

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“INFLUENCIA DE LA CULTURA FINANCIERA EN LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 - 2014”

Tesis presentada por el Bachiller:

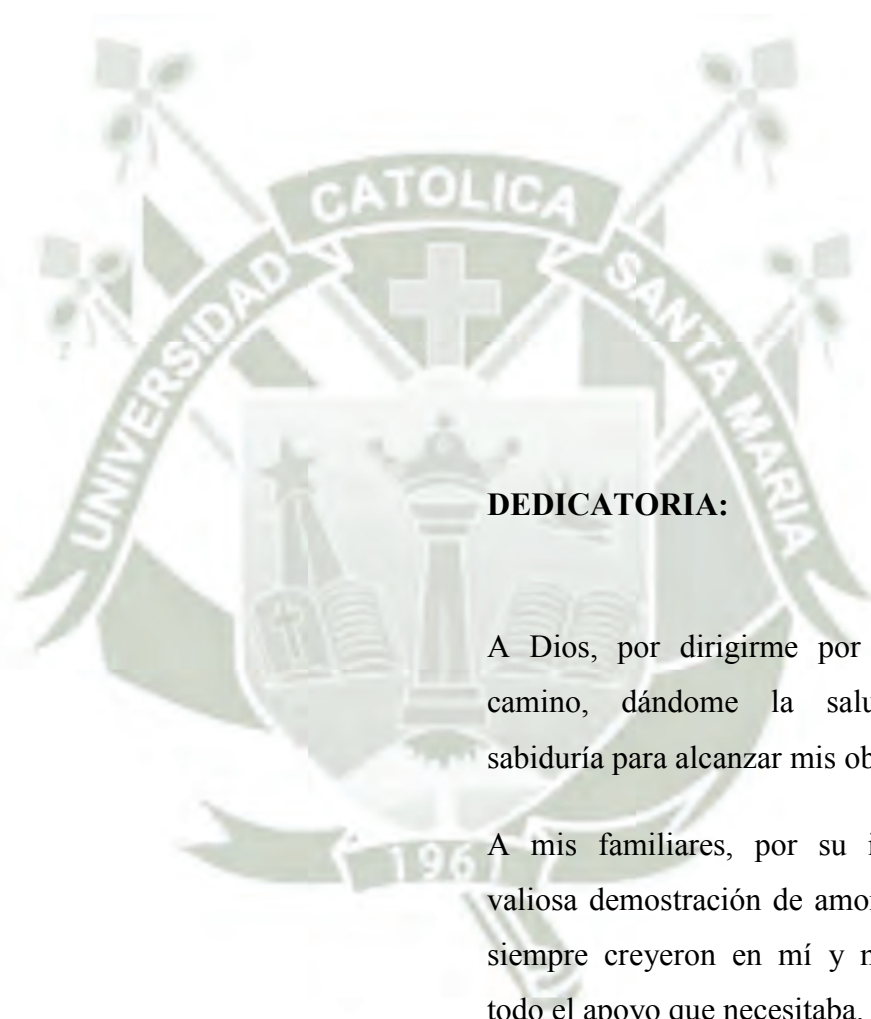
JAIME FREDY SÁNCHEZ ADVÍNCULA

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AREQUIPA – PERÚ

2016



DEDICATORIA:

A Dios, por dirigirme por el mejor camino, dándome la salud y la sabiduría para alcanzar mis objetivos.

A mis familiares, por su infinita y valiosa demostración de amor, quienes siempre creyeron en mí y me dieron todo el apoyo que necesitaba.



AGRADECIMIENTO:

A todas las personas que contribuyeron en la realización y mejora continua del presente trabajo de investigación, y desde luego, al jurado dictaminador.

¡Muchas Gracias!



EPIGRAFE:

“Lo más importante respecto a cualquier empresa es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho”

Peter F. Drucker

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	01
INFORME DE INVESTIGACIÓN	03
CAPÍTULO I: CULTURA FINANCIERA DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA AREQUIPA	04
1.1 Identificación de las principales características de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa	04
1.1.1 Conocimientos creencias, habilidades, actitudes y comportamientos financieros que tienen los empleados y pensionistas del sector público	04
1.1.2 Nivel de conocimiento sobre los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación los empleados y pensionistas del sector público	34
CAPÍTULO II: EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA AREQUIPA	58
2.1 Productividad sobre los productos financieros	58
2.2 Productividad sobre la cartera de créditos	67
2.3 Productividad sobre los créditos otorgados	75
2.4 Establecimiento de la relación existente entre la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos, sobre la base de los resultados encontrados	82

CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	88
INFORMATOGRAFÍA	91
ANEXOS	92
Anexo N° 1: Plan de tesis	93
Anexo N° 2: Instrumento de levantamiento de información	127
Anexo N° 3: Matriz de consistencia	133
Anexo N° 4: Estructura de la Muestra de Investigación	137



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 1: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según importancia que tiene para ellos el ahorrar una parte de su remuneración o pensión: 2014.	04
TABLA N° 2: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según el porcentaje de su remuneración o pensión que destinan al ahorro: 2014.	07
TABLA N° 3: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa que ahorran según destino de los fondos que destinan al ahorro: 2014.	10
TABLA N° 4: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según lleven o no un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendrán en dicho periodo de tiempo: 2014.	13
TABLA N° 5: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la nación– Agencia Arequipa según importancia que tiene para ellos tener acceso al crédito bancario: 2014.	16
TABLA N° 6: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según hayan o no recibido créditos bancarios: 2014.	19

TABLA N° 7: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa que han recibido créditos bancarios según se retrasen o no en el pago de sus deudas: 2014.	22
TABLA N° 8: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según tengan o no tarjetas de crédito: 2014.	25
TABLA N° 9: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según acciones que creen debieran tomar en el futuro: 2014.	28
TABLA N° 10: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según decisión de amortizar una parte adicional de la deuda al final del año, en caso de que hubiera accedido a un crédito hipotecario: 2014.	31
TABLA N° 11: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de poder acceder y recibir préstamos Multired en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	34
TABLA N° 12: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según hayan o no solicitado y recibido Préstamos Multired en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	37
TABLA N° 13: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de poder acceder y recibir tarjetas de crédito Mastercard en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	40

TABLA N° 14: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según haya o no solicitado y recibido tarjetas de crédito Mastercard en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	43
TABLA N° 15: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de poder acceder y recibir créditos hipotecarios en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	46
TABLA N° 16: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según hayan o no solicitado y recibido créditos hipotecarios en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	49
TABLA N° 17: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de que las tasas de interés que les cobra el Banco de la Nación por otorgarles un préstamo o crédito hipotecario son menores en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras: 2014.	52
TABLA N° 18: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según la opinión que tienen sobre el grado de conocimiento de los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación: 2014.	55
TABLA N° 19: Cantidad de Préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.	58

TABLA N° 20: Cantidad de tarjetas de crédito promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	61
TABLA N° 21: Cantidad de créditos hipotecarios promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 - 2014.	64
TABLA N° 22: Nivel de cartera promedio en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014 (en Soles)	67
TABLA N° 23: Nivel de cartera promedio en Tarjetas de Crédito colocadas por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014 (en Soles)	70
TABLA N° 24: Nivel de cartera promedio en Créditos Hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014 (en Soles)	72
TABLA N° 25: Monto promedio de los Préstamos Multired del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014 (en Soles).	75
TABLA N° 26: Monto promedio de endeudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las Tarjetas de Crédito que utilizan. Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014 (en Soles).	78
TABLA N° 27: Monto promedio de los Créditos Hipotecarios otorgados por el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.	80

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	Pág.
GRÁFICA N° 1: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según importancia que tiene para ellos el ahorrar una parte de su remuneración o pensión: 2014.	05
GRÁFICA N° 2: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según el porcentaje de su remuneración o pensión que destinan al ahorro: 2014.	08
GRÁFICA N° 3: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa que ahorran según destino de los fondos que destinan al ahorro: 2014.	11
GRÁFICA N° 4: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según lleven o no un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendrán en dicho periodo de tiempo: 2014.	14
GRÁFICA N° 5: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según importancia que tiene para ellos tener acceso al crédito bancario: 2014.	17
GRÁFICA N° 6: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según hayan o no recibido créditos bancarios: 2014.	20

GRÁFICA N° 7: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa que han recibido créditos bancarios según se retrasen o no en el pago de sus deudas: 2014.	23
GRÁFICA N° 8: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según tengan o no tarjetas de crédito: 2014.	26
GRÁFICO N° 9: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación– Agencia Arequipa según acciones que creen debieran tomar en el futuro: 2014.	29
GRÁFICA N° 10: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa según decisión de amortizar una parte adicional de la deuda al final del año, en caso de que hubiera accedido a un crédito hipotecario: 2014.	32
GRÁFICA N° 11: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de poder acceder y recibir préstamos Multired en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	35
GRÁFICA N° 12: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según hayan o no solicitado y recibido Préstamos Multired en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	38
GRÁFICA N° 13: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de poder acceder y recibir tarjetas de crédito Mastercard en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	41

GRÁFICA N° 14: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según haya o no solicitado y recibido tarjetas de crédito Mastercard en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	44
GRÁFICA N° 15: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de poder acceder y recibir créditos hipotecarios en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	47
GRÁFICA N° 16: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según hayan o no solicitado y recibido créditos hipotecarios en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	50
GRÁFICA N° 17: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según tengan o no conocimiento de que las tasas de interés que les cobra el Banco de la Nación por otorgarles un préstamo o crédito hipotecario son menores en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras: 2014.	53
GRÁFICA N° 18: Distribución de los empleados y pensionistas del sector público según la opinión que tienen sobre el grado de conocimiento de los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación: 2014.	56
GRÁFICA N° 19: Cantidad de Préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.	59

GRÁFICA N° 20: Cantidad de tarjetas de crédito promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.	62
GRÁFICA N° 21: Cantidad de créditos hipotecarios promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 - 2014.	65
GRÁFICA N° 22: Nivel de cartera promedio en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014 (en Soles)	68
GRÁFICA N° 23: Nivel de cartera promedio en Tarjetas de Crédito colocadas por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014 (en Soles)	71
GRÁFICA N° 24: Nivel de cartera promedio en Créditos Hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014 (en Soles)	73
GRÁFICA N° 25: Monto promedio de los Préstamos Multired del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014 (en Soles).	76
GRÁFICA N° 26: Monto promedio de endeudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las Tarjetas de Crédito que utilizan. Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014 (en Soles).	79
GRÁFICA N° 27: Monto promedio de los Créditos Hipotecarios otorgados por el Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.	81

LISTA DE ABREVIATURAS

BN: Banco de la Nación

FMI: Fondo Monetario Internacional

IMF: Instituciones de Microfinanzas

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

La hipótesis de investigación fue verificada, ya que la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, influye en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

Se trata de una investigación relacional, de campo y documental, y diacrónica. Las unidades de análisis son los clientes del Banco de la Nación (empleados y pensionistas del sector público) y los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

El estudio concluye que:

1. La cultura financiera de la mayor parte de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa son las siguientes: consideran que no es importante ahorrar una parte de su remuneración o pensión y no tienen conocimiento acerca de la posibilidad de acceder a un Préstamo Multired, a Tarjetas de Crédito y a créditos hipotecarios en el Banco de la Nación, y no lo han solicitado ni recibido. Además, opinan que los productos financieros que ofrece el Banco de la Nación no son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público.
2. La evaluación de los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación - Agencia Arequipa, nos muestra una productividad decreciente sobre los productos financieros, la cartera de créditos y sobre los créditos otorgados.
3. Los resultados de la investigación establecen la existencia de una relación entre la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos. Los resultados encontrados muestran que la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, influye en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

SUMMARY

This research aims to analyze the influence of the financial culture of customers served by the Banco de la Nacion - Arequipa Agency, levels of productivity Technical Operating Credit.

The research hypothesis was verified, since the financial literacy of customers of Banco de la Nacion - Arequipa Agency influences productivity levels of the Operational Technical Credits.

It is a relational research, field and documentary, and diachronic. The units of analysis are the clients of Banco de la Nacion (employees and pensioners in the public sector) and Operational Technical Credits National Bank - Arequipa Agency.

The study concludes that:

1. The financial culture of the majority of customers served by the Banco de la Nacion - Agency Arequipa are: do not consider it important to save a portion of their compensation or pension and have no knowledge about the possibility of accessing a Loan Multired, credit cards and mortgage loans in the Bank of the Nation, and they have not requested or received. In addition, they believe that financial products offered by the National Bank are not known by most employees and / or public sector pensioners.
2. The evaluation of the productivity levels of the Operational Technical credits National Bank - Arequipa Agency, shows declining productivity on financial products, the credit portfolio and loans granted.
3. The results of the investigation established the existence of a relationship between financial literacy of customers served by the Banco de la Nacion - Arequipa Agency and productivity levels Technical Operating Credit. The results show that the financial culture of customers of Banco de la Nacion - Arequipa Agency influences productivity levels of the Operational Technical Credits.

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación sobre el que versa esta tesis, *la influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014*, es muy relevante, dado que contribuye en la delimitación teórica y práctica, de cómo la generación de cambios importantes en la cultura financiera de los clientes de las instituciones bancarias, puede contribuir a mejorar de forma progresiva los niveles de productividad del personal profesional de una determinada entidad bancaria, y esto es una cuestión de fondo y no de forma.

Es relevante señalar que la cultura financiera y la productividad del personal de las instituciones bancarias es un tema que, para el investigador, genera una motivación muy especial, tomando en cuenta la labor que realiza en la gestión económica y financiera de la Macro Región V (Arequipa) del Banco de la Nación, incluyendo la Agencia Arequipa. Es precisamente, en la labor diaria y la experiencia vivida, que se ha logrado explorar el tema de investigación y el problema de investigación planteado, los cuales están enmarcados en un determinado periodo de tiempo (2012 - 2014) y espacio (Agencia Arequipa del Banco de la Nación). Además, la motivación por el tema de estudio tiene razones académicas y profesionales. La razón académica reside en establecer conclusiones con respecto a la influencia de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos. La razón profesional tiene que ver con la utilidad práctica de este trabajo y con el compromiso ético que explica la selección del tema de estudio.

La exploración para la selección del tema de estudio y la determinación del problema de investigación se realizó tomando en cuenta el hecho de que el Banco de la Nación sólo puede ofertar productos y servicios financieros a los empleados y pensionistas del sector público. En este contexto, la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación estaría asociada a los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

Por otro lado, es relevante señalar que una gran ventaja y mérito de la investigación radica en que, para medir la variable cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, ha sido necesario obtener información primaria, recogida especialmente para realizar la presente investigación.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las consideraciones mencionadas, la formulación del problema general de la investigación fue la siguiente:

¿Cuál es la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos?

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

Se trata de una investigación de campo, documental, y diacrónica. El nivel de investigación indica que se trata de una investigación explicativa. Las unidades de análisis son los clientes que atiende el Banco de la Nación (personal y empleados del sector público) y los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

Se utilizaron las técnicas de la observación documental y la encuesta, y como instrumentos la ficha de observación documental y el cuestionario.



INFORME DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

CULTURA FINANCIERA DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA

1.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA FINANCIERA DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA

Esta parte responde al cumplimiento del primer objetivo específico de la investigación.

1.1.1 CONOCIMIENTOS, CREENCIAS, HABILIDADES, ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS QUE TIENEN LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO

TABLA N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA SEGÚN IMPORTANCIA QUE TIENE PARA ELLOS EL AHORRAR UNA PARTE DE SU REMUNERACIÓN O PENSIÓN: 2014.

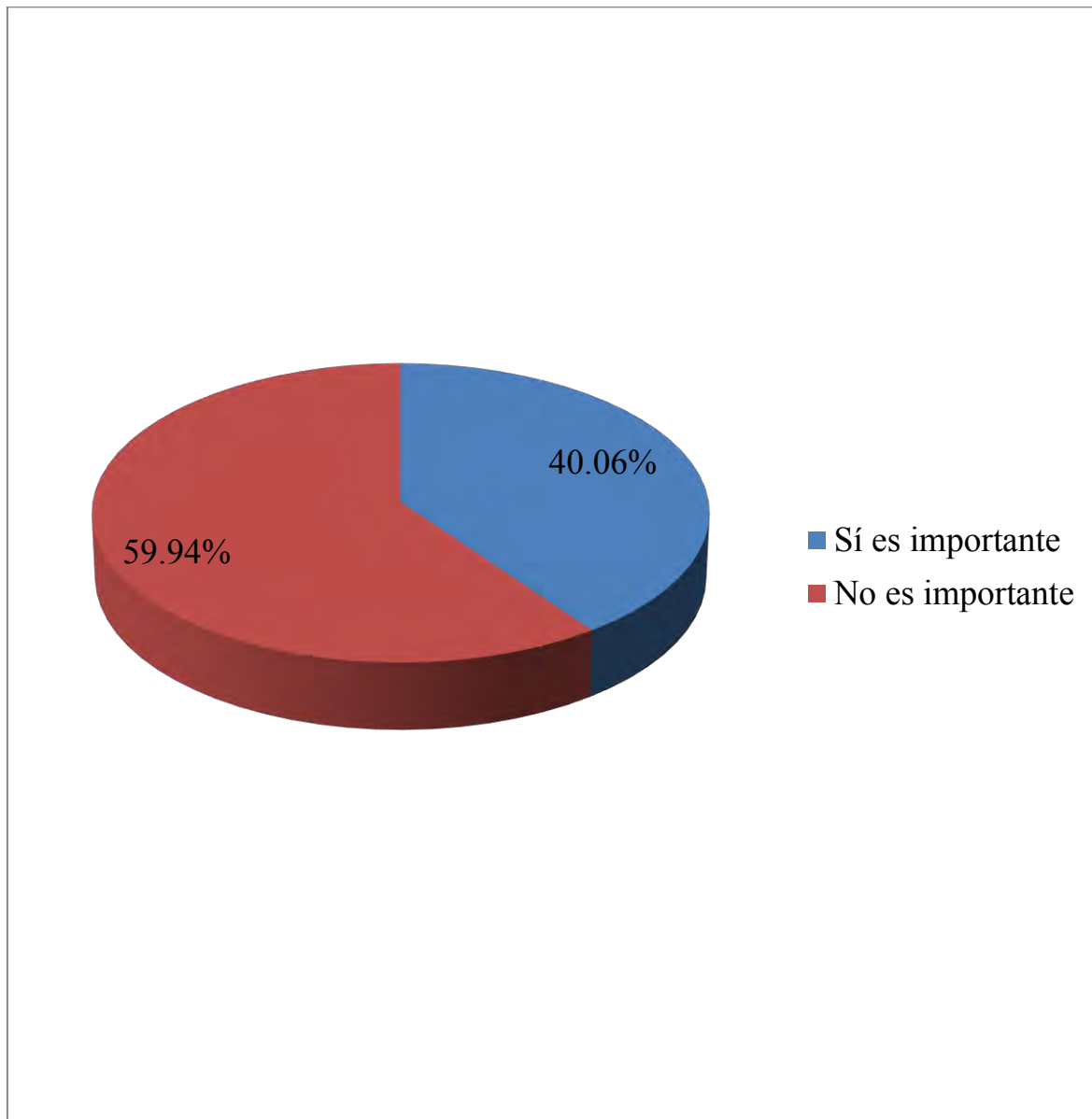
Importancia que tiene ahorrar una parte de la remuneración o pensión	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí es importante	129	40,06 %
No es importante	193	59,94 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA SEGÚN IMPORTANCIA QUE TIENE PARA ELLOS EL AHORRAR UNA PARTE DE SU REMUNERACIÓN O PENSIÓN: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 1 muestran que para el 59,94% de empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa (debido a que tienen una cuenta para poder cobrar su remuneración o pensión), no es importante ahorrar una parte de su remuneración o pensión, según sea el caso. Sólo el 40,06% señala que sí es importante ahorrar una parte de su remuneración o pensión.

Estos resultados reflejan actitudes y comportamientos financieros no apropiados, sobre todo para los empleados públicos, dado que generalmente las remuneraciones superan largamente a las pensiones (que reciben las personas que se jubilaron o cesaron en el sector público) en términos monetarios.

Por otro lado, el hecho de que la mayoría de empleados públicos considere que no es importante ahorrar una fracción de su remuneración, contribuye a limitar o minimizar las posibilidades reales de que estas personas puedan realizar algún tipo de inversión en el futuro, lo cual aumenta el grado de incertidumbre acerca de la capacidad económica y financiera que puedan tener estas personas al momento de jubilarse, afectando negativamente su calidad de vida, dadas las diferencias significativas que existe, en general, entre una remuneración y una pensión (ya sea en la ONP o en una AFP).

Por lo tanto, este aspecto de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación es negativo, dado que la mayoría considera que no es importante destinar por lo menos una fracción pequeña de su remuneración al ahorro, con fines de realizar inversiones, o inclusive, para poder utilizarlo en caso de tener que enfrentar una emergencia o problema financiero imprevisto.

TABLA N° 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN EL PORCENTAJE DE SU REMUNERACIÓN O PENSIÓN QUE DESTINAN AL AHORRO: 2014.

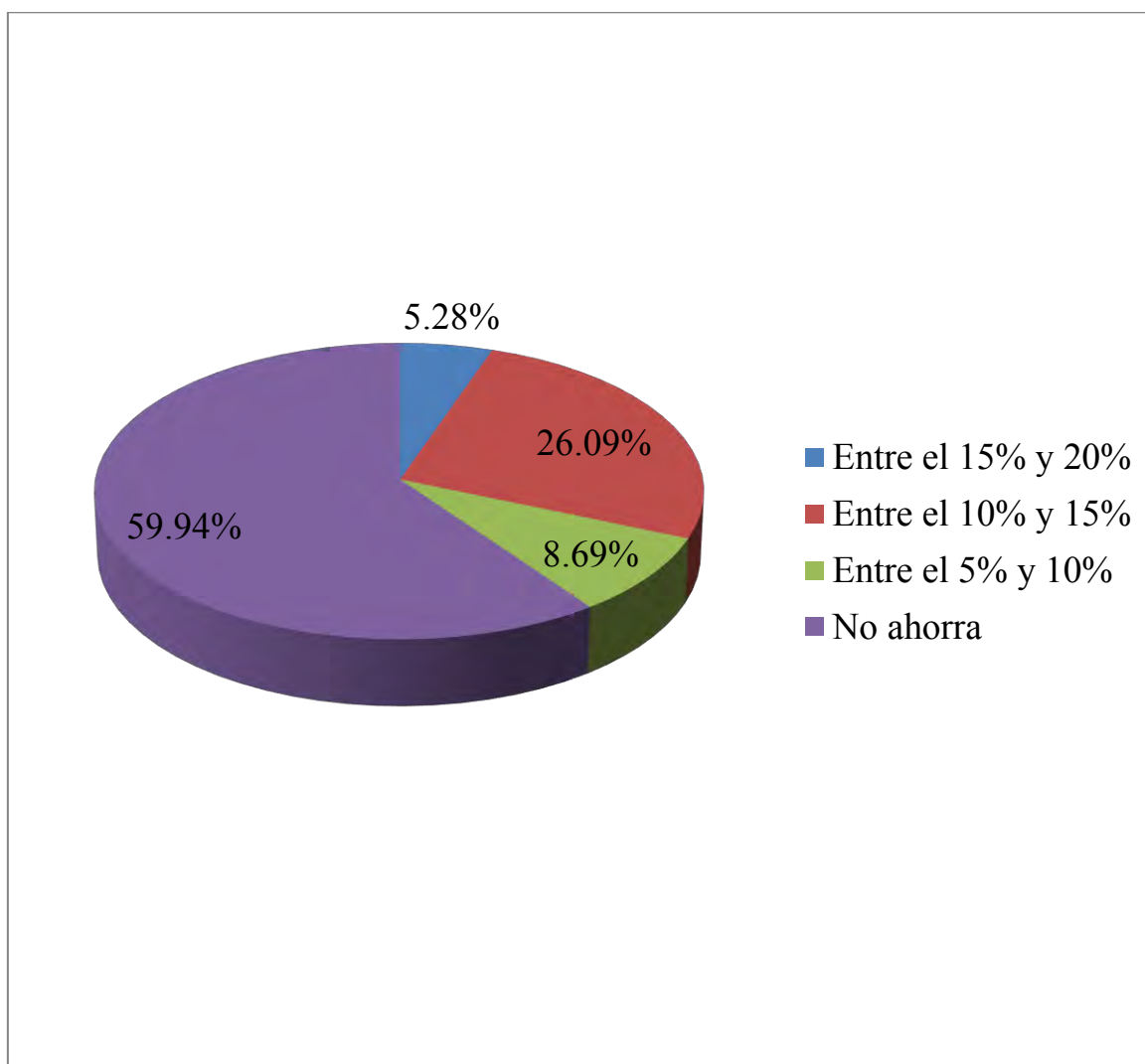
Porcentaje de la remuneración o pensión que destinan al ahorro	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Entre el 15% y 20%	17	5,28 %
Entre el 10% y 15%	84	26,09 %
Entre el 5% y 10%	28	8,69 %
No ahorra	193	59,94 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN EL PORCENTAJE DE SU REMUNERACIÓN O PENSIÓN QUE DESTINAN AL AHORRO: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 2 muestran que el 59,94% de empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa no destinan nada de su remuneración o pensión al ahorro. En este caso, la Propensión Marginal al Consumo (PMg C) es igual a 1. Sólo el 26,09% de empleados y pensionistas del sector público, destina entre el 10% al 15% de su remuneración o pensión al ahorro. Asimismo, el 8,69% destina entre el 5% y 10% de su remuneración o pensión al ahorro, y, apenas el 5,28% destina entre el 15 y 20% de su remuneración o pensión al ahorro, que es un porcentaje acorde a las actitudes y comportamientos que tienen, en promedio, los empleados públicos y pensionistas de varios países desarrollados, como por ejemplo, en Suiza, Suecia, Dinamarca y Holanda.

Por lo tanto, este aspecto de la cultura financiera de la mayor parte de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, también es negativo.

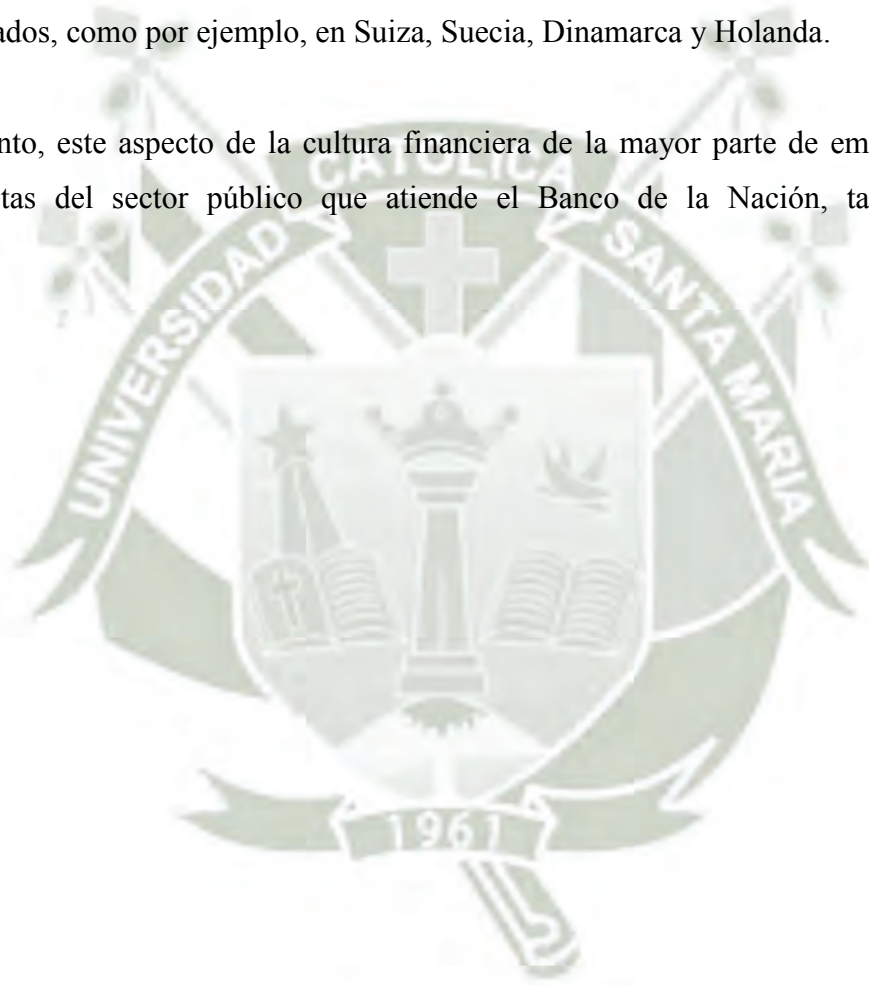


TABLA N° 3

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA QUE AHORRAN SEGÚN DESTINO DE LOS FONDOS QUE DESTINAN AL AHORRO: 2014.

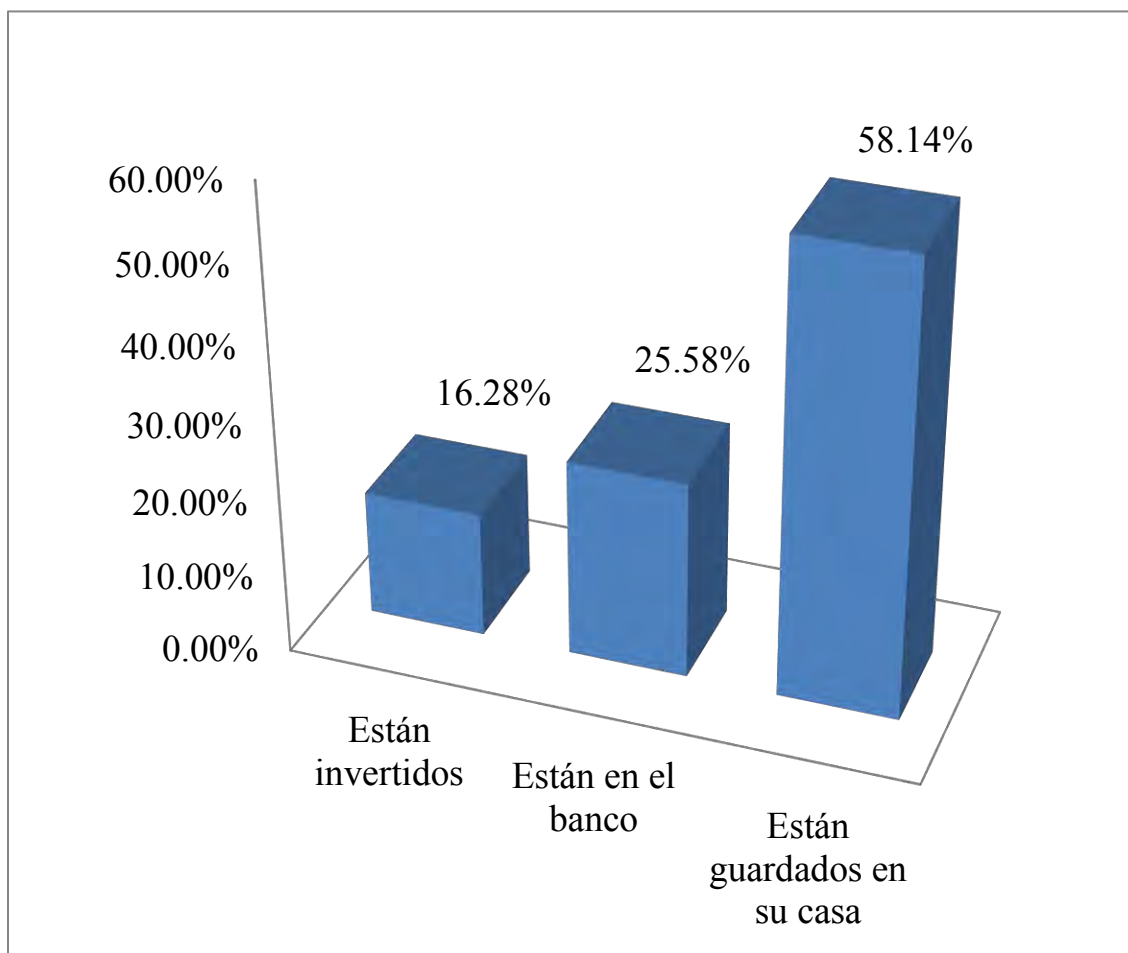
Destino de los fondos que se destinan al ahorro	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Están invertidos	21	16,28 %
Están en el banco	33	25,58 %
Están guardados en su casa	75	58,14 %
Total	129	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 3

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA QUE AHORRAN SEGÚN DESTINO DE LOS FONDOS QUE DESTINAN AL AHORRO: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 3 muestran que el 58,14% de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa que ahorran un porcentaje de su remuneración o pensión, tienen los fondos guardados en su casa. En general, estas no son buenas actitudes ni comportamientos financieros adecuados, sobre todo, porque el ahorro del dinero en esta modalidad no es eficiente (no gana intereses y no genera utilidades ni rentas). Además, en una ciudad como Arequipa, estas familias pueden ser inclusive víctimas de robos, tal como viene ocurriendo en varias ciudades del país (especialmente Lima, Trujillo, Chiclayo, etc.).

Por otro lado, sólo el 25,58% (alrededor de la cuarta parte) de empleados y pensionistas del sector público que ahorra, tiene el dinero depositado en cuentas de ahorros, la cual si es una buena modalidad de ahorro, especialmente cuando se trata de depósitos a plazo fijo, dado que permite ganar más intereses. Finalmente, sólo el 16,28% de empleados y pensionistas del sector público tiene el dinero invertido. Esta modalidad es buena sólo si la persona tiene experiencia o conoce bien el tipo de inversión que está realizando; de lo contrario, sería contraproducente. Esto es relevante señalar, en la medida, que la mayoría de empleados y pensionistas se dedican fundamentalmente a laborar para el Estado, y son pocos los que verdaderamente están suficientemente capacitados para administrar y gestionar Micro y Pequeñas Empresas de forma rentable y sostenible en el tiempo.

Por lo tanto, este aspecto de la cultura financiera de la mayor parte de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, lamentablemente, también es negativo.

TABLA N° 4

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA, SEGÚN LLEVEN O NO UN PRESUPUESTO QUINCENAL O MENSUAL DE LOS GASTOS QUE TENDRÁN EN DICHO PERIODO DE TIEMPO: 2014.

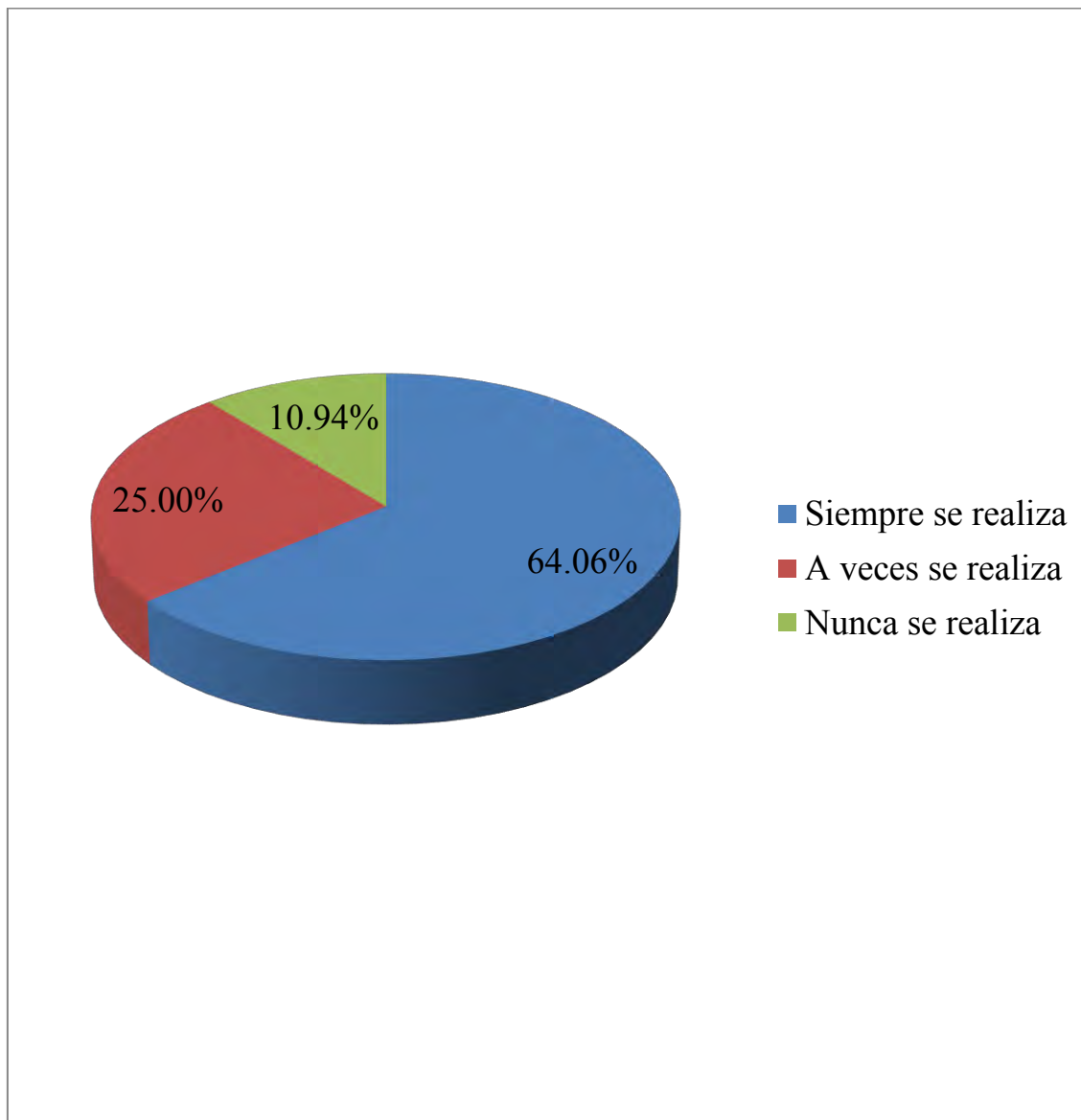
Presupuesto quincenal o mensual de los gastos realizados	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Siempre se realiza	26	8,07 %
A veces se realiza	81	25,16 %
Nunca se realiza	215	66,77 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 4

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN LLEVENO NO UN PRESUPUESTO QUINCENAL O MENSUAL DE LOS GASTOS QUE TENDRÁN EN DICHO PERIODO DE TIEMPO: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 4 muestran que el 66,77% (alrededor de dos tercias partes) de empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación –Agencia Arequipa, nunca elabora un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que realizan. Este tipo de actitudes y comportamientos financieros no son apropiados, reflejándose una cultura financiera con serias limitaciones. Asimismo, el 25,16% señala que sólo a veces elabora un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que realizan.

Sólo el 8,07% de empleados y pensionistas del sector público indica que siempre elabora un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que realizan.

Este aspecto de la cultura financiera de la mayoría de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, también es negativo.

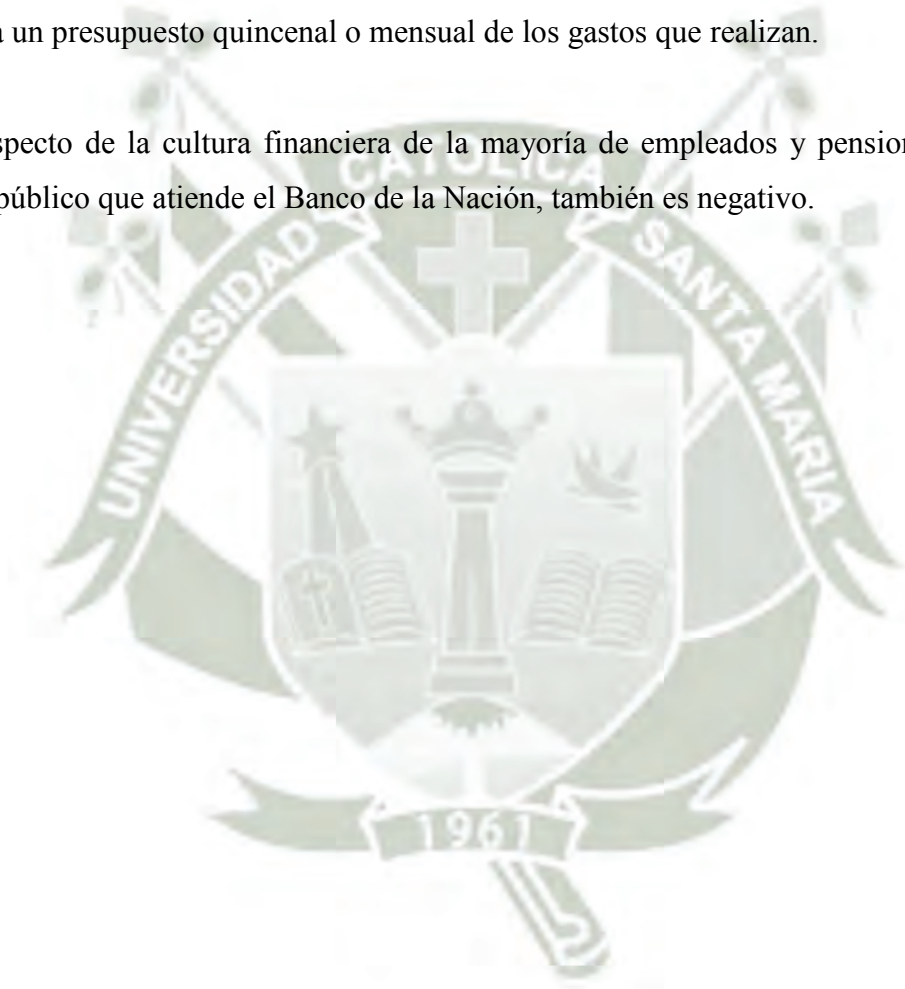


TABLA N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN IMPORTANCIA QUE TIENE PARA ELLOS TENER ACCESO AL CRÉDITO BANCARIO: 2014.

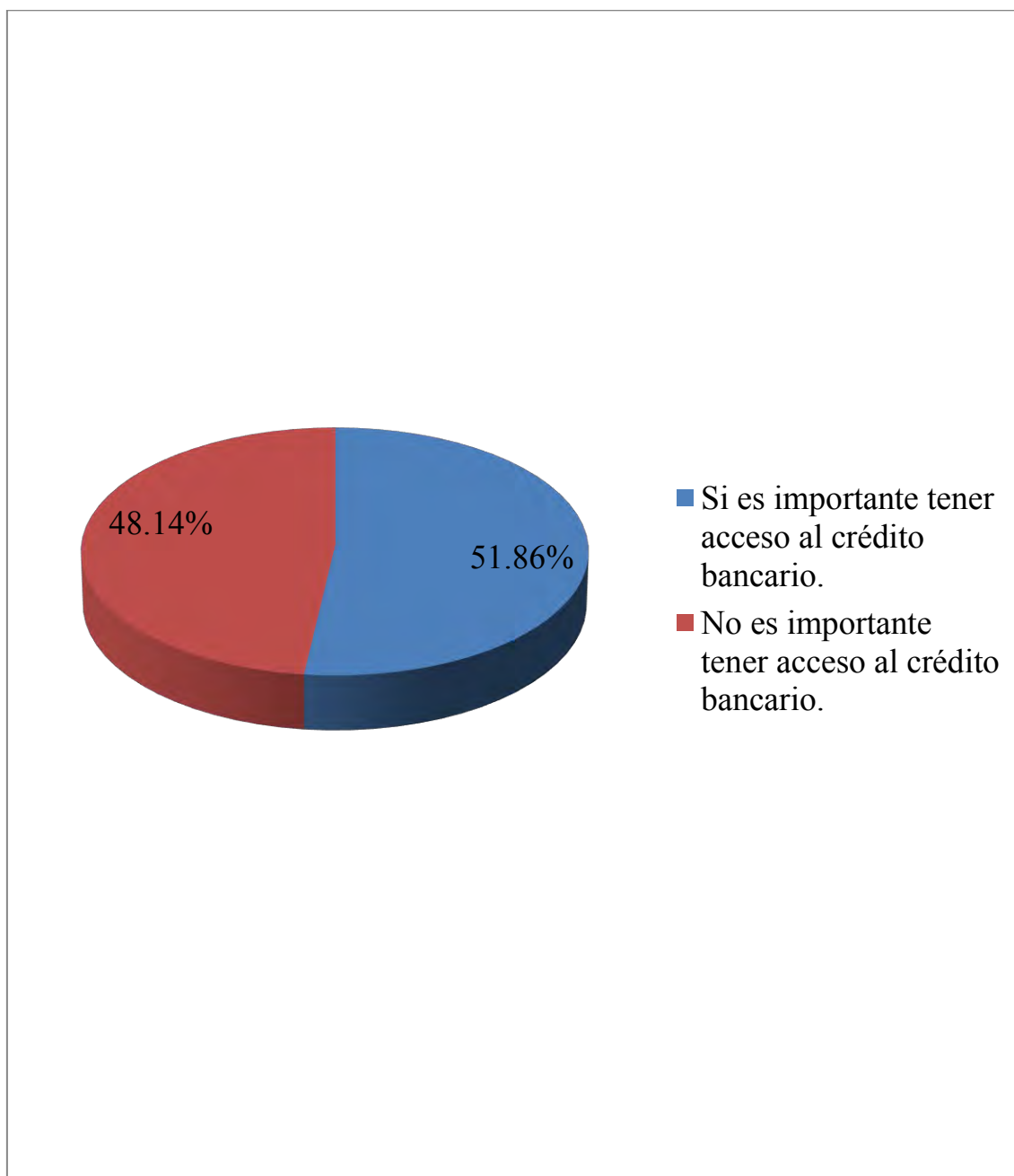
Importancia que tiene poder acceder al crédito bancario	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Si es importante tener acceso al crédito bancario.	167	51,86 %
No es importante tener acceso al crédito bancario.	155	48,14 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN IMPORTANCIA QUE TIENE PARA ELLOS TENER ACCESO AL CRÉDITO BANCARIO: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 5 muestran que el 51,86% de empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, señala que sí es importante tener acceso al crédito bancario y el 48,14% indica que no es importante.

Al respecto, llama la atención que cerca de la mitad de empleados y pensionistas del sector público, señale que no es importante tener acceso al crédito bancario. Este hecho, definitivamente termina afectando los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación, sobre todo, tomando en cuenta que esta institución bancaria sólo puede otorgar préstamos y créditos a los empleados y pensionistas del sector público, lo cual no puede hacer con personas que no sean empleados o pensionistas del sector público, es decir, que no compite con la banca comercial.

Esta creencia financiera de cerca de la mitad de los empleados y pensionistas del sector público es un aspecto negativo de la cultura financiera que tienen una parte importante del mercado meta del Banco de la Nación.

TABLA N° 6

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN HAYAN O NO RECIBIDO CRÉDITOS BANCARIOS: 2014.

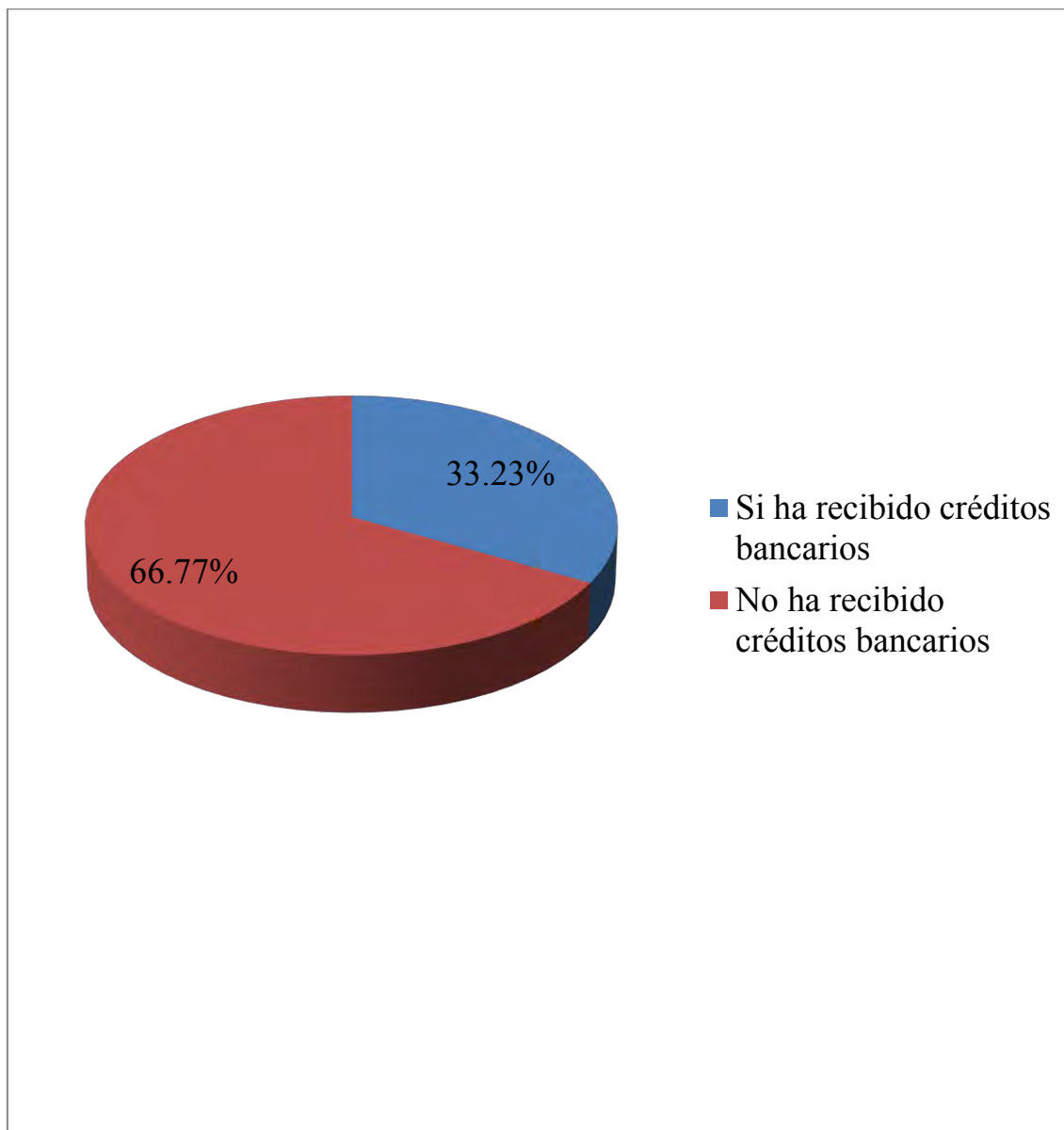
Condición de haber recibido o no créditos bancarios	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Si ha recibido créditos bancarios	107	33,23 %
No ha recibido créditos bancarios	215	66,77 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 6

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN HAYAN O NO RECIBIDO CRÉDITOS BANCARIOS: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 6 muestran que el 66,77% (alrededor de dos tercias partes) de empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, aún no ha recibido créditos bancarios. Sólo el 33,23% (alrededor de la tercera parte) de empleados y pensionistas del sector público ha recibido créditos bancarios.

En este caso específico de haber o no recibido créditos bancarios, para el caso de los empleados y pensionistas del sector público, hay dos casos puntuales:

- a) Los casos en que el empleado o pensionista público pudiendo acceder al crédito bancario, no lo hace, teniendo acceso, por lo menos en el Banco de la Nación, especialmente en los casos en que verdaderamente requiere del acceso al crédito, debido fundamentalmente a un conjunto de actitudes y comportamientos financieros que tiene.
- b) Los casos en que el empleado o pensionista público pudiendo acceder al crédito bancario, no lo hace, teniendo acceso, por lo menos en el Banco de la Nación, debido a la falta de conocimientos financieros y a una creencia financiera, consistente en creer que no es bueno prestarse del banco por temor a tener algunos inconvenientes para poder pagar, o simplemente, lo que se conoce en economía como: aversión al riesgo, y en este caso concreto, aversión al riesgo de solicitar un crédito bancario, a pesar, en muchos casos, de realmente necesitar acceder al crédito, sobre todo, para resolver problemas de tipo financiero que puede enfrentar en determinado momento y bajo ciertas circunstancias, el el empleado o pensionista público.

Este aspecto de la cultura financiera de la mayoría de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, definitivamente es negativo.

TABLA N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA QUE HAN RECIBIDO CRÉDITOS BANCARIOS SEGÚN SE RETRASEN O NO EN EL PAGO DE SUS DEUDAS: 2014.

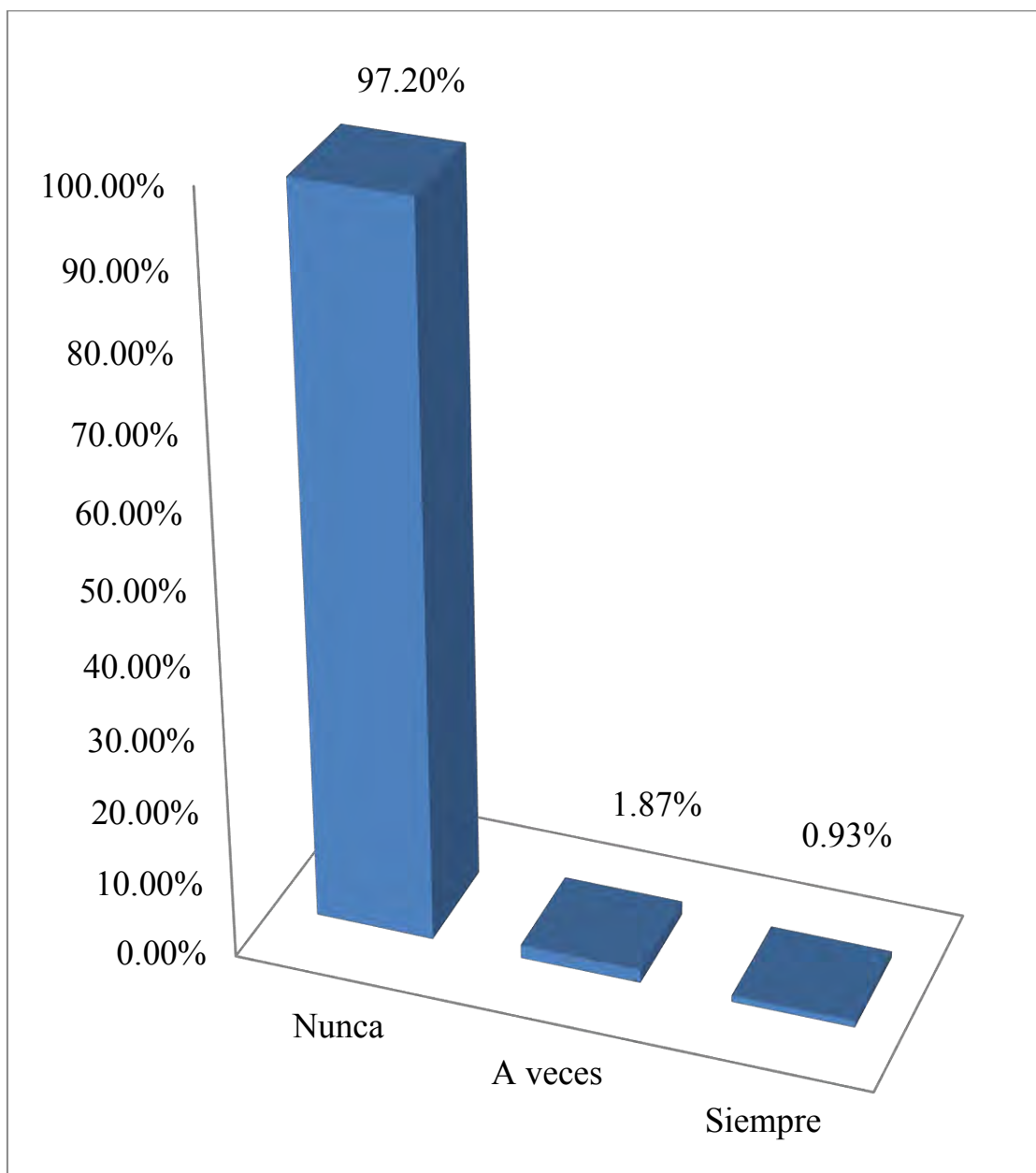
Retraso en el pago de sus deudas	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Nunca	104	97,20 %
A veces	02	1,87 %
Siempre	01	0,93 %
Total	107	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA QUE HAN RECIBIDO CRÉDITOS BANCARIOS SEGÚN SE RETRASEN O NO EN EL PAGO DE SUS DEUDAS: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 7 muestran que el 97,20% de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, nunca se retrasa en el pago de sus deudas. Esto es explicable por el hecho de que los préstamos de consumo que otorga el Banco de la Nación son a servidores públicos, y por lo tanto, el Banco tiene asegurada la forma de pago mediante la afectación a la cuenta de ahorros que mantiene el cliente en la entidad. No obstante, el otorgamiento del crédito se determina por la capacidad de pago del solicitante, la que a su vez está definida por su flujo de caja y antecedentes crediticios. Esta modalidad crediticia es uno de los activos generadores de mayor contribución al margen financiero del Banco.

El 1,87% que a veces se retrasa y el 0,93% que siempre se retrasa en el pago de sus deudas, para el año 2015, corresponden a préstamos otorgados a profesores que fueron afectados por la reforma magisterial.

Por lo tanto, la calidad de la cartera de créditos del Banco de las Nación – Agencia Arequipa se caracteriza por tener un bajo nivel de morosidad.

TABLA N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN TENGAN O NO TARJETAS DE CRÉDITO: 2014.

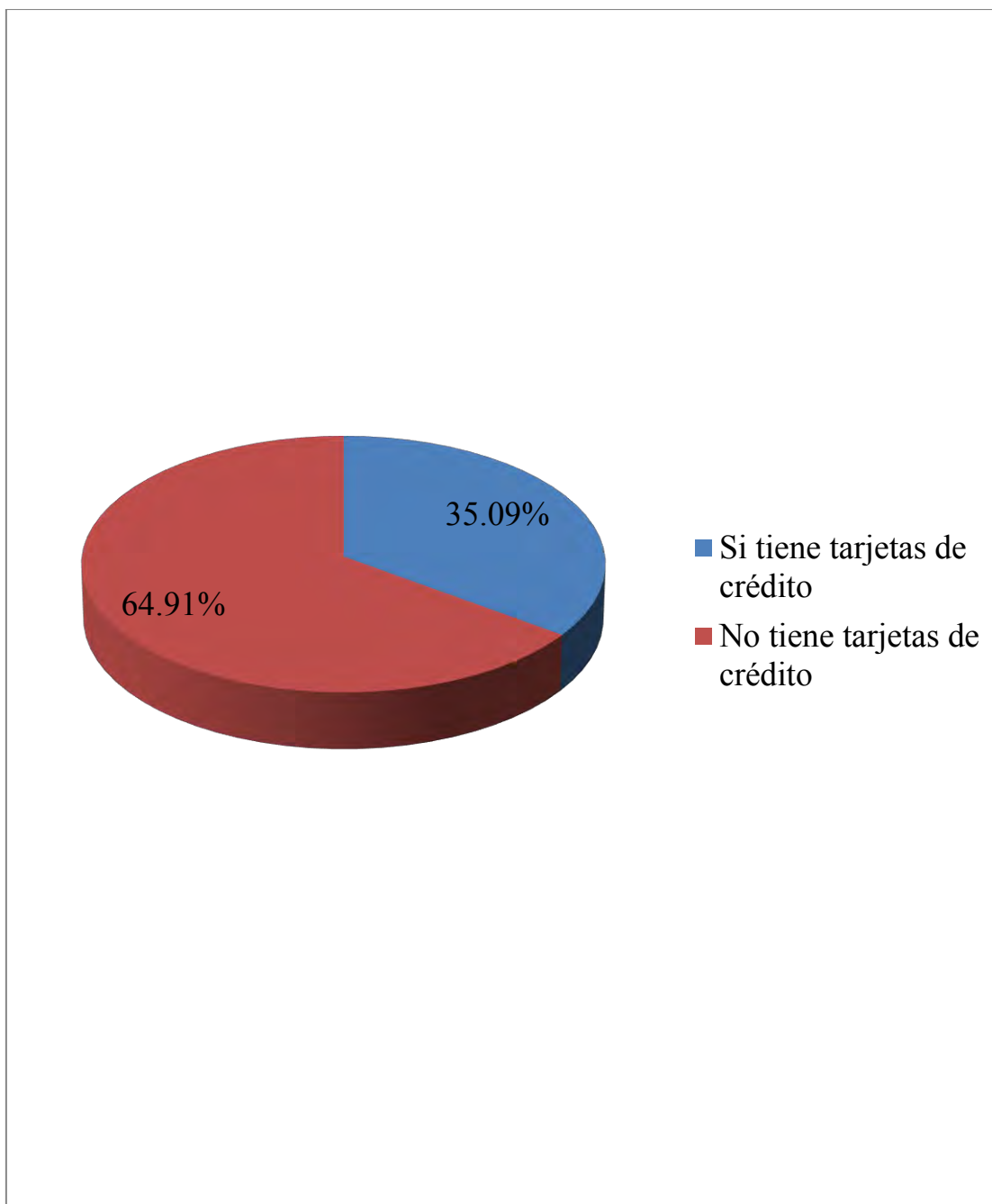
Tenencia o no de tarjetas de crédito	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Si tiene tarjetas de crédito	113	35,09 %
No tiene tarjetas de crédito	209	64,91 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN TENGAN O NO TARJETAS DE CRÉDITO: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 8 muestran que el 64,91% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no tiene tarjetas de crédito. Sólo el 35,09% (apenas un poco más de la tercera parte) señala que tiene tarjetas de crédito.

Es probable que exista cierto grado de desconocimiento en muchos empleados y pensionistas del sector público, con respecto a la posibilidad de acceder y hacer uso de tarjetas de crédito. Queda claro que esto es mucho más evidente con respecto a la posibilidad de acceder a una tarjeta de crédito en el Banco de la Nación.

Este aspecto de la cultura financiera de la mayoría de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, es negativo.



TABLA N° 9

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN ACCIONES QUE CREEN DEBIERAN TOMAR EN EL FUTURO: 2014.

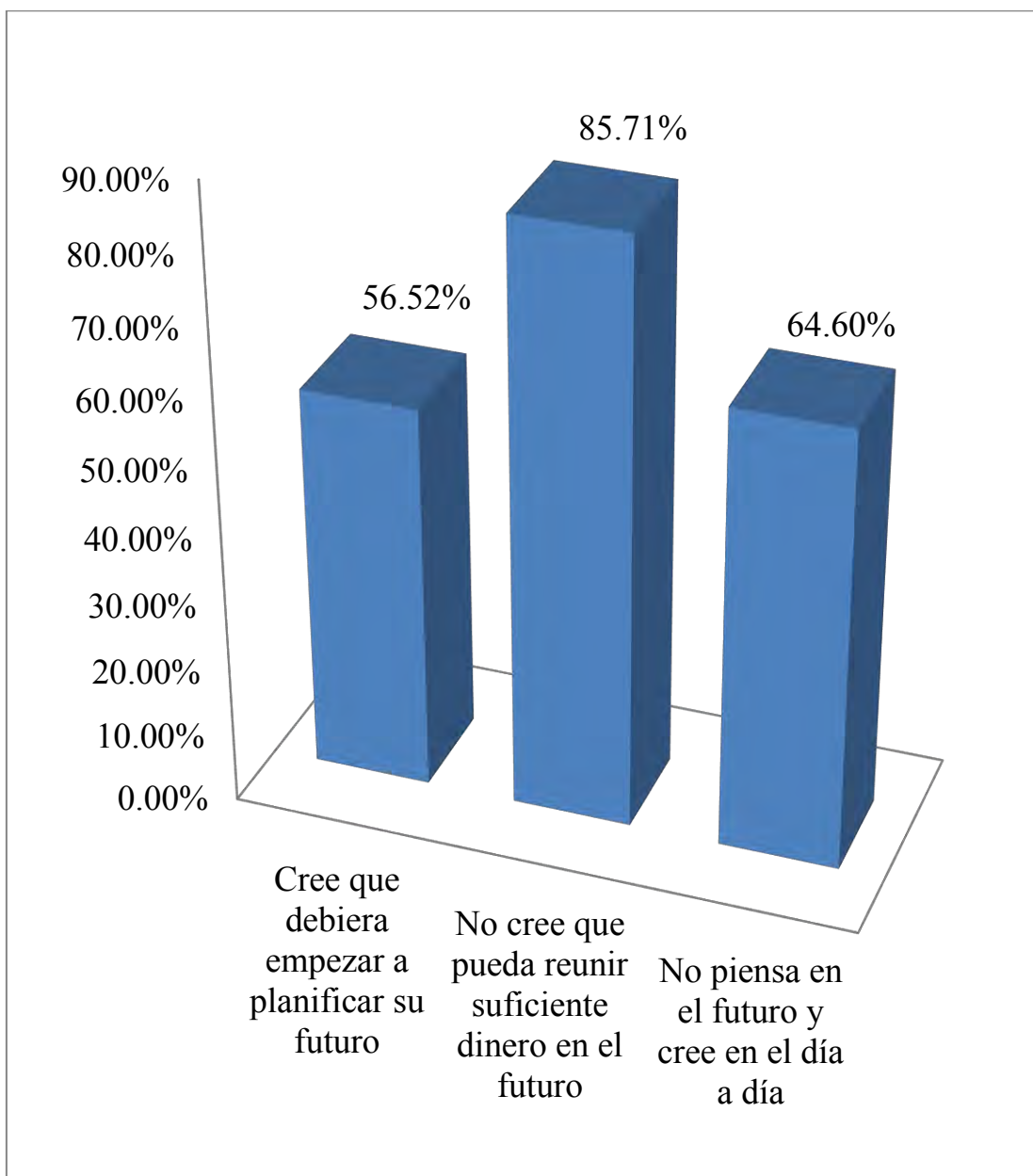
Acciones que se cree debiera tomar en el futuro	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Cree que debiera empezar a planificar su futuro	182	56,52 %
No cree que pueda reunir suficiente dinero en el futuro	276	85,71 %
No piensa en el futuro y cree en el día a día	208	64,60 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 9

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN- AGENCIA AREQUIPA SEGÚN ACCIONES QUE CREEN DEBIERAN TOMAR EN EL FUTURO: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 9 muestran que:

- a) Sólo el 56,52% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, cree que debiera empezar a planificar su futuro.
- b) Es realmente preocupante que el 85,71% de de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no cree que pueda reunir suficiente dinero para garantizar su futuro.
- c) El 64,60% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no piensa en el futuro y cree en el día a día.

Este aspecto de la cultura financiera de la mayoría de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, relacionado a un conjunto de creencias financieras, es muy negativo.

TABLA N° 10

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA SEGÚN DECISIÓN DE AMORTIZAR UNA PARTE ADICIONAL DE LA DEUDA AL FINAL DEL AÑO, EN CASO DE QUE HUBIERA ACCEDIDO A UN CRÉDITO HIPOTECARIO: 2014.

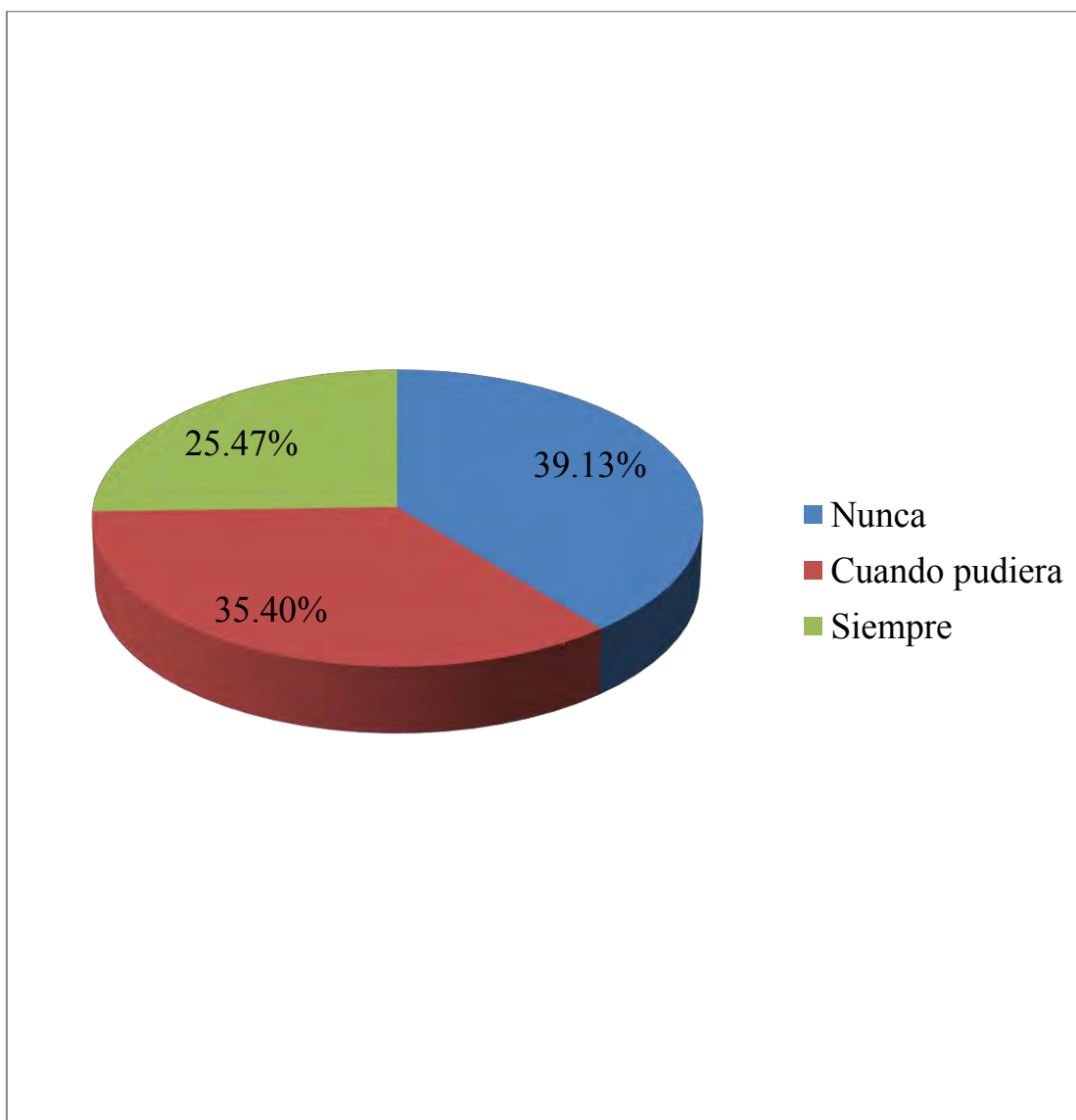
Decisión de amortizar una parte adicional de la deuda al final del año, en caso de tener un crédito hipotecario	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Nunca	126	39,13 %
Cuando pudiera	114	35,40 %
Siempre	82	25,47 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 10

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA SEGÚN DECISIÓN DE AMORTIZAR UNA PARTE ADICIONAL DE LA DEUDA AL FINAL DEL AÑO, EN CASO DE QUE HUBIERA ACCEDIDO A UN CRÉDITO HIPOTECARIO: 2014.



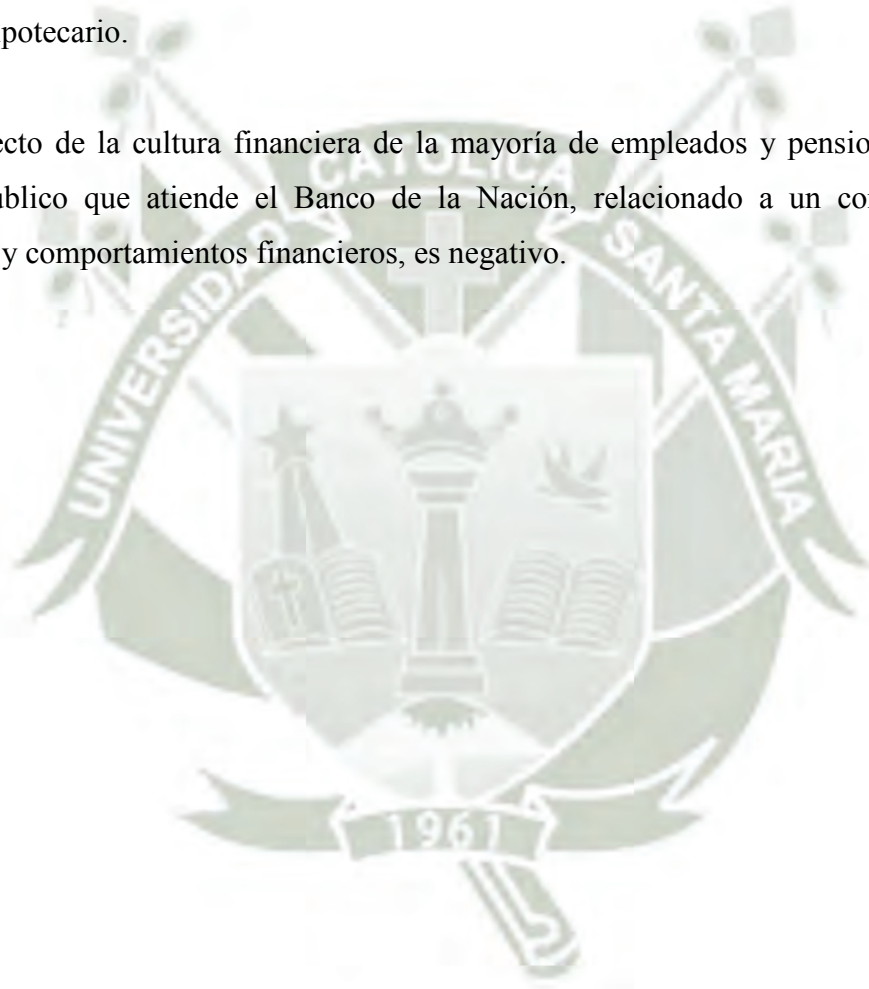
FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 10 muestran que sólo el 25,47% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, decidiría amortizar una parte adicional de la deuda al final del año, en caso de tener un crédito hipotecario; el 35,40% sólo cuando pudiera hacerlo, y el 39,13% señala que nunca lo haría.

Al parecer, la mayoría de empleados y pensionistas del sector público, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no tendrían mucho interés de amortizar una parte adicional de la deuda al final del año, en caso de que hubieran accedido a un crédito hipotecario.

Este aspecto de la cultura financiera de la mayoría de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, relacionado a un conjunto de actitudes y comportamientos financieros, es negativo.



1.1.2 NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS A LOS QUE PUEDEN ACCEDER EN EL BANCO DE LA NACIÓN LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO

TABLA N° 11

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE PODER ACCEDER Y RECIBIR PRÉSTAMOS MULTIRED EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.

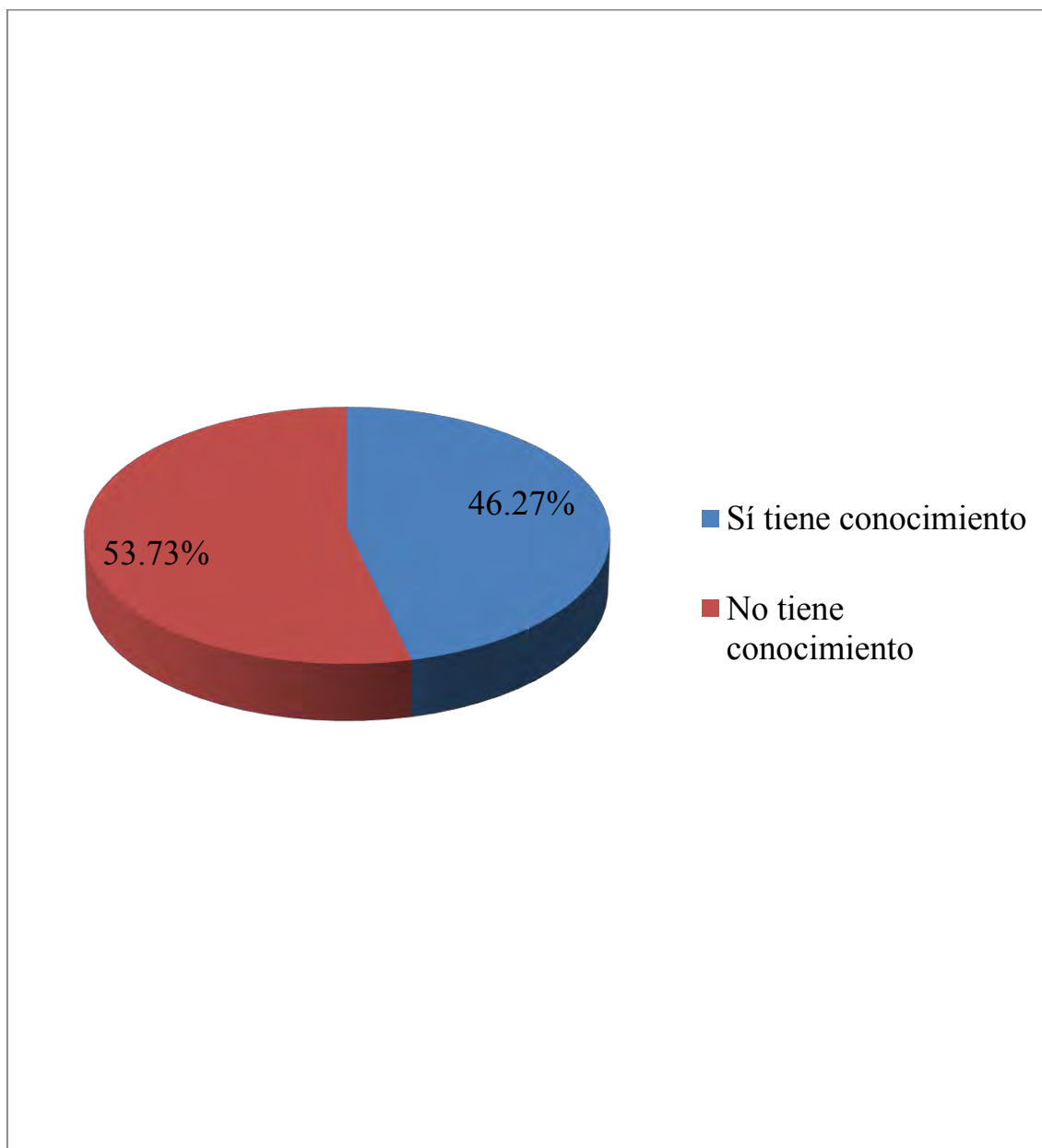
Conocimiento de poder acceder a Préstamos Multired, cuyos montos dependen de la edad y del monto de la remuneración y/o pensión que recibe.	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí tiene conocimiento	149	46,27 %
No tiene conocimiento	173	53,73 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 11

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE PODER ACCEDER Y RECIBIR PRÉSTAMOS MULTIREDES EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 11 muestran que el 53,73% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no tiene conocimiento acerca de la posibilidad de poder acceder a un Préstamo Multired, cuyo monto depende de la edad y del monto de la remuneración y/o pensión que recibe, y sólo el 46,27% sí tiene conocimiento.

Este aspecto de la cultura financiera de más de la mitad de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al desconocimiento que tienen acerca de la posibilidad de poder acceder a un Préstamo Multired, afecta directamente los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

Estos resultados demuestran claramente la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público (debido a que por motivo de su remuneración o pensión, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación) y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

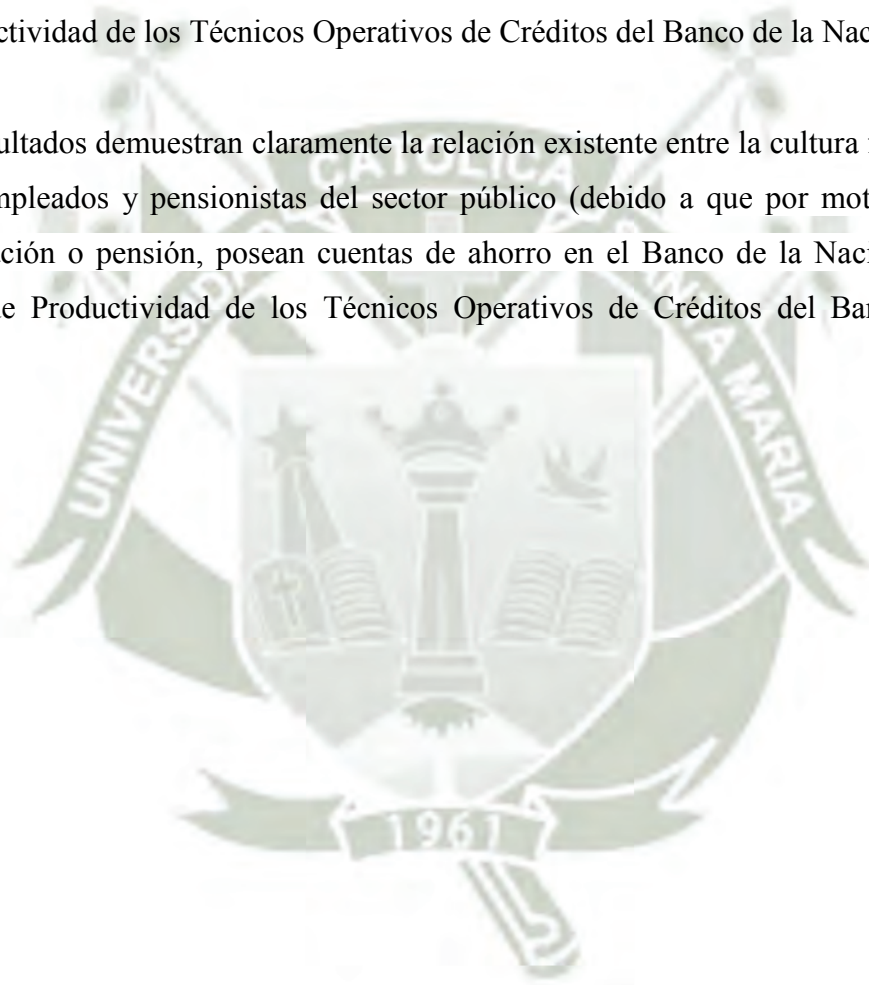


TABLA N° 12

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN HAYAN O NO SOLICITADO Y RECIBIDO PRÉSTAMOS MULTIREDES EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.

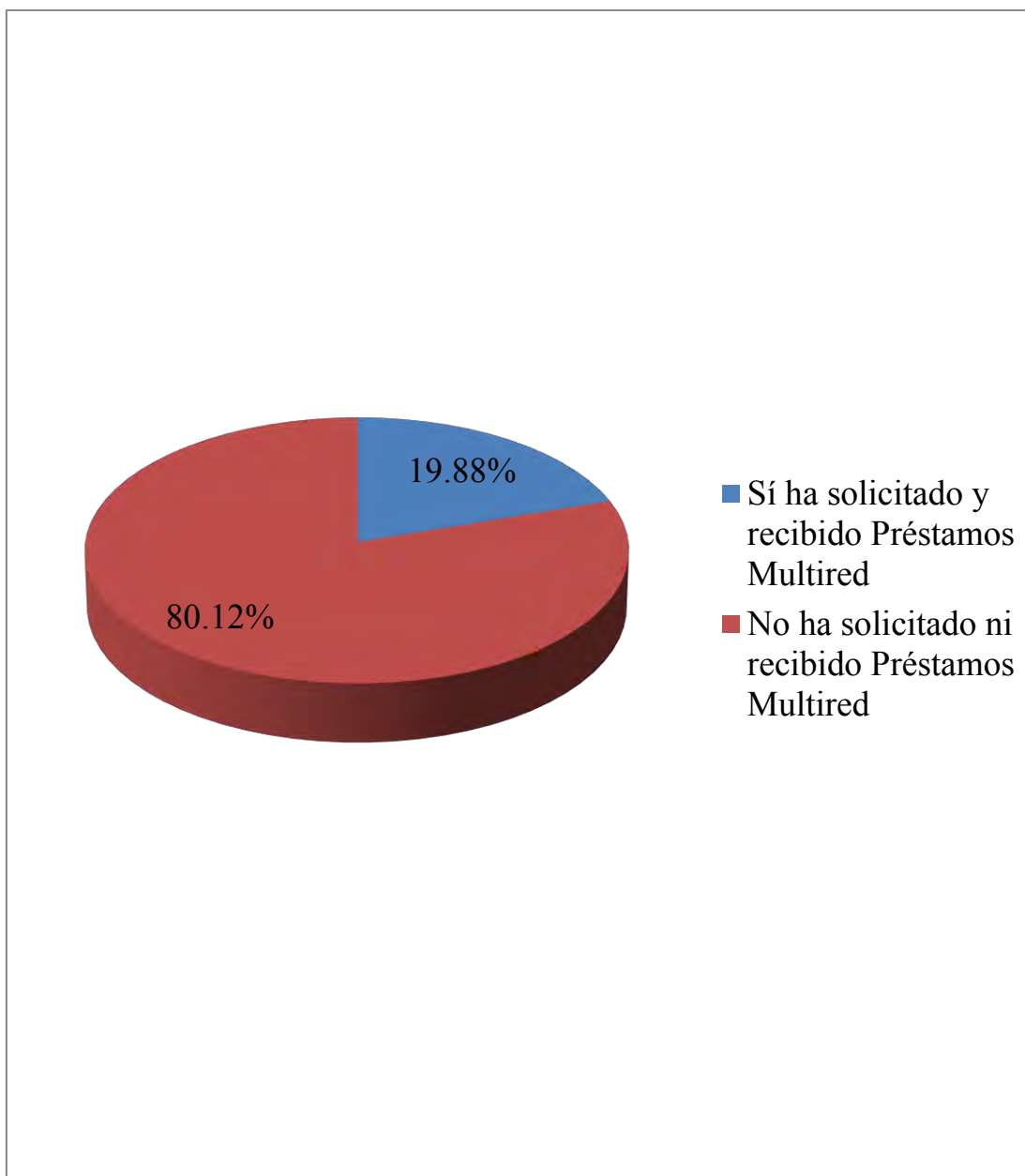
Condición de haber solicitado y recibido Préstamos Multired	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí ha solicitado y recibido Préstamos Multired	64	19,88 %
No ha solicitado ni recibido Préstamos Multired	258	80,12 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 12

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN HAYAN O NO SOLICITADO RECIBIDO PRÉSTAMOS MULTIRED EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 12 muestran que el 80,12% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no ha solicitado ni recibido Préstamos Multired, y sólo el 19,88% (menos de la quinta parte) sí los ha solicitado y recibido.

Este aspecto de la cultura financiera de más del 80% de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al hecho de no haber solicitado ni recibido Préstamos Multired, afecta directamente los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa. Esto sucede, mayormente por desconocimiento acerca de los productos financieros crediticios que ofrece el Banco de la Nación, y en algunos casos, por la creencia errada de los empleados y pensionistas, en el sentido de que es mejor no endeudarse con el Banco, porque cobran muchos intereses, cuando esto, por lo menos en el Banco de la Nación, no es cierto, dadas las tasas de interés que están por debajo de las tasas de interés promedio de la banca comercial, y ni que decir, con respecto a las Instituciones de Microfinanzas.

Estos resultados demuestran definitivamente la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

TABLA N° 13

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE PODER ACCEDER Y RECIBIR TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.

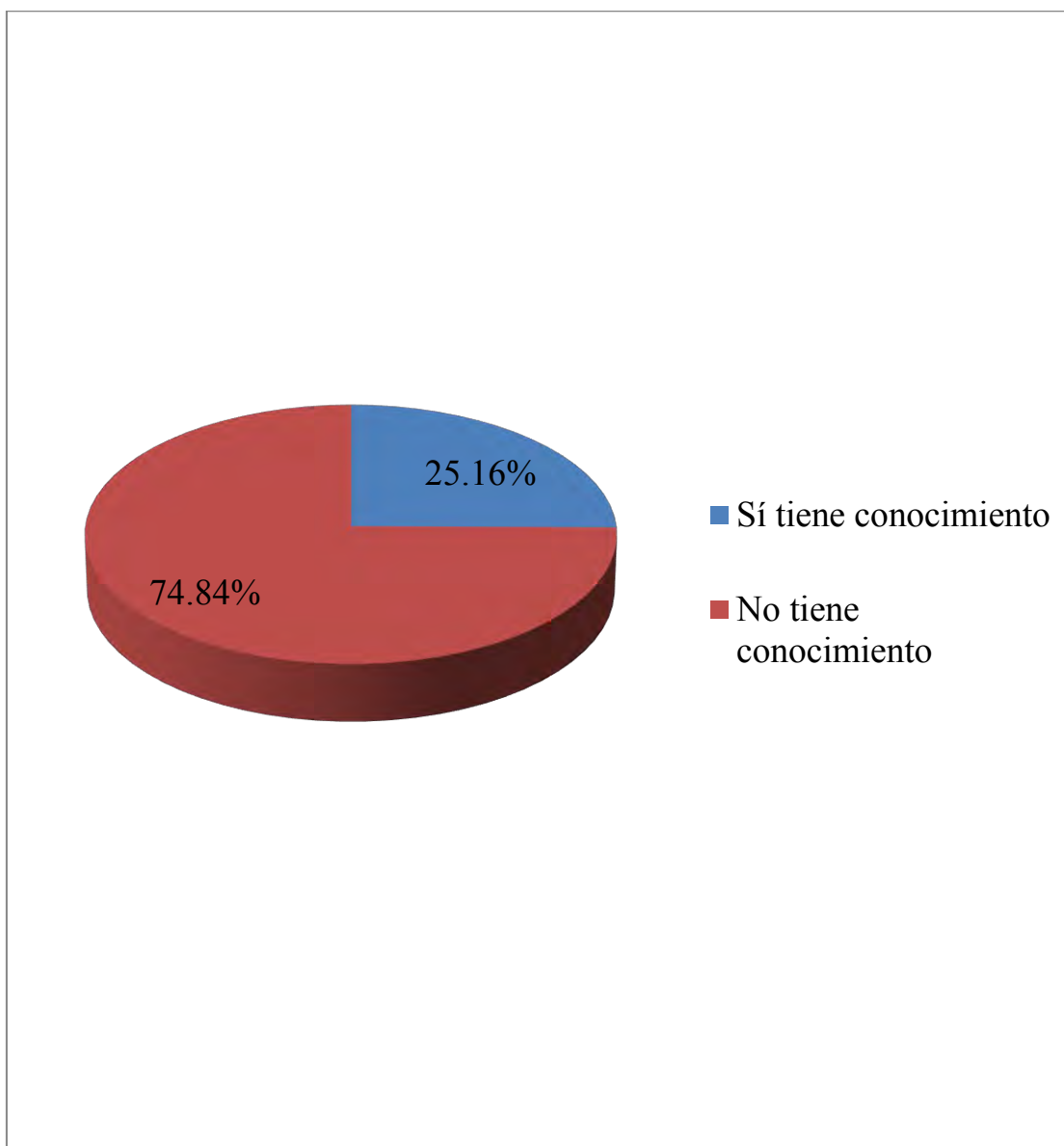
Conocimiento de poder acceder y recibir Tarjetas de Crédito MasterCard, cuyas líneas de crédito dependen del monto de la remuneración y/o pensión que recibe	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí tiene conocimiento	81	25,16 %
No tiene conocimiento	241	74,84 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 13

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE PODER ACCEDER A TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 13 muestran que el 74,84% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no tiene conocimiento acerca de la posibilidad de poder acceder a Tarjetas de Crédito MasterCard, cuyo monto depende del monto de la remuneración y/o pensión que recibe, y sólo el 25,16% (alrededor de la cuarta parte) sí tiene conocimiento.

Este aspecto de la cultura financiera de casi el 75% (tres cuartas partes) de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al desconocimiento que tienen acerca de la posibilidad de poder acceder a Tarjetas de Crédito MasterCard, afecta directamente los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

Estos resultados demuestran claramente la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

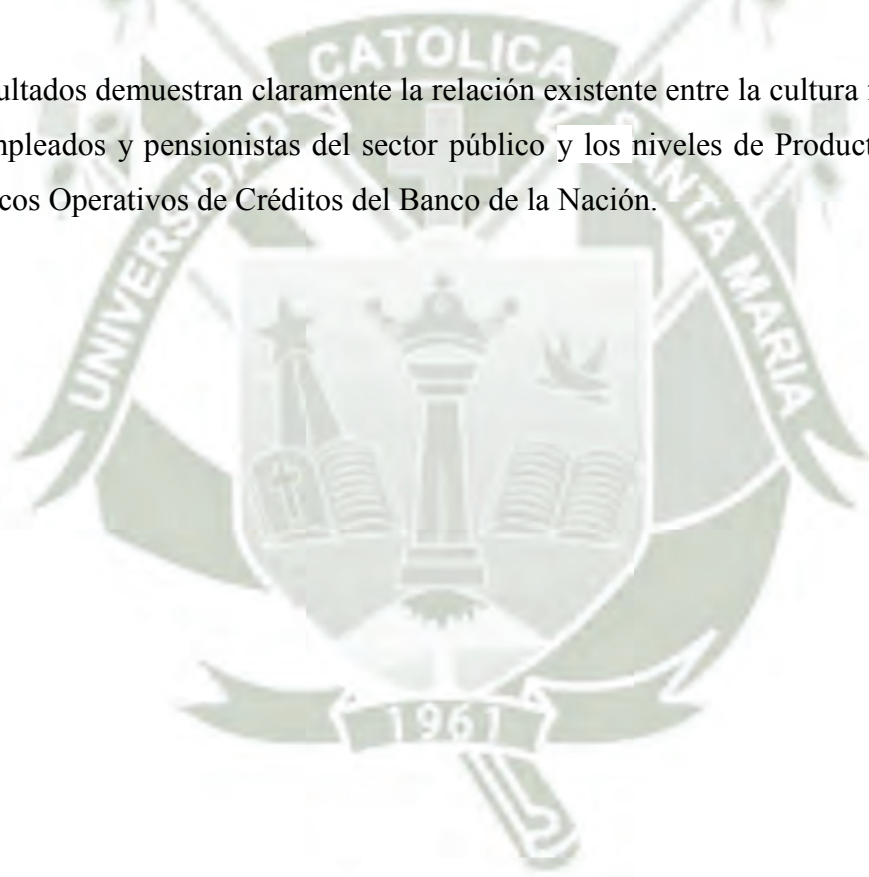


TABLA N° 14

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN HAYA O NO SOLICITADO Y RECIBIDO TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.

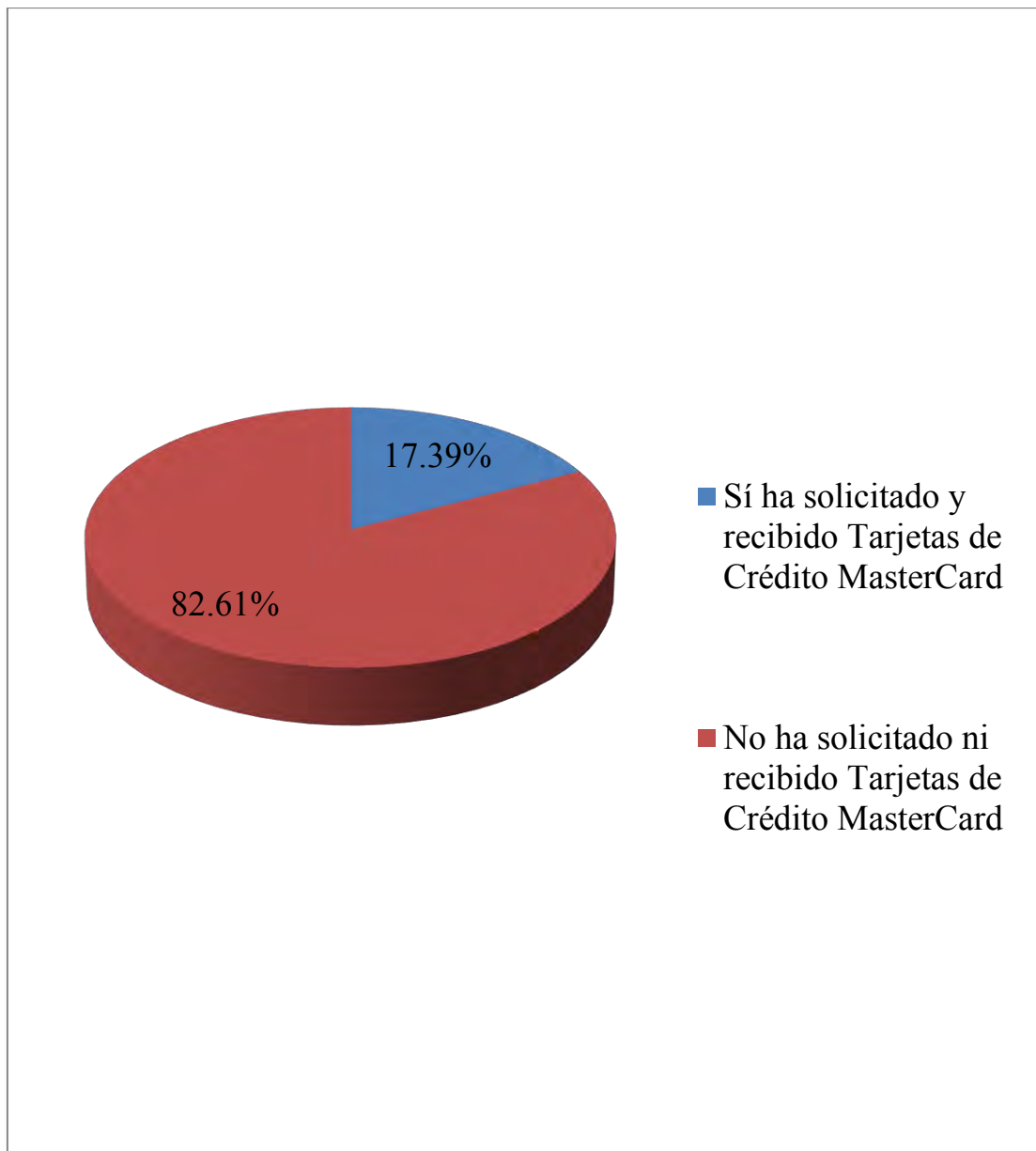
Condición de haber solicitado y recibido Tarjetas de Crédito MasterCard	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí ha solicitado y recibido Tarjetas de Crédito MasterCard	56	17,39%
No ha solicitado ni recibido Tarjetas de Crédito MasterCard	266	82,61 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 14

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN HAYA O NO SOLICITADO Y RECIBIDO TARJETAS DE CRÉDITO MASTERCARD EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 14 muestran que el 82,61% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no ha solicitado ni recibido Tarjetas de Crédito MasterCard, y sólo el 17,39% sí las ha solicitado y recibido.

Este aspecto de la cultura financiera de más del 82% de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al hecho de no haber solicitado ni recibido Tarjetas de Crédito MasterCard, afecta directamente los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa. Esto sucede, mayormente por desconocimiento acerca de este producto financiero crediticio que ofrece el Banco de la Nación.

Estos resultados demuestran la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.



TABLA N° 15

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE PODER ACCEDER Y RECIBIR CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.

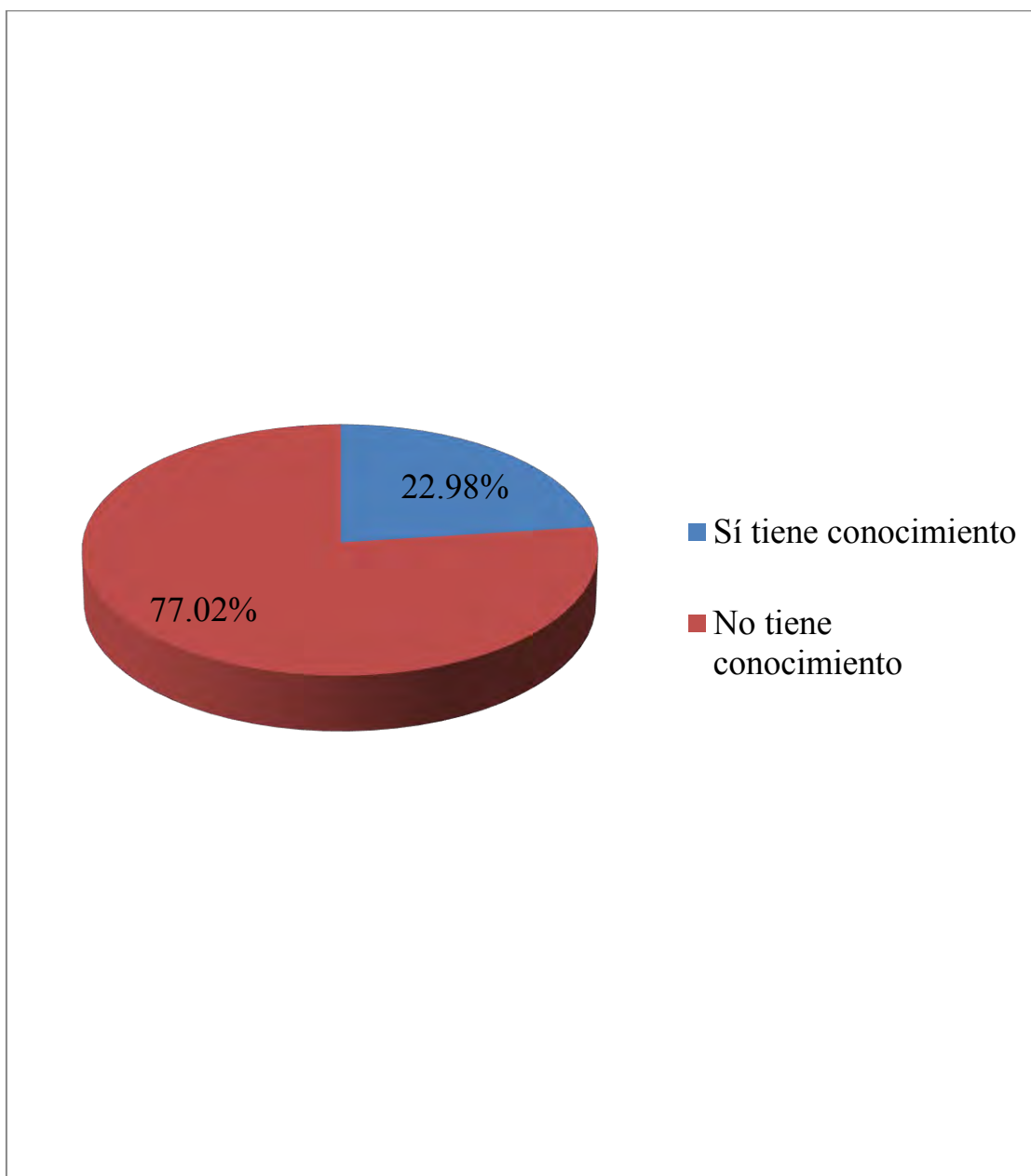
Conocimiento de poder acceder a créditos hipotecarios, cuyos montos dependiente la remuneración y/o pensión que recibe, siempre y cuando tengan como mínimo 21 años y como máximo 64 años y seis meses de edad	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí tiene conocimiento	74	22,98 %
No tiene conocimiento	248	77,02 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 15

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE PODER ACCEDER A CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 15 muestran que el 77,02% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no tiene conocimiento acerca de la posibilidad de poder acceder y recibir créditos hipotecarios para financiar la compra de viviendas a Plazo Indeterminado (nombrados), que cuenten con una edad mínima de 21 años y máxima de 64 años y 6 meses de edad, que por motivo de sus ingresos por remuneración o pensión posean Cuentas de Ahorros en el Banco de la Nación. Sólo el 46,27% sí tiene conocimiento.

Este aspecto de la cultura financiera demás del 77% de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al desconocimiento que tienen acerca de la posibilidad de poder acceder a créditos hipotecarios, afecta directamente los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

Estos resultados demuestran claramente la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

TABLA N° 16

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN HAYAN O NO SOLICITADO Y RECIBIDO CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.

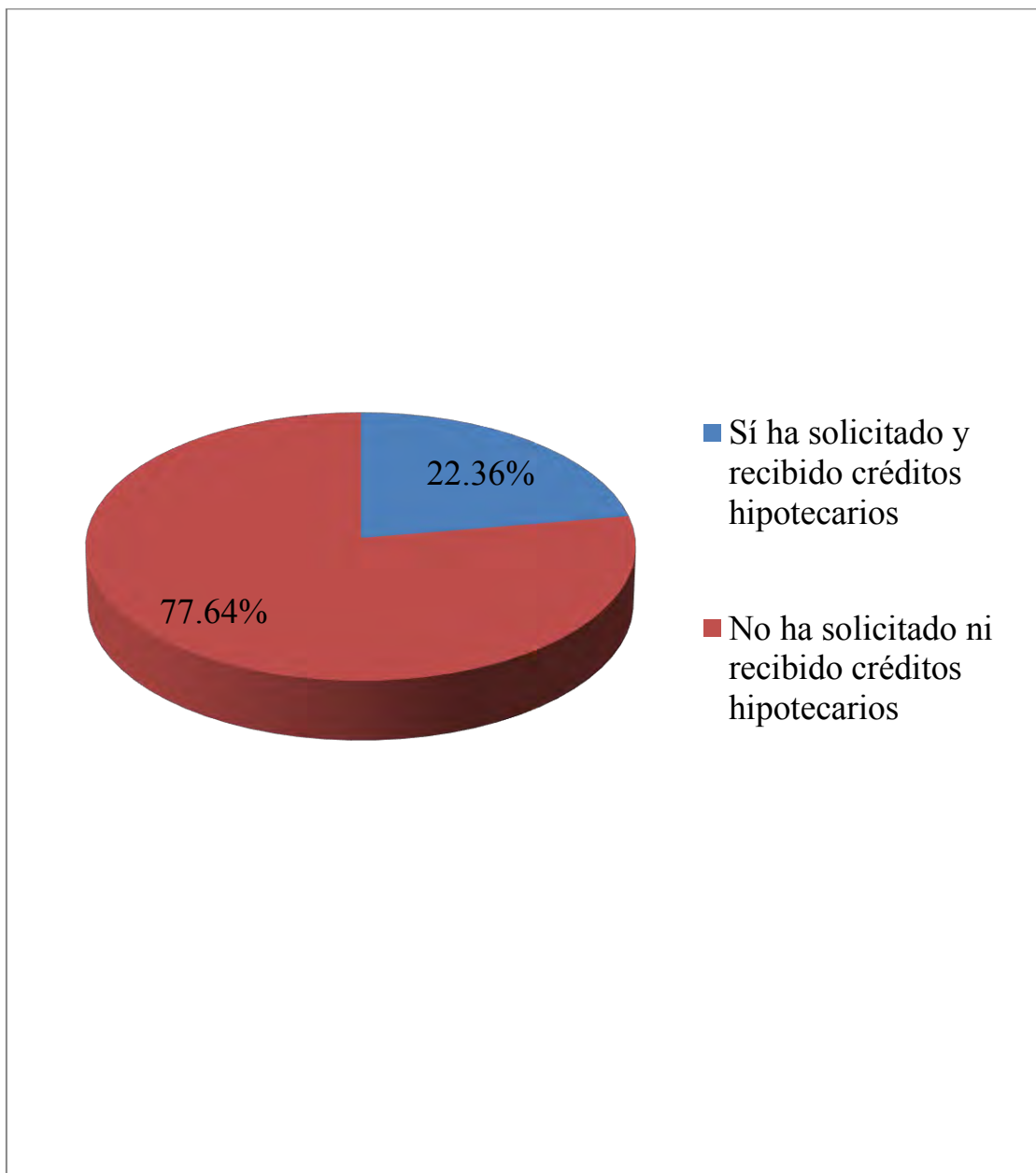
Condición de haber solicitado y recibido créditos hipotecarios	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí ha solicitado y recibido créditos hipotecarios	72	22,36 %
No ha solicitado ni recibido créditos hipotecarios	250	77,64 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 16

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN HAYAN O NO SOLICITADO Y RECIBIDO CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 16 muestran que el 77,64% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, no ha solicitado ni recibido créditos hipotecarios, y sólo el 22,36% sí las ha solicitado y recibido.

Este aspecto de la cultura financiera de más del 77% de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al hecho de no haber solicitado ni recibido créditos hipotecarios, afecta directamente los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa. Esto sucede, mayormente por desconocimiento acerca de este importante producto crediticio que ofrece el Banco de la Nación, el cual permite poder financiar la compra de viviendas, bien terminada, o bien futura.

Estos resultados también demuestran la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.

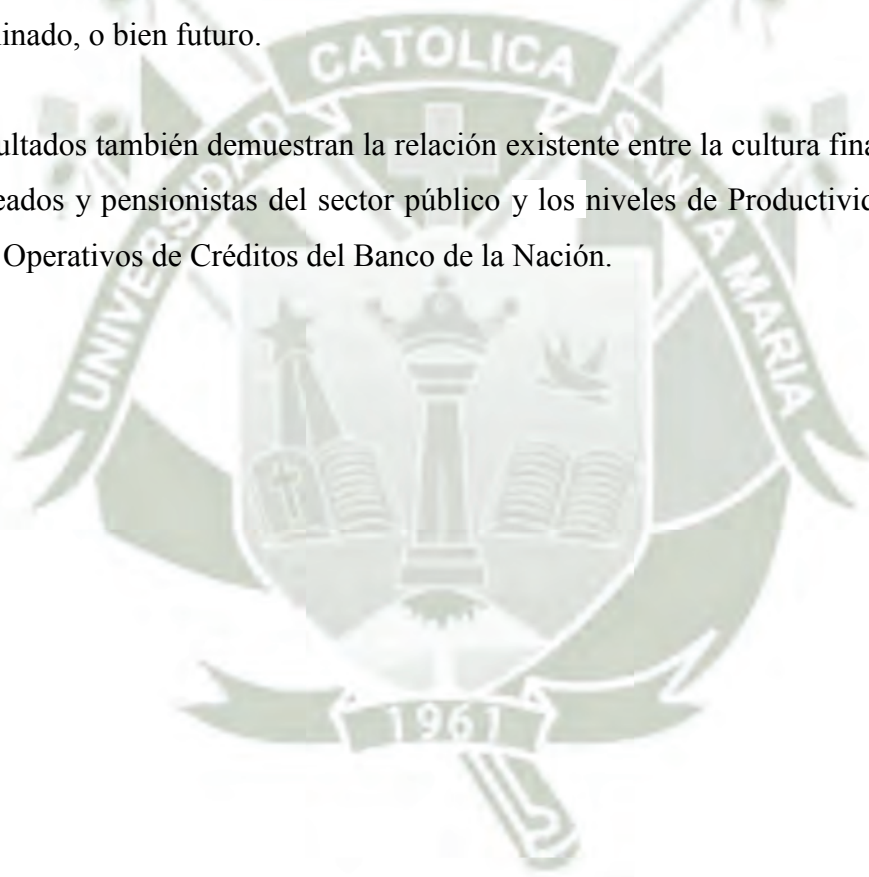


TABLA N° 17

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE QUE LAS TASAS DE INTERÉS QUE LES COBRA EL BANCO DE LA NACIÓN POR OTORGARLES UN PRÉSTAMO O CRÉDITO HIPOTECARIO SON MENORES EN COMPARACIÓN A LAS QUE COBRAN LAS DEMÁS INSTITUCIONES FINANCIERAS: 2014.

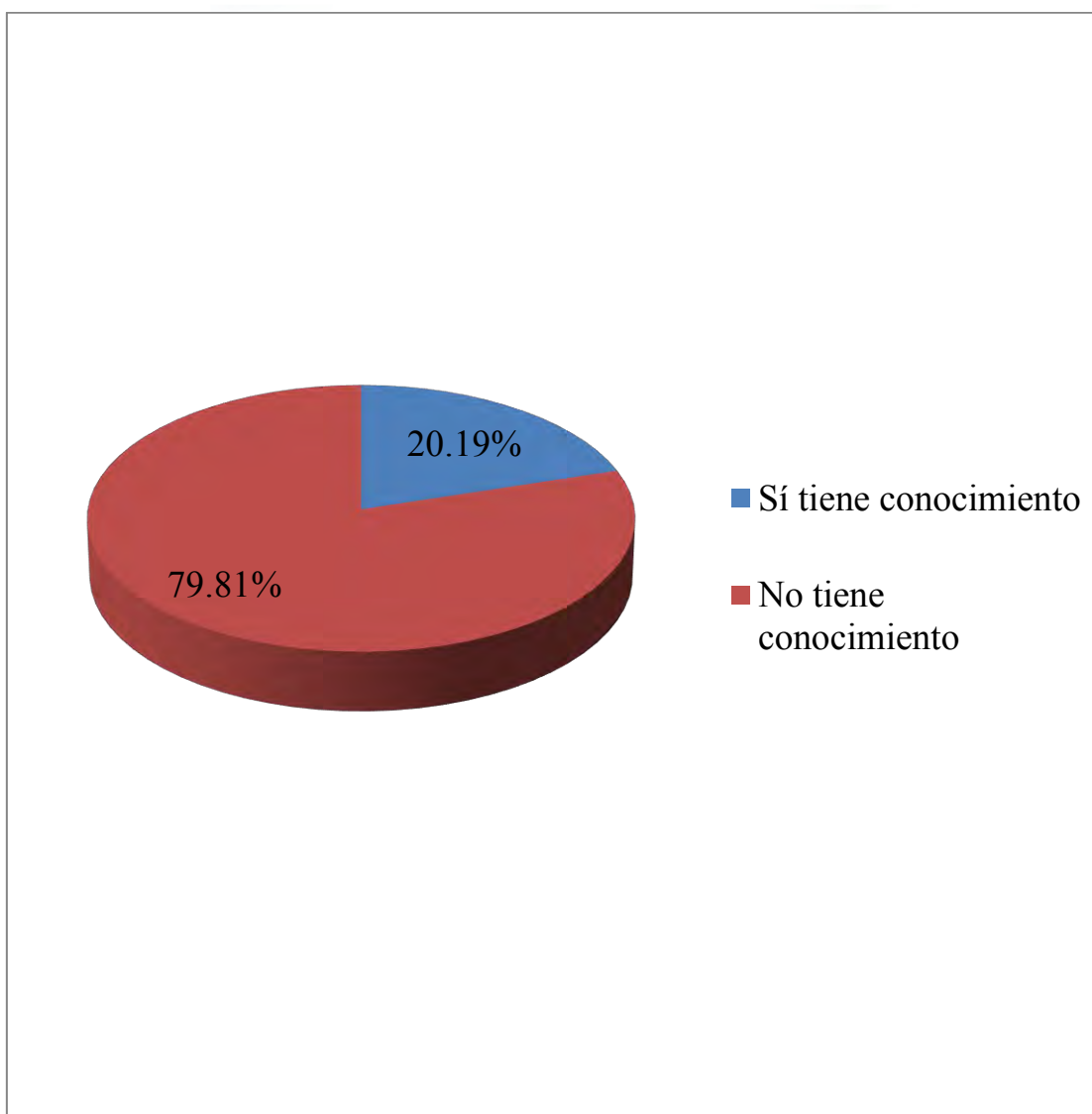
Conocimiento de que las tasas de interés que le cobra el Banco de la Nación por otorgarle un Préstamo o Crédito Hipotecario son menores en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
Sí tiene conocimiento	65	20,19 %
No tiene conocimiento	257	79,81 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICO N° 17

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN TENGAN O NO CONOCIMIENTO DE QUE LAS TASAS DE INTERÉS QUE LES COBRA EL BANCO DE LA NACIÓN POR OTORGARLES UN PRÉSTAMO O CRÉDITO HIPOTECARIO SON MENORES EN COMPARACIÓN A LAS QUE COBRAN LAS DEMÁS INSTITUCIONES FINANCIERAS: 2014.



FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 17 muestran que el 79,81% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, no tiene conocimiento acerca de que las tasas de interés que les cobra el Banco de la Nación por otorgarles un préstamo o crédito hipotecario son menores en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras. Sólo el 20,19% sí tiene conocimiento.

Este aspecto de la cultura financiera de casi el 80% de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente al desconocimiento que tienen con respecto al hecho de que las tasas de interés activas que les cobra el Banco de la Nación es menor en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras, es negativo.

Estos resultados también reflejan la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.



TABLA N° 18

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN LA OPINIÓN QUE TIENEN SOBRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS A LOS QUE PUEDEN ACCEDER EN EL BANCO DE LA NACIÓN: 2014.

Opinión sobre el grado de conocimiento de los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación	Cantidad de empleados y pensionistas del sector público	
	Cantidad	Porcentaje
- Son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros.	72	22,36 %
- Aún son pocos los empleados y/o pensionistas del sector público que los conocen, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros.	76	23,60 %
- No son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros.	174	54,04 %
Total	322	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 18

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO SEGÚN LA OPINIÓN QUE TIENEN SOBRE EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS A LOS QUE PUEDEN ACCEDER EN EL BANCO DE LA NACIÓN: 2014.



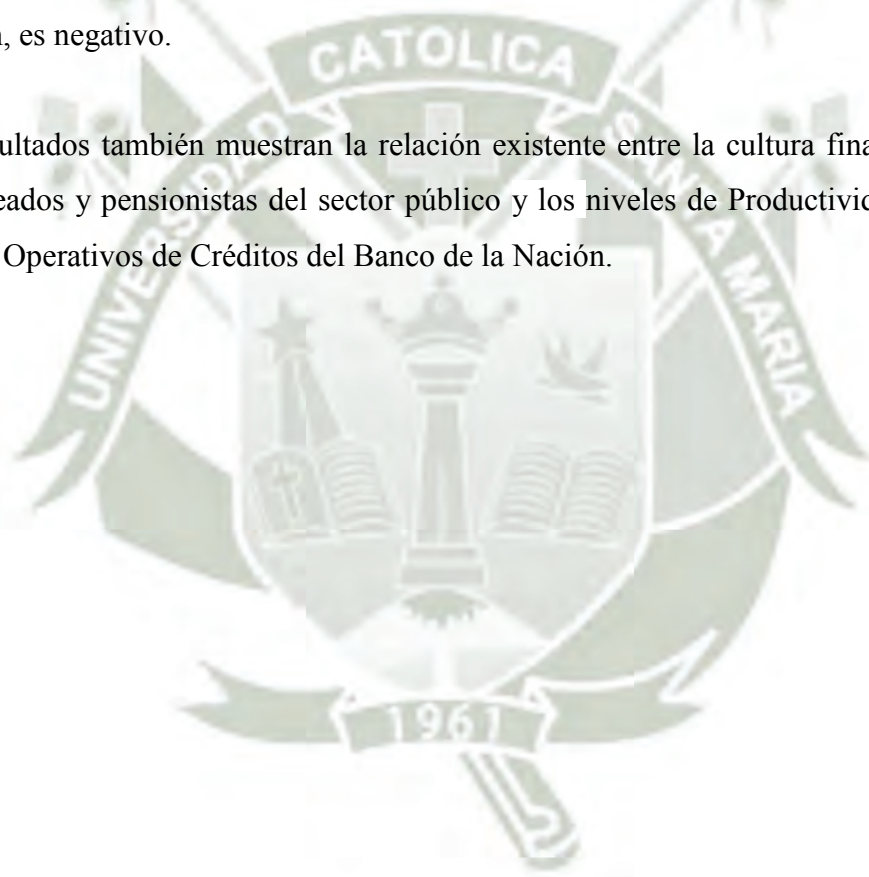
FUENTE: Encuesta aplicada a los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación. Arequipa, 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 18 muestran que el 54,04% de los empleados y pensionistas del sector público encuestados, tienen la opinión de que los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación no son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros. El 23,60% señala que aún son pocos los empleados y/o pensionistas del sector público que los conocen, y el 22,36% indica que son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público.

Este aspecto de la cultura financiera de más del 54,04% de empleados y pensionistas del sector público, referido específicamente sobre la opinión que tienen sobre el grado de conocimiento de los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación, es negativo.

Estos resultados también muestran la relación existente entre la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público y los niveles de Productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.



CAPÍTULO II

EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN - AGENCIA AREQUIPA

Esta parte responde al cumplimiento del segundo objetivo específico de la investigación.

2.1 PRODUCTIVIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS

TABLA N° 19

CANTIDAD DE PRÉSTAMOS MULTIRED PROMEDIO POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014.

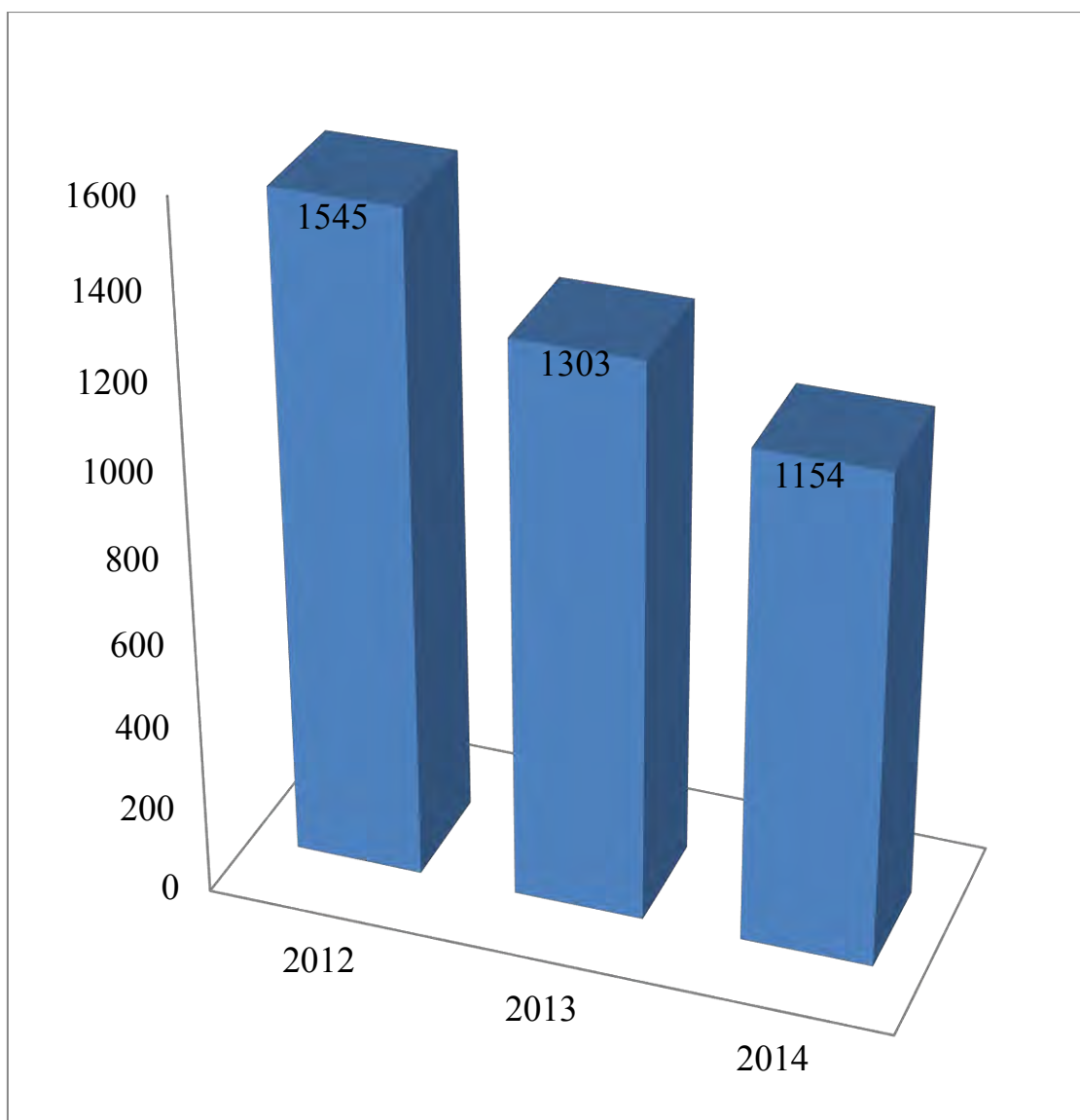
Año	Cantidad de Préstamos Multired otorgados	Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos	Cantidad de Préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos	Variación porcentual
2012	13904	09	1545	- 11,36 %
2013	11727	09	1303	- 15,66 %
2014	10386	09	1154	- 11,44 %

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 19

CANTIDAD DE PRÉSTAMOS MULTIRED PROMEDIO POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014.



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 19 muestran niveles de productividad decrecientes de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa con respecto a la cantidad de Préstamos Multired otorgados para el periodo 2012 – 2014. En efecto, la cantidad de Préstamos Multired Promedio por Técnico Operativo de

Créditos fue de 1545 para el año 2012, representando una disminución en el orden del 11,36% con respecto al año 2011. Para el año 2013 fue de 1303, representando una disminución en el orden del 15,66% con respecto al año 2012. En el año 2014 fue de 1154, representando una disminución en el orden del 11,44% con respecto al año 2013.

Es relevante señalar, que al haberse mantenido en 9 la cantidad de Técnicos Operativos de Créditos para los años 2012, 2013 y 2014, es la cantidad de Préstamos Multired otorgados en cada uno de estos años (con una tendencia decreciente), la que termina determinando la cantidad de Préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

No hay que olvidar que el Banco de la Nación otorga Préstamos Multired única y exclusivamente a los empleados y pensionistas del sector público, y es precisamente por este hecho, que la cultura financiera de este segmento de mercado, viene influyendo de forma significativa en la cantidad de Préstamos Multired otorgados.

Por lo tanto, la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, se encuentra asociada a la disminución progresiva que se ha venido dando con respecto a la cantidad de Préstamos Multired Promedio por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

Entonces, la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, está influyendo negativamente en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos con respecto a la cantidad de Préstamos Multired otorgados.

TABLA N° 20

CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO PROMEDIO COLOCADAS POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014*.

Año	Cantidad de Tarjetas de Crédito otorgadas ("Tarjeta de Crédito MasterCard BN")	Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos	Cantidad de Tarjetas de Crédito Promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos
2014	3060	09	340

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.

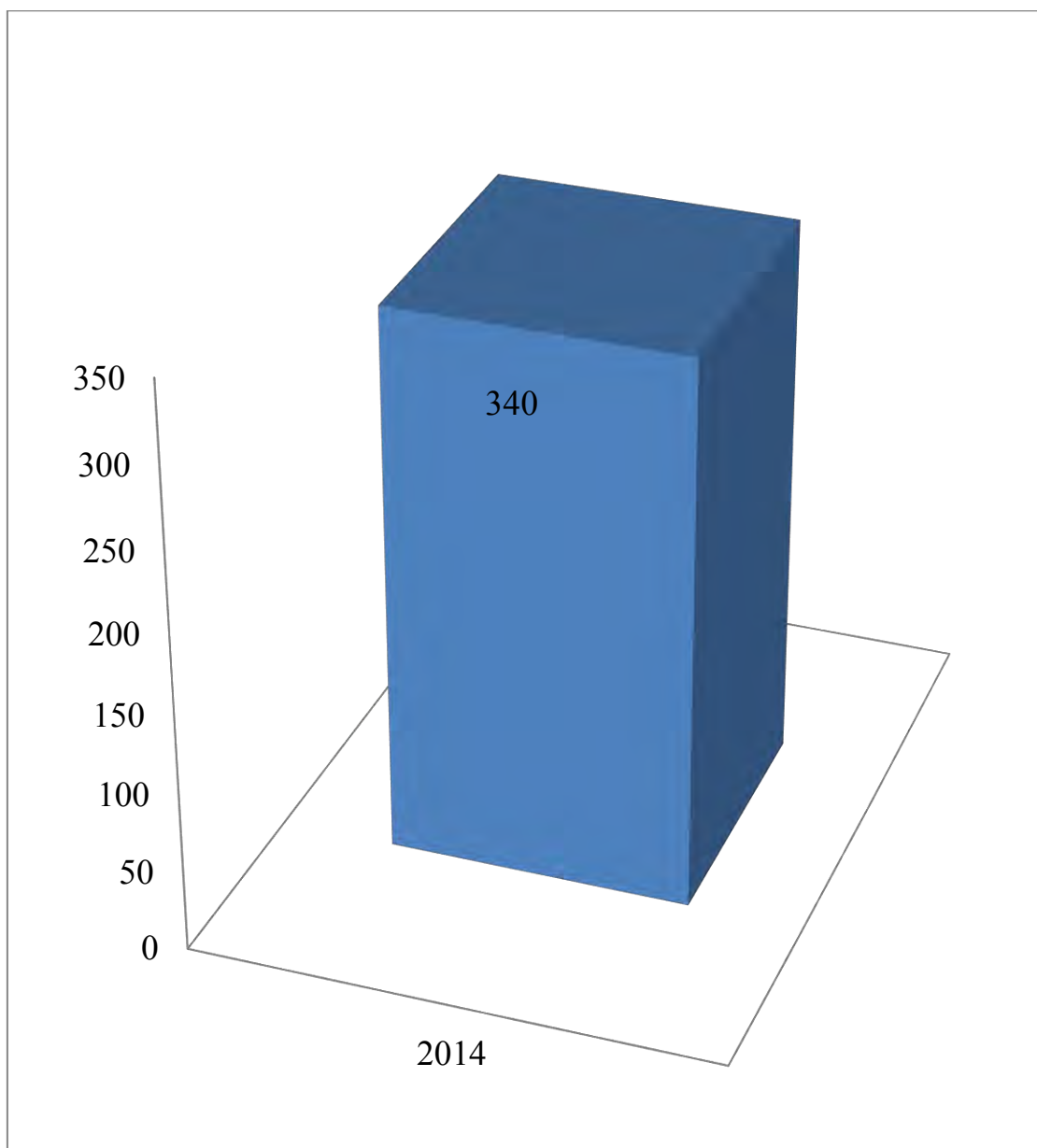
ELABORACIÓN: Propia.

* El lanzamiento de este producto financiero se realizó en enero del año 2014. Es esta la razón que explica el por qué la presenta tabla sólo contiene información de dicho año.

NOTA: Las 3060 Tarjetas de Crédito MasterCard BN colocadas por los Técnicos Operativos de Créditos en la Agencia – Arequipa del Banco de la Nación, representa el 34,60% del total de Tarjetas de Crédito MasterCard BN colocadas en la Macro Región V (Arequipa), que asciende a 8843 Tarjetas de Crédito MasterCard BN, colocadas por 26 Técnicos Operativos de Créditos, en total, en el año 2014. Por otro lado, en el año 2014, las 8843 Tarjetas de Crédito MasterCard BN colocadas en la Macro Región V (Arequipa), representa el 12,57% del total a nivel nacional (70378).

GRÁFICA N° 20

**CANTIDAD DE CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO PROMEDIO
COLOCADAS POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO
DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014.**



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación
– Agencia Arequipa: 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 20 muestran que la cantidad de Tarjetas de Crédito (Tarjetas de Crédito MasterCard BN) Promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos en la Agencia – Arequipa, para el año 2014, es de 340, similar al promedio para la Macro Región V (Arequipa), reflejando los niveles de productividad de estos profesionales en este tipo de producto financiero.

El fin de la tarjeta de crédito del Banco de la Nación es servir como medio para facilitar el manejo del dinero de los empleados y pensionistas del sector público. Antes, cuando los clientes del Banco de la Nación pedían un Préstamo Multired, sacaban todo en efectivo y se lo gastaban. Ahora su tarjeta de crédito funciona como un depósito y pueden utilizar sus recursos como quieran, haciendo retiros cuando lo necesiten.

Las líneas de crédito otorgadas son de S/. 10000 en promedio. La línea máxima de crédito de la Tarjeta MasterCard BN es de S/. 50000, y la mínima, de S/. 300, y puede utilizarse para realizar compras o disponer hasta el 100% en efectivo.

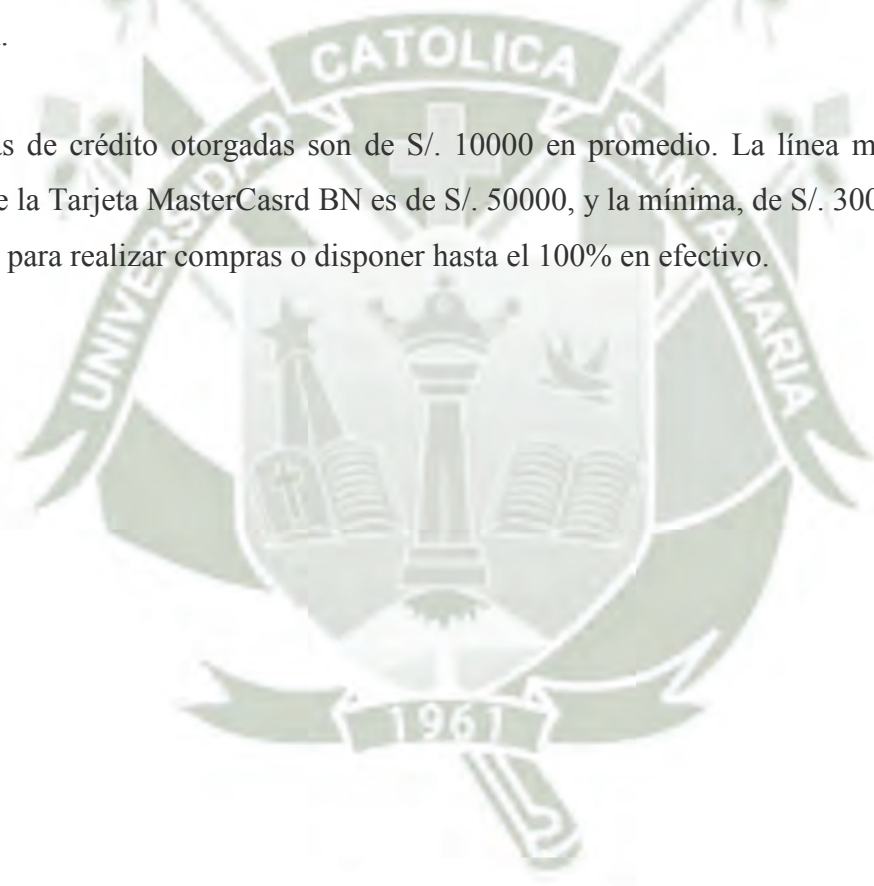


TABLA N° 21

CANTIDAD DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS PROMEDIO POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014.

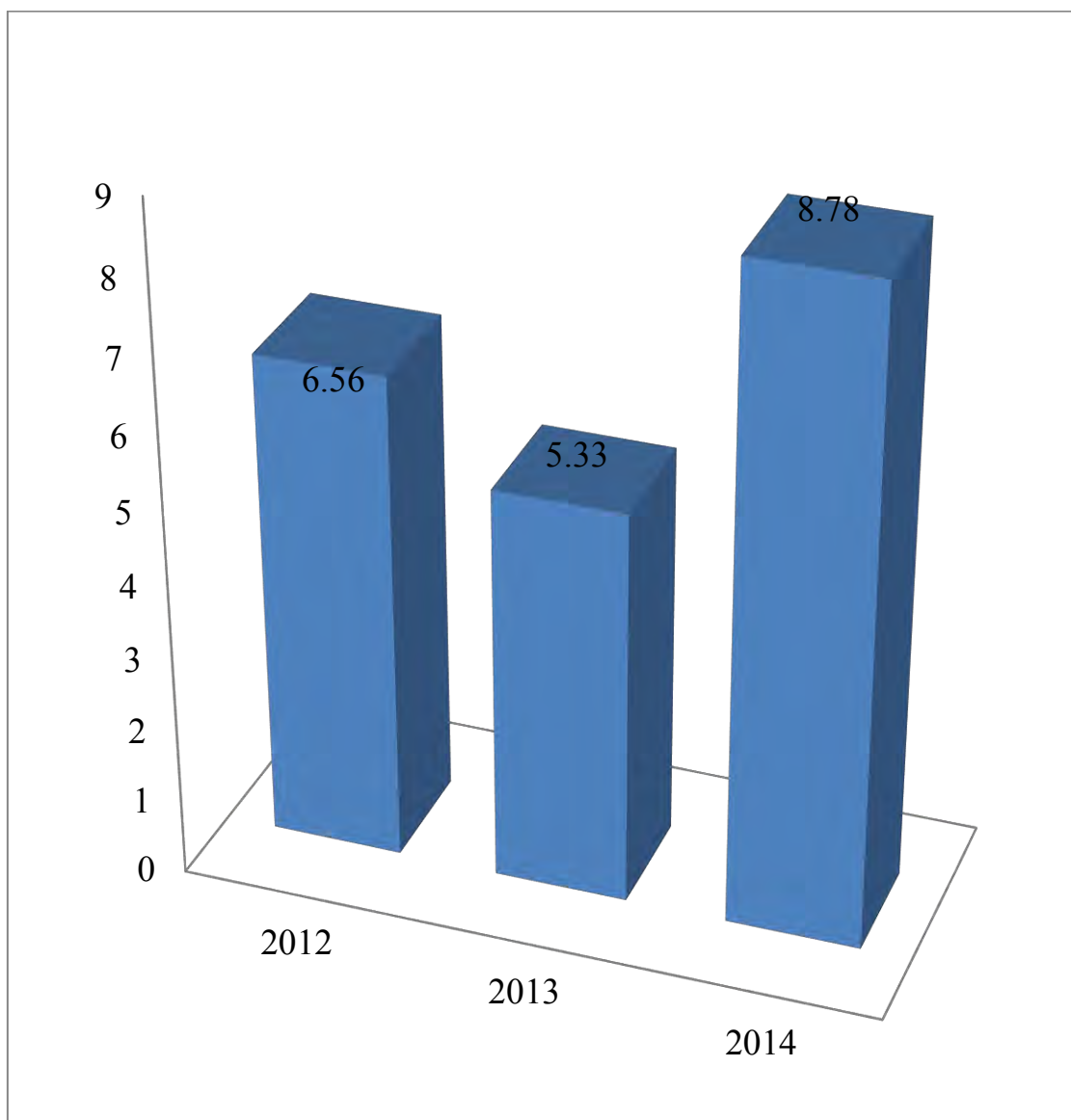
Año	Cantidad de Créditos Hipotecarios otorgados	Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos	Cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos	Variación porcentual
2012	59	09	6,56	- 18,00 %
2013	48	09	5,33	- 18,75 %
2014	79	09	8,78	64,73 %

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 21

CANTIDAD DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS PROMEDIO POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014.



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

Con respecto al otorgamiento de créditos hipotecarios, la tabla y gráfica N° 21 muestran niveles de productividad decrecientes de los Técnicos Operativos de Créditos, para los años 2012 y 2013, respectivamente. En efecto, para el año 2012, la

cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos, disminuyó en el orden del 18% con respecto al año 2011. En el año 2013, la cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos, disminuyó en el orden del 18,75% con respecto al año 2012. Sólo en el año 2014, la cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos, se incrementó en el orden del 64,73% con respecto al año 2013.

Es relevante señalar, que al haberse mantenido en 9 la cantidad de Técnicos Operativos de Créditos para los años 2012, 2013 y 2014, es la cantidad de créditos hipotecarios otorgados en cada uno de estos años (con una tendencia bastante fluctuante para los años 2013 y 2014), la que termina determinando la cantidad de créditos hipotecarios promedio colocados por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

Llama la atención la variación porcentual de la cantidad de créditos hipotecarios Promedio por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, especialmente las que corresponden a los años 2013 (en donde disminuye en el orden del 18,75% con respecto al año 2012) y 2014 (año en el cual aumenta de forma considerable en el orden del 64,73% con respecto al año 2013).

Hay que indicar que la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, es un factor que se encuentra relacionado al decrecimiento de la cantidad de créditos hipotecarios promedio colocados por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, para los años 2012 y 2013.

2.2 PRODUCTIVIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITOS

TABLA N° 22

NIVEL DE CARTERA PROMEDIO EN PRÉSTAMOS MULTIRED POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014 (EN SOLES)

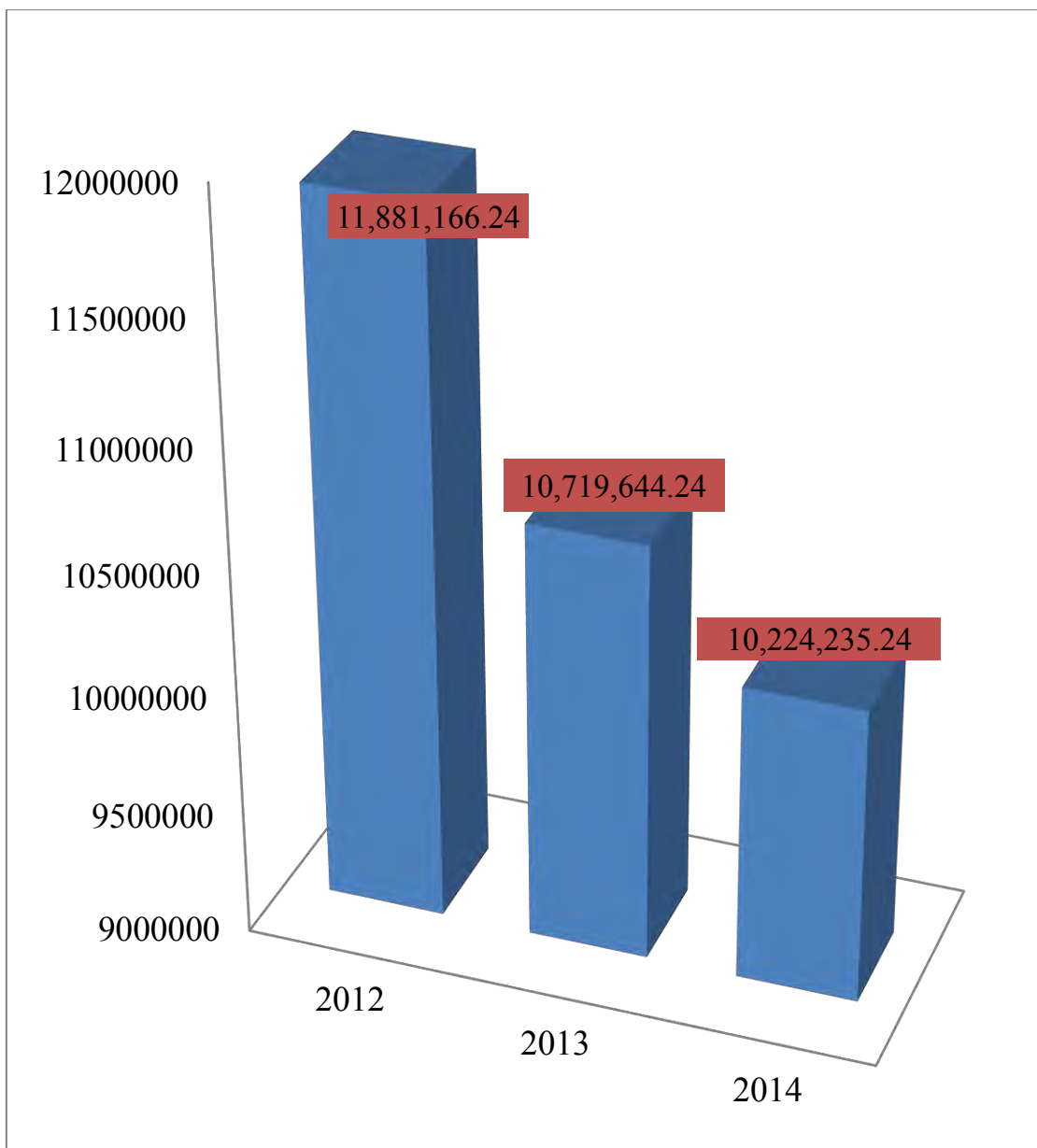
Año	Nivel de Cartera en Préstamos Multired (En Soles)	Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos	Nivel de Cartera Promedio en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos (En Soles)	Variación porcentual
2012	106 930 498,00	09	11 881 166,44	- 6,81 %
2013	96 476 798,16	09	10 719 644,24	- 9,78 %
2014	92 018 123,64	09	10 224 235,96	- 4,62 %

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 22

**NIVEL DE CARTERA PROMEDIO EN PRÉSTAMOS MULTIRED POR
TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN –
AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014 (EN SOLES)**



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación
– Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 22 muestran niveles de productividad decrecientes de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, con respecto al nivel de cartera colocada en Préstamos Multired, para el periodo 2012 – 2014. En efecto, el nivel de cartera promedio en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos fue de S/. 11 881 166,44 para el año 2012, representando una disminución en el orden del 6,81 % con respecto al año 2011. Para el año 2013 también ocurre lo mismo, ya que fue de S/. 10 719 644,24, representando una disminución en el orden del 9,78% con respecto al año 2012. En el año 2014 fue de S/. 10 224 235.96, representando una disminución en el orden del 4,62% con respecto al año 2013.

Es relevante señalar, que al haberse mantenido en 9 la cantidad de Técnicos Operativos de Créditos para los años 2012, 2013 y 2014, es el nivel de cartera colocada en Préstamos Multired en cada uno de estos años (con una tendencia decreciente), la que termina determinando el nivel de cartera promedio en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos, del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

La cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, se encuentra asociada a la disminución progresiva que se ha venido dando con respecto al nivel de cartera promedio en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos, del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

Entonces, la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, está influyendo negativamente en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos con respecto al nivel de cartera en Préstamos Multired.

TABLA N° 23

**NIVEL DE CARTERA PROMEDIO EN TARJETAS DE CRÉDITO
COLOCADAS POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO
DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014 (EN SOLES)**

Año	Nivel de cartera en tarjetas de crédito (En Soles)	Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos	Nivel de cartera promedio en tarjetas de crédito por Técnico Operativo de Créditos (En Soles)
2014	13 519 910,79	09	1 502 212,31

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación
– Agencia Arequipa: 2014.

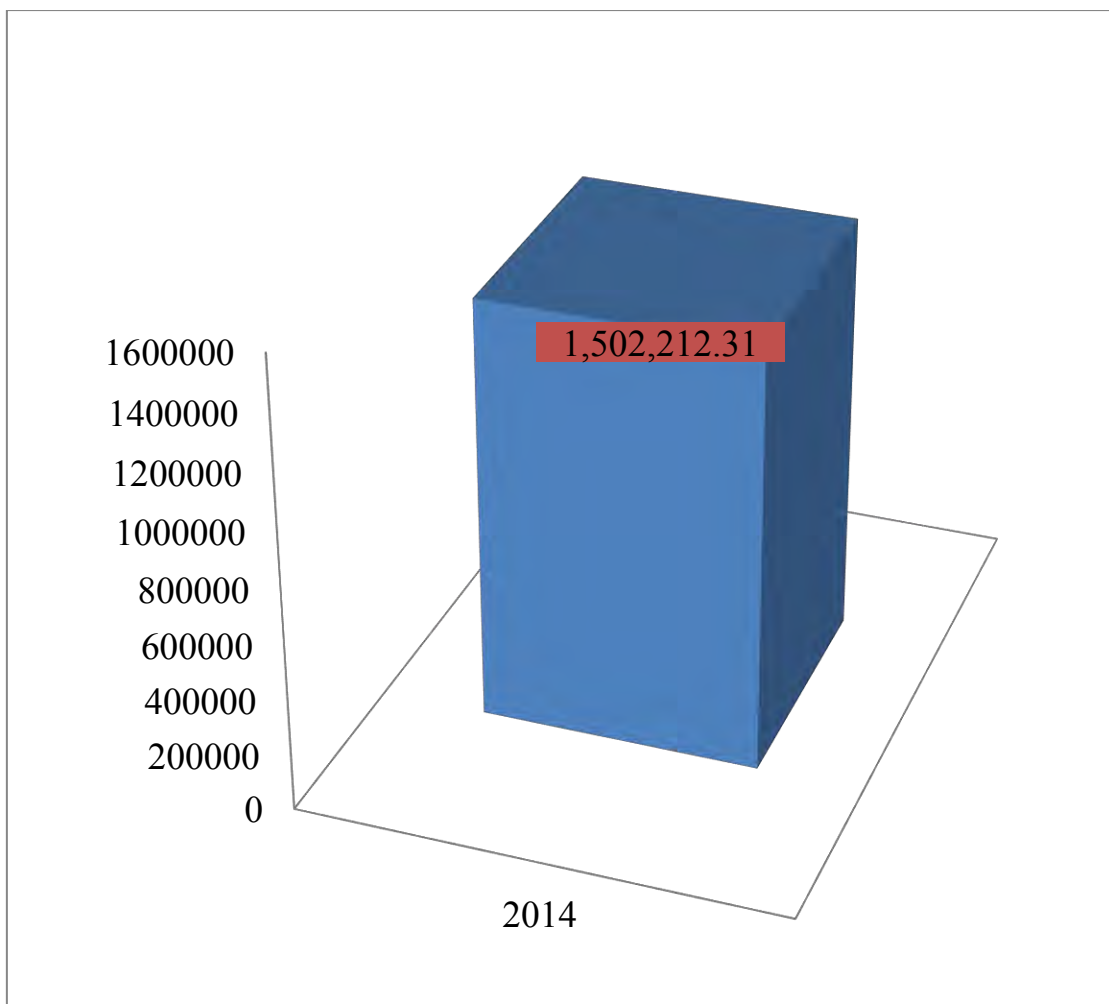
ELABORACIÓN: Propia.

* El lanzamiento de este producto financiero se realizó en enero del año 2014. Es esta la razón que explica el por qué la presente tabla sólo contiene información de dicho año.

NOTA: Los S/. 13 519 910,79, que corresponde al nivel de cartera en tarjetas de crédito colocada por los Técnicos Operativos de Créditos en la Agencia – Arequipa del Banco de la Nación, representa el 34,62 % del total del nivel de cartera en tarjetas de crédito en la Macro Región V (Arequipa), que asciende a S/. 39 057 520, colocada por 26 Técnicos Operativos de Créditos, en total, en el año 2014.

GRÁFICA N° 23

NIVEL DE CARTERA PROMEDIO EN TARJETAS DE CRÉDITO COLOCADAS POR TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014 (EN SOLES).



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 20 muestran que el nivel de cartera promedio en tarjetas de crédito, colocada por Técnico Operativo de Créditos en la Agencia – Arequipa, para el año 2014, es de S/. 1 502 212,31, que es similar al promedio para la Macro Región V (Arequipa), reflejando los niveles de productividad de estos profesionales en este tipo de producto financiero.

TABLA N° 24

**NIVEL DE CARTERA PROMEDIO EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS POR
TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN –
AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014 (EN SOLES)**

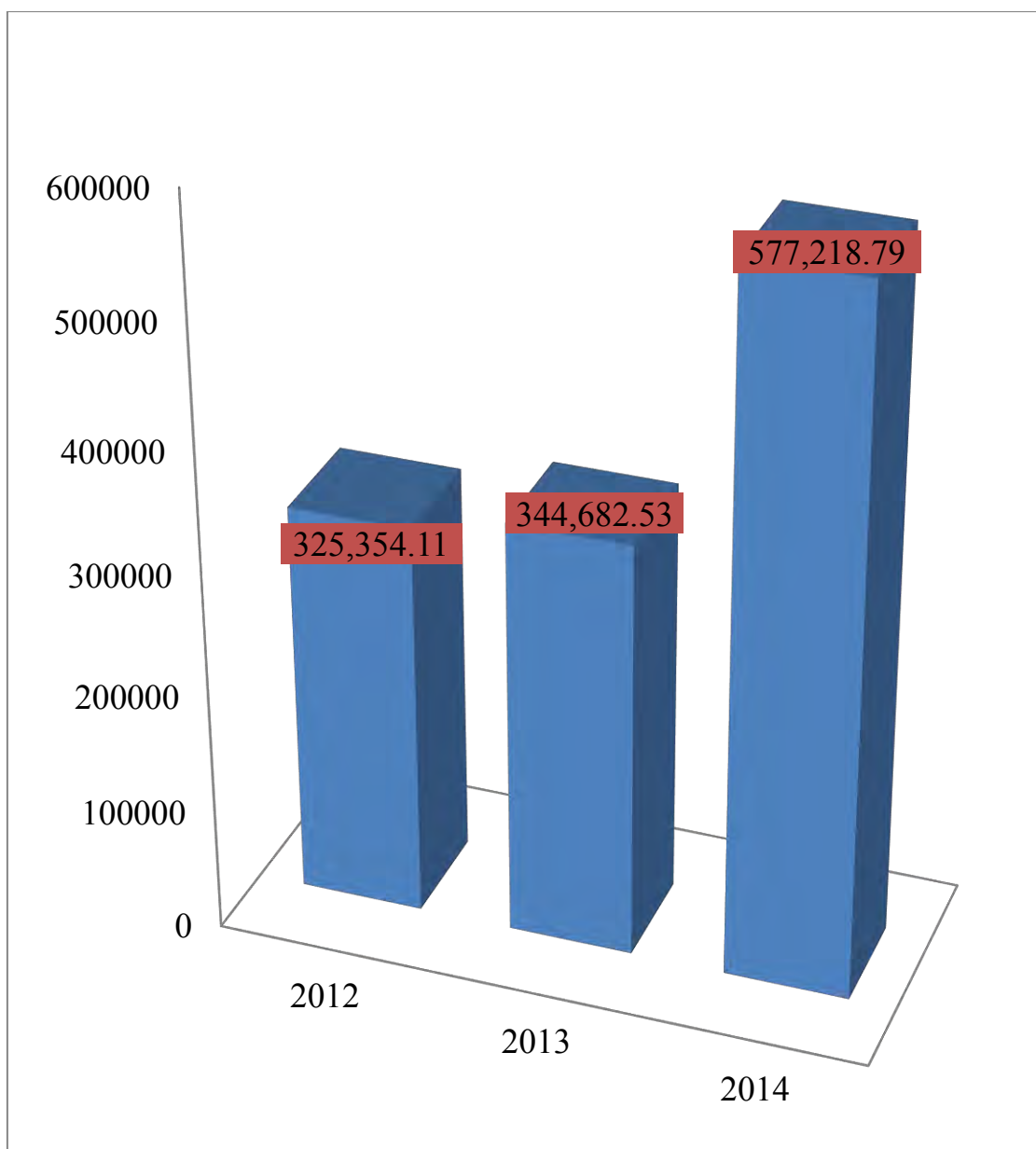
Año	Nivel de cartera en créditos hipotecarios (En Soles)	Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos	Nivel de cartera promedio en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos (En Soles)	Variación porcentual
2012	2 928 186,99	09	325 354,11	- 24,30 %
2013	3 102 142,75	09	344 682,53	5,94 %
2014	5 194 969,13	09	577 218,79	67,46 %

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 24

**NIVEL DE CARTERA PROMEDIO EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS POR
TÉCNICO OPERATIVO DE CRÉDITOS: 2012 – 2014 (EN SOLES)**



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación –
Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 24 muestran niveles de productividad crecientes de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, con respecto al nivel de cartera colocada en créditos hipotecarios, para los años 2013 y 2014, respectivamente, pero decrecientes para el año 2012. En efecto, el nivel de cartera promedio colocada en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos, fue de S/. 325 354,11 para el año 2012, representando una disminución en el orden del 24,30% con respecto al año 2011. Sin embargo, para el año 2013, el nivel de cartera promedio colocada en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos, fue de S/. 344 682,53, representando un incremento en el orden del 5,94%. Para el año 2014, los niveles de productividad mejoraron considerablemente, ya que el nivel de cartera promedio colocada en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos, alcanzó los S/. 577 218,79, representando un incremento significativo en el orden del 67,46 % con respecto al año 2013.

Es relevante señalar, que al haberse mantenido en 9 la cantidad de Técnicos Operativos de Créditos para los años 2012, 2013 y 2014, es el nivel de cartera colocada en créditos hipotecarios en cada uno de estos años, la que termina determinando el nivel de cartera promedio en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos, del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

La cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, con respecto a la importancia de adquirir o culminar una vivienda propia, se encuentra asociada al incremento significativo que se ha venido dado durante los últimos años (2013 y 2014) con respecto al nivel de cartera promedio en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos, del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

Entonces, la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público con relación a la necesidad e importancia de acceder a un crédito hipotecario, está influyendo positivamente en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos con respecto al nivel de cartera en créditos hipotecarios.

2.3 PRODUCTIVIDAD SOBRE LOS CRÉDITOS OTORGADOS

TABLA N° 25

MONTO PROMEDIO DE LOS PRÉSTAMOS MULTIRED DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014 (EN SOLES)

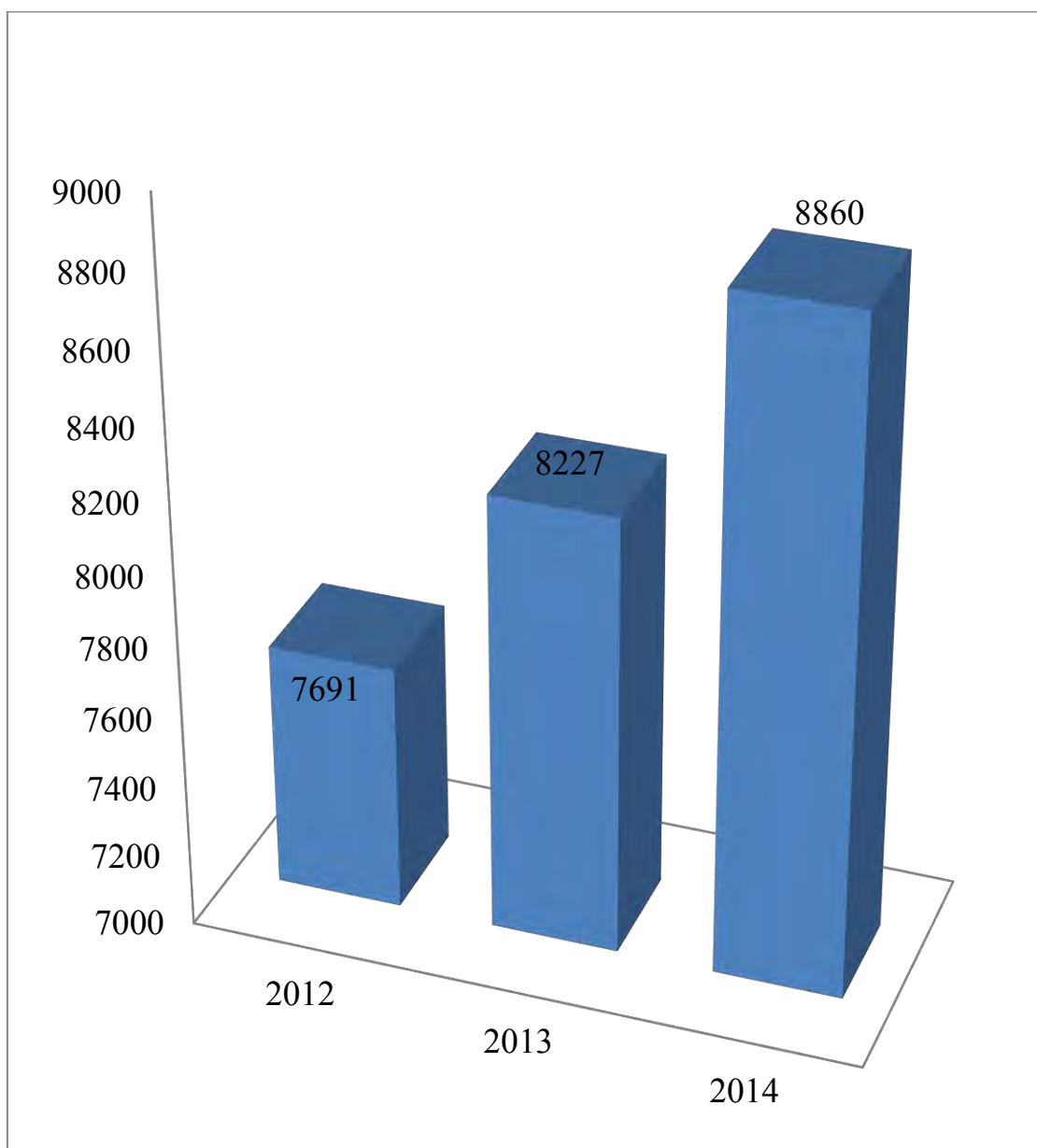
Año	Nivel de cartera en préstamos Multired (En Soles)	Cantidad de Préstamos Multired otorgados	Monto promedio de los préstamos Multired (En Soles)	Variación porcentual
2012	106 930 498,00	13904	7691	5,13 %
2013	96 476 798,16	11727	8227	6,97 %
2014	92 018 123,64	10386	8860	7,69 %

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 25

MONTO PROMEDIO DE LOS PRÉSTAMOS MULTIRED DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 - 2014 (EN SOLES).



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 25 muestran un incremento porcentual sostenido del monto promedio de los Préstamos Multired durante el periodo 2012 – 2014. En efecto, para el 2012, el monto promedio de los Préstamos Multired fue de S/. 7691, representando un

aumento porcentual en el orden del 5,13% con respecto al año 2011. Para el 2013, alcanzó los S/. 8227, representando un aumento porcentual en el orden del 6,97% con respecto al año 2012. En el 2014, el monto promedio de los Préstamos Multired fue de 8860, representando un incremento porcentual en el orden del 7,69% con respecto al 2013.

Por lo tanto, se observa un incremento porcentual sostenido del monto promedio de los Préstamos Multired durante el periodo 2012 – 2014.

La cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, con respecto a la importancia de acceder a Préstamos Multired, con la finalidad de poder acceder a fondos que se requiera para diversos fines, sobre todo, para estudios, consumo, etc., está influyendo positivamente en la colocación de los Préstamos Multired, reflejándose, en este caso específico, en el incremento del monto promedio de los Préstamos Multired durante los últimos años.

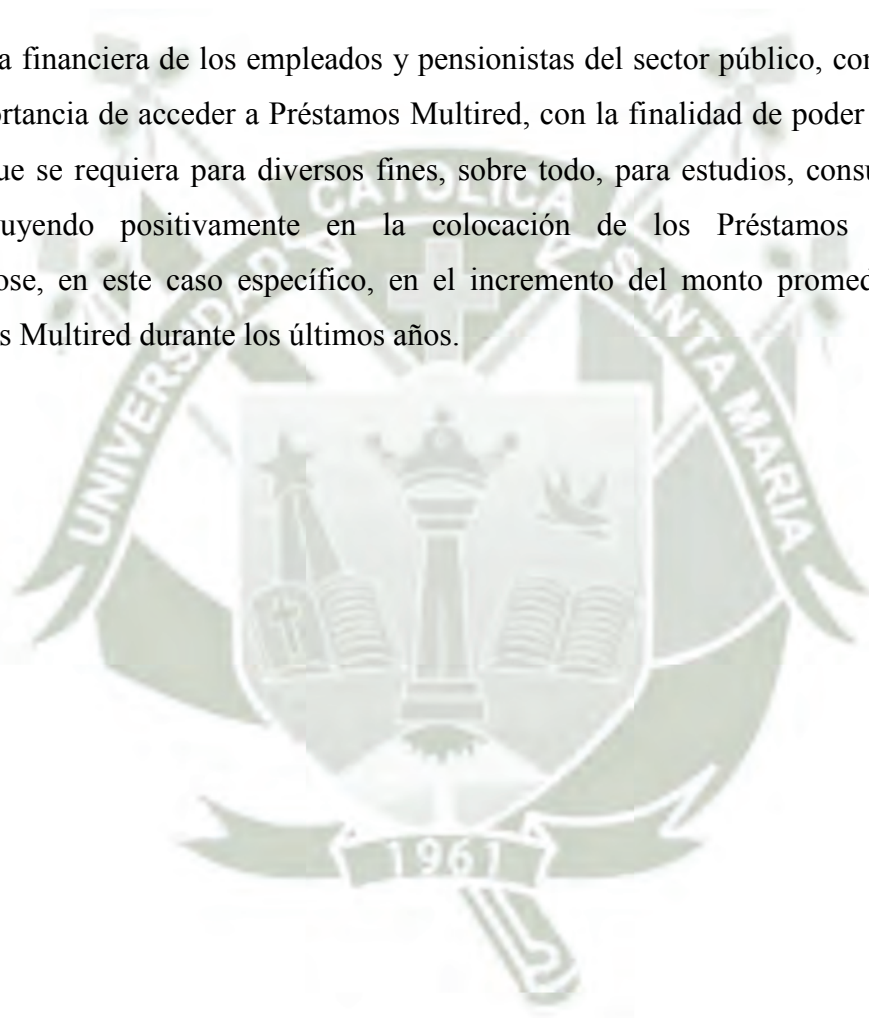


TABLA N° 26

MONTO PROMEDIO DE ENDEUDAMIENTO ANUAL DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO QUE UTILIZAN. BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014 (EN SOLES).

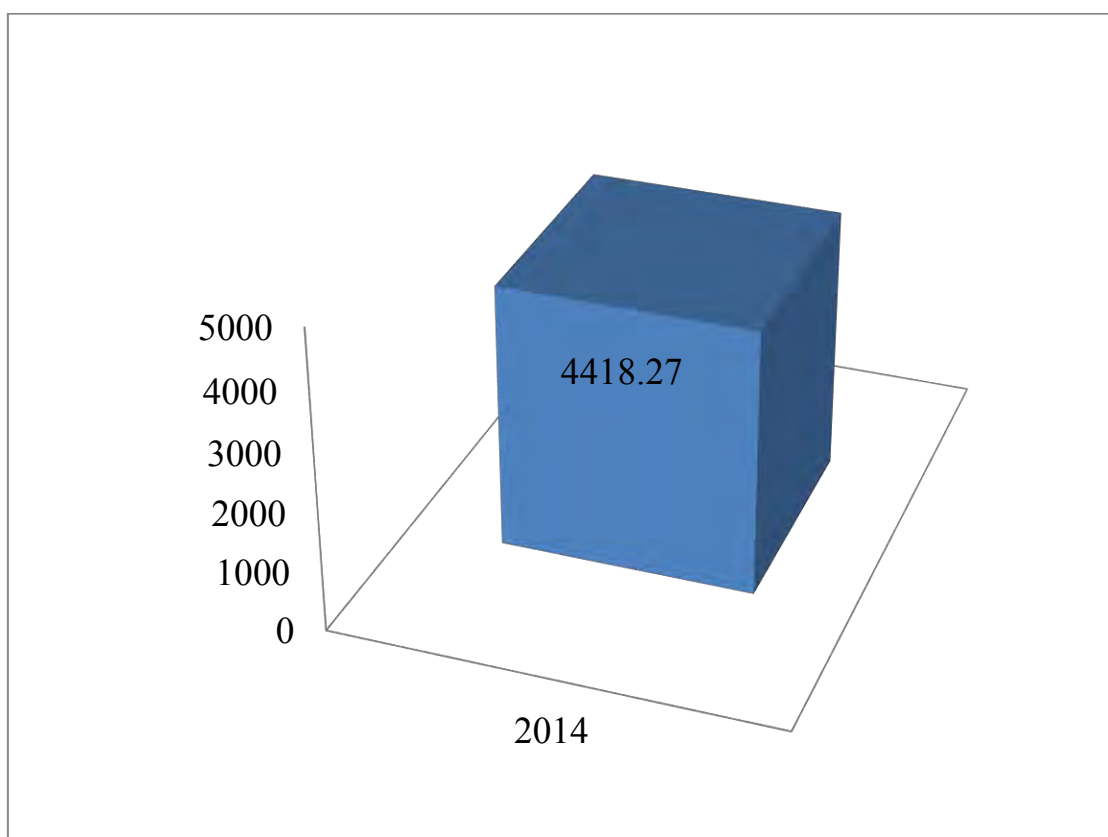
Año	Endedudamiento total anual en tarjetas de crédito (En Soles)	Cantidad de tarjetas de crédito otorgadas	Monto promedio de endedudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las tarjetas de crédito que utilizan (En Soles)
2014	13 519 910,79	3060	4418,27

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 26

MONTO PROMEDIO DE ENDEUDAMIENTO ANUAL DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO QUE UTILIZAN. BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2014 (EN SOLES)



FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 26 muestran que el monto promedio de endeudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las tarjetas de crédito que utilizan, otorgadas por el Banco de la Nación, Agencia- Arequipa alcanza los S/. 4418,27 para el año 2014. Se espera que en los próximos años, el monto promedio de endeudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las tarjetas de crédito, vaya aumentando de forma progresiva, producto, por ejemplo, del incremento de las remuneraciones de los empleados públicos, como consecuencia del crecimiento económico que está comenzando nuevamente a aumentar.

TABLA N° 27

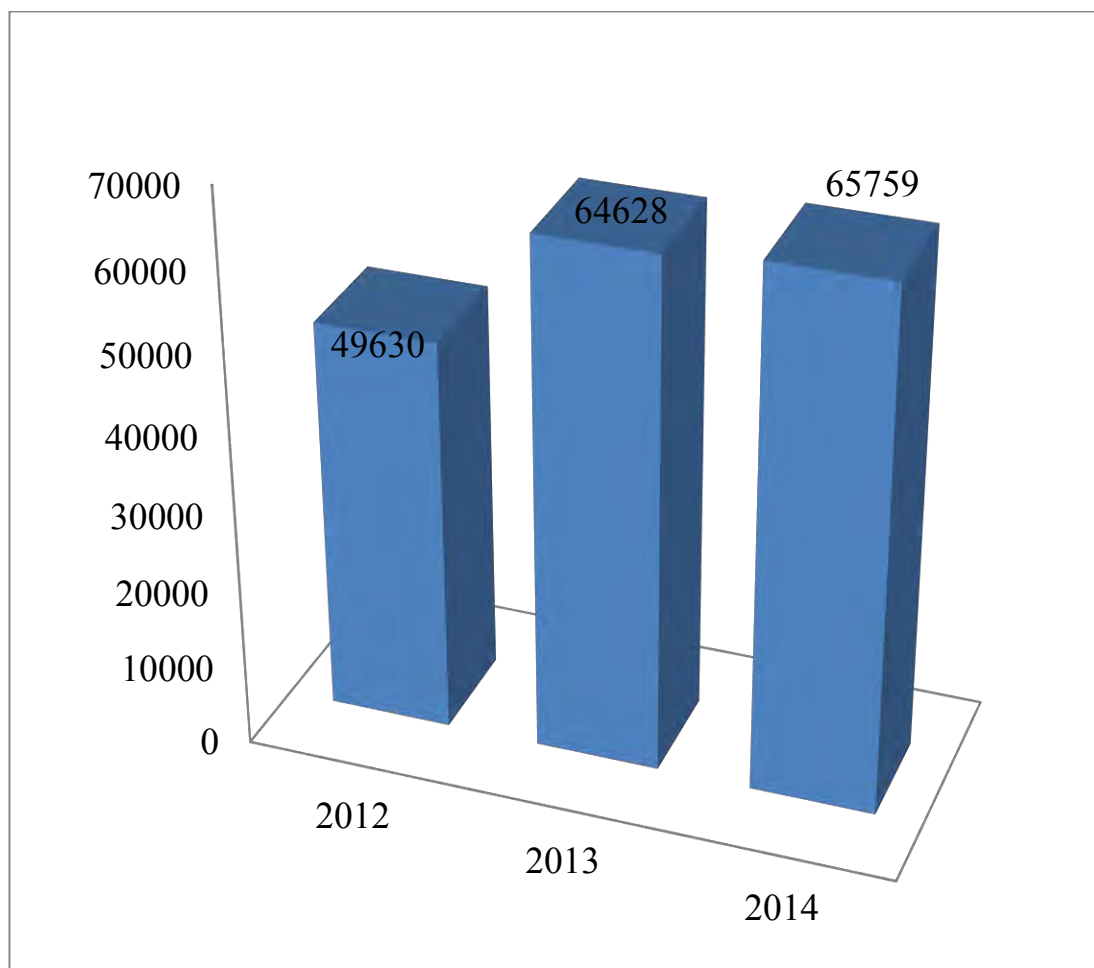
**MONTO PROMEDIO DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS OTORGADOS
POR EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014**

Año	Nivel de cartera en créditos hipotecarios (En Soles)	Cantidad de créditos hipotecarios otorgados (En Soles)	Monto promedio de los créditos hipotecarios otorgados (En Soles)	Variación porcentual
2012	2 928 186,99	59	49630	- 7,62 %
2013	3 102 142,75	48	64628	30,22 %
2014	5 194 969,13	79	65759	1.75 %

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

GRÁFICA N° 27

**MONTO PROMEDIO DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS OTORGADOS
POR EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 – 2014 (EN
SOLES)**

FUENTE: Departamento de Servicios Financieros/Negocios del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 – 2014.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla y gráfica N° 27 muestran que el monto promedio de los créditos hipotecarios otorgados por el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, muestra fluctuaciones significativas. En efecto, para el año 2012, alcanzó los S/. 49630, reflejando una disminución porcentual en el orden del 7,62%. Para el año 2013, aumentó de forma considerable, alcanzando los S/. 64628, con un incremento porcentual significativo en el orden del 30,22%. En el año 2014, aumentó de forma marginal, alcanzando los S/. 65759, reflejando un incremento porcentual de apenas el 1,75%.

2.4 ESTABLECIMIENTO DE LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES QUE ATIENDE EL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA, Y LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS, SOBRE LA BASE DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS

Esta parte responde al cumplimiento del tercer objetivo específico de la investigación, así como la verificación de la hipótesis de investigación.

La hipótesis de la investigación señala básicamente que la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público influye en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos, y que por lo tanto, es por esa razón, que el tercer objetivo de la investigación, está referido al establecimiento de la relación existente entre la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos. Con respecto a la cultura financiera de la mayoría de empleados y pensionistas del sector público, hay que señalar lo siguiente:

1. En primer lugar, la existencia de un conjunto de actitudes y comportamientos financieros no apropiados que tiene la mayor parte de empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa. En efecto, este aspecto negativo de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, se aprecia especialmente en:
 - a) La tabla N° 5, referida a la importancia que tiene para ellos el tener acceso al crédito bancario.
 - b) La tabla N° 6, referida al hecho de haber o no recibido créditos bancarios.
 - c) La tabla N° 8, referida a la decisión de tener o no acceso a las tarjetas de crédito.
2. En segundo lugar, el bajo nivel de conocimiento que tiene la mayor parte de los empleados y pensionistas del sector público sobre los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación. En efecto, este aspecto negativo de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, se aprecia en:

- a) La tabla N° 11, referida al hecho de tener o no conocimiento de poder acceder y recibir Préstamos Multired en el Banco de la Nación.
- b) La tabla N° 12, referida al hecho de que hayan o no solicitado y recibido Préstamos Multired.
- c) La tabla N° 13, referida al hecho de tener o no conocimiento de poder acceder y recibir Tarjetas de Crédito Mastercard en el Banco de la Nación.
- d) La tabla N° 14, referida al hecho de haber o no solicitado y recibido Tarjetas de Crédito Mastercard en el Banco de la Nación.
- e) La tabla N° 15, referida al hecho de tener o no conocimiento de poder acceder y recibir créditos hipotecarios en el Banco de la Nación.
- f) La tabla N° 16, referida al hecho de haber o no solicitado y recibido créditos hipotecarios en el Banco de la Nación.
- g) La tabla N° 17, referida al hecho de tener o no conocimiento de que las tasas de interés que les cobra el Banco de la Nación por otorgarles un préstamo o crédito hipotecario son menores en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras.
- h) La tabla N° 18, referida a la opinión que tienen sobre el grado de conocimiento de los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación.

Ahora bien, los resultados encontrados en la evaluación de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público del Banco de la Nación, especialmente en las tablas N° 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18, refleja que la existencia de un conjunto de actitudes y comportamientos financieros no apropiados, así como el bajo nivel de conocimiento que tiene la mayor parte de los empleados y pensionistas del sector público sobre los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa. Estos resultados muestran que la cultura financiera que aún prevalece en la mayor parte de empleados y pensionistas del sector público vienen afectando los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa. En efecto, se observa que:

- 1. Con respecto a la productividad sobre los productos financieros se aprecia que:
 - a) En la tabla N° 19 se observa niveles de productividad decrecientes con respecto a la cantidad de Préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos, para el periodo 2012 – 2014.

b) En la tabla N° 21 se observa niveles de productividad decrecientes con respecto al otorgamiento de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos, para los años 2012 y 2013. Sólo en el año 2014, se observa niveles de productividad crecientes con respecto al año 2013, aumentando de manera considerable la cantidad de créditos hipotecarios otorgados a los empleados y pensionistas del sector público en el Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

2. Con respecto a la productividad sobre la cartera de créditos se aprecia:

a) En la tabla N° 22 se observa niveles de productividad decrecientes con respecto al nivel de cartera colocada en Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, para el periodo 2012 – 2014.

b) En la tabla N° 24 se observa niveles de productividad decrecientes con respecto al nivel de cartera colocada en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, para el año 2012, pero crecientes para los años 2013 y 2014, resectivamente.

3. Con respecto a la productividad sobre los créditos otorgados se aprecia que:

a) En la tabla N° 25 se observa un incremento porcentual sostenido del monto promedio de los Préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos durante el periodo 2012 – 2014.

b) En la tabla N° 27 se observa fluctuaciones significativas con respecto al monto promedio de los créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos, otorgados por el Banco de la Nación – Agencia Arequipa. Se observa niveles de productividad decrecientes para el año 2012, y crecientes para el año 2013, aumentando de forma considerable el monto promedio de los créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos. Sin embargo, sólo se observa niveles de productividad marginalmente crecientes para el año 2014.

Por lo tanto, se aprecia una clara relación entre la cultura financiera de la mayor parte de los empleados y pensionistas del sector público, y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Las principales características de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa (empleados y pensionistas del sector público) son las siguientes: el 59,94% considera que no es importante ahorrar una parte de su remuneración o pensión y sólo el 51,86% señala que es importante tener acceso al crédito. Asimismo, el 53,73% no tiene conocimiento acerca de la posibilidad de acceder a un Préstamo Multired y el 80,12% no los ha solicitado ni recibido; el 74,84% no tiene conocimiento acerca de la posibilidad de acceder a Tarjetas de Crédito en el Banco de la Nación y el 82,61% no las ha solicitado ni recibido; el 77,02% no tiene conocimiento acerca de la posibilidad de acceder a créditos hipotecarios en el Banco de la Nación y el 77,64% no los ha solicitado ni recibido. Además, el 54,04% señala que los productos financieros que ofrece el Banco de la Nación no son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público. Estos resultados reflejan que la mayoría tiene actitudes y comportamientos financieros no apropiados, así como un insuficiente conocimiento acerca de los productos financieros que ofrece el Banco de la Nación a sus clientes.

SEGUNDA: La evaluación de los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación - Agencia Arequipa, para el periodo 2012 – 2014, muestra, en primer lugar, una productividad decreciente sobre los productos financieros, ya que la productividad es decreciente con respecto a la cantidad de Préstamos Multired otorgados; la cantidad de Tarjetas de Crédito promedio colocadas por Técnico Operativo de Créditos, para el 2014, es de 340, y la productividad es decreciente con respecto a la cantidad de créditos hipotecarios para los años 2012 y 2013, y significativamente creciente en el 2014 (tablas N° 19, 20 y 21). En segundo lugar, la productividad sobre la cartera de créditos, muestra una productividad decreciente con respecto al nivel de cartera colocada en Préstamos Multired; el nivel de cartera promedio en tarjetas de crédito, para el 2014, es de S/. 1 502 212,31, y una

productividad decreciente con respecto al nivel de cartera colocada en créditos hipotecarios, para el 2012, y creciente para el 2013 y 2014 (tablas N° 22, 23 y 24). En tercer lugar, la productividad sobre los créditos otorgados nos muestra un incremento porcentual sostenido del monto promedio de los Préstamos Multired; el monto promedio de endudamiento de las tarjetas de crédito alcanza los S/. 4418,27 para el 2014, y el monto promedio de los créditos hipotecarios, fluctúa de forma significativa (tablas N° 25, 26 y 27).

TERCERA: Los resultados de la investigación establecen la existencia de una relación entre la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa (empleados y pensionistas del sector público) y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos. Por lo tanto, la hipótesis de la investigación ha sido verificada, y en efecto, los resultados encontrados muestran que la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, influye en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos. Los resultados encontrados en la evaluación de la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, especialmente en las tablas N° 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18, refleja la existencia de un conjunto de actitudes y comportamientos financieros no apropiados, así como el desconocimiento que tienen sobre los productos financieros a los que pueden acceder en el Banco de la Nación. Estos resultados muestran que la cultura financiera que aún prevalece en la mayor parte de empleados y pensionistas del sector público, viene afectando los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, ya sea sobre los productos financieros (tablas N° 19, 20 y 21), sobre la cartera de créditos (tablas N° 22, 23 y 24) y sobre los créditos otorgados (tablas N° 25, 26 y 27).

RECOMENDACIONES

PRIMERA: De la identificación de las principales características de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, se desprende que es recomendable que se lleve adelante la implementación y ejecución de un conjunto de estrategias que contribuyan a generar cambios importantes en la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, especialmente con respecto a las actitudes y comportamientos financieros no apropiados que tiene la mayoría de ellos, así como mejorar el nivel de conocimiento que tienen acerca de los productos financieros que ofrece el Banco de la Nación a sus clientes.

SEGUNDA: De la evaluación realizada acerca de los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación - Agencia Arequipa, se desprende que es recomendable, poder mejorar la productividad sobre los productos financieros, sobre la cartera de créditos y sobre los créditos otorgados, sobre todo, a través de los cambios (en las actitudes, comportamientos y conocimientos financieros) sustanciales que puedan generarse en la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público, además de reforzar los Programas de Capacitación, Especialización y Desarrollo de los Técnicos Operativos de Créditos.

TERCERA: De los resultados de la investigación, se desprende que es recomendable generar mecanismos y estrategias claramente definidas, que permitan que la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa, al contrario de lo que viene ocurriendo en la actualidad, pueda influir de forma positiva y significativa en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos, en sus diferentes dimensiones: sobre los productos financieros, sobre la cartera de créditos y sobre los créditos otorgados.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, F. (2013). *Productividad y calidad. Dos conceptos interrelacionados.* Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.

Alcocer et al (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo.* Madrid: Mc Graw Hill.

Álvarez, W. (2009). *Gestión de la Calidad Total.* Washington, D.C: Unidad de Microempresa del BID.

Alzate, M., Gómez, M. y Deslauriers, J.P. (2014). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado. Investigación, escritura y publicación (2ª edición).* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido (2008). *La cultura financiera en un mundo globalizado.* Londres, Inglaterra.

Bach, D. (2002). *Finanzas Familiares. Como conseguir seguridad financiera y alcanzarsueños.* Barcelona: Editorial Gestión.

BANSEFI (2010). *La cultura financiera de los clientes de las instituciones financieras.* San José: The Ohio State University y Academia de Centroamérica.

Bojórquez, C. (2006). *Finanzas Personales. Aplicación en la Población Económicamente Activa de Mérida, Yucatán.* México: Universidad Autónoma de Yucatán.

Cáceres, V. (2013). *Productividad del personal de las instituciones bancarias y su impacto en los niveles de rentabilidad financiera.* Caracas: Corporación Andina de Fomento.

Cárdenas, M. (2011). *Tendencias de la productividad de las medianas y grandes empresas en América Latina.* Washington, D.C: Unidad de Microempresa del BID.

Cegarra, J. (2013). *Metodología de la investigación científica* (2ª edición). México, D.F: Ediciones Díaz de Santos.

Comisión Financiera de los Estados Unidos (2006). *La cultura financiera. La visión actual.* Washington, D.C.

CONDUSEF (2009). *Dimensiones de análisis de la cultura financiera.* México, D.F.

Cordero, H (2011). *La investigación cuantitativa.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ferro, S; López, A. y Rodríguez, M. (2013). *El papel de la cultura financiera de los clientes en la productividad y rendimiento del personal de las instituciones financieras.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Figueroa, D. (2012). *Productividad, crecimiento económico y desarrollo financiero.* Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.

Gallegos, P. (2012). *Productividad, rendimiento y rentabilidad de las empresas.* México, D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.

Gonzales, R. (2012). *El proceso de planeamiento estratégico de la productividad.* Bogotá: Uniandes.

Hernández Sampieri, C. (2006). *Metodología de la Investigación.* México, D.F: Mc Graw Hill Interamericanade México, S.A. de C.V.

Huacchillo, L. y Gómez, L. (2011). *Cultura financiera de los clientes de la Caja Municipal de Piura y su impacto en la productividad de los analistas de créditos.* Piura: Universidad de Piura.

Leal, A. (2010). *Conocer la cultura de las organizaciones. Una base para la estrategia y el cambio.* Madrid: Actualidad Editorial, S.A.

Mori, G. (2012). *Estudio sobre cultura financiera en los clientes de Banco Sol, La Paz, Bolivia, y su relación con la productividad del personal del Área de Productos Financieros.* La Paz, Bolivia.

OCDE (2005). *Resultados de la OCDE. Estudio Piloto.* Red Internacional de Educación Financiera (RIEF).

Primera encuesta ENFIN (2011). *Encuesta realizada sobre la cultura financiera en el Perú.* Lima, Perú.

Sánchez, R.M., (2014). *El ciclo de la productividad.* Columbus: The Ohio State University.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (2013). *Estudio sobre la cultura financiera de los clientes de las instituciones bancarias en el Perú.* Lima, Perú.

Ramírez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica (2ª edición).* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Tello, G. (2014). *Factores asociados a la productividad del Personal Especializado en el Otorgamiento de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas que operan en la ciudad de Bogotá.* Universidad Nacional de Colombia.

Vargas, S. (2014). *Importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas y financieras de los clientes de las instituciones financieras que operan en Lima Metropolitana.* Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Vásquez, C. (2013). *Productividad y competitividad de las empresas industriales.* Madrid: Editorial Cinco Días.

Zamora, J. (2013). *La cultura financiera y la toma de decisiones de los clientes de las instituciones de microfinanzas.* Washington, D.C: Unidad de Microempresa del BID.

Zegarra, A. (2014). *Importancia de la productividad en el crecimiento empresarial.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

INFORMATOGRAFÍA

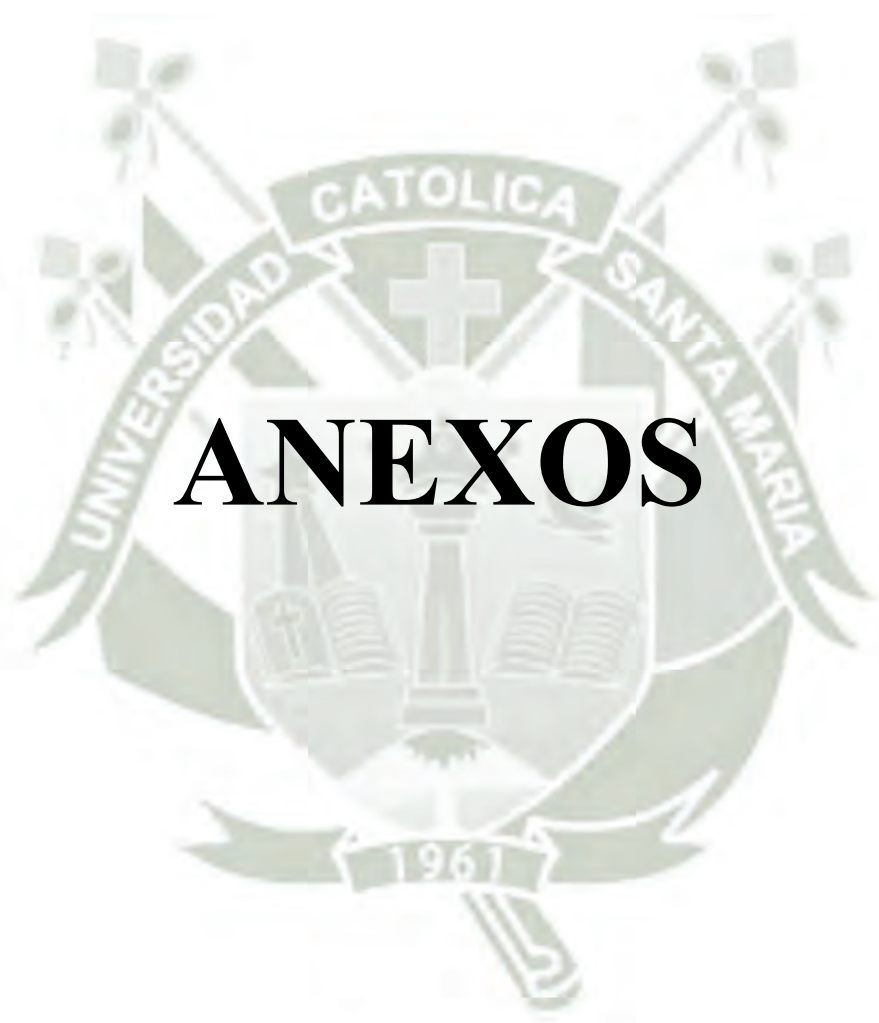
Rodríguez Herrer, M.E. (2012). *La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://www.unacc.com/Portals/0/Otras%20Publicaciones/Libros/La%20importancia%20de%20la%20cultura%20en%20las%20decisiones%20economicas.%20CNMV.pdf>

García, N; Grifoni, A; López, J.C. y Mejía, D.M. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas.* Serie políticas públicas y transformación productiva N° 12. Caracas: Corporación Andina de Fomento. Disponible en: www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf.

Domínguez Martínez, J. M. (2013). *Educación Financiera para Jóvenes: Una visión introductoria.* Alcalá de Henares: Instituto Universitario de Análisis Económico y Social de la Universidad de Alcalá. Disponible en: http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_05_13.pdf

Aguilar, J, Ortiz, X. y Veintimilla, B. M. (2013). *Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. 2013* (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas). Universidad Técnica Particular de Loja. Loja, Ecuador. Disponible en: [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203,%20%202013%20\(1\).pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203,%20%202013%20(1).pdf)

Olmos, J.C; Tabares, D.S y Rodríguez, C. (2014). *Cultura Financiera. Patrones de ahorro e inversión en grupos poblacionales del Valle de Aburrá. Caso padres de familia del Colegio de la UPB.* Logroño: Universidad de la Rioja. Disponible en: [File:///C:/Documents%20and%20Settings/MiPc/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-CulturaFinancieraPatronesDeAhorroEInversionEnGrupo-2668703%20\(5\).pdf](File:///C:/Documents%20and%20Settings/MiPc/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-CulturaFinancieraPatronesDeAhorroEInversionEnGrupo-2668703%20(5).pdf)



ANEXOS



ANEXO N° 1: PLAN DE TESIS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“INFLUENCIA DE LA CULTURA FINANCIERA EN LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 - 2014”

**Plan de Tesis de Maestría presentado por el
bachiller:**

Jaime Fredy Sánchez Advíncula

Para optar el Grado Académico de Magíster en:

Administración de Negocios

AREQUIPA – PERÚ

2016

CONTENIDO DEL PLAN DE TESIS

I. PREÁMBULO

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del problema

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Campo, área y línea de acción

1.2.2 Descripción

1.2.3 Variables de estudio

1.2.4 Operacionalización de las variables

1.2.5 Formulación del problema

1.2.5.1 Formulación del problema general

1.2.5.2 Formulación del problema específico

1.2.6 Tipo y nivel de investigación

1.2.6.1 Tipo de investigación

1.2.6.2 Nivel de investigación

1.3 Justificación del problema

2. Marco Teórico

2.1 Bases teórico científicas

2.1.1 La cultura financiera

2.1.1.1 Principales definiciones realizadas acerca de la cultura financiera

2.1.1.2 El concepto de cultura financiera para la investigación

2.1.1.3 La importancia de la cultura financiera en las decisiones económicas y financieras

2.1.2 Los niveles de productividad

2.1.2.1 Antecedentes del concepto de productividad

2.1.2.2 Definiciones acerca de la productividad en general

2.1.2.3 Importancia de la productividad

2.1.2.4 Medida de la productividad en general

2.1.3 Los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de
Créditos en el marco de la investigación

2.2 Marco conceptual

3. Antecedentes investigativos

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

4.2 Objetivos específicos

5. Hipótesis

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas e instrumentos

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

2.2. Ubicación temporal

2.3. Unidad de estudio

2.3.1 Criterios de inclusión

2.3.2 Población muestra

2.3.2.1 Población

2.3.2.2 Muestra

2.4 Principio de selección y tipo de muestreo

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

3.2. Recursos

3.3. Validación de los instrumentos

3.4. Criterios para el manejo de resultados

4. Cronograma del trabajo

5. Presupuesto para realizar la investigación

I. PREÁMBULO

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco tiene patrimonio propio y duración indeterminada, se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

La exploración para la selección del tema de estudio y la determinación del problema de investigación se realizó tomando en cuenta el hecho de que el Banco de la Nación sólo puede ofertar productos y servicios financieros al personal y empleados del sector público. Lo que ocurre es que existen razones que muestran claramente cierto grado de desconocimiento por parte de los clientes del Banco de la Nación con respecto a la gama de productos y servicios financieros a los que pueden acceder en dicha institución, con algunas ventajas en comparación a otras instituciones financieras, lo cual estaría asociado a la cultura financiera de sus clientes. Finalmente, la cultura financiera de los clientes estaría asociada a los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

La cultura financiera de los clientes y la productividad del personal de las instituciones financieras es un tema que, para el investigador, genera una motivación muy especial, tomando en cuenta la labor que realiza en la gestión económica y financiera del Banco de la Nación – Agencia Arequipa. Es precisamente, en la labor diaria y la experiencia vivida, que se ha logrado explorar el tema de investigación y el problema de investigación planteado, los cuales están enmarcados en un determinado periodo de tiempo (2012 -2014) y espacio (Agencia Arequipa del Banco de la Nación).

En resumen, este es el proceso que se ha seguido en la exploración para delimitar adecuadamente el presente plan de tesis, antes de pasar al desarrollo y ejecución del mismo.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

INFLUENCIA DE LA CULTURA FINANCIERA EN LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – AGENCIA AREQUIPA: 2012 - 2014.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 CAMPO, ÁREA Y LÍNEA

Campo: Ciencias Económico – Administrativas y Financieras

Área: Finanzas

Línea: Rendimiento y productividad de las instituciones financieras

1.2.2 DESCRIPCIÓN

Una primera precisión que es importante mencionar está referida al hecho de que, en la actualidad, el Banco de la Nación está atravesando un proceso de cambio de un “Banco de Pagos” hacia un “Banco de Servicios”. Este cambio a “Banco de Servicios” se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- a) El desarrollo y mejoramiento continuo del banco.
- b) Las actividades que agregan valor al cliente se desarrollan de forma transversal, incluyendo más de un área funcional.
- c) La incorporación de estrategias de mercadeo para optimizar la captación y el mantenimiento de clientes le está permitiendo al Banco de la Nación adaptarse al mercado.
- d) Los equipos desarrollan productos que son el resultado sinérgico. En ese sentido, la sinergia es una propiedad donde "el todo es superior a la simple suma de las partes".

Con estos cambios, el Banco de la Nación, pretende, entre otras cosas, mejorar sus niveles de productividad y mejorar su competitividad en el mercado. Es por ello que en la actualidad, el Banco de la Nación pretende cambiar su imagen de “banco pagador a “banco de servicios”.

Una segunda precisión está referida al hecho de que la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público que atiende el Banco de la Nación, con énfasis en el desconocimiento que tienen de los diferentes productos y servicios financieros que oferta el banco, viene afectando su productividad, puesto que, como es de conocimiento público, la mayoría piensa que sus operaciones comerciales están limitadas fundamentalmente al pago de servicios, entre los que se destaca el pago de sueldos y pensiones a las diferentes instituciones del sector público.

El Banco de la Nación brinda a todos los trabajadores y pensionistas del sector público una amplia gama de productos y servicios financieros, tales como: préstamos Multired, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, cuentas bancarias, transferencias, seguros, telegiros y cheques. Sin embargo, la cultura financiera y el desconocimiento de los clientes del Banco de la Nación (quienes en su mayoría acuden al banco para cobrar sus haberes o pensiones) con respecto a la posibilidad y ventajas de acceder a estos productos y servicios financieros, como por ejemplo el hecho de que, las tasas de interés activas por acceder a un crédito Multired, hacer uso de una tarjeta de crédito o solicitar un crédito hipotecario, se encuentran por debajo de las tasas que cobran los bancos comerciales y las instituciones de microfinanzas.

En este contexto, es relevante señalar que, para poder mejorar los niveles de productividad del Banco de la Nación, y en este caso particular, la productividad de los Técnicos Operativos de Créditos (que es el problema de investigación), es necesario, primeramente, poder conocer detalladamente y analizar la cultura financiera de los empleados y pensionistas del sector público del Banco de la Nación– Agencia Arequipa, para luego, poder brindar una alternativa de solución, lo cual permita generar cambios en la cultura financiera de sus clientes, de tal forma que pueda influir positivamente en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos. Por lo tanto, visto así, queda claramente descrito y definido el problema de investigación.

1.2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLE INDEPENDIENTE: “CULTURA FINANCIERA”

VARIABLE DEPENDIENTE: “NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS
TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS”

1.2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	SUBVARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
CULTURA FINANCIERA	NIVEL DE ANÁLISIS DE LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES (Empleados y pensionistas del sector público)	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos financieros • Creencias • Habilidades financieras • Actitudes financieras • Comportamientos financieros 	
VARIABLE DEPENDIENTE	SUBVARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS	PRODUCTIVIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS	<p>Cantidad de préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Cantidad de tarjetas de crédito promedio por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos</p>	<p>Cantidad de Préstamos <u>Multired otorgados</u></p> <p>Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos</p> <p>Cantidad de tarjetas de <u>crédito otorgadas</u></p> <p>Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos</p> <p>Cantidad <u>decréditoshipotecarios</u></p> <p>Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos</p>

	<p>PRODUCTIVIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITOS</p>	<p>Nivel de cartera promedio en préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Nivel de cartera promedio en tarjetas de crédito por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Nivel de cartera promedio en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos</p>	<p>Nivel de cartera en <u>Préstamos Multired</u> Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos</p> <p>Nivel de cartera en <u>tarjetas de crédito</u>. 100 Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos</p> <p>Nivel de cartera en <u>créditos hipotecarios</u> Cantidad de Técnicos Operativos de Créditos</p>
	<p>PRODUCTIVIDAD SOBRE LOS CRÉDITOS OTORGADOS</p>	<p>Monto promedio de los préstamos Multired</p> <p>Monto promedio de endudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las tarjetas de crédito que utilizan</p> <p>Monto promedio de los créditos hipotecarios otorgados</p>	<p>Nivel de cartera en <u>préstamos Multired</u> Cantidad de Préstamos Multired otorgados</p> <p>Endudamiento total anual en <u>tarjetas de crédito</u> . 100 Cantidad de tarjetas de crédito otorgadas</p> <p>Nivel de cartera en <u>créditos hipotecarios</u> Cantidad de créditos hipotecarios otorgados</p>

FUENTE: Trabajo de investigación.

ELABORACIÓN: Propia.

1.2.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.5.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos?

1.2.5.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ESPECÍFICO

1. ¿Cuáles son las principales características de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa?
2. ¿Cuáles son los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación - Agencia Arequipa?
3. ¿Cuál es la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos?

1.2.6 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

1.2.6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- a) **Por su finalidad:** Investigación documental de campo.
- b) **Según el tipo de diseño de investigación:** Investigación no experimental.
- c) **Según su prolongación en el tiempo:** Investigación longitudinal, diacrónica o estructural.

1.2.6.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación explicativa, ya que busca explicar la relación de las variables de estudio, así como la forma en que la variable independiente (cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa) influye en la variable dependiente (niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos).

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es un tema relevante y se justifica por las siguientes razones:

- **El estudio es de actualidad**, ya que la cultura financiera de los clientes y la productividad del personal de las instituciones financieras en general (incluyendo a las IMF) son temas que vienen siendo abordados por los organismos internacionales (como el Banco Mundial, el BID, entre otros), el sector académico (universidades y centros de investigación) y las propias instituciones financieras. Todos estos actores sociales tienen interés de conocer los resultados de este tipo de investigaciones.
- Otra razón que justifica la realización de la investigación es **su pertinencia**, dado que tiene relación con el área de especialización (administración de negocios), y es relevante y de interés para las instituciones financieras.
- Asimismo, **su trascendencia**, ya que servirá de base para la realización de posteriores investigaciones relacionadas al tema de estudio y al problema de investigación planteado.
- El estudio también se justifica por **su utilidad práctica**, dado que la realización de este tipo de investigaciones le permitirá al Banco de la Nación el acceso a información confiable sobre la cultura financiera de sus clientes, lo cual les permitirá poder mejorar el planteamiento de sus estrategias orientadas a mejorar los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos, considerando que son aspectos cruciales para la gestión empresarial y administración del Banco de la Nación.
- **Las razones profesionales** para realizar la investigación tienen que ver con la necesidad de poder analizar la influencia que ejerce la cultura financiera en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación.
- **Las razones personales** tienen que ver con la selección del tema de estudio y con la identificación hacia los Técnicos Operativos de Créditos que atienden a los clientes del Banco de la Nación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICO CIENTÍFICAS

2.1.1 LA CULTURA FINANCIERA

2.1.1.1 PRINCIPALES DEFINICIONES REALIZADAS ACERCA DE LA CULTURA FINANCIERA

La OCDE define la cultura financiera como “El proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros, por medio de la información, la instrucción o la asesoría objetiva, desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección”(OCDE, 2005).

La Comisión Financiera de los Estados Unidos señala que la cultura financiera “Consiste en proveer la información y los conocimientos, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las opciones y tomar las mejores decisiones financieras” (Comisión Financiera de los Estados Unidos, 2006).

La Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido define la cultura financiera como “El desarrollo de la capacidad para administrar el dinero, dar seguimiento a las finanzas personales, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros (Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido, 2008).

La CONDUSEF señala que la cultura financiera “Consiste en adquirir conocimientos y desarrollar las habilidades que todos necesitamos para tomar mejores decisiones financieras, y así elevar el nivel de bienestar de cada una de nuestra etapas de la vida. (CONDUSEF, 2009).

El Banco Nacional del Ahorro y Servicios Financieros – BANSEFI, define la cultura financiera como “Un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la

asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza. (BANSEFI, 2010).

La Primera encuesta ENFIN peruana realizada sobre cultura financiera, la define como “El conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar (Primera encuesta ENFIN, 2011).

Finalmente, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, la define como “La capacidad de la población de informarse de los productos financieros a los cuales tiene acceso y la evaluación real de sus capacidades, tanto para el pago de las deudas que adquiere como para el ahorro familiar, así como el La capacidad conocimiento adecuado para beneficiarse de los productos bancarios, de seguros y jubilatorios que existen actualmente en el mercado nacional. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, 2013).

Las distintas definiciones comunes entre sí, coinciden en qué el conocimiento y la información son bases importantes para las habilidades y decisiones que tomen los usuarios financieros.

2.1.1.2 EL CONCEPTO DE CULTURA FINANCIERA PARA LA INVESTIGACIÓN

En el marco de la investigación, se define la cultura financiera como el conjunto de conocimientos, creencias, habilidades, actitudes y comportamientos financieros que permiten mejorar la gestión y control de las finanzas personales y familiares, la planificación financiera, así como un mejor acceso a la información sobre productos y servicios financieros, y la toma de decisiones financieras.

La cultura financiera influye directamente en la manera de tomar decisiones de financiamiento, inversión y manejo de riesgos de los clientes de las instituciones financieras, la moral, usos y costumbres, en la manera de analizar, y en la toma de decisiones económicas y financieras (Bach, 2002). Por lo tanto, vista así, la cultura financiera también puede influir en los niveles de productividad del personal de las instituciones financieras.

2.1.1.3 LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA FINANCIERA EN LAS DECISIONES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

En general, muchas veces, los individuos sobrevaloran sus conocimientos en materia financiera, ya que se sienten más capacitados en cuestiones financieras de lo que, en realidad, lo están. En realidad, gran parte de la población tiene dificultades para gestionar su situación financiera, asimilar la información que está a su alcance y evaluar los riesgos que está asumiendo (Vargas, 2014).

La planificación de la mayoría de los hogares es escasa, con lo que el riesgo de endeudarse de manera inadecuada es elevado. Además, existe una correlación positiva entre los conocimientos financieros y el estatus socioeconómico de los consumidores, por lo que son los hogares con los niveles de renta más bajos, los que presentan un menor nivel de cultura financiera (Zamora, 2013).

Conscientes de las deficiencias puestas de manifiesto por los distintos estudios, la OCDE, el Fondo Monetario Internacional y la Comisión Europea, entre otros organismos, han recomendado a sus miembros, que impulsen programas de formación financiera dirigidos a toda la población o a segmentos específicos de la misma. Se trata, en suma, de elevar la cultura financiera de cada país, en el entendimiento de que la cultura financiera forma parte del capital humano con que cuenta una sociedad para desarrollarse.

Es una tarea considerable que va a requerir un esfuerzo continuado con objetivos a corto, mediano y largo plazo, y la concurrencia de iniciativas desde el ámbito público y el privado (High -Level Principles on National Strategies for Financial Education), cuyo desarrollo encomendaron a la OCDE.

2.1.2 LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD

2.1.2.1 ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE PRODUCTIVIDAD

Durante la década del '50 del siglo pasado la dirección de las empresas concentraban sus esfuerzos y estrategias en el área de manufactura, y en la década posterior, dadas las condiciones imperantes en el mercado, tomó impulso el enfoque centrado en el marketing. En el transcurso de los años setenta y primeros años de los ochenta, la gestión financiera ocupó un puesto relevante, dada la importancia que tomaron las operaciones de fusiones, adquisiciones, y diversificaciones de riesgos por parte de las corporaciones.

Con la invasión de productos japoneses, y dada la continua pérdida de participación en el mercado por parte de las empresas, cobró una importancia crítica y fundamental la preocupación creciente por la productividad, calidad y la gestión participativa. Dada la brecha existente entre las compañías japonesas y las estadounidenses, estas últimas trataron de dar alcance, o bien, mantener la ventaja competitiva en el caso que correspondiera, mediante la puesta en práctica de la reingeniería de procesos, la cual implicaba un salto de carácter cuantitativo y cualitativo en la gestión de los procesos productivos de la empresa. A partir de los últimos años de la década del noventa y en la primera década del presente siglo, la concentración estratégica se concentra a un mismo tiempo, en la calidad, la tecnología y la productividad total. La necesidad de lograr un equilibrio y armonía, tanto en el plano de las estrategias como en el marco de la gestión de los negocios, dio lugar a la necesidad de desarrollar la gestión total de la productividad (conocido también como administración de la productividad total).

La gestión total de la productividad puede definirse como el proceso de administración que sigue las cuatro fases del “ciclo de la productividad”, a efectos de incrementar la productividad total y reducir los costos totales unitarios de productos y servicios, dentro del más alto nivel posible de calidad.

El ciclo de la productividad está conformado por las actividades de medición, evaluación, planeación y mejoría de la productividad. La medición de la productividad es la primera fase crítica dentro del proceso de la productividad. La actividad de

evaluación es una comparación de los logros obtenidos tanto frente a los niveles planeados, así como también frente a los valores registrados en el pasado por la empresa y los verificados por empresas competidoras (Sánchez, 2014).

La planeación de la productividad trata con los niveles de determinación de la productividad. Esta planeación persigue la mejora en el desempeño de los diversos indicadores, tanto en el corto como en el largo plazo, a los efectos de mejorar la productividad y rentabilidad de la compañía (Gonzales, 2012).

La clave para poner en práctica la Gestión Total de la Productividad radica en actuar y medir de manera simultánea el impacto de los cambios realizados sobre todos y cada uno de los componentes que participan en el proceso productivo (Álvarez, 2009).

El desarrollo de esta nueva metodología de gestión obedece al impulso y creatividad del Dr. David Sumanth, quién articuló y combinó una serie de sistemas y metodologías de trabajo, tales como el TQM, el TPM, el “Just in Time”, la reingeniería, los círculos de calidad, el benchmarking y el Desarrollo Organizacional, para dar lugar a éste nuevo sistema de gestión y análisis. Si bien el Dr. Sumanth le dió a su método el nombre de “Administración para la Productividad Total”, consideramos menester que, al igual que en materia de Calidad, la Gestión de la Productividad debe ser problema y objetivo de todos los sectores e individuos de la organización; por tal motivo, el concepto de “Gestión Total” es en principio más claro y apropiado.

Las lecciones que no deberán olvidarse en torno a ésta nueva filosofía son:

- La calidad y la productividad no son lujos, sino absolutas necesidades, siendo condición importante para el desarrollo de las empresas.
- Si los productos y/o servicios no incorporan una calidad total, la productividad de la empresa en el futuro también se puede ver afectada.
- En los mercados expuestos a una competencia global, las empresas que no estén dispuestas a un compromiso continuo con una alta productividad y calidad, llegarán a desaparecer.

2.1.2.2 DEFINICIONES ACERCA DE LA PRODUCTIVIDAD EN GENERAL

La productividad es la razón entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida (Gallegos, 2012).

En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad (P) al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como:

$$\text{Productividad} = \text{Producción/Recursos}$$

2.1.2.3 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD

El nivel y la tasa del crecimiento de la productividad de cualquier país tienen mucho que ver con su nivel o calidad de vida, tasa de inflación, tasa de desempleo, y con todos aquellos indicadores económicos que proporcionan una semblanza del grado de bienestar social y económico. En la actualidad, la productividad y la calidad son consideraciones de interés nacional, tanto para los países desarrollados, como para los que están en proceso de desarrollo. En el afán de lograr las metas y objetivos en materia de productividad, deben converger los esfuerzos tanto de gobernantes, como de dirigentes, empresarios, técnicos, científicos y trabajadores (Figuerola, 2012).

A nivel de empresas, aquellas que logren un nivel de productividad mayor al del promedio nacional de su industria, tienden a contar con mayores márgenes de utilidad. Y si dicha productividad crece más rápidamente que la de la competencia, los márgenes de utilidad se incrementarán todavía más. En tanto, que para aquellas cuyos niveles y tasas de crecimiento de productividad sean notablemente inferiores a sus promedios

industriales, corren graves riesgos en cuanto a su competitividad y permanencia (Vásquez, 2013).

La calidad y la productividad guardan una relación fundamental, la cual a su vez se ve reflejada, tanto en los costos como en los niveles de servicios, lo cual termina reflejándose en la ventaja competitiva (Aguilar, 2013). Contrariamente al mito difundido de que la mejora de la calidad afecta la productividad, la productividad mejorará notablemente al mejorarse la calidad de los productos y sus procesos.

Es relevante señalar que la educación financiera es parte de la cultura financiera de cualquier persona, dado que influye en los procesos de toma de decisiones dentro de las organizaciones (Bojórquez, 2006).

2.1.2.4 MEDIDA DE LA PRODUCTIVIDAD EN GENERAL

En algunos casos, la productividad se mide de forma inmediata. Por ejemplo, puede ser medida como horas de trabajo necesarias para producir una tonelada de acero específico, o como la energía necesaria para generar un kilovatio de electricidad. La productividad se mide siempre por unidad de tiempo. Esto se resume en la fórmula:

$$\text{Productividad} = \text{Unidades producidas} / \text{insumos empleados}$$

La utilización de un solo recurso como insumo para medir la productividad, como se muestra arriba, se conoce como productividad monofactorial. Sin embargo, la productividad multifactorial supone una visión más amplia, que incluye todos los insumos (trabajo, material, energía, capital). La productividad multifactorial también se conoce como productividad de factor total. (Alcoer et al, 2004). La productividad multifactorial se calcula sumando todas las unidades de insumo a los efectos de conformar el denominador:

$$\text{Productividad} = \text{Unidades producidas} / (\text{Trabajo} + \text{Material} + \text{Energía} + \text{Capital} + \text{Varios})$$

Para hacer factible el cálculo de la productividad multifactorial, los insumos individuales (denominador) pueden expresarse en unidades monetarias y sumarse.

Los elementos externos pueden producir incrementos o descensos de productividad de los que el sistema que se estudia no es directamente responsable. Por ejemplo, un sistema eléctrico más fiable puede incrementar notoriamente la producción, y, por tanto, la productividad, y esto gracias al sistema que sirve de base de la producción, y no debido a las decisiones de gestión que hayan podido tomarse (Zegarra, 2014).

Pueden faltar unidades de medida precisas. No todos los automóviles necesitan los mismos insumos. Algunos automóviles son utilitarios, mientras que otros son Ferrari. Estos problemas de medición de la productividad se ven particularmente acentuados en el sector servicios, en el que el producto final es difícil de definir. Por ejemplo, ni la calidad de un corte de pelo, ni el resultado de un proceso judicial, ni el servicio de un comercio minorista, se tienen en cuenta en los datos económicos. En algunos casos se pueden hacer ajustes en la calidad del producto vendido, pero no en la calidad de la realización de la venta o en una gama más amplia de productos.

Cárdenas (2011) señala que la forma en que debe encararse la medición de la productividad, tomando en consideración los aspectos mencionados en los primeros tres aspectos, es:

- Midiendo la productividad para un bien en particular, y bajo determinadas condiciones de producción (proceso, métodos, insumos, etc.), a los efectos de poder representar las variaciones de productividad en un gráfico de Control Estadístico de Procesos, lo cual permitirá a la empresa conocer la capacidad productiva de un determinado proceso, las variaciones que se producen e iniciar acciones tendientes a mejorar la misma.
- Midiendo la productividad para un bien bajo determinadas condiciones de producción, y determinar la variación que se genera al cambiar determinados factores del proceso o componentes del producto (sin alterar en demasía la localización del mismo).

En cuanto al sector servicios, si bien es compleja su medición, sobre todo para determinados casos en particular, la medición no sólo puede, sino que debe ser realizada. Ejemplos claros de ellos son sectores como los correspondientes a telefonía, distribución de energía, bancos, seguros, educación, salud, entre muchos otros.

2.1.3 LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS EN EL MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

La medición y análisis de los niveles de productividad del personal de las entidades bancarias es fundamental para mejorar no sólo los niveles de rentabilidad, sino también para poder evaluar los niveles de eficacia y rendimiento del personal de estas instituciones financieras (Cáceres, 2013). En el caso del Banco de la Nación, es relevante señalar que sus clientes están conformados por todo el personal y empleados del sector público, a quienes están dirigidos todos los productos y servicios financieros que ofrece en la actualidad. En ese sentido, la definición acerca de los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos tiene que ser clara y precisa, sobre todo, teniendo en cuenta que se trata de una entidad bancaria no comercial.

En este contexto, para efectos de la presente investigación, la productividad de los Técnicos Operativos de Créditos se define como la relación existente entre la producción obtenida (como la cantidad de préstamos otorgados, la cartera colocada, etc.) y la utilización de un factor productivo (en este caso, la cantidad de Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación). En este caso particular, la productividad también puede ser expresada en términos del crecimiento anual de los montos promedio de los créditos que otorgan al personal y empleados del sector público. Por tanto, la productividad, también establece en este caso particular, la relación entre un conjunto de inputs y el output final en términos físicos.

Los indicadores utilizados para medir la productividad del personal, indican si la entidad bancaria utiliza eficazmente todos y cada uno de los factores productivos de los que dispone, es decir, si la combinación de los factores de producción es la óptima para obtener el resultado final. Además, sirven tanto para la planificación como para el análisis comparativo en el espacio y en el tiempo. Permiten al gestor seguir el desarrollo de su labor y tomar medidas que solventen las deficiencias que se hayan puesto de manifiesto.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

A. CULTURA

“La cultura es el conjunto de creencias, expectativas y principios fundamentales o básicos, compartidos por los miembros de un grupo humano o sociedad. Estas creencias y expectativas producen reglas de conducta (normas) que configuran poderosamente la conducta de los individuos y grupos humanos, y de esta forma la diferencia de otros grupos humanos” (Leal, 2010: 26). Por tanto, la cultura se refleja en los valores, en las normas y las costumbres realmente existentes en el entorno de un grupo humano o sociedad.

B. CONOCIMIENTOS FINANCIEROS

“Es la información adquirida por las personas para poder administrar sus finanzas personales, acceder en mejores condiciones a los productos y servicios financieros, así como para poder tomar decisiones” (CONDUSEF, 2009: 12).

C. CREENCIAS FINANCIERAS

“Son las ideas y conceptos más generales acerca del mundo del dinero, del manejo de las finanzas personales y sobre las ventajas o desventajas de acceder a ciertos productos y servicios financieros que ofertan las instituciones financieras, así como del lugar que en él ocupa la persona. Son los cimientos de la cultura financiera” (CONDUSEF, 2009: 13).

D. VALORES

“Los valores reflejan la concepción compartida de lo que es deseable. Son los ideales aceptados por un determinado grupo humano, que establecen las directrices para el comportamiento diario con respecto a algo en particular (como por ejemplo la toma de decisiones financieras). Son el motor de la acción. La suma de creencias y valores forma la ideología” (CONDUSEF, 2009: 14).

E. HABILIDADES FINANCIERAS

“Es el conjunto de destrezas y aptitudes para poder manejar las finanzas personales, realizar inversiones, seleccionar adecuadamente los productos y servicios financieros más adecuados de acuerdo a sus necesidades, etc. También se definen como las capacidades adquiridas para aplicar eficientemente una técnica” (CONDUSEF, 2009:15).

F. ACTITUDES FINANCIERAS

“Son los juicios evaluativos y la propensión de las personas con respecto al mundo del dinero, las inversiones, acceso a productos y servicios financieros, entre otros temas financieros” (CONDUSEF, 2009: 16).

G. COMPORTAMIENTO FINANCIERO

“Es la forma de proceder de las personas frente a situaciones y decisiones que tienen que tomar con respecto a sus finanzas personales, la realización de inversiones, acceso a productos y servicios financieros” (CONDUSEF, 2009: 17).

H. EDUCACIÓN FINANCIERA

“Es el proceso mediante el cual una persona puede adquirir herramientas para mejorar su relación con el dinero, planificando el uso, siendo previsivo y conociendo las herramientas tecnológicas que le permitirán hacer sus transacciones financieras en menor tiempo y mayor seguridad” (BANSEFI 2010: 37).

I. PRODUCTIVIDAD BANCARIA

“Es una medida de la combinación de los recursos en una institución bancaria para cumplir con los resultados específicos logrados. Esta definición se asocia con el logro de un producto eficiente, enfocando la atención específicamente en la relación del producto con el insumo utilizado para obtenerlo” (Cáceres, 2013: 26).

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de haber realizado una revisión minuciosa y detallada en diferentes fuentes bibliotecarias y de Internet, se ha encontrado estudios relacionados al tema y al problema de investigación planteados. A continuación describimos de forma breve y concreta la relación de antecedentes de la presente investigación:

- 1) **Huacchillo, Letty y Gómez, Luis (2011)**, realizaron un estudio titulado: **“Cultura financiera de los clientes de la Caja Municipal de Piura y su impacto en la productividad de los analistas de créditos”**, publicado por la Universidad de Piura, concluye que los cambios en la cultura financiera y el incremento de la información financiera por parte de los clientes de la Caja Municipal de Piura, contribuyen a mejorar los niveles de productividad y el rendimiento de los analistas de créditos, en un entorno caracterizado por una fuerte competencia en el sector de las microfinanzas. El estudio realizado, con apoyo de técnicas econométricas, muestra una alta asociación entre cultura financiera y los niveles de productividad de los analistas de créditos, los cuales han aumentado en todos sus indicadores durante los años 2008, 2009 y 2010, especialmente en relación a la cantidad de créditos y la cartera colocada en promedio por cada analista de créditos, que aumentaron en 19% y 17%, respectivamente, en el año 2010 con respecto al año 2009.
- 2) **Mori, Gabriel (2012)** realizó un estudio titulado: **“Estudio sobre cultura financiera en los clientes de Banco Sol, La Paz, Bolivia, y su relación con la productividad del personal del Área de Productos Financieros”**, concluye que los cambios producidos en la cultura financiera de los clientes de Banco Sol, ha permitido mejoras sustanciales en la productividad sobre los productos financieros, y sobre los créditos y la cartera de créditos en particular. En efecto, la cantidad de créditos otorgados en promedio por Ejecutivo de Créditos aumentó en el orden del 15, el nivel de cartera promedio colocada por Ejecutivo de Crédito se incrementó en 12% y el monto promedio de los créditos otorgados aumentó en 22%, en el año 2011 con respecto al año 2010. El estudio revela que uno de los factores más asociados a las mejoras en la productividad de los Ejecutivos de Crédito son los cambios que se han generado durante los últimos años en la cultura financiera de los clientes de esta institución financiera.

- 3) **Ferro, Soto; López, Alfredo y Rodríguez, Máximo (2013)** realizó un estudio titulado: **“El papel de la cultura financiera de los clientes en la productividad y rendimiento del personal de las instituciones financieras, Madrid, España”**, concluye que los cambios positivos en los conocimientos, creencias, actitudes y comportamientos financieros de los clientes de las instituciones financieras, es decir, cambios en su cultura financiera, pueden contribuir a que éstos gestionen mejor sus finanzas personales, mejorar su acceso al crédito, realicen mejores inversiones, seleccionen mejor los productos y servicios financieros, de acuerdo a sus necesidades reales, entre otros aspectos, lo cual, finalmente, coadyuve a mejorar los niveles de productividad del personal de las instituciones financieras. Este estudio encontró una fuerte correlación estadística entre cultura financiera y los niveles de productividad y rendimiento del personal de las instituciones financieras que formaron parte de la muestra del estudio.
- 4) **Tello, Gerardo (2014)**, realizó un estudio titulado: **“Factores asociados a la productividad del Personal Especializado en el Otorgamiento de Credito en las Instituciones de Microfinanzas que operan en la ciudad de Bogotá, Colombia”**, concluye que uno de los factores que muestran una alta asociación estadística y evidencia empírica de estar relacionado con la productividad del Personal Especializado en el Otorgamiento de Credito en las Instituciones de Microfinanzas que operan en la ciudad de Bogotá, es la cultura financiera de los clientes que estas instituciones financieras atienden y otorgan productos servicios financieros, especialmente el crédito. Los resultados econométricos muestran que, ante cambios cualitativos en la cultura financiera, los niveles de productividad van cambiando. Por otro lado, la evidencia empírica encontrada muestra mejoras sustanciales en los niveles de productividad del personal a manera que los clientes han ido generando cambios positivos con respecto al sistema de valores, creencias, conocimientos, habilidades, actitudes y conocimientos financieros, reflejando una cultura financiera fuerte, por ejemplo, para tomar mejores decisiones financieras, incluyendo las que toman con respecto al acceso al crédito y a los productos y servicios financieros que las Instituciones de Microfinanzas les ofertan, bajo un conjunto de condiciones, incluyendo las tasas de interés y el plazo de pago de los créditos, según sea el caso y las necesidades del cliente.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las principales características de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa.
2. Evaluar los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación - Agencia Arequipa.
3. Establecer la relación existente entre cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

5. HIPÓTESIS

Dado que el Banco de la Nación puede brindar servicios crediticios únicamente a los empleados y pensionistas del sector público, quienes tienen la percepción y la creencia de que deben asistir a dicha institución sólo a cobrar sus remuneraciones o pensiones, o para realizar algún otro trámite, es probable que la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa influya en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

A continuación se presenta las técnicas e instrumentos que se utilizará para la realización de la presente investigación:

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CULTURA FINANCIERA (de los clientes)	Conocimientos financieros Creencias Habilidades financieras Actitudes financieras Comportamientos financieros	Encuesta	Cuestionario
NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS	Cantidad de préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Crédito Cantidad de tarjetas de crédito promedio por Técnico Operativo de Crédito Cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Crédito	Observación documental	Ficha de Observación Documental

	<p>Nivel de cartera promedio en préstamos Multired por Técnico Operativo de Crédito</p> <p>Nivel de cartera promedio en tarjetas de crédito por Técnico Operativo de Crédito</p> <p>Nivel de cartera promedio en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Crédito</p> <p>Monto promedio de los préstamos Multired</p> <p>Monto promedio de endudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las tarjetas de crédito que utilizan</p> <p>Monto promedio de los créditos hipotecarios otorgados</p>		
--	---	--	--

FUENTE: Trabajo de investigación.

ELABORACIÓN: Propia.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

Ámbito geográfico: Arequipa Metropolitana.

Ámbito funcional: A nivel del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

De acuerdo a la cronología del tiempo, la presente investigación es estructural, ya que el análisis de la información corresponde al periodo 2012 – 2014.

2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

2.3.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Las unidades de análisis del estudio están conformadas por:

- Los clientes que atiende el Banco de la Nación (trabajadores y pensionistas del sector público).
- Los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa.

Los criterios de inclusión para la población del estudio son los siguientes:

- a) Ser trabajador o pensionista del sector público
- b) Estar laborando en la ciudad de Arequipa
- c) Para los trabajadores del sector público, estar laborando de forma permanente en el sector público por lo menos 2 años.
- d) Estar dispuesto a ser encuestado.

Dada la enorme cantidad de trabajadores y pensionistas del sector público que vienen laborando en la ciudad de Arequipa en la actualidad, es el último criterio de inclusión, el que fundamentalmente va a permitir poder determinar el tamaño de la población del estudio.

2.3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.2.1 POBLACIÓN

Luego de aplicar los criterios de inclusión, la población del estudio se redujo a:

TAMAÑO DE LA POBLACIÓN = 2000

2.3.2.2 MUESTRA

La fórmula utilizada es para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5%:

$$n = \frac{NZ^2}{4(N-1) \cdot E^2 + Z^2}$$

Donde:

N= Tamaño de la población = **2000**

n = Tamaño de la muestra

Z=Valor correspondiente a la distribución de Gauss, que depende del nivel de confianza elegido = **1.96**, para un nivel de confianza del 95%. El nivel de confianza es la probabilidad a priori de que el intervalo de confianza a calcular contenga al verdadero valor del parámetro de la población.

E= error de estimación (o margen de error) = **0.05**

$$n = \frac{2000 * (1.96)^2}{4(2000-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2}$$

$$n = \frac{7683.20}{23.8316} = 322.39547$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA= 322
(Entre trabajadores y pensionistas del sector público)

2.4 PRINCIPIO DE SELECCIÓN Y TIPO DE MUESTREO

El principio de selección es la utilización de criterios de inclusión para el grupo de estudio. Se utilizó un muestreo aleatorio, es decir, en donde cada uno de los miembros que conforman la población del estudio tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 ORGANIZACIÓN

La estrategia para la recolección de información incluye la organización de varios aspectos. En primer lugar, se utilizará la técnica documental para realizar la elaboración del marco teórico. Se realizará una revisión detallada de libros y artículos de revistas especializadas relacionados al tema y al problema de investigación planteado, que mayormente han sido publicados en los últimos 10 años. En segundo lugar, se realizará el trabajo de campo. Para recabar la información necesaria para la investigación se aplicará una encuesta a los clientes del Banco de la Nación - Agencia Arequipa, que conforman la muestra del estudio. Se recogerá información para poder identificar las principales características de la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación. Por otro lado, se utilizará la técnica documental para poder medir los niveles de productividad de los Técnicos Operativos del Banco de la Nación.

3.2 RECURSOS

A. Recursos materiales

- Un equipo de cómputo
- Procesador de textos
- Impresora
- Papel bond
- Libros y revistas especializadas en relación al tema de estudio y al problema de investigación planteado.
- Sistema de Internet.

B. Recursos humanos

Se requiere de un asistente (bachiller) para apoyar al investigador en la aplicación de las encuestas, con la finalidad de poder obtener la información necesaria sobre la variable independiente (cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación).

C. Recursos económicos

Se cuenta con todos los recursos económicos para la realización de la tesis. En ese sentido, todos los gastos que implica la realización de la tesis serán financiados por el investigador.

3.3 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

La medida para evaluar la fiabilidad con relación al constructo es la siguiente:

MEDIDA	DEFINICIÓN	INTERPRETACIÓN
Alfa de Cronbach	Mide la consistencia interna	Valores superiores a 0,7 indican que el instrumento es fiable

De este estadístico se obtiene un resultado que muestra la validez y confiabilidad del instrumento, es decir, que muestra la confiabilidad del cuestionario que se utilizará y concretamente de los ítems del cuestionario.

MEDIDA UTILIZADA PARA EVALUAR LA VALIDEZ

TIPO	DEFINICIÓN	FASE DE ANÁLISIS
Validez Convergente	Mide el grado en que un concepto está relacionado entre si.	Análisis individual de la escala de medida.
Validez Discriminante	Mide el grado de dos conceptos latentes que son especificados pero diferentes aunque se encuentren correlacionados entre si.	Análisis conjunto de las escalas de medida.

3.4 CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

A. REVISIÓN DE LOS DATOS

Se tomará en cuenta para este paso la revisión de cada uno de los instrumentos que se aplicarán, que guarden armonía con relación al objeto de investigación, de tal forma que cumplan los parámetros de confiabilidad y calidad que requiere el presente estudio, a fin de poder hacer las correcciones pertinentes.

B. CODIFICACIÓN DE LOS DATOS

Para la presente investigación se tomará las previsiones correspondientes para poder procesar la información debidamente codificada y etiquetada, de tal forma que facilite el proceso de la información.

C. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS

Se considerará en base a la codificación e indicadores.

D. RECUENTO DE LOS DATOS

Para la verificación de la data se hará uso de la estadística descriptiva.

E. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Hay que señalar que se tomará en cuenta los requisitos expuestos en el Reglamento de grados de la escuela de Post Grado.

Los resultados de la investigación serán presentados en tablas estadísticas y de forma ordenada, con la respectiva interpretación y análisis de la información obtenida.

4. CRONOGRAMA DEL TRABAJO

AÑO 2015

TIEMPO ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE TRABAJO (EN SEMANAS)																											
	Enero (en semanas)				Febrero (en semanas)				Marzo (en semanas)				Abril (en semanas)				Mayo (en semanas)				Junio (en semanas)							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Presentación de proyecto de tesis	■	■																										
2. Recolección de datos			■	■	■	■	■	■																				
3. Análisis de resultados.									■	■	■	■																
4. Redacción preliminar de investigación													■	■	■	■												
5. Levantamiento de Correcciones																	■	■	■	■								
5. Presentación final																					■	■	■	■				

FUENTE: Trabajo de investigación.

Elaboración: Propia.

5. PRESUPUESTO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

El presupuesto para realizar la investigación será autofinanciado y asciende a cuatro mil cien nuevos soles (S/4100.00), que será distribuido para comprar materiales y pagar los servicios de movilidad local, fotocopias y pago al personal de apoyo.

PRESUPUESTO (EN NUEVOS SOLES)			
	CONCEPTO	PARCIAL	TOTAL
A	PERSONAL		
1	Encuestador	300,00	
2	Digitador	200,00	
3	Otros	300,00	800,00
B	BIENES		
4	Material de escritorio	200,00	
5	Material de impresión	400,00	
6	Otros	200,00	800,00
C	SERVICIOS		
7	Movilidad y Viáticos	500,00	
8	Servicios de Impresión	500,00	
9	Servicios de computación	500,00	
10	Otros	1000,00	2500,00
	TOTAL (EN NUEVOS (SOLES))	4100,00	4100,00



ANEXO N° 2

INSTRUMENTO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE CULTURA FINANCIERA A LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO

ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PRESENTACIÓN: Buenos días/tardes. Estamos realizando un trabajo de investigación sobre la influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación. Todas las preguntas que a continuación le realizaremos, están referidas a la cultura financiera que tienen los empleados y pensionistas del sector público, cuyas remuneraciones o pensiones son cobradas en el Banco de la Nación.

Nº de Encuesta		Profesión:
Encuestador	Jaime Fredy Sánchez Advíncula
Ciudad	Arequipa	Institución en la que labora:
	

A continuación, le pedimos que responda las siguientes preguntas, las cuales están referidas a su cultura financiera, tomando en cuenta que usted labora en el sector público y que sus remuneraciones las cobra en el Banco de la Nación.

Muchas Gracias por su atención.

I. ASPECTOS GENERALES SOBRE LA CULTURA FINANCIERA DE LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO

1. ¿Usted considera que es importante ahorrar una parte de su sueldo?

Si ()

No ()

2. ¿Qué porcentaje de susueldo destina al ahorro?

a) Entre el 15% y 20%

b) Entre el 10% y 15%

c) Entre el 5% y 10%

d) No ahorro

3. Si tiene ahorros, ¿dónde los tiene?

a) Invertidos

b) En el banco

c) En su casa

4. ¿Lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendrá en ese periodo?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

5. ¿Usted considera que es importante tener acceso al crédito bancario?

Si ()

No ()

6. ¿Usted ha recibido créditos bancarios?

Si ()

No ()

7. Cuando recibe un crédito bancario ¿Se retrasa en el pago de sus deudas?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

8. ¿Usted tiene una tarjeta de crédito?

Si ()

No ()

9. Cuando piensa en el futuro:

a) Cree que debo empezar a planificarlo ya

b) No cree que pueda reunir suficiente dinero

c) No pienso en él, y cree en el día a día

10. En caso de tener un crédito hipotecario, ¿amortiza una parte adicional de la deuda al final del año?

a) Nunca

b) Cuando puedo

c) Siempre

II. NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS A LOS QUE PUEDEN ACCEDER EN EL BANCO DE LA NACIÓN LOS EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO

1. Por ser empleado y/o pensionista del sector público, ¿Usted sabía que puede acceder a un Préstamo Multired en el Banco de la Nación, cuyo monto depende de su edad y del monto de su remuneración y/o pensión que recibe?

Si

No

2. ¿Alguna vez ha solicitado y recibido uno o más Préstamos Multired en el Banco de la Nación?

Si

No

3. Por ser empleado y/o pensionista del sector público, ¿Usted sabía que puede acceder a una o varias Tarjetas de Crédito MasterCard BN en el Banco de la Nación, cuya línea de crédito depende del monto de su remuneración y/o pensión que recibe?

Si

No

4. ¿Alguna vez ha recibido una o más Tarjetas de Crédito MasterCard BN en el Banco de la Nación?

Si

No

5. Por ser empleado y/o pensionista del sector público, ¿Usted sabía que puede acceder a un Crédito Hipotecario en el Banco de la Nación, cuyo monto depende de su remuneración y/o pensión que recibe, siempre y cuando tenga como mínimo 21 años y como máximo 64 años y seis meses de edad?

Si

No

6. ¿Alguna vez ha recibido un Crédito Hipotecario en el Banco de la Nación?

Si

No

7. ¿Usted sabía que las tasas de interés que le cobra el Banco de la Nación por otorgarle un Préstamo o Crédito Hipotecario son menores en comparación a las que cobran las demás instituciones financieras?

Si

No

8. Usted considera que los productos financieros a los que pueden acceder los empleados y/o pensionistas del sector público en el Banco de la Nación:

- a) Son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros.
- b) Aún son pocos los empleados y/o pensionistas del sector público que los conocen, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros.
- c) No son conocidos por la mayoría de empleados y/o pensionistas del sector público, incluyendo las condiciones de acceso a tales productos financieros.



ANEXO N° 3
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	HIPÓTESIS
Influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación – Agencia Arequipa: 2012 - 2014.	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar la influencia de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, en los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.</p>	<p>CULTURA FINANCIERA</p> <p>NIVELES DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TÉCNICOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS</p>	<p>NIVEL DE ANÁLISIS DE LA CULTURA FINANCIERA</p> <p>PRODUCTIVIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos financieros - Creencias - Habilidades financieras - Actitudes financieras - Comportamientos financieros <p>Cantidad de préstamos Multired promedio por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Cantidad de tarjetas de crédito promedio por Técnico Operativo de Créditos</p>	<p>Dado que: El Banco de la Nación puede brindar servicios crediticios únicamente al personal y empleados del sector público, quienes tienen la percepción y la creencia de que deben asistir a dichas institución sólo a cobrar sus haberes o pensiones, o para realizar algún otro trámite.</p> <p>Es probable que: La cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación – Agencia Arequipa influya en los niveles de productividad de los</p>

	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar las principales características de la cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa.</p> <p>2. Evaluar los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos del Banco de la Nación - Agencia Arequipa.</p>		<p>PRODUCTIVIDAD SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITOS</p>	<p>Cantidad de créditos hipotecarios promedio por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Nivel de cartera promedio en préstamos Multired por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Nivel de cartera promedio en tarjetas de crédito por Técnico Operativo de Créditos</p> <p>Nivel de cartera promedio en créditos hipotecarios por Técnico Operativo de Créditos</p>	<p>Técnicos Operativos de Créditos.</p>
--	---	--	--	--	---

	<p>3. Establecer la relación existente entre cultura financiera de los clientes que atiende el Banco de la Nación – Agencia Arequipa, y los niveles de productividad de los Técnicos Operativos de Créditos.</p>		<p>PRODUCTIVIDAD SOBRE LOS CRÉDITOS OTORGADOS</p>	<p>Monto promedio de los préstamos Multired</p> <p>Monto promedio de endudamiento anual de los empleados y pensionistas del sector público de las tarjetas de crédito que utilizan</p> <p>Monto promedio de los créditos hipotecarios otorgados</p>	
--	--	--	---	---	--

FUENTE Y ELABORACION: Trabajo de Investigación.

ELABORACIÓN: Propia.



ANEXO N° 4

ESTRUCTURA DE LA MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS Y PENSIONISTAS DEL SECTOR PÚBLICO QUE CONFORMAN LA MUESTRA DEL ESTUDIO SEGÚN INSTITUCIÓN PÚBLICA A LA CUAL PERTENECEN. AGENCIA AREQUIPA, 2014.

INSTITUCIÓN PÚBLICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Magisterio	97	30,12 %
Ministerio de Salud	61	18,94 %
Fiscalía de la Nación	33	10,25 %
Poder Judicial	35	10,87 %
Policía Nacional	37	11,49 %
Ejército Peruano	32	9,94 %
Fuerza Aérea Peruana	27	8,39 %
TOTAL	322	100,00 %

FUENTE: Trabajo de Investigación

ELABORACIÓN: Propia.

NOTA: De los 2000 empleados y pensionistas del sector público que conforman la población del estudio, los 322 fueron seleccionados al azar. No se utilizó ningún criterio adicional para elegir a cada una de las unidades de análisis. Por lo tanto, se trata de una muestra representativa de la población.