
251	2	3	5	2	3	5	2	3	5	15
252	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
253	3	4	7	2	1	3	1	4	5	15
254	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
255	2	3	5	4	3	7	2	3	5	17
256	4	3	7	5	4	9	4	3	7	23
257	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
258	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
259	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
260	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
261	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
262	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
263	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
264	3	2	5	2	3	5	3	2	5	15
265	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
266	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
267	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
268	4	3	7	4	5	9	4	3	7	23
269	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
270	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
271	2	4	6	1	3	4	3	2	5	15
272	1	4	5	2	2	4	4	3	7	16
273	5	4	9	4	4	8	5	4	9	26
274	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
275	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
276	3	2	5	4	4	8	4	2	6	19
277	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
278	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
279	4	3	7	4	3	7	4	3	7	21
280	4	2	6	4	4	8	4	2	6	20
281	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
282	3	2	5	3	2	5	3	2	5	15
283	2	4	6	1	2	3	2	2	4	13
284	4	4	8	3	5	8	4	3	7	23
285	3	4	7	2	1	3	1	3	4	14
286	1	3	4	3	3	6	1	3	4	14
287	2	3	5	4	4	8	2	2	4	17
288	4	3	7	2	4	6	4	3	7	20
289	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
290	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
291	3	2	5	2	3	5	2	2	4	14
292	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
293	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
294	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
295	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
296	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
297	5	3	8	2	4	6	4	3	7	21
298	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
299	3	3	6	4	4	8	4	3	7	21
300	1	2	3	2	3	5	3	2	5	13
301	1	4	5	2	4	6	4	3	7	18
302	5	4	9	1	4	5	5	4	9	23
303	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
304	4	3	7	2	3	5	4	4	8	20
305	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
306	4	3	7	2	4	6	4	4	8	21
307	3	5	8	4	5	9	4	5	9	26
308	2	3	5	4	4	8	4	3	7	20
309	4	2	6	4	3	7	4	2	6	19
310	4	3	7	4	2	6	4	3	7	20
311	3	2	5	3	1	4	3	2	5	14
312	2	4	6	1	2	3	2	4	6	15
313	4	4	8	3	5	8	4	4	8	24
314	3	2	5	2	1	3	3	4	7	15
315	1	3	4	3	2	5	1	3	4	13
316	2	3	5	4	3	7	2	2	4	16
317	4	5	9	3	4	7	4	3	7	23
318	4	4	8	5	3	8	4	3	7	23
319	3	3	6	4	2	6	3	3	6	18
320	3	2	5	2	2	4	3	2	5	14
321	1	4	5	2	4	6	4	4	8	19
322	5	4	9	5	4	9	5	4	9	27
323	2	2	4	1	1	2	2	2	4	10
324	4	3	7	2	3	5	4	3	7	19
325	3	2	5	3	4	7	4	2	6	18
326	5	3	8							

CALIDAD DE VIDA												
y1	y2	y3	tot	y4	y5	y6	tot	y7	y8	tot	total	
3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	3	7	24
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	5	4	13	1	4	5	10	3	4	1	8	31
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	2	9	3	4	4	11	3	2	3	8	28
3	4	3	10	2	3	4	9	3	3	2	8	27
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	3	3	1	7	21
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
3	4	3	10	2	3	2	7	3	3	2	8	25
3	4	3	10	3	2	1	6	3	3	3	9	25
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	18
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	33
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	5	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	33
3	5	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
5	4	3	12	5	5	4	14	5	3	5	13	39
3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	2	6	23
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	33
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	3	3	1	7	21
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
1	1	3	5	2	3	2	7	3	3	2	8	20
3	1	4	8	3	3	1	7	3	4	3	10	25
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	3	2	8	3	2	3	8	3	2	2	7	23
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	5	4	5	14	3	4	5	12	38
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	18
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	5	4	13	3	4	5	12	3	4	3	10	35
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	1	3	1	5	19
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
2	3	3	8	2	3	2	7	2	3	2	7	22
3	3	4	10	3	3	1	7	2	4	3	9	26
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	3	4	10	3	2	3	8	2	3	2	7	25

3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	4	4	5	13	3	4	4	11	36
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	2	7	22
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	5	4	13	1	4	5	10	3	4	1	8	31
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	3	7	24
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	5	4	13	1	4	5	10	3	4	1	8	31
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	2	9	3	4	4	11	3	2	3	8	28
3	4	3	10	2	3	4	9	3	3	2	8	27
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	29
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	2	9	3	4	4	11	3	2	3	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	1	3	1	5	19
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
2	3	3	8	2	3	2	7	2	3	2	7	22
3	3	4	10	3	3	1	7	2	4	3	9	26
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	3	4	10	3	2	3	8	2	3	2	7	25

2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	1	3	1	5	19
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
4	3	3	10	2	3	2	7	2	3	2	7	24
3	1	4	8	3	3	1	7	2	4	3	9	24
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	3	2	8	3	2	3	8	2	2	2	6	22
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	4	4	5	13	3	4	4	11	36
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	2	7	22
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	5	4	13	1	4	5	10	3	4	1	8	31
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	3	7	24
4	4	3	11	2	4	4	10	3	3	2	8	29
4	5	4	13	1	4	5	10	3	4	1	8	31
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	3	8	28
3	4	3	10	2	3	4	9	3	3	2	8	27
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	3	3	1	7	21
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
4	2	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8	24
3	4	3	10	3	2	1	6	3	3	3	9	25
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	18
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	33
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	5	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	33
3	5	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
5	4	3	12	5	5	4	14	5	3	5	13	39
3	4	2	9	3	2	3	8	2	2	2	6	23
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	33
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	2	9	4	2	4	10	4	2	4	10	29
2	4	3	9	3	2	4	9	3	3	3	9	27
2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	3	8	24
3	2	3	8	1	3	2	6	3	3	1	7	21
5	4	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12	38
4	3	3	10	2	3	2	7	3	3	2	8	25
3	1	4	8	3	3	1	7	3	4	3	10	25
3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	11	28
3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	2	8	27
3	4	4	11	5	4	4	13	5	4	5	14	38
2	3	3	8	4	2	3	9	4	3	4	11	28
3	3	2	8	3	2	3	8	3	2	2	7	23
3	4	3	10	2	4	4	10	3	3	2	8	28
3	5	4	12	5	4	5	14	3	4	5	12	38
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	18
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	5	4	12	5	4	5	14	3	4	5	12	38
1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	4	13
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
3	5	4	12	5	4	5	14	3	4	5	12	38
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	18
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	4	3	10	5	5	4	14	5	3	5	13	37
3	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	18
4	4	3	11	2	3	4	9	3	3	2	8	28
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2	3	2	7	28
5	4	3	12	4	5	4	13	5	3	4	12	37
3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	29
4	4	2	10	3	4	4	11	3	2	3	8	29
4	5	3	12	2	3	4	9	2				

Prueba piloto

n	CULTURA FINANCIERA					
	x1	x2	x3	x4	x5	x6
1	2	4	1	3	3	2
2	1	4	2	2	4	3
3	5	4	4	4	5	4
4	2	2	1	1	2	2
5	4	3	2	3	4	3
6	3	2	4	4	4	2
7	4	3	2	4	4	3
8	3	5	4	5	4	5
9	4	3	4	3	4	3
10	4	2	4	4	4	2
11	4	3	4	2	4	3
12	3	2	3	2	3	2
13	2	4	1	2	2	2
14	4	4	3	5	4	3
15	3	4	2	1	1	3
16	1	3	3	3	1	3
17	2	3	4	4	2	2
18	4	3	2	4	4	3
19	4	4	5	3	4	3
20	3	3	4	2	3	3

CALIDAD DE VIDA								
y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9
3	4	2	3	2	3	2	2	3
4	4	3	2	4	4	3	3	2
4	5	4	1	4	5	3	4	1
1	2	2	1	1	2	1	2	1
3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	2	3	4	4	3	2	3
3	4	3	2	3	4	3	3	2
5	4	3	4	5	4	5	3	4
3	4	3	5	5	4	5	3	5
3	4	2	4	2	4	4	2	4
2	4	3	3	2	4	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	1	3	2	3	3	1
5	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	3	2	3	2	3	3	2
3	4	3	3	2	1	3	3	3
3	2	3	4	3	2	4	3	4
3	4	3	2	4	3	3	3	2
3	4	4	5	4	4	5	4	5
2	3	3	4	2	3	4	3	4

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	cultura	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	calidad	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	financieros	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	tendencias	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	planeacion	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	desarrollo	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	vida	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	bienestar	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	cult1	Numérico	8	0	CULTURA FIN...	{1, Baja}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
10	fin1	Numérico	8	0	SERVICIOS FI...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
11	tende1	Numérico	8	0	TENDENCIAS ...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
12	plane1	Numérico	8	0	PLANEACIÓN ...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
13	desa1	Numérico	8	0	DESARROLLO...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	vida1	Numérico	8	0	CONDICIONES...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
15	bien1	Numérico	8	0	BIENESTAR	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
16	calid1	Numérico	8	0	CALIDAD DE V...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
17	X1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	X2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	X3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	X4	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	X5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	X6	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Y1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Y2	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Y3	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	Y4	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	Y5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Y6	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Y7	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	Y8	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	Y9	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Relación de clientes según muestra del área de banca personal

N°	IDC	CLIENTE	TELEFONO	TELEFONO	
1	72905	TICONA YU	94445	24004	
2	42166	HUAQUISA	97144	40068	
3	43567	CALLISAYA	97962	31205	
4	44865	VILCANQU	95264	41232	
5	42497	VILLAVICE	41382	05221	
6	00450	YUPANQU	31217	95229	
7	46543	MAMANI Y	99510	95769	
8	04438	ROMERO C	95203	95251	
9	40903	JUAREZ GO	99080	95202	
10	40679	PALOMINO	99736	95293	
11	46905	NINAJA CA	98846	05255	
12	43775	CATACORA	95589		
13	00795	PACO COM	95250	05257	
14	00479	PINEDA M	99800	94988	
15	45150	ALVAREZ V	94293	05260	
16	70005	GOMEZ AC	95204	05240	
17	25633	MARINOS	95758	99922	
18	43021	CHIPANA I	95221	95221	
19	40166	CHOQUE C	95741	05231	
20	80203	INACUTIF	96996	31484	
21	47694	PILCO LAY	95523	31128	
22	30430	VILLAR ME	94593	05224	
23	29592	APAZA MU	95879	95879	
24	40821	ROJAS CHA	95224	05242	
25	00425	RAMOS O	99090	95270	
26	00796	APAZA ME	95223	95237	
27	00444	VARGAS A	98820	05242	
28	43640	CORDOVA	98164	05240	
29	70450	BERRIOS F	96103	40008	
30	70456	UVIDIA AB	95350	24662	
31	41981	SALAZAR H	95996	32197	
32	42500	OLIVERA Z	98005	95228	
33	00516	PONCE CO	98669	95287	
34	00422	CARITA FL	98003	41220	
35	44750	MIRANDA	22533	97428	
36	46012	PACO COM	42555	94743	
37	00443	VELASQUE	95202	63486	
38	43715	CHIPANA I	95226	50342	
39	43457	SALVATIEF	98883	63687	
40	33243	DE-LA-CRU	97141	53925	
41	01314	LOPE ORD	95507	40105	
42	00516	ZEGARRA T		97666	94268
43	40440	AVENDANC		95296	95284
44	00495	CARITA TIN		95252	95266
45	00509	QUISPE GU		95286	95292
46	41118	TEVES ARU		95286	05224
47	42260	GUZMAN G		95234	42713
48	44480	PACCI YUFR		99597	05250
49	00483	VASQUEZ C		95283	05224
50	41701	PUCHO HU		96403	05224
51	71835	BEJARANO		96940	94440
52	45040	MENDOZA Y		95227	45883
53	00490	GONZALEZ		95295	99995
54	00476	QUISPE CO		95295	05224
55	73689	PARI LAURA		96583	63683
56	00434	VILLANES C		96287	41166
57	01220	PACA PANT		99020	57950
58	43592	RAMOS BE		95235	42508
59	42855	PILCO MAR		97564	40250
60	43150	MAMANI M		95297	31116
61	00434	SANTA-MA		99977	24535
62	00402	RAMOS RIV		95296	31824
63	70122	VIVANCO LA		97988	
64	00793	SOTO MALE		95646	05242
65	29608	CARRILLO L		95693	99555
66	01329	CALANI FLO		94032	95224
67	00422	DELGADO R		95225	95225
68	46306	COLQUE CA		95262	05257
69	42698	MIRANDA F		95636	98778
70	40501	QUINONES		98474	08423
71	43201	COAQUERA		94144	97539
72	40690	HUANCAPA		99786	
73	01338	LARICO CHA		95220	94920
74	47186	MAQUERA		97852	95851
75	46224	MARCA NIN		94466	97996
76	43876	MARAVI LO		98806	52836
77	00489	AGUILAR CI		95288	94919
78	41701	MONTES-DI		94043	05240
79	41184	GALLEGOS I		98877	
80	03508	FIESTAS YA		99412	05224
81	00794	COTRADO P		99930	98789
82	44167	ALE ALE HE		99903	05231
83	70007	COHAILA ZU		95230	95373
84	00410	CHAMBILLA		94446	
85	04436	HUAYRA CU		95286	05231
86	01322	CENTENO P		95262	05242

87	702682	GIGLIO LAZ	94018	994685
88	436892	GUEVARA L	94183	05257
89	074417	AGUILAR M	95264	952840
90	465845	JARECCA Q	95289	952664
91	257284	PASTOR MA	96875	374205
92	004588	BERRIOS VA	98784	05274
93	405395	MACHUCA	95225	952685
94	105067	VARGAS BE	93506	05242
95	720931	RIVERA PO	95760	
96	009078	MESSIAS DE	97975	05224
97	458495	ZEA GALLEG	95111	
98	453250	CHORRES A	98890	95232
99	425372	ESCOBAR O	95281	
100	239843	TUNI LOZAN	95270	05132
101	007977	SANTA MAR	95265	052246
102	429738	PONCE RAM	95295	952605
103	015452	CALCINA CA	95267	952968
104	450658	AYCA COHA	98182	952008
105	404723	GUILLERMO	95296	296060
106	004822	QUEA TAPI	95264	952676
107	481207	TAPIA VENT	95991	052634
108	007963	GUILLERMO	97252	05263
109	449263	GARCIA CUI	95295	05245
110	480964	SOTO TORR	94555	
111	460565	COAQUIRA	98484	942946
112	004495	COPAJA QU	96284	952628
113	294003	FLORES MA	95281	943266
114	079703	HUAMAN E	95976	224126
115	469686	REY QUISPE	95939	952840
116	004270	GODIEL CUA	95265	052870
117	425385	CONDORI V	95662	952007
118	004302	MAMANI ES	98574	95945
119	004354	ARCAYA QU	95103	952605
120	004930	CASTRO NIP	95287	05272
121	460457	ELIAS PALO	95289	052414
122	405306	ALARCON M	95231	99962
123	004262	TINTAYA FL	95295	05278
124	004073	SOSA ALLCO	95296	
125	469854	VELASQUE I	95403	052316
126	006834	PILCO SILES	95490	952345
127	004675	JOVE PACO	97618	995188
128	433577	VELA CHOQ	99935	
129	296375	ARRIETA BR	95030	952395
130	005141	MASINI CAM	95831	052578
131	410870	ALVARADO	95271	952935

132	468492	QUICANO R	99015	
133	452126	RIVAS PARE	94360	052245
134	053711	VELASQUEZ	96152	959089
135	004089	MERINO YA	99884	052724
136	046489	POMA LIMA	95202	952002
137	004987	ARAMAYO	97425	992748
138	046246	VERA DILL-I	95294	052314
139	304237	ROQUE TOR	95292	953610
140	419800	CRUZ GUTIN	97857	952200
141	417386	ALCAZAR A	95260	
142	405156	VENEGAS T	99774	952912
143	005062	CALDERON	95267	052579
144	007926	MIRANDA G	95238	052242
145	005109	JAMANCA L	95114	052726
146	459301	FLORES CAJ	95095	603265
147	422672	QUISPE CH	95696	634971
148	005158	LOYOLA ER	95235	245234
149	167777	RAMIREZ R	32539	983606
150	004006	VILCA BECE	95238	247994
151	004262	MAMANI G	95260	413971
152	424247	LUNA PILCO	97468	246575
153	004844	MANCILLA T	98168	242385
154	005171	FLORES CH	95295	635125
155	005211	FLORES FLO	97669	424793
156	007966	CHIPANA C	95376	402621
157	462902	RENTEROS	96365	632066
158	421543	CCALLO TIC	99027	603271
159	004428	HUANACUM	95201	345266
160	445145	VILDOSO FL	98901	259223
161	004348	CHAVEZ AQ	97988	428658
162	004793	ALE DE VILL	95267	421527
163	004778	CARPIO LO	95200	502045
164	449263	LAYME MA	97105	052400
165	802525	CUEVA SAN	97606	
166	005150	ANCO CAST	95290	
167	005067	VELASCO A	95298	052427
168	004856	COPAJA BA	95268	949945
169	005110	FLORES FLO	96105	514160
170	005165	RIVERA HUA	95263	052402
171	005142	ALFEREZ OS	95263	
172	293150	GALDOS CA	96100	952242
173	425538	MAYAUTE Z	95223	052318
174	400957	ANICAMA C	99991	990402
175	456454	CHAMBI MA	99802	052241
176	004345	COAQUERA	95282	052246

177	007925	ZAVALA CH	97475	052823
178	706565	SALINAS CA	96570	052245
179	407009	CONTRERA	95900	052415
180	004888	PILCO PILC	95265	952927
181	004977	VARGAS DI	95050	978587
182	004888	PONCE CO	95290	952650
183	704352	JUAREZ VA	96534	052578
184	293037	CARBAJAL	95630	310305
185	004487	ALFARO GO	98455	504078
186	293375	RODRIGUE	95980	460308
187	443530	PLASENCIA	97690	961057
188	403614	CHAMOLI C	94385	433307
189	469689	PARIONA A	95200	966858
190	007963	TELLERIA N	94120	983894
191	004552	ANCASI DE	95620	952527
192	013359	MAMANI C	95220	952863
193	467482	PERALTA M	98660	
194	458176	CRUZ PACO	96660	422260
195	430262	LLANOS MI	97320	311867
196	421458	CONDORI M	95120	411235
197	075385	AGUILAR G	95290	567618
198	023742	ARAGON C	95290	601518
199	306743	RODRIGUE	95970	790998
200	406248	CAPELLINO	99510	577720
201	403055	CONDORI V	95290	426680
202	296548	BARRIONU	95830	411345
203	401944	FERNANDE	95290	247325
204	406033	QUISPE CC	95290	422090
205	456833	VASQUEZ M	98440	401567
206	416854	PORTALES	97660	248442
207	005066	JIMENEZ D	95230	578898
208	411567	DUENAS AI	95280	606136
209	005040	APAZA TIC	95260	315535
210	434624	SALAZAR T	95560	314342
211	470810	QUIPUZCO	98180	314477
212	420542	QUISPE GO	95200	578811
213	007902	HILASACA	95260	246103
214	437716	CATACORA	96820	943284
215	007923	TAPIA CHA	96500	952269
216	708362	QQUECHO	94140	052244
217	004577	CHECALLA	95080	990124
218	415516	CCALLUHU	96470	052427
219	444866	QUISPE SA	94950	952866
220	432358	YANA BERR	97350	952716
221	476945	SALINAS B	97110	052400

222	461894	NAVARRO A	93190	959507
223	005109	PILCO ROJA	97670	052425
224	004767	GUILLEN LU	95800	052724
225	400072	MAMANI C	95250	570015
226	405630	CONDORI M	98030	602991
227	013030	URURI CUTI	99070	417474
228	013030	URURI CUTI	60350	990773
229	044325	NINA MAM	95220	317109
230	436720	MAMANI N	40090	052400
231	429084	JOVE YUCRA	95220	312269
232	409196	CONDORI M	99560	318165
233	734803	LUNA ATAU	43740	957885
234	405424	ARENAS TO	96490	421570
235	431817	HUAMAN B	98870	952702
236	005067	AVENDANO	96900	952695
237	004047	QUINONES	95260	966514
238	004563	GOMEZ COA	94020	052698
239	004677	CASTILLA M	95390	945398
240	457266	CARRERA D	99470	052713
241	420924	TELLEZ YLLA	95290	052426
242	006829	PENA ENCIN	95290	949855
243	004959	UZATEGUI E	95230	052427
244	463168	AGREDA FL	95560	969631
245	062932	HERRERA C	94980	959527
246	106300	FALCON VIL	95750	966849
247	762434	NAPAN TOR	97090	950485
248	476522	VELASQUEZ	95780	952933
249	456165	RIVAS TRUE	99840	952679
250	450078	FORA QUISI	95280	
251	061233	VALVERDE A	95230	052318
252	004285	GODINEZ IB	05240	052315
253	077352	ULLOA FLO	99950	215472
254	401977	CASTRO PA	95290	952870
255	005072	MIRANDA M	96680	949384
256	004503	HUARACHI	95290	052414
257	001566	AGUILAR ES	05230	952677
258	046461	LUQUE RAM	95200	952811
259	427807	BOHORQUE	05240	
260	803106	VELASCO M	96380	052246
261	004694	CUSACANI Y	95250	052712
262	466626	AGUIRRE CH	99440	952358
263	007964	FONTTIS CA	95290	949182
264	258495	CHATA ATE	99630	
265	005063	VERA DE FL	95260	052743
266	004035	VILLAFUERT	95260	961512

267	44235	COPAJA MA	9599	05242
268	00447	MENDOZA	9522	05280
269	00429	CUTIPA SO	9525	05263
270	00515	ANQUISE M	9523	05222
271	40868	COMAS CA	9528	05242
272	01344	LUQUE FER	9526	05257
273	00409	SALAZAR A	9526	05242
274	42336	VELASQUEZ	9528	31185
275	00417	SALLERES S	9528	24446
276	00516	PILCO CATA	9525	31438
277	42970	ZAVALETA S	2583	94861
278	40116	LAQUI CALL	4143	99066
279	44865	MAMANI M	9528	
280	00426	ROSPIGLIOS	9650	05242
281	42224	PEREZ LOPE	9790	96892
282	41061	CONDORI A	9753	95780
283	00448	VILCA LUPA	9941	95252
284	47169	URIBE PANI	9353	98175
285	00516	TICONA NIE	9529	05279
286	45211	CATACORA	9503	24528
287	45247	CHALCO CO	9903	40750
288	04425	CALIZAYA M	9523	57879
289	25712	VILCA CHO	9436	31111
290	00441	FLORES CA	9529	41355
291	00466	CONDORI E	9569	31552
292	80296	CHOQUECO	9522	42112
293	43926	RODRIGUEZ	9692	42654
294	46474	ROMAN QU	5713	
295	00443	COLQUE M	9640	42420
296	00506	FLORES GO	9523	50508
297	45758	PIPA CACH	2768	99113
298	43598	CONDORI C	9714	42105
299	46743	SACARI HU	6349	95263
300	04744	POMA CHE	3101	94978
301	42843	ALFARO PA	9567	20262
302	44547	LOAYZA CO	9995	40784
303	04650	MAMANI T	9567	60338
304	46370	MAMANI M	9756	31523
305	41665	LUPACA W	9506	05444
306	00450	CHOQUE M	9688	42795
307	00489	ANAHUA LA	9771	60397
308	48748	CASTRO RU	9891	24137
309	45649	HUALLPA L	9838	42546
310	00474	RIVERO ALV	9528	40108
311	48240	JIMENEZ M	9528	78120

312	45029	PAREDES SA	9963	42577
313	01849	CONDORI E	3152	95288
314	45549	TAIPE CANO	9640	22547
315	00498	QUISPE GU	9696	40782
316	72905	TICONA YU	9444	24004
317	42166	HUAQUISAC	9714	40068
318	43567	CALLISAYA I	9796	31205
319	44865	VILCANQUI	9526	41232
320	42497	VILLAVICEN	4138	05221
321	00450	YUPANQUI	3121	95229
322	04438	ROMERO CI	9520	95251
323	40903	JUAREZ GO	9908	95202
324	40679	PALOMINO	9973	95293
325	46905	NINAJA CAL	9884	05255
326	43775	CATACORA	9558	

Informe 2023 Área de Banca personal/ División comercial