



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**LA EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**“PERCEPCIÓN SOBRE LA EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA QUE SE CUENTA**  
**AL MOMENTO DE PRECISAR DE UN PRÉSTAMO BANCARIO EN LA CIUDAD**  
**DE LA PAZ”**

ARTÍCULO CIENTÍFICO PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE LICENCIATURA  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DOCENTE:**

LIC. CÁRDENAS MORALES PAOLA ANDREA

**ESTUDIANTE:**

ZARATE TONCONI DAIANA GABRIELA

LA PAZ – BOLIVIA

2023



## CONTENIDO

RESUMEN.....	3
ABSTRACT .....	4
INTRODUCCIÓN .....	4
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
Características sociodemográficas .....	13
Educación Financiera.....	14
Conocimiento .....	15
Comportamiento y Conocimiento .....	19
Educación financiera y conocimiento .....	22
Nivel de Conocimiento general .....	24
DISCUSIÓN.....	25
CONCLUSIONES .....	28
BIBLIOGRAFÍA .....	29
ANEXOS.....	31



**“PERCEPCIÓN SOBRE LA EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA QUE SE CUENTA  
AL MOMENTO DE PRECISAR DE UN PRÉSTAMO BANCARIO EN LA CIUDAD  
DE LA PAZ”**

**“PERCEPTIONS ABOUT THE FINANCIAL EDUCATION WITH WHICH THEY  
ARE COUNTED AT THE TIME OF NEEDING A BANK LOAN IN THE CITY OF LA  
PAZ”**

Daiana Gabriela Zarate Tonconi

Universidad Mayor de San Andrés

Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

Carrera Administración de Empresas

E-mail: [zaratedaiana463@gmail.com](mailto:zaratedaiana463@gmail.com)

**RESUMEN**

De acuerdo al objetivo de determinar el nivel de conocimiento que tienen las personas laboralmente activas sobre las condiciones de préstamos se desarrolla la hipótesis de averiguar que este nivel es medio, todo esto en base a las investigaciones realizadas dónde indican que en Bolivia existe un bajo conocimiento respecto a temas financieros lo cual lo comprueba la ASFI en sus informes anuales en los cuales la participación en préstamos bancarios son bajos lo que influye en el conocimiento que tienen las personas al respecto, de acuerdo a ello la metodología aplicada para la investigación es no experimental, de tipo transeccional y de corte prospectivo, dando a entender que es descriptiva-correlacional. Entre los principales resultados de este trabajo se puede decir que se prueba la hipótesis y se cumple el objetivo; se obtiene como resultado un nivel de conocimiento medio ya que influye mucho que las personas no sepan de algunos temas, dando más respuestas negativas o respuesta en las cuales no sepan que opción elegir, todo el trabajo tiene un sujeto en común que son los bancos los cuales deben implementar mejores programas de educación financiera de los que se habían aplicado antes; por último el instrumento utilizado para esta investigación es el cuestionario que fue aplicado a 259 personas.

**Palabras Clave:** Conocimiento, préstamo, financiero, banco.



## ABSTRACT

According to the objective of determining the level of knowledge that working people have about loan conditions, the hypothesis is developed to find out that this level is medium, all this based on research carried out which indicates that in Bolivia there is low knowledge. regarding financial issues, which ASFI verifies in its annual reports in which the participation in bank loans is low, which influences the knowledge that people have about it, according to this, the methodology applied for the research is not experimental, of a transectional and prospective nature, giving a meaning that is descriptive-correlational. Among the main results of this work it can be said that the hypothesis is tested and the objective is met; As a result, an average level of knowledge is obtained since it greatly influences the fact that people do not know about some topics, giving more negative answers or answers in which they do not know which option to choose. All the work has a subject in common, which is the banks. which must implement better financial education programs than those that had been applied before; Finally, the instrument used for this research is the questionnaire that was applied to 259 people.

**Key words:** Knowledge, loan, financial, bank.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la (Reseña histórica sobre el surgimiento de la banca, 2019) explica que el movimiento financiero de hoy en día es bastante diferente a lo que se vivía en épocas anteriores ya que ahora diversas personas pueden hacer bastantes operaciones bancarias como cobros, pagos, préstamos, etc. De acuerdo a eso varias entidades financieras han visto la manera de estructurar y reestructurar sus métodos de préstamo a lo largo de los años, pero la esencia es la misma, ya que pretende brindar un beneficio a las personas y a la misma entidad, con el fin de incrementar el desarrollo financiero en base a resultados óptimos es decir mantenerse en el mercado en torno al beneficio de la empresa, clientes y empleados. En nuestro país la manera en la cual se hace énfasis en la educación financiera de las personas es importante, mencionando la revista del Banco Central de Bolivia (Nuestra economía al alcance de todos) en la que se muestra que se hicieron talleres de difusión de instrumentos



electrónicos de pago en la que participaron 2.759 personas, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas en conjunto con el Ministerio de Educación participaron en diversas unidades educativas con el apoyo de maestros y directores para el aprendizaje sobre educación financiera en la cual participaron más de 1.154.588 estudiantes de primaria y secundaria además de 59.690 profesores; por ultimo también es importante mencionar que se realizaron documentos de educación para la población en general expuestas por diversos bancos y entidades como ASOBAN, Banco Nacional de Bolivia, Banco Unión, Banco Fie y la ASFI; es información disponible pero no amplia como se requiere ya que no hay información sobre el alcance de estos documentos con la población. Los préstamos bancarios son importantes en nuestra ciudad y nuestros bancos ya que en el año 2022 el 44,1% de la ciudad tuvo participación en el sector financiero por préstamos a diferencia del año 2021 donde la participación fue de 44,5% mostrando una leve baja (Asfi, 2021, 2022a), dicho lo anterior es posible indicar que solo ese porcentaje de las personas en la ciudad tienen información sobre préstamos bancarios; sin duda si las personas no solicitan préstamos es malo ya que los préstamos son uno de los activos más representativos de los bancos de la cual obtienen ingresos y en esa parte influye la información con la que cuentan.

Saber sobre temas bancarios y préstamos hoy en día es muy importante para muchas personas ya que representa una seria y segura fuente de financiamiento indiferentemente el destino de ese dinero y de igual manera es importante para los bancos ya que es una de las mayores fuentes de ingresos la cual le permite tener solvencia y capacidad de inversión. Sin duda hoy en día la información que se tiene respecto a temas de préstamo bancario es limitada fuera de la información proporcionada por los diferentes sitios web de los bancos y asesores financieros la cual en muchas ocasiones no es del todo suficiente. En este sentido es necesario que tanto las personas como entidades financieras desarrollen una información útil para evitar caer en problemas por una mala gestión de información en un contrato de préstamo bancario. Sin duda es posible decir que un buen acceso al financiamiento mejora el bienestar general de un país, permitiendo a las personas prosperar y manejar mejor sus necesidades, ampliar oportunidades y de igual manera mejorar los niveles de vida (Banco Mundial, 2021). Las personas que actualmente son mayores de edad y cuentan con una fuente laboral estable ya son capaces de poder obtener un préstamo bancario lo cual les permite tener dinero de manera rápida para un beneficio propio, pero el problema radica en base a la información con la cual



las personas firman un contrato de préstamo ya que está en su mayoría no es completa y un asesor financiero solo menciona puntos clave de dicho contrato lo cual causa graves conflictos, es el problema de entidades financiera ya que por el interés de captar clientes no cumplen debidamente con su obligación de brindar información oportuna viendo a diferentes asesores respaldarse con la misma entidad financiera.

En 21 de agosto del año 2013 se promulga la Ley N° 393 de Servicios Financieros en la cual la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emite esta normativa para entender las necesidades de consumidores financieros en la reglamentación sobre el acceso a créditos y la información que se brinda a diferentes personas; sin duda cuando se crea esta Ley existen muchas personas que aún no tienen presente lo que significa, pero sin embargo de acuerdo a datos del (Banco de desarrollo de América Latina, 2014) se realizó una encuesta en la cual se medía la capacidad financiera en conjunto con el nivel de información con el cual contaban las personas de cuatro diferentes países: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú; de la cual como resultado del comportamiento financiero se puede rescatar que alrededor del 56% de las personas en Bolivia no contaban con una estrategia para afrontar sus gastos lo cual daba una idea sobre su educación financiera ya que estas personas no sabían de cierta forma las consecuencias que conlleva tener deudas; de igual forma el 43% de los bolivianos no tenían presente el pago de cuentas a tiempo lo cual daba a entender que no establecían metas financieras o de alguna índole, todo esto se atribuye al grado de educación financiera que tenían las personas la cual era bastante baja, sin metas financieras las personas llegan a tener más dependencia del sistema financiero bancario lo cual debería tomar en cuenta para su futuro. Sin duda desde que se implementó la Ley no ha sido fácil introducir a gran parte de las personas en el sistema financiero, pero analizando años posteriores se ve que ya hasta el año 2017 de acuerdo al informe de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) se presentó más interés respecto a programas educativos acerca de educación financiera de la cual 20 fueron iniciativas bolivianas “El alcance de los programas educativos de las entidades financieras tuvo un 70% de cobertura nacional, un 18% de cobertura local y 13% de cobertura regional” (Landolt Hans, Fernando García & Macchi Beltran, Luis, 2017). Posteriormente en el año 2018 se puede ver que Bolivia sigue manteniendo el segundo lugar de iniciativas reportadas sobre la educación financiera con un 68% a nivel nacional, un 19% de alcance local y un 13% de alcance regional; de acuerdo a estos datos la Autoridad de Supervisión del



Sistema Financiero va implementando y llevando a cabo una serie de acciones para mejorar las condiciones que hagan que las personas tengan la posibilidad de adquirir un préstamo bancario y generar una mayor inclusión financiera en la población boliviana (Nueva Economía, 2019). Por ultimo viendo los datos presentados por la ASFI en la ciudad de La Paz el año 2021 24,5% de la población contaba con un préstamo bancario lo cual da a entender que solo ese porcentaje tiene conocimiento relevante sobre el tema financiero bancario, en conjunto el año 2022 se ve que el 24,1% de personas en La Paz contaba con algún préstamo bancario lo cual significa que tienen conocimiento respecto al tema, pero que pasa con las personas que no saben sobre ello.

Si bien existen diversos datos que evidencian que los préstamos en La Paz han ido incrementando, lo que no se ha evidenciado es lo que viven las personas que no tiene información útil y oportuna respecto a tema de préstamos ya que no han logrado integrar habilidades financieras, ni saber sobre sus derechos como consumidores financieros, es por ello que la pregunta de investigación de este trabajo será: **¿Cuál es el nivel de conocimiento financiero que tienen las personas económicamente activas sobre las condiciones de préstamo bancario en la ciudad de La Paz?**

El objetivo principal para la presente investigación es: analizar el nivel de conocimiento que tienen las personas económicamente activas sobre las condiciones de préstamo bancario en la ciudad de La Paz para que a su vez se pueda determinar la importancia y riesgos de la información que desconocen.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se pretende identificar los siguientes aspectos en la investigación: identificar si las personas conocen sobre alguna implementación de educación financiera hecha por bancos además de identificar su importancia (educación financiera), identificar qué es lo que las personas conocen acerca de los préstamos bancarios identificándolo mediante diferentes casos y preguntas directas (conocimiento) e identificar si las personas tienen información para saber dónde buscar asesoría respecto a los préstamos aparte de la información que le brinda el banco con un asesor (comportamiento).

La hipótesis que se planteó para esta investigación es la siguiente:

“El nivel de conocimiento financiero que tienen las personas económicamente activas tiene un nivel medio en cuanto a las condiciones de préstamo bancario en la ciudad de La Paz.”

Variables



- Variable independiente (causa): Nivel de conocimiento financiero.
- Variable dependiente (efecto-influye): Condiciones de préstamo en la ciudad de La Paz.

Haciendo una revisión de la literatura sobre algunos conceptos importantes e influyentes se determinan los siguientes los cuales serán abordados a lo largo del trabajo.

### **Educación Financiera**

Cuando se menciona algo relacionado a la educación financiera no es nuevo que sea tomado con gran importancia ya que es influyente en la economía de un país y de las personas, es así que la educación financiera se define como un proceso donde los consumidores mejoran su comprensión respecto a diversos productos financieros, tomando en cuenta los riesgos y oportunidades para que de esa forma se pueda obtener un asesoramiento que desarrolle habilidades y confianza de los consumidores y así puedan tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar económico (OECD & Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2011)

Según (Ibañez, 2019) los bolivianos con una adecuada educación financiera o caerían en deudas inconscientemente, de esa manera podrán ahorrar, invertir y ver que producto financiero es apto para sus necesidades y sobre todo incrementar la confianza en las entidades financieras lo cual representa beneficioso para ambas partes. Según los últimos estudios realizados en el año 2018 por la Federación Latinoamericana de Bancos se detalla que existe un 70% de la población con información sobre lo que es la educación financiera, pero se puede describir que aparte de esa información todo es netamente teórico lo cual da a entender que no se integraron habilidades financieras prácticas (Nueva Economía, 2019).

### **Préstamos bancarios**

Cuando se habla del término “préstamos”, muchas personas lo asocian a los bancos y eso es relativamente correcto ya que existen bastantes entidades financieras que ofrecen servicios de préstamos, a su vez cuando una persona quiere obtener un préstamo ya sea titular o garante hay ciertas cosas que no se toman en cuenta al momento de acceder a uno (Salas & Estévez, 2022). De esa forma un préstamo se entiende como una operación en la cual un prestamista hace entrega de cierta cantidad de dinero a una persona la cual mediante un contrato se compromete a devolver la cantidad de dinero que recibió en conjunto con los intereses que se determinaron (Asfi, 2022c). Según el autor (Blanco García, 2017) los clientes en algún



momento llegan a ser desamparados por una pésima regulación por parte de entidades de control hacia los servicios financieros, en ocasiones suelen agravar el conflicto por lo que es claro que se debe evitar este tipo de comportamientos negligentes hacia los consumidores.

### **Titulares de un préstamo o sujeto de crédito**

Todas las personas ya sean naturales o jurídicas ya son personas que pueden obtener un crédito tomando en cuenta su capacidad de pago, esta será evaluada por la entidad a la cual la persona acuda y así se pueda ver si es factible otorgar un crédito (Asfi, 2022b).

Sin duda es sabido que para ser acreedor de un préstamo es importante tener un buen historial crediticio, buenos ingresos, una buena calificación de riesgo, etc., (Normas de servicios financieros, 2013; Vargas Sánchez & Mostajo Castelú, 2014).

### **Garante**

Es la persona que en base a la firma de un contrato descrito por la entidad financiera en la cual se está haciendo el préstamo determina que si existe incumplimiento de pago por el deudor asume la responsabilidad de pagar el dinero recibido en calidad de préstamo por el titular de la deuda (Asfi, 2022b; Normas de servicios financieros, 2013).

Esta persona es la que asume de manera inmediata la deuda de un préstamo bancario en base a la cantidad que se le otorgo al deudor principal, dicho de otra forma el garante es el que paga la deuda si es que el titular incumple con el pago de la misma; en ese caso en caso se podría decir que de igual manera los bienes de ambas personas están involucradas a causa de esto (Cruz López, 2016)

### **Riesgo**

Según la RAE es la proximidad de un daño o una contingencia que está por verse, se puede decir que cada contingencia es objeto de un contrato seguro (ASALE & RAE, s. f.).

### **Riesgo al garante**

De acuerdo a información proporcionada por (Opinión, s. f.) Muchas personas en la ciudad y el país tienen el compromiso de ser garantes, de las cuales aproximadamente 33.551 personas tenían problemas por incumplimiento, de acuerdo a una encuesta breve realizada por el



periódico se había evidenciado que muchas personas no saben sobre el compromiso que tienen cuando son garantes. Siempre se recomienda averiguar antes de comprometerse en una deuda ya que afecta tanto en el lado personal, familiar y financiero.

Es la persona que tiene obligación contractual en base a lo que provoco el titular dado el precedente de un bien jurídico que sea una afectación para el mismo (Cruz López, 2016). Los bancos ven que de alguna manera las personas que sean garantes tengan la suficiente solvencia económica para pagar la deuda en caso de que el titular no pueda y en pocas palabras asumir la deuda (Telerama, 2021).

### **Riesgo crediticio**

Asfi en cuanto a riesgo crediticio se refiere a una revisión exhaustiva de una probabilidad de que un deudor incumpla con sus responsabilidades en el pago de obligaciones que pertenecen al titular o prestatario de una deuda, de igual forma la entidad financiera puede hacer uso de esta información para controlar, medir y monitorear en caso de querer tomar acción al respecto de una deuda (Asfi, 2022b; Normas de servicios financieros, 2013). También podría determinarse como una gran exposición a pérdidas desarrolladas por incumplimiento a términos de contrato en una situación financiera (Raúl Alberto Ballón, 2014).

### **Mora de créditos**

De acuerdo a una definición mencionada por (Normas de servicios financieros, 2013) se entiende por mora a la forma de incumplir el pago de una deuda habiendo hecho la firma de un compromiso y recibiendo un plan de pagos el cual no se cumple, declarándose mora desde la fecha que debía pagarse hasta la fecha atrasada en la cual se hace el pago poniéndose al día de acuerdo a lo establecido en el artículo 794 de al (Ley del Código de Comercio, 1977)el cual menciona que las obligaciones son exigibles de acuerdo a lo que se determina en el vencimiento de un contrato. De igual forma se determina como el atraso de pagos de la persona que es titular de la deuda (Superintendencia de Bancos, 2014).

### **Asesor financiero**

Se puede determinar que un asesor financiero se encarga de ofrecer soluciones específicas a los problemas por los que pasan los clientes de una entidad financiera todo lo relacionado a la



protección e información que involucra a la entidad financiera, todo debe ser adaptado a las necesidades de sus clientes (Asfi, 2022c; Martinez Fornéz, s. f.).

Sin duda entre las labores de un asesor financiero es muy importante tomar en cuenta que deben de dar toda la información respecto a los productos que ofrecen, estos obviamente involucran el sector de préstamos bancarios, al respecto se destacan algo importantes por parte de la labor de un asesor financiero que son ofrecer solución a los problemas lo cual debe ser tomado en cuenta.(Nueva Economía, 2019).

### **Buro de información**

Según la (Asfi, 2022b) una entidad que se enfoca netamente en la recolección, organización y distribución de información crediticia a las entidades que lo requieran, toda esa información está desarrollada en forma estadística al igual que es un centro de información recopilan fallas que tengan corporaciones y análisis para posible expansión. De igual manera se puede determinar que los buros de información recopilan datos de personas sobre el historial crediticio y el manejo de las mismas (Nueva Economía, 2019; Salas & Estévez, 2022).

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el presente trabajo el diseño de investigación fue no experimental, porque no se hizo una manipulación de variables, es del tipo transeccional de corte prospectivo. El enfoque es cuantitativo debido a que se utilizó un instrumento de recolección de datos que es un cuestionario. En este trabajo se determina la investigación descriptiva – correlacional debido a las variables dependiente e independiente utilizadas.

Según la (Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo & Dirección de Investigación e Información Municipal, s. f.) La Población Ocupada (PO) y la población económicamente activa (PEA) la forman las personas que trabajan en la ciudad de La Paz, mediante un análisis en conjunto se hizo la subdivisión de datos entre hombre y mujeres al igual que las edades, dónde como resultado final en base a lo que se requiere en el trabajo son 9.374,13 habitantes dónde de ese análisis se determinó un total de 359 encuestas a realizar las cuales toman en cuenta los criterios mencionados.



Para este trabajo se *incluyó* a personas que cuenten con una fuente laboral, subdividiéndolos por las edades de interés que son de 20 a 60 años de edad, que se encuentren dentro del subgrupo de PEA (población económicamente activa) y de esa manera hacer otra selección de la PO (población ocupada), de esa forma se *excluyó* a personas que no ingresan en estos grupos seleccionados dando interés a una determinada población.

Se determina que el estudio será de carácter “deductivo” ya que se estableció la técnica de recolección de información que en este caso es un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas; todo se analizó a través de la herramienta del SPSS en base a una tabulación de los datos y su procesamiento; es necesario mencionar que se aplicaron puntajes de conocimiento las cuales serán analizadas mediante *escala Baremo* como se mencionan en (Internacional Network Financial Education, 2011; León et al., 2015)

Para la presente investigación se pretende optar por un muestreo estratificado entre Mujeres y Hombres, dando un resultado de 48% equivalente a 124 varones y un 52% que representan 135 mujeres que formaron parte de esta investigación.

Sobre la elaboración de este cuestionario se tomaron en cuenta valores sociodemográficos y generales donde existieron preguntas de medición de conocimiento a través de la herramienta del SPSS estos ítems o preguntas tuvieron un puntaje de confiabilidad mediante el  $\alpha$  de cronbach del 0.7550 lo cual nos dice que existe confiabilidad sobre la medición del nivel de conocimiento de las personas en la presente investigación.

## **RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Para esta investigación como ya se había mencionado anteriormente se utilizó el método de recolección de información a través de un cuestionario que hace un enfoque en base a las variables dependiente e independiente de la hipótesis; en él se encontraran preguntas tanto cerradas enfocadas a conocer el análisis y conocimiento de las personas respecto al objetivo general, por último es correcto decir que la herramienta fue difundida de forma virtual en diferentes plataformas, todo direccionado al grupo de interés que vendrían siendo las personas incluidas en el sector laboral.



El orden de las preguntas aplicadas divide este cuestionario en dos variables: Nivel de conocimiento financiero y Condiciones de préstamo ambas con sus respectivas dimensiones las cuales ayudarán a un mejor entendimiento de los objetivos.

## Características sociodemográficas

*Tabla 1 - Género*

CARACTERÍSTICAS	n	%
<b>GENERO</b>		
Femenino	147	57%
Masculino	112	43%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	104	40%
30 a 39 años	87	34%
40 a 49 años	54	21%
50 a 59 años	9	3%
Más de 60 años	5	2%
<b>INGRESOS</b>		
Menos de Bs. 500	20	8%
Bs 501 a Bs 2.000	38	15%
Bs 2.001 a Bs 3.000	69	27%
Bs 3.001 a Bs 4.000	96	37%
Bs 4.001 a Bs 7.000	32	12%
Mas de Bs 7.000	4	2%
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL</b>		
Trabajador(a) independiente.	42	16%
Trabajador(a) dependiente.	146	56%
Estudio y trabajo.	71	27%

*Fuente: Elaboración propia*

El hecho de tomar en cuenta el género es sobre todo entender que la cantidad de personas que se interesaron en este tema financiero y llenado de encuesta, dicho esto se puede visualizar que prácticamente el género *femenino* influyó con un 57% que equivale a un total de 147 mujeres, de acuerdo a su edad es crucial que sepan sobre el tema, y sin duda personas que se encuentran entre la edad de 20 a 29 años representan un 40%, preguntar respecto a los ingresos se tomó en cuenta porque es uno de los primeros requisitos que el banco quiere conocer para otorgar un préstamo bancario, una mayoría percibe ingresos entre Bs. 3001 y Bs. 4000 es decir un 39% de representación, esta encuesta es aplicada en su totalidad a personas que pertenecen al sector laboral, gran parte de los encuestadas son trabajadores dependientes que serían 126 personas lo cual equivale a un 58% del total de resultados.



## Educación Financiera

- ¿Usted piensa que es importante tener una educación financiera respecto al tema bancario?

*Tabla 2 - Importancia de la educación financiera respecto a los bancos*

	No	Sí
<b>GENERO</b>		
Femenino	1%	99%
Masculino	4%	96%
<b>INGRESOS</b>		
Bs 2.001 a Bs 3.000	3%	97%
Bs 3.001 a Bs 4.000	1%	99%
Bs 4.001 a Bs 7.000	0%	100%
Bs 501 a Bs 2.000	3%	97%
Mas de Bs 7.000	0%	100%
Menos de Bs. 500	10%	90%
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL</b>		
Estudio y trabajo.	6%	94%
Trabajador(a) dependiente.	1%	99%
Trabajador(a) independiente.	0%	100%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>3%</b>	<b>97%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a (Nueva Economía, 2019) la importancia de tener una educación financiera es crucial ya que gracias a ello es desarrollo educacional y financiero de las personas va evolucionando dando habilidades de planificación y evaluación financiera; dicho lo anterior es correcto ver que analizaremos los resultados negativos donde el 10% que se encuentra en la parte de ingresos de Menos de Bs. 500 los cuales de igual forma estudian y trabajan

- ¿Sabía que los bancos como: BNB, BCB, Banco Ganadero, Banco Eco futuro, Banco Unión, Banco Bisa, ¿Banco Fie y Banco Prodem habían implementado programas de educación financiera?

*Tabla 3 – Conocimiento sobre implementación de programas de educación financiera*



	No	Sí
<b>GENERO</b>		
Femenino	63%	37%
Masculino	63%	38%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	68%	32%
30 a 39 años	62%	38%
40 a 49 años	57%	43%
50 a 59 años	56%	44%
Más de 60 años	40%	60%
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL</b>		
Estudio y trabajo.	66%	34%
Trabajador(a) dependiente.	61%	39%
Trabajador(a) independiente.	64%	36%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

(Asfi, 2021) menciona que el conocimiento sobre la educación financiera es bastante limitado en muchas personas y eso se debe a que las entidades financieras si bien desarrollan información clave sobre el tema en muchos casos no se aplican y no llegan al público objetivo; en cálculos generales el 60% representa a la opción *No* lo cual expresa un *nivel medio* de conocimiento al respecto.

## Conocimiento

En esta parte se requiere analizar directamente el conocimiento financiero de las personas encuestadas:

- *Caso 1: Usted solicita un préstamo y está a punto de firmar el contrato. ¿Según usted cuáles son las cláusulas que se deberían tomar más en cuenta en estos casos?*

*Tabla 4 - Cláusulas que se deben tomar en cuenta en un contrato*



GENERO	Respuesta correcta %	Respuesta Incorrecta %	BAREMO		
			NIVEL DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO	%
Femenino	24%	76%	Bajo (1)	1	20%
Masculino	27%	73%		2	40%
<b>EDAD</b>			Medio (2)	3	41%
20 a 29 años	22%	78%		4	80%
30 a 39 años	37%	63%	Alto (3)	5	81%
40 a 49 años	13%	87%		5	100%
50 a 59 años	22%	78%	*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de respuesta que existe para la pregunta		
Más de 60 años	20%	80%			
<b>ACTIVIDAD PRINCIPAL</b>					
Estudio y trabajo.	24%	76%			
Trabajador(a) dependiente	26%	74%			
Trabajador(a) independiente	24%	76%			
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>			

*Fuente: Elaboración propia*

(BBVA, s. f.) Menciona que cuando se requiere firmar un contrato de préstamo bancario lo más importante es ver cinco cosas: los datos personales correctos, el monto del préstamo, la forma de pago, interés y la garantía. Es necesario mencionar que para esta pregunta existieron 5 posibles respuestas de las cuales solo 1 era la correcta y conforme a ello de manera global salen estos resultados viendo que una mayoría que es el 24% respondió de manera errónea lo cual los pone en un *nivel bajo de conocimiento*.

➤ Préstamos bancarios

- *Caso 2: Al solicitar un préstamo la tasa de interés es...*
- *Caso 3: Usted saca un préstamo de dinero de X banco, resulta que puede pagar dos meses adelantados, pero no sabe qué decisión tomar ¿Cual beneficio cree usted que tiene por pagar dos meses adelantados? O directamente no le conviene hacerlo.*
- *Caso 4: Imagínesse que usted entra en mora (atraso de pago) con su préstamo, ¿Sobre qué cree que se le cobra los intereses de mora?*

*Tabla 5 – Préstamos bancarios (Casos)*

	Rpta. correcta %	Rpta. Incorrecta %						
	Caso 1		Caso 2		Caso 3		Promedio	
<b>GENERO</b>								



Femenino	44%	56%	56%	44%	32%	68%	44%	56%
Masculino	58%	42%	55%	45%	12%	77%	46%	54%
<b>EDAD</b>								
20 a 29 años	25%	75%	46%	54%	38%	62%	37%	63%
30 a 39 años	25%	75%	67%	33%	54%	46%	49%	51%
40 a 49 años	37%	63%	56%	44%	65%	35%	52%	48%
50 a 59 años	22%	78%	67%	33%	67%	33%	52%	48%
Más de 60 años	60%	40%	60%	40%	40%	60%	53%	47%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>	<b>58%</b>	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>54%</b>	<b>48%</b>	<b>52%</b>

BAREMO		
NIVEL DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO	%
Bajo (1)	1	17%
		33%
Medio (2)	2	34%
		73%
Alto (3)	3	74%
		100%

\*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de preguntas que existe.

*Fuente: Elaboración propia*

**Caso 2:** (Asfi, 2022b) Indica de manera directa que la tasa de interés es el costo que tiene un préstamo y de esa forma ver el rendimiento que tiene el ahorro, en pocas palabras es lo que la persona paga por el préstamo que la entidad entrega. Para esta pregunta se recalca la respuesta correcta, la cual es: “El costo que debe pagar porque le prestan dinero a un determinado plazo”, el 39% del total dieron la respuesta correcta viéndolo por niveles se encuentran en un *medio en conocimiento*.

**Caso 3:** La (Normas de servicios financieros, 2013) menciona que existen beneficios por pagar meses adelantados la cual es aprovechable si optan por esa decisión dónde lo que deben elegir es si se quiere una reducción de cuota o una reducción del plazo del crédito, todo en beneficio de clientes puntuales; para esta pregunta existieron tres opciones donde la respuesta es “La entidad pregunta si quiere una reducción de la cuota o reducción del plazo de crédito” un total de 58% respondió correctamente entrando al nivel medio de conocimiento.

Caso 4

(Asfi, 2022c) nos menciona que el hecho de cobrar un pago atrasado es relevante sobre las cuotas y la confiabilidad del cliente, este pago se lo considera sobre la cuota mensual la que igualmente genera un castigo en el cliente; la respuesta correcta en esta pregunta era: “la cuota mensual” donde de acuerdo a resultados un 44% del total sabían sobre la mora y el tema de intereses, viendo que el 62% que representa a personas de edad 20 a 29 años dieron la respuesta incorrecta.

- *Caso 5: Una persona que ya liquidó su deuda de manera correcta y sin atrasos. ¿Cuáles cree que son los beneficios que obtiene? (Seleccione las opciones correctas según su perspectiva).*

*Tabla 6 – Beneficios de una persona que pagó bien su deuda*

	Respuesta correcta %	Respuesta Incorrecta %
<b>GENERO</b>		
Femenino	31%	69%
Masculino	32%	68%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	25%	69%
30 a 39 años	25%	83%
40 a 49 años	37%	43%
50 a 59 años	22%	67%
Más de 60 años	60%	80%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>33%</b>	<b>68%</b>

BAREMO		
NIVEL DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO	%
Bajo (1)	1	20%
	2	40%
Medio (2)	3	41%
	4	80%
Alto (3)	5	81%
	5	100%

\*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de respuesta que existe para la pregunta

*Fuente: Elaboración propia*

La (Superintendencia de Bancos, 2014) menciona que son dos los beneficios que se llegarían a tomar en cuenta si se quiere adquirir otro crédito de manera rápida y oportuna estos beneficios son: ser un Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento (CPOP). Se quería saber si las personas conocían algún beneficio en torno a un buen cumplimiento en el pago de una deuda, el 33% seleccionó la respuesta correcta lo que los pone en un *nivel bajo en conocimiento*.

- Medición de información financiera, percepción de clientes sobre préstamos y características.
- *¿Sabe cuáles son los 5 factores que influyen en un puntaje de crédito?*

*Tabla 7 – Factores que influyen en el puntaje de crédito*



	Respuesta correcta %	Respuesta Incorrecta %
<b>GENERO</b>		
Femenino	58%	42%
Masculino	65%	35%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	53%	47%
30 a 39 años	63%	33%
40 a 49 años	72%	28%
50 a 59 años	56%	44%
Más de 60 años	80%	20%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>64%</b>	<b>36%</b>

BAREMO		
NIVEL DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO	%
Bajo (1)	1	25%
		50%
Medio (2)	2	51%
		75%
Alto (3)	3	76%
		100%
*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de respuesats que existe en la pregunta.		

*Fuente: Elaboración propia*

(Ochoa Alvarado & Quiñonez Abril, s. f.) Mencionan que el historial de pago es uno de los factores cruciales ya que con ese documento se verifica el seguimiento de los pagos y los intereses que se toman en cuenta cada mes; un historial de crédito largo y solido puede ser beneficioso, no utilizar el límite de crédito incrementa el puntaje y por último los tipos de crédito que se fueron pagando. Se pudo ver que muchos optaron por la opción correcta, un 64% representa un *nivel medio en conocimiento*.

## Comportamiento y Conocimiento

### ➤ Habilidades financieras

- ¿Sabe o conoce acerca de los buros de información crediticia?

*Tabla 8 - Conoce sobre los buros de información crediticia*

	No	Sí
<b>GENERO</b>		
Femenino	78%	22%
Masculino	80%	20%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	84%	16%
30 a 39 años	82%	18%
40 a 49 años	65%	35%
50 a 59 años	78%	22%
Más de 60 años	80%	20%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Según el medio de prensa (Opinión, s. f.) Los buros de información crediticia son lugares donde se puede obtener información sobre los hábitos de pago, deudas o historial crediticio todo para calcular el puntaje de crédito de una persona. Respecto a la pregunta el 78% del total no sabe lo que es un buro de información influyendo en el género masculino entre las edades de 20 a 29 años.

- Opciones para actuar ante una deficiencia de atención (Opinión)
- Capacidad de pago (Opinión)
  - *Caso 6: Una persona se encuentra con problemas sobre el pago de su deuda y su asesor no le da respuestas adecuadas a su problema. ¿Sabe a dónde debe acudir para solucionar este problema para tener una posible solución clara?*
  - *Caso 6: Si quisiera un préstamo, ¿cuál de los siguientes aspectos cree que debería ser importante para dar el primer paso?*
  - *¿Cuál de los siguientes aspectos cree que hace más difícil la obtención de un préstamo según su perspectiva?*

*Tabla 9 – Opinión sobre atención*

	Ir directamente con el Gerente del Banco.	Acudir a un punto de reclamo En la entidad financiera derivada de la ASFI.	Acudir a un centro de consulta directamente en la ASFI.
<b>GENERO</b>			
Femenino	8%	57%	35%
Masculino	8%	71%	21%
<b>EDAD</b>			
20 a 29 años	6%	63%	31%
30 a 39 años	14%	56%	30%
40 a 49 años	2%	76%	22%
50 a 59 años	11%	56%	33%
Más de 60 años	20%	60%	20%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>10%</b>	<b>63%</b>	<b>27%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

(Asfi, 2022b) menciona que es importante en primera instancia acudir al gerente del banco ya que esta persona de manera directa te proporciona ayuda al respecto, luego de ello si no existe solución efectiva se debe acudir al punto de reclamo de la ASFI ya que protegen los derechos de los consumidores y aseguran practicas correctas en el sector financiero; esta pregunta



pretendía analizar si las personas conocen alguna alternativa de queja ante una mala atención, como resultado un 63% acudiría al punto de reclamo lo cual para ellos es más efectivo..

*Tabla 10 – Opinión sobre capacidades financieras*

	Ampliación de las garantías aceptadas, formación y facilidades en cuanto al tema de préstamo.	Atención más personalizada.	Mayor transparencia en las condiciones que ofrecen las entidades en sus contratos.	Simplificación/agilización del trámite de la solicitud del préstamo.
<b>GENERO</b>				
Femenino	12%	17%	43%	28%
Masculino	12%	12%	49%	28%
<b>EDAD</b>				
20 a 29 años	13%	14%	49%	24%
30 a 39 años	11%	21%	52%	16%
40 a 49 años	13%	6%	30%	52%
50 a 59 años	11%	22%	22%	44%
Más de 60 años	0%	0%	80%	20%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>46%</b>	<b>30%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Como respuesta se obtuvo que una gran mayoría que es el 46% da a entender que debería existir una transparencia de información si es que se opta por un préstamo, eso da a entender que existiría más confiabilidad si todo es de forma transparente respecto a la información.

*Tabla 11 – Opinión sobre capacidades financieras*

	El trámite es muy largo.	La presentación de garantías.	Las entidades piden muchos requisitos.	Tasas de interés muy elevadas.
<b>GENERO</b>				
Femenino	17%	19%	27%	37%
Masculino	19%	27%	27%	28%
<b>EDAD</b>				
20 a 29 años	14%	18%	36%	32%
30 a 39 años	23%	25%	13%	39%
40 a 49 años	17%	26%	30%	28%
50 a 59 años	11%	33%	44%	11%
Más de 60 años	20%	0%	20%	60%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>	<b>28%</b>	<b>34%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a un análisis respecto a las respuestas se vio que el 34% del total entiende que es más complicado obtener un préstamo con tasas de interés muy elevadas siendo representado



por el género femenino y considerando las edades de 30 a 39 años, viendo que eso genera que muchas personas no quieran acceder a un préstamo o prefieran otras alternativas.

Educación financiera y conocimiento

- ¿Cree usted que tener un historial crediticio malo afecta?

Tabla 123 - ¿Tener un historial crediticio bajo afecta?

	No	Sí
<b>GENERO</b>		
Femenino	8%	92%
Masculino	13%	88%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	3%	97%
30 a 39 años	13%	87%
40 a 49 años	17%	83%
50 a 59 años	0%	100%
Más de 60 años	60%	40%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>

Fuente: Elaboración propia

(Salas & Estévez, 2022) mencionan que el hecho de no contar con un historial afecta en principio con la dificultad de obtener préstamos, aun así, cuando aprueban un préstamo a una persona en esta situación las tasas de interés son altas, en esta pregunta el 84% opina que tener un bajo historial crediticio afecta, influyendo en respuestas del género femenino y personas entre las edades de 20 a 29 años con un 97%.

- Percepción de lo que pasa cuando son garantes.

- ¿Según su opinión cual es la diferencia entre ser garante y ser codeudor?

Tabla 13 – Diferencia entre garante y codeudor

	Respuesta correcta %	Respuesta Incorrecta %	BAREMO		
			NIVEL DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO	%
<b>GENERO</b>					
Femenino	73%	27%			
Masculino	42%	58%			
<b>EDAD</b>					
20 a 29 años	59%	41%	Bajo (1)	1	33%
30 a 39 años	63%	37%	Medio (2)	2	51%
40 a 49 años	56%	44%			77%
50 a 59 años	67%	33%	Alto (3)	3	78%
Más de 60 años	60%	40%			100%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de respuestas que existe para la pregunta.		

*Fuente: Elaboración propia*

(Asfi, 2022b) Menciona que una gran diferencia influye el grado de responsabilidad ya que el codeudor asume una responsabilidad igualitaria al deudor principal y el garante brinda un respaldo económico y al igual que el codeudor asume responsabilidad de la deuda si el deudor principal no cumple con el pago. En este caso la respuesta correcta es que “el codeudor es el responsable directo de la deuda y el garante es el responsable indirecto de la deuda” un 60% de las respuestas fueron correctas inclinándose al género femenino con 73%.

- *Caso 8: Existe una persona que firmó un contrato de préstamo para ser garante, pero por problemas el titular de la deuda ya no está haciendo los pagos correspondientes ¿Usted sabe qué pasa con el garante en caso de que el titular de la deuda no se haga responsable?*

*Tabla 14 – Situación del garante*

	Respuesta correcta %	Respuesta Incorrecta %
<b>GENERO</b>		
Femenino	84%	16%
Masculino	78%	22%
<b>EDAD</b>		
20 a 29 años	70%	30%
30 a 39 años	82%	18%
40 a 49 años	96%	4%
50 a 59 años	100%	0%
Más de 60 años	100%	0%
<b>CALCULO GENERAL</b>	<b>87%</b>	<b>13%</b>

  

BAREMO		
NIVEL DE CONOCIMIENTO	CÓDIGO	%
Bajo (1)	1	20%
	2	40%
Medio (2)	3	41%
	4	80%
Alto (3)	5	81%
	5	100%

\*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de respuesta que existe para la pregunta

*Fuente: Elaboración propia*

En (Opinión, s. f.) Mencionan que cuando el titular no cumple con los pagos correspondientes se hace una notificación al garante para el pago de la deuda, de igual manera se hace el cobro de la deuda al garante que debe cumplir con los términos del contrato de garantía y así en casos extremos vienen las acciones legales con liquidación de garantías tomando posesión de activos del garante. Para esta pregunta existieron 5 alternativas de respuesta de las cuales 3 eran correctas y promediando las mismas salen las respuestas correctas que equivalen a 87% en donde el *nivel de conocimiento es alto* para esta pregunta.



## Nivel de Conocimiento general

- Educación Financiera

Tabla 15 – Resumen general entre el parámetro de educación financiera

	No (%)	Si (%)	Total sumatoria por tabla
Tabla 2 (importancia financiera)	3%	97%	100%
Tabla 3 (programas de bancos)	60%	40%	100%
<b>Total promedio</b>	<b>32%</b>	<b>69%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Esta tabla más que todo pretende dar valor a las preguntas que se hacen, en general se puede ver que el 69% en promedio entre ambas preguntas dan a entender dos cosas que existe importancia para saber sobre educación financiera y que si hay personas que conocen sobre los programas de bancos acerca del tema.

- Conocimiento

Tabla 16 – Resumen general entre el parámetro de conocimiento

	Respuesta correcta %	Respuesta Incorrecta %	Promedio	BAREMO		
				Nivel de Conocimiento	Intervalo	%
Tabla 4 (Clausulas en un contrato)	24%	76%	50%	Bajo (1-2)	1	17%
					2	33%
Tabla 5 (Préstamos bancarios)	48%	52%	50%	Medio (3-4)	3	34%
					4	73%
Tabla 6 (Beneficios)	33%	68%	51%	Alto (5-6)	5	74%
					6	100%
*Se asigna un código de acuerdo a la cantidad de preguntas que existe.						
Tabla 7 (Puntaje de crédito)	64%	36%	50%			
Tabla 10 (Garante y codeudor)	60%	40%	50%			
Tabla 11 (Sobre el garante)	87%	13%	50%			
<b>Total promedio</b>	<b>53%</b>	<b>48%</b>	<b>100%</b>			

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados en muchas de estas preguntas una mayoría de encuestados tenían un nivel de conocimiento bajo y medio, viéndolo de manera global un 53% representa a las respuestas correctas las cuales entran en el intervalo de *nivel medio de conocimiento*.

Indiferentemente la pregunta analizarlo de forma global nos da a entender que falta mucho por aprender.



- Comportamiento

Respecto al comportamiento se ve más que todo un análisis de las opiniones que tienen las personas respecto a algunos casos, en estas preguntas no existe una respuesta correcta o incorrecta, solo perspectiva y los datos se encuentran en las Tablas 8 a la Tabla 12, dichas respuestas se pueden analizar de acuerdo a opiniones, pero sin sesgos o preferencias por ninguna.

## DISCUSIÓN

De acuerdo a la investigación realizada se hizo un análisis para determinar que las personas laboralmente activas cuentan con un nivel medio de conocimiento respecto a las condiciones de préstamo bancario que existen, este resultado responde a la pregunta que se había planteado a un principio de la investigación y de igual forma se ve el cumplimiento de la hipótesis, ambos siendo representados con un valor de 53% lo cual mediante el método de Baremo (estadística descriptiva) expuesta en una investigación de (León et al., 2015), se encuentra entre los intervalos de 34% a 73% lo que lo deja en el nivel medio respecto al conocimiento comprobando, de igual forma se involucran los resultados en comportamiento y educación financiera las cuales son teóricas y son dónde se analizan más que todo datos en base a conceptos pero de acuerdo a resultados obtenidos se puede mencionar que en las opiniones que se expresan muchos no conocen respecto al tema de educación financiera aplicada por diferentes bancos, dando énfasis en el concepto que había expresado la (Asfi, 2021) dónde indica que el conocimiento sobre la educación financiera es bastante limitado en muchas personas, las que muchas veces no llega al público objetivo.

Todo este análisis fue englobado respondiendo preguntas en primer lugar sobre conocimiento en educación financiera, de las cuales analizando la teoría según (Reseña histórica sobre el surgimiento de la banca, 2019) varias entidades financieras tuvieron conflictos reestructurando sus métodos de préstamo y el modo de compartir la información, de acuerdo a la investigación realizada con las personas encuestadas el 60% no conocía respecto a la implementación de educación financiera de los bancos; un 32% cree pensar que no es relevante tener información sobre préstamos bancarios o lo que lo involucra, un factor común en ambas respuestas es que una mayoría del grupo son varones entre las edades de 20 a 29 años que estudian y trabajan,



(Ibáñez, 2019) menciona a grandes rasgos que muchos jóvenes no toman en cuenta la importancia de contar con capacidades financieras, al igual que el estudio realizado por (Salas & Estévez, 2022) la cual menciona que 6 de cada 10 jóvenes no cuenta con una buena educación financiera, eso indica que simplemente los bancos no se preocuparon por exponer sus programas de educación financiera, los cuales llegaron a pocas personas; este análisis es mencionado ya que conforme se presentaron los datos del año 2021 y 2022 en dónde se expone con un 24,3% en promedio la cantidad de personas que tienen conocimiento sobre el tema según la (Asfi, 2021, 2022a) se hace una comparación con las encuestas realizadas en el trabajo donde exponen que ahora un 40% de los encuestados conoce sobre el tema demostrando un aumento de más de 15%, en conclusión al primer objetivo que se pretende cumplir los bancos deben tomar en cuenta iniciar una educación desde los jóvenes para que así puedan desarrollar mejores capacidades financieras y consideraciones respecto al tema como lo mencionan en (Nueva Economía, 2019).

Según el (Banco Mundial, 2021) es pertinente tomar en cuenta que los asesores financieros tienen una debilidad y es la deficiencia para proporcionar información, sin duda ellos no toman en cuenta que la información que tienen las personas es limitada respecto al tema financiero, este análisis se puede verificar de acuerdo a respuestas que salieron anteriormente, según la (OECD & Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2011) también mencionan que tratos respecto a información no son del todo transparentes no dando soluciones claras cuando existen problemas; en respuesta un 78% no sabe que son buros de información crediticia, de igual manera si es que existiera una mala atención en el banco respecto al asesor financiero un 63% acudirían a un punto de reclamo y de forma global el 84% cree que tener un bajo historial afecta cuando se quiere adquirir un préstamo; el medio de prensa (Opinión, s. f.) Considera que todo lo mencionado anteriormente es bastante importante ya que muchas personas por deficiencia de información caen en problemas financieros de los cuales les es complicado solucionar; de forma general en todas las respuestas lo que más interesó fue que la mayoría de encuestados se encontraban en la edad de 20 a 29 años y de 40 a 49 años con mayor inclinación a respuestas de mujeres de la que se puede decir que en conclusión al objetivo que se pretendían obtener de este grupo de preguntas era identificar si las personas tienen información para saber dónde buscar asesoría respecto a los préstamos en relación con la información del asesor financiero incluidos los buros de información dónde



claramente se ve que existe un nivel intermedio por el grado de los porcentajes aplicados y la forma de información teórica expuesta.

El nivel de conocimiento en los factores de préstamo son bastante relevantes para este trabajo, no solo influye el hecho de conocerlo de forma teórica sino también de forma práctica, para ello es necesario mencionar que en 2017 se implementaron programas educativos y se tuvo un alcance del 18% en la ciudad según datos proporcionados por (Landolt Hans, Fernando García & Macchi Beltran, Luis, 2017), en 2018 se logró un alcance de 23% respecto a los conocimientos financieros y al final en el año 2021 según la (Asfi, 2021) el 24% contaba con información sobre los préstamos bancarios. Sobre los datos presentados se exponen los resultados más relevantes con la investigación a través de casos, mencionando en primer lugar los resultados 3 correlaciones sobre tasas de interés, beneficios por ser buen cliente, y problemas al entrar en mora, de los cuales en promedio sale que 48% haciendo hincapié en que en los 3 casos la mayor influencia la tienen los varones entre los 30 a 39 años dando a entender que su conocimiento es limitado por su influencia en las respuestas la cual se comprueba con conceptos del (Banco Mundial, 2021), saber si conocen sobre los factores que influyen en el puntaje de crédito nos dio el resultado de que un 64% si conoce al respecto pero sigue ingresando en un nivel demostrando relevancia entre personas de 40 a 60 años las cuales por opinión dijeron que si influye atribuyéndolo a sus vivencias personales, y por último se mencionan temas relacionados al garante dónde obtuvieron el puntaje de 73% en promedio entre las dos preguntas que lo involucran dónde de igual forma se puede decir que tienen un nivel medio en conocimiento. Englobando todo en un solo dato nos deja con un 53% en la cual tanto varones como mujeres de las edades 40 en adelante conocen sobre préstamos y que respondieron correctamente a las preguntas dando viabilidad a los datos presentados y generando una gran diferencia en comparación de casi 10% entre los años 2021 y 2023 haciendo referencia a que es muy importante empezar a enfocar la forma de educación y el alcance que se tiene sobre este tema; en conclusión a este tercer objetivo que se pretende cumplir el nivel de conocimiento es relevante y más en personas que ingresan al mundo laboral, los cuales se consideran clientes potenciales para los bancos pero solo tener información no es suficiente ya que influye en la toma de decisiones financieras de muchas personas (Nueva Economía, 2019).



Es ideal mencionar que una dificultad al querer recabar datos por parte de los varones ya que si bien se compartió la encuesta esta no fue del todo tomada en cuenta para ellos, lo cual causo un sesgo en información por la mayor participación de mujeres pero algo importante es que esta investigación es la primera en recabar información de este tipo y como recomendación sería ideal que en futuras investigaciones se tomen en cuenta una muestra estratificada diferente como ser a los estudiantes de la carrera de Administración o a Emprendedores. De igual forma este estudio se puede aplicar como base de referencia para los bancos, con posibles puntos a tomar en cuenta en las respuestas y viendo que aún se pueden aplicar más cosas respecto a la información.

## **CONCLUSIONES**

Mediante la presente investigación, se logró identificar el nivel de conocimiento sobre las condiciones de préstamo que tienen las personas que cuentan con una fuente laboral de cual se puede concluir que el nivel de conocimiento es medio, es decir que no se sabe mucho al respecto, pese a que en algunas preguntas se dieron buenas respuestas por parte de una mayoría, esto no influye en lo que la mayoría de las preguntas se ve que existe un nivel medio o bajo de conocimiento sobre el tema de préstamos, estos factores fueron analizados por género, edad, ingresos y actividad principal en la cual se mostró que tanto varones como mujeres tiene un conocimiento limitado, además de ver que todo se engloba entre las edades de 20 a 29 años y de 30 a 39 años, ya que da entender que si no existe conocimiento no se puede representar bien las capacidades financieras ya que erraron en mayoría de respuestas, y por ultimo también ver que su nivel de ingresos se encontraba entre los niveles de Menos e Bs. 500 y entre Bs 500 a Bs 2000, que nos explica que recién están ingresando al mundo laboral ya que aún estudian y trabajan, lo cual nos lleva a pensar de que si no conocen al respecto son más propensos a cometer errores al momento de querer financiar algún proyecto.



## BIBLIOGRAFÍA

- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.). *Riesgo* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 22 de marzo de 2023, de <https://dle.rae.es/riesgo>
- Asfi. (2021). *El crecimiento del sistema financiero muestra la reactivación económica del país*.  
[https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA\\_DE\\_PRENSA/Notas\\_de\\_prensa/2021/SEPARATA\\_BOLIVIA\\_2021.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA_DE_PRENSA/Notas_de_prensa/2021/SEPARATA_BOLIVIA_2021.pdf)
- Asfi. (2022a). *El sistema financiero contribuye a la consolidación de la reactivación económica del país*.  
[https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA\\_DE\\_PRENSA/Notas\\_de\\_prensa/2022/SEPARATA\\_BOLIVIA\\_2022.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/ASFI/DOCS/SALA_DE_PRENSA/Notas_de_prensa/2022/SEPARATA_BOLIVIA_2022.pdf)
- Asfi. (2022b). *ASFI Bolivia—Educación Financiera—Préstamos, Otros aspectos que debe conocer*.  
<https://www.asfi.gob.bo/educacionfinanciera/Otros%20aspectos%20que%20debe%20conocer.html>
- Banco de desarrollo de América Latina. (2014). *Encuesta de medición de las capacidades financieras de los países andinos: Colombia, Ecuador, Bolivia y Perú*. CAF.  
[https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LX04-01.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-01.pdf)
- Banco Mundial. (2021). *Sector financiero* [Text/HTML]. World Bank.  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialesector/overview>
- BBVA. (s. f.). *Qué es un préstamo financiero: Tipos y diferencias con un crédito*. BBVA NOTICIAS. Recuperado 16 de marzo de 2023, de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-un-prestamo-financiero-tipos-y-diferencias-con-un-credito/>
- Blanco García, A. I. (2017). Conflictos bancarios con consumidores: ¿un mal endémico o un mal común? *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 21, 230-253.
- Ley del Código de Comercio, Pub. L. No. Ley N° 14379, 195 (1977).  
<https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/leyes/CCOM.pdf>
- Cruz López, E. N. (2016). *Los problemas de la posición de garante derivada del art. 28 del COIP para su aplicación en la práctica*.  
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6057/1/129563.pdf>
- Ibañez, M. (2019). *La educación financiera en Bolivia—Noticias—IEF*.  
<https://www.iefweb.org/es/la-educacion-financiera-en-bolivia/>
- Internacional Network Financial Education. (2011). *Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy*. <https://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>
- Landolt Hans, Fernando García & Macchi Beltran, Luis. (2017). *Informe regional Iniciativas de educación financiera en América Latina* (p. 24). <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/publicaciones/archivo20180111220048PM.pdf>



- León, J. A., Moreno, J. D., Arnal, L. A. M., Escudero, I., & Olmos, R. (2015). Baremación de una prueba estandarizada de resúmenes (RESUMeV) para los niveles de 4° y 6° de educación primaria. *Clínica y Salud*, 26(1), 49-55.  
<https://doi.org/10.1016/j.clysa.2015.01.001>
- Normas de servicios financieros, Pub. L. No. 393 21 de agosto, 167 (2013).  
[https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO\\_NORMATIVO/SERV\\_FINAN\\_/Ley\\_393.pdf](https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO_NORMATIVO/SERV_FINAN_/Ley_393.pdf)
- Martinez Fornéz, O. (s. f.). *Asesor Financiero: Alguien en quien confiar* (p. 4).  
<http://semg.info/mgyf/medicinageneral/marzo2002/220-223.pdf>
- Nueva Economía. (2019). *Educación Financiera*.  
[https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fZyflPiiOeIJ:https://nuevaeconomia.com.bo/pdfs/2019/SEP2019\\_EDUCACION\\_FINANCIERA.pdf&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=bo](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fZyflPiiOeIJ:https://nuevaeconomia.com.bo/pdfs/2019/SEP2019_EDUCACION_FINANCIERA.pdf&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=bo)
- Ochoa Alvarado, I. P., & Quiñonez Abril, A. P. (s. f.). *El crédito bancario: Un estudio de evaluación de riesgo para normalizar las decisiones sobre créditos*. [Escuela Superior Politécnica del Litoral].  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>
- OECD & Economic Commission for Latin America and the Caribbean. (2011). *Perspectivas Económicas de América Latina 2012: Transformación del Estado para el Desarrollo*. OECD. <https://doi.org/10.1787/leo-2012-es>
- Oficialía Mayor de Planificación para el Desarrollo & Dirección de Investigación e Información Municipal. (s. f.). *Diagnostico estructura e indicadores de empleo en el municipio de La Paz*. SPC Impresores S.A.  
[http://sitservicios.lapaz.bo/cartillas/otraspublicaciones/Empleo\\_2\\_2.pdf](http://sitservicios.lapaz.bo/cartillas/otraspublicaciones/Empleo_2_2.pdf)
- Opinión, B. (s. f.). *Garantes pagan deudas ajenas y pierden bienes por desinformación*. Opinión Bolivia. Recuperado 22 de marzo de 2023, de  
<https://www.opinion.com.bo/articulo/cochabamba/garantes-pagan-deudas-ajenas-pierden-bienes-desinformaci-oacute-n/20180909200400625688.html>
- Raúl Alberto Ballón. (2014). *Introducción a la medición del riesgo crediticio de las Reservas Internacionales del BCB bajo el enfoque de Basilea II*.  
<https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2016/08/52/Nota%20tecnica%20No%206.pdf>
- Reseña histórica sobre el surgimiento de la banca*. (2019).  
<http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>
- Salas, D. D. E., & Estévez, G. N. A. (2022). Influencia del sector bancario en el crecimiento económico. *Domino de las Ciencias*, 8(3), Article 3.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2842>
- Superintendencia de Bancos. (2014). *REGLAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS* (p. 41).  
<https://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/circulares/477.pdf>



- Telerama (Director). (2021, noviembre 19). ¿Qué pasa si soy garante de una persona y no paga la deuda? En *Telerama*. <https://www.facebook.com/watch/?v=903472843892762>
- Vargas Sánchez, A., & Mostajo Castelú, S. (2014). MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS BASADOS EN CALIFICACIONES INTERNAS. *Investigación & Desarrollo*, 2(14), 5-25.

## ANEXOS

### ➤ Cuestionario Realizado

#### **ENCUESTA SOBRE: EL CONOCIMIENTO QUE SE TIENE SOBRE LAS CONDICIONES DE PRÉSTAMO BANCARIO EN LA CIUDAD DE LA PAZ PARA QUE A SU VEZ SE PUEDA DETERMINAR LA IMPORTANCIA Y RIESGOS.**

**DIRIGIDA A:** Todas las personas que cuentan con una fuente laboral de cualquier índole en la ciudad de La Paz.

**OBJETIVO:** La investigación tiene como finalidad recolectar información necesaria y significativa sobre sus percepciones acerca de las condiciones de préstamo de dinero en los bancos de la ciudad con fines netamente académicos, por lo que informo que todos los datos serán recolectados netamente con fines académicos.

**INSTRUCCIONES:** marque con una “X” el inciso de su preferencia, solo puede marcar *un solo inciso* por pregunta.

- |                   |                    |               |
|-------------------|--------------------|---------------|
| 1. <b>Género:</b> | Femenino ( )       | Masculino ( ) |
| 2. <b>Edad:</b>   | 20 a 29 años ( )   |               |
|                   | 30 a 39 años ( )   |               |
|                   | 40 a 49 años ( )   |               |
|                   | 50 a 59 años ( )   |               |
|                   | Más de 60 años ( ) |               |

3. **¿A cuál de los siguientes rangos pertenece el ingreso que percibe al mes por su trabajo, actividad o negocio?**



- Menos de Bs. 500
- Bs 501 a Bs 2.000
- Bs 2.001 a Bs 3.000
- Bs 3.001 a Bs 4.000
- Bs 4.001 a Bs 7.000
- Más de Bs 7.000

**4. Actividad principal:**

- Trabajador independiente
- Trabajador dependiente
- Estudio y Trabajo

**5. ¿Usted piensa que es importante tener una educación financiera respecto al tema bancario?**

- Si
- No

**6. ¿Sabía que los bancos como: BNB, BCB, Banco Ganadero, Banco Eco futuro, Banco Unión, Banco Fassil, Banco Bisa, ¿Banco Fie y Banco Prodem habían implementado programas de educación financiera?**

- Si
- No

**7. Caso 1: Usted solicito un préstamo y está a punto de firmar el contrato. ¿Según usted cuáles son las cláusulas que se deberían tomar más en cuenta en estos casos?**

- Datos personales escritos de manera correcta., Monto del préstamo., La forma de pago., Cargos financieros., La garantía., Póliza de seguros de todo riesgo.
- Interés (tasa nominal). La garantía., Intereses moratorios.
- Interés (tasa nominal). Cargos financieros., Eventos de incumplimientos., Derechos y obligaciones de deudores., Póliza de seguros de todo riesgo.
- **Datos personales escritos de manera correcta., Monto del préstamo., La forma de pago., Interés (tasa nominal). La garantía.**
- Monto del préstamo., Cargos financieros., La garantía., Intereses moratorios., Derechos y obligaciones de deudores.



**8. Caso 2: Al solicitar un préstamo la tasa de interés es...**

- El indicador de referencia con el que operan los bancos.
- El porcentaje que recibirá por solicitarle recursos a una entidad financiera
- **El costo que debe pagar porque le prestan dinero a un determinado plazo.**

**9. Caso 3: Usted saca un préstamo de dinero de X banco, resulta que puede pagar dos meses adelantados, pero no sabe qué decisión tomar ¿Cual beneficio cree usted que tiene por pagar dos meses adelantados? O directamente no le conviene hacerlo.**

- **La entidad pregunta si quiere una reducción de la cuota o reducción del plazo del crédito**
- No le cobran intereses
- No existe algún beneficio alguno y prefiero pagar mi deuda normal cada mes

**10. Caso 4: Imagínese que usted entra en mora con su préstamo, ¿Sabe sobre qué cree que se le cobra los intereses de mora?**

- La cuota que hizo el mes pasado.
- **La cuota mensual.**
- El monto total que se debe.

**11. Caso 5: Una persona que ya liquidó su deuda de manera correcta y sin atrasos. ¿Sabe cuáles son los beneficios que obtiene por pagar su deuda de manera correcta?**

- Se considera un cliente con pleno y oportuno cumplimiento (CPOP).
- La entidad financiera brindará mejores condiciones de financiamiento.
- No generar gastos adicionales.
- **Se considera un cliente con pleno y oportuno cumplimiento (CPOP). La entidad financiera brindará mejores condiciones de financiamiento.**
- Se considera un cliente con pleno y oportuno cumplimiento (CPOP). La entidad financiera brindará mejores condiciones de financiamiento., No generar gastos adicionales.
- Se considera un cliente con pleno y oportuno cumplimiento (CPOP). No generar gastos adicionales.

**12. ¿Cuáles son los 5 factores que influyen en su puntaje de crédito?**



- Monto de la deuda, la tasa de interés más alta, número de tarjetas de crédito, morosidad, excedentes
- Ingreso, número de tarjetas de crédito, historial de pago, penalidades y ahorros
- Linda sonrisa, actitud ganadora, prometer ser más responsable, el encantamiento correcto para un puntaje de crédito.
- **Historial de pago, índice de utilización, aplicaciones de crédito nuevas, duración del uso del crédito, tipos de crédito en su historial**

**13. ¿Sabe o conoce acerca de los buros de información crediticia?**

- Si
- No

**14. Caso 6: Una persona se encuentra con problemas sobre el pago de su deuda y su asesor no le da respuestas adecuadas a su problema. ¿Sabe a dónde debe acudir para solucionar este problema para tener una posible solución clara?**

- Ir directamente con el Gerente del Banco
- **Acudir a un punto de reclamo En la entidad financiera derivada de la ASFI**
- Acudir a un centro de consulta directamente en la ASFI

**15. ¿Cree usted que tener un historial crediticio malo afecta?**

- Si
- No

**16. Caso 7: Si quisiera un préstamo, ¿cuál de los siguientes aspectos cree que debería ser importante para dar el primer paso?**

- Simplificación/agilización del trámite de la solicitud del préstamo
- Ampliación de las garantías aceptadas, formación y facilidades en cuanto al tema de préstamo
- Atención más personalizada
- Mayor transparencia en las condiciones que ofrecen las entidades en sus contratos

**17. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree que hace más difícil la obtención de un préstamo según su perspectiva?**

- Tasas de interés muy elevadas
- Las entidades piden muchos requisitos



- El trámite es muy largo
- La presentación de garantías

**18. ¿Según su opinión cual es la diferencia entre ser garante y ser codeudor?**

- El codeudor es el responsable directo de la deuda y el garante es el responsable indirecto de la deuda
- El codeudor es el responsable indirecto de la deuda y el garante es el responsable directo de la deuda.

**19. Caso 8: Existe una persona que firmó un contrato de préstamo para ser garante, pero por problemas el titular de la deuda ya no está haciendo los pagos correspondientes ¿Usted sabe qué pasa con el garante en caso de que el titular de la deuda no se haga responsable? ponga en orden los pasos que tomaría el banco**

- El garante debe encargarse de la deuda.
- El banco se hace cargo de la deuda.
- Se lleva a juicio todos los bienes de las personas que firmaron el contrato en caso de no existir personas que se hagan responsables.
- Notificaciones del banco en la cual pide al garante que se pague la deuda.
- La ASFI se hace cargo del caso.

➤ Operacionalización de Variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO/ CUESTIONARIO
Nivel de conocimiento financiero	Independiente	Es la forma en la cual las personas obtienen una percepción acerca de los productos financieros ofrecida por los bancos donde si es reducido una persona no podría determinar el	Características personales	Datos demográficos y socioeconómicos que ayudan a distinguir futuros clientes que obtendrían un préstamo.	Pregunta 1 a 4
			Conocimiento sobre educación financiera	Percepción sobre el tema de bancos.	Pregunta 5 a 7
			Habilidades o comportamiento o financiero	Conocimiento en situaciones que se pueden presentar	Pregunta 8 a 11



		riesgo o tomar decisiones financieras adecuadas la cual influye en la confianza del cliente hacia el banco.		cuando requerimos un préstamo.	
				Medición de información financiera	Pregunta 13 y 14
			Funcionalidad de la información proporcionada por el banco	Opciones para actuar ante una deficiencia de atención	Pregunta 15
				Confiabilidad bancaria	Pregunta 16
<b>Condiciones de préstamo</b>	<b>Dependiente</b>	Antes de poder conceder un préstamo bancario a alguna persona la entidad es la que se encarga de verificar la solvencia de sus clientes y la capacidad de endeudamiento que tienen tanto el titular como el garante de dicha deuda.	Capacidad de pago	Percepción del historial crediticio	Pregunta 17 y 18
				Percepción de los clientes sobre préstamos	Pregunta 19
			Carácter del cliente	Características para la obtención del crédito	Pregunta 20
			La garantía que compensa la falta de pago	Percepción de lo que pasa cuando son garantes	Pregunta 21 y 22

➤ Cálculo del tamaño de la muestra

Símbolo	Interpretación	Datos
N	Tamaño de la muestra	9,374.13
P	Probabilidad que ocurra el evento	0.5
Q	Probabilidad que no ocurra el evento	0.5
E	Error permitido	0.06
Z	Nivel de confianza	1.96
N	Tamaño de universo a estudiar	9374.13 Hab.
(N-1)	Factor de corrección por finitud	(9374.13 - 1)

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

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 9,374}{0,0036 \times 9,373 + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{9002,91}{33,74 + 0,9604}$$



$$n = \frac{9002,91}{34,70}$$

$$n = 259,42$$

Muestra estratificada**			
Criterio/Género	Población	%	n
Masculino	4,499.58	48%	124
Femenino	4,874.55	52%	135
Total	9,374.13	100%	259.00

➤ Cálculo del alfa de cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	259	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	259	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.755	9