



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN  
ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA CIUDAD DE LA PAZ,  
DEPARTAMENTO DE LA PAZ, AÑO 2023**

**SUSTENTADO POR:**

**VICTORIA ALEJANDRA CANO MARTÍNEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
FINANZAS**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.**

**AGOSTO, 2023**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL  
JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO  
ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN  
ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA CIUDAD DE LA PAZ,  
DEPARTAMENTO DE LA PAZ, AÑO 2023**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN  
FINANZAS**

**ASESOR**

**RENÉ JAVIER SANTOS MUNGUÍA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**JORGE ANTONIO CENTENO  
HENRY JAVIER OVIEDO**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2023  
Victoria Alejandra Cano Martínez

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA CIUDAD DE LA PAZ, DEPARTAMENTO DE LA PAZ, AÑO 2023**

**Victoria Alejandra Cano**

**Martínez**

### **Resumen**

Esta investigación tuvo como finalidad el estudio de la educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz en el año 2023, misma que ha tenido como propósito la creación de un manual para una buena gestión financiera que le sirva de apoyo y crecimiento a la población para que pueda educarse financieramente por medio de conceptos financieros generales y con apoyo de instrumentos de planificación financiera como el presupuesto y el plan de ahorro. El estudio se desarrolló siguiendo un enfoque mixto, con un alcance descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Tomando como muestra un total de 377 personas del casco urbano de la ciudad. A la luz de los resultados fue posible determinar que el 47.70% de las personas tiene un nivel de conocimientos neutral, el 18.80% considera tener un nivel entre malo y muy malo relacionado con educación financiera y un 33.40% posee conocimientos entre buenos y muy buenos. Para el análisis de correlación se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Chi Cuadrado la que dio como resultado que  $p < 0.05$  por lo que se concluyó que si existe una relación entre el nivel educativo financiero y el uso de productos financieros. Finalmente se puede afirmar que la educación financiera contribuye a fomentar la inclusión financiera y permitir que las personas puedan tomar buenas decisiones desde el punto de vista financiero.

**Palabras claves: (Educación financiera, inclusión financiera, planificación, presupuesto)**



## **GRADUATE SCHOOL**

# **EDUCATION AND FINANCIAL INCLUSION IN THE ECONOMICALLY ACTIVE POPULATION OF THE CITY OF LA PAZ, DEPARTMENT OF LA PAZ, YEAR 2023**

**Victoria Alejandra Cano**

**Martínez**

### **Abstract**

The purpose of this research was the study of education and financial inclusion in the economically active population of the city of La Paz, Department of La Paz in the year 2023, which has had the purpose of creating a manual for good financial management. that serves as support and growth for the population so that they can educate themselves financially through general financial concepts and with the support of financial planning instruments such as the budget and the savings plan. The study was developed following a mixed approach, with a correlational descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. Taking as a sample a total of 377 people from the urban area of the city. In light of the results, it was possible to determine that 47.70% of people have a neutral level of knowledge, 18.80% consider that they have a level between bad and very bad related to financial education and 33.40% have knowledge between good and very good. For the correlation analysis, the non-parametric statistical test of Chi Square was used, which resulted in  $p < 0.05$ , so it was concluded that there is a relationship between the financial educational level and the use of financial products. Finally, it can be affirmed that financial education contributes to promoting financial inclusion and allowing people to make good decisions from a financial point of view.

**Keywords: (Budget, financial education, financial inclusion, planning)**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a Dios todo poderoso por haberme brindado el coraje, la determinación y sabiduría para enfrentar exitosamente cada prueba que se me ha presentado a lo largo de este camino. A la mujer más noble y admirable, mi madre Francisca Licet Martínez, pues su amor y apoyo han sido los principales cimientos para la construcción de mi vida personal y profesional. A mis abuelos Alba Velásquez y Julio Martínez, por el amor y apoyo incondicional que siempre me han dado, gracias a sus oraciones he logrado cumplir esta meta. A Alberto Bonilla por la paciencia y el apoyo en los momentos más difíciles, por siempre creer en mí. Con mucho cariño a toda mi familia y amigos que me han motivado a seguir avanzando y no dar paso atrás. Este es el resultado de todo el esfuerzo y sacrificio durante mi vida universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su bendición y su gracia y por darme la oportunidad de cumplir cada una de mis metas. A la Universidad Tecnológica Centroamericana y a los docentes de ésta, por la educación de calidad que me ha permitido ser una profesional competente. A mis compañeros y amigos maestrantes por su apoyo en este largo camino. A los gerentes de Instituciones Financieras de la ciudad de La Paz y a la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz por el amable y generoso apoyo brindado para el desarrollo de esta investigación. En especial, a René Javier Santos Munguía y a Abril Young Milla asesores de este trabajo de investigación, quienes supieron con dedicación y paciencia sugerir el camino adecuado para culminar con éxito mi formación académica y este estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1. ENUNCIADO .....	5
1.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	6
1.3.2.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACION .....	6
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	10
2.1.1. MACROENTORNO .....	10
2.1.2. MICROENTORNO.....	17
2.1.3. ANÁLISIS INTERNO .....	21
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN .....	26
2.2.1 EDUCACIÓN FINANCIERA .....	26
2.2.2 INCLUSIÓN FINANCIERA .....	27
2.2.3 ACCESO .....	27
2.2.4 CAPACIDADES FINANCIERAS .....	27
2.2.5 USO.....	27
2.2.6 ALFABETIZACIÓN FINANCIERA .....	27
2.2.7 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN .....	28
2.2.8 BANCARIZACIÓN.....	28

2.2.9 USUARIO FINANCIERO.....	28
2.2.10 AHORRO.....	28
2.2.11 CRÉDITO.....	28
2.2.12 INVERSIÓN .....	28
2.2.13 LIQUIDEZ.....	29
2.2.14 PRESUPUESTO .....	29
2.2.15 FINTECH.....	29
2.2.16 BILLETAS ELECTRÓNICAS.....	29
2.2.17 AFI (Alianza para la Inclusión Financiera).....	29
2.2.18 ALC (América Latina y el Caribe).....	29
2.2.19 ALIDE (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo).....	29
2.2.20 BCH (Banco Central de Honduras).....	29
2.2.21 BCV (Bolsa Centroamericana de Valores) .....	30
2.2.22 BID (Banco Interamericano de Desarrollo) .....	30
2.2.23 BM (Banco Mundial) .....	30
2.2.24 CESE (Comité Económico y Social Europeo).....	30
2.2.25 CNBS (Comisión Nacional de Bancos y Seguros) .....	30
2.2.26 CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores).....	30
2.2.27 FACACH (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras).....	30
2.2.28 FELEBAN (Federación Latinoamericana de Bancos).....	31
2.2.29 INE (Instituto Nacional de Estadística).....	31
2.2.30 OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).....	31
2.2.31 OPDF (Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero).....	31
2.2.32 PEA (Población Económicamente Activa) .....	31
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	31
2.3.1 BASES TEÓRICAS.....	31
2.3.1.1 TEORÍA DEL DINERO Y DEL CRÉDITO.....	32
2.3.1.2 TEORÍA DEL AHORRO Y LA INVERSIÓN .....	32
2.3.1.3 TEORÍA DE LA PREFERENCIA DE LIQUIDEZ .....	33
2.3.1.4 TEORÍA DE LA RACIONALIDAD LIMITADA.....	34
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES .....	35

2.4	MARCO LEGAL .....	36
2.4.1	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO.....	36
2.4.2	ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERO .....	39
2.4.3	ENDEUDAMINETO .....	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....		41
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	41
3.1.1.	MATRIZ METODOLÓGICA .....	41
3.1.2.	ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	42
3.1.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	43
3.1.4.	HIPÓTESIS .....	48
3.2.	ENFOQUE Y MÉTODOS .....	48
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	49
3.3.1.	UNIDAD DE ANÁLISIS .....	49
3.3.2.	POBLACIÓN .....	50
3.3.3.	MUESTRA.....	50
3.3.3.1	TÉCNICA DE MUESTREO .....	51
3.3.4.	TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	51
3.4.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....	51
3.4.1.	TECNICAS .....	51
3.4.2.	INSTRUMENTOS .....	52
3.4.2.1	VALIDACIÓN .....	52
3.4.3.	PROCEDIMIENTOS .....	52
3.5.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	54
3.5.1.	FUENTES PRIMARIAS .....	54
3.5.2.	FUENTES SECUNDARIAS .....	54
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....		55
4.1	INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	55
4.1.1	ETAPA 1: SOCIALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
4.1.2	ETAPA 2: RECOLECCIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS .....	55
4.1.3	ETAPA 3: RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS.....	56
4.1.3.1	ENTREVISTA A GERENTE COOPERATIVA TAULABÉ LA PAZ .....	57

4.1.3.2 ENTREVISTA A GERENTE BANRURAL LA PAZ.....	57
4.1.3.3 ENTREVISTA A GERENTE BANCO ATLÁNTIDA LA PAZ.....	57
4.1.3.4 ENTREVISTA A GERENTE BANCO OCCIDENTE LA PAZ .....	57
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE TÉCNICAS CUANTITATIVAS.....	57
4.2.1 ANÁLISIS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	58
4.2.1.1 ANÁLISIS DE CONOCIMIENTOS FINANCIEROS .....	60
4.2.1.2 ANÁLISIS DE HABILIDADES FINANCIERAS.....	68
4.2.2 ANÁLISIS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA .....	74
4.2.2.1 ANÁLISIS DE ACCESO Y USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS .....	74
4.2.3 ANÁLISIS DEL CRÉDITO INFORMAL EN LA PEA DE LA CIUDAD DE LA PAZ	79
4.3 RESULTADO Y ANÁLISIS DE TÉCNICAS CUALITATIVAS.....	97
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
5.1. CONCLUSIONES .....	108
5.2. RECOMENDACIONES .....	109
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	111
6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	111
6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	111
6.3. ALCANCE DE LA PROPUESTA .....	112
6.3.1. OBJETIVO GENERAL DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	112
6.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	112
6.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	113
6.4.1. DESCRIPCIÓN.....	113
6.4.2. DESARROLLO .....	116
6.5. MEDIDAS DE CONTROL .....	117
6.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO .....	119
6.7. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA	
123	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	126
ANEXOS .....	138
ANEXO 1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR EXPERTO ABRIL YOUNG .....	138

ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR EXPERTO RENÉ SANTOS .....	144
ANEXO 3. APLICACIÓN EN CAMPO DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ .....	150
ANEXO 4. ENCUESTA APLICADA A LA PEA DE LA CIUDAD DE LA PAZ.....	154
ANEXO 5. MANUAL PARA UNA BUENA GESTIÓN FINANCIERA.....	162

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalle de actividades en materia de educación financiera .....	21
Tabla 2. Descripción de actividades en materia de protección al usuario financiero .....	22
Tabla 3. Detalle de crecimiento en el acceso de los hondureños a productos y servicios financieros .....	22
Tabla 4. Uso de productos y servicios financieros por género .....	23
Tabla 5. Total de deudores por género.....	24
Tabla 6. Matriz metodológica .....	41
Tabla 7. Operacionalización de variables .....	44
Tabla 8. Cálculo del tamaño de la muestra .....	51
Tabla 9. Diagrama de actividades .....	53
Tabla 10. Encuesta estructurada aplicada a gerentes de Instituciones Financieras de la ciudad de La Paz.....	98
Tabla 11. Prueba de normalidad .....	105
Tabla 12. Correlación entre nivel educativo financiero y uso de productos financieros .....	106
Tabla 13. Descripción y desarrollo del Manual Para Una Buena Gestión Financiera.....	115
Tabla 14. Matriz de medición de indicadores de control Alcaldía Municipal.....	117
Tabla 15. Matriz de medición de indicadores de control Instituciones financieras.....	118
Tabla 16. Cronograma de implementación y presupuesto.....	119
Tabla 17. Estimado de colocación de nuevos productos y servicios tras aplicación del manual	121
Tabla 18. Cálculo del Índice de Rentabilidad.....	121
Tabla 19. Estimado de beneficios obtenidos por la Alcaldía Municipal tras aplicación del manual .....	122

Tabla 20. Cálculo del Índice de Rentabilidad.....	122
Tabla 21. Concordancia de los segmentos de la tesis .....	124

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Usuarios de pasarelas y billeteras electrónicas por cada 10,000 adultos en el departamento de La Paz .....	24
Figura 2. Variables de estudio.....	43
Figura 3. Diagrama de enfoque y método .....	49
Figura 4. Género.....	58
Figura 5. Nivel educativo de los encuestados .....	59
Figura 6. Grado de conocimiento sobre el término educación financiera.....	60
Figura 7. Conocimientos generales de términos financieros.....	61
Figura 8. Conocimiento de tipos de tasas de interés .....	62
Figura 9. Conocimiento de los derechos y obligaciones como usuario financiero .....	63
Figura 10. Nivel de conocimientos financieros.....	64
Figura 11. Fuente de información sobre educación financiera .....	65
Figura 12. Población que ha recibido cursos o diplomados de educación financiera.....	66
Figura 13. Cantidad de cursos o diplomados que posee la PEA sobre educación financiera ...	67
Figura 14. Hábito del ahorro .....	68
Figura 15. Porcentaje de los ingresos que se destinan al ahorro .....	69
Figura 16. Institución financiera donde se ahorra .....	70
Figura 17. Población que puede hacer un presupuesto .....	71
Figura 18. Población que elabora presupuesto para distribuir sus gastos .....	72
Figura 19. Ítems que se consideran en el presupuesto .....	73
Figura 20. Población bancarizada .....	74
Figura 21. Accesibilidad de la ubicación geográfica de las instituciones financieras .....	75
Figura 22. Frecuencia de uso de productos y servicios financieros .....	76
Figura 23. Producto financiero de mayor acceso por parte de la población .....	77
Figura 24. Servicio financiero de mayor acceso por parte de la población .....	78

Figura 25. Charlas o material recibido sobre Educación Financiera en los últimos seis meses	79
Figura 26. Cantidad de personas que dependen económicamente del encuestado .....	80
Figura 27. Nivel educativo de las personas que dependen económicamente del encuestado ...	81
Figura 28. Situación laboral actual.....	82
Figura 29. Tipo de empleo que posee .....	83
Figura 30. Acceso al crédito informal.....	84
Figura 31. Motivos por los que se accede al crédito informal .....	85
Figura 32. Antigüedad de acceder al crédito.....	86
Figura 33. Rango de ingresos mensuales .....	87
Figura 34. Encuestados que han adquirido créditos en instituciones financieras .....	88
Figura 35. Obstáculos para acceder a créditos en instituciones financieras.....	89
Figura 36. Rangos de dinero que se solicitan en créditos informales .....	90
Figura 37. Tasas de interés en créditos en el sector informal .....	91
Figura 38. Plazos de pago de créditos en el sector informal.....	92
Figura 39. Tasas de recargo por retrasos en pagos de créditos informales .....	93
Figura 40. Mecanismo de acceso a crédito informal.....	94
Figura 41. Existencia de intermediarios para contactarse con los prestamistas.....	95
Figura 42. Intermediarios para contactarse con los prestamistas .....	96
Figura 43. Destino del crédito informal .....	97

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

La presente tesis es un estudio para conocer el grado de educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz en el año 2023. Ante la compleja situación financiera del país, cada día es más importante reflexionar sobre la importancia que tiene la educación financiera, ya que cabe destacar que la educación es el pilar clave para el desarrollo de un país. Sin embargo, en el nuestro, como en la mayoría de los países ubicados en este sector del hemisferio, el tema de educación financiera se ha visto afectado por la calidad de la educación que deben difundir gobiernos, instituciones financieras y educativas, principalmente en áreas rurales donde la penetración de la información es más complicada. Como resultado, esto vuelve más complejo el sistema financiero ya que existe desconocimiento general de temas financieros lo que afecta a las personas y a la sociedad en conjunto.

De lo anterior, la presente investigación tiene entre sus objetivos, conocer el grado de educación e inclusión financiera en la PEA de la ciudad de La Paz. Asimismo, en los objetivos específicos se engloba de manera específica la influencia que tiene la educación financiera en el acceso y uso de productos y en los servicios del sistema financiero.

Para lograr lo mencionado en los párrafos anteriores, esta investigación se divide en seis (6) capítulos los cuales se expondrán de la siguiente manera:

*Capítulo I:* Antecedentes de la investigación, siendo estos los hallazgos más importantes alusivos al tema. La justificación, que indica los motivos por los cuales se desarrolla la investigación, preguntas y objetivos de investigación.

*Capítulo II:* Enfocado al Marco Teórico de la investigación, de manera que desglosa una serie de conceptos en honor al tema que se está desarrollando y, asimismo, un macro y microentorno a fin de apoyar el estudio que se propone analizar, leyes y artículos que se relacionan al tema de investigación y conceptos fundamentales para el desarrollo de la misma.

*Capítulo III:* Hipótesis, métodos, diseño, enfoque, técnicas e instrumentos de recolección de datos los cuales son una secuencia de pasos a llevar a cabo para la investigación.

*Capítulo IV:* Se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos tras la aplicación de instrumentos de recolección de información, de igual forma se muestra una sección

donde se presenta la prueba de normalidad y el análisis de correlación de variables de la investigación.

*Capítulo V:* Conclusiones y recomendaciones que el estudio permite hacer tras los resultados obtenidos.

*Capítulo VI:* Se expone la propuesta de aplicabilidad que servirá como mejora a la población de la ciudad de La Paz, para que esta pueda hacer una buena gestión de sus finanzas y tener una estabilidad financiera y mejores condiciones de vida.

A pesar de ser un tema que se viene estudiando hace un tiempo, es indiscutible la importancia que ha adquirido la educación financiera en los últimos años y a nivel mundial. En este capítulo se hará un recorrido histórico del término educación financiera y exponer la problemática que ocasiona la falta de conocimiento de esta.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Los orígenes de la educación financiera podrían remontarse al siglo XVIII cuando varios especialistas tomaron la decisión de indagar y analizar la forma en que vivían las familias.

Muccino (2014) encontró que, en Francia, el sociólogo Frédéric Le Play se propuso analizar el diario vivir de las familias y para ello se basó en la observación del comportamiento de las familias en tres puntos fundamentales que fueron el hogar, el trabajo y las personas. En esta investigación, el sociólogo tomó como referencia para su investigación el presupuesto ya que buscaba conseguir una explicación de lo que representaba la vida en términos de finanzas. De esta forma, Le Play brinda su aporte sustentando que se puede conocer a una familia si se observan y analizan sus ingresos y gastos. Tiempo después Ernst Engel decidió continuar la teoría basándose en alrededor de 150 familias belgas, teniendo como resultado que, si los ingresos aumentan, la cantidad del ingreso que se usa en comida disminuiría.

Fueron Le Play y Engel, cada uno de ellos desde sus teorías, quienes brindaron por medio de investigaciones sus primeros aportes a la educación financiera.

Considerando la relevancia de la educación financiera en el siglo XX se crean varias organizaciones con el objetivo de promover la educación financiera.

En Estados Unidos en 1919 Junior Achievement nace como una organización sin fines de lucro que en relación con empresas y otras organizaciones brindaban a jóvenes programas de

educación financiera y de desarrollo de habilidades laborales, entre otras. En la actualidad, el alcance de la fundación se extiende en más de 100 sedes en países de todo el mundo, manteniendo como objetivo el poder ofrecer un amplio aprendizaje en educación financiera, emprendimiento, economía, sostenibilidad y mucho más (Junior Achievement, 2023).

“En 1949 se instituyó en Estados Unidos el Consejo de Educación Económica con el fin de fomentar la comprensión de términos como economía, en respuesta al poco conocimiento de la población sobre dicho tema” (Purdue Business, 2023).

En 1995 fue fundada Jump\$start Coalition, basada en una idea acreditada a William Odom. Se incorporó en 1997 como una organización independiente sin fines de lucro que trabaja para educar y preparar a la juventud para el éxito financiero de por vida (Jump\$start Coalition, 2023).

Es a raíz del constante avance mundial y a un marco socio económico internacional complejo, que, en los primeros años del siglo XXI, organizaciones privadas, sin fines de lucro, internacionales, etc., están cada día más interesadas en el tema de educación financiera ya que conocen la latente necesidad de las personas de profundizar en dicha temática y tener una base sólida de conocimientos financieros para poder tomar decisiones estratégicas que impactan en su vida personal y laboral.

En 2002 se crea la Oficina de Educación Financiera en los Estados Unidos. En 2003, el Departamento del Tesoro de Estados Unidos funda la Comisión de Alfabetización y Educación Financiera que, entre sus objetivos, está el de desarrollar y llevar adelante una estrategia nacional. Ese mismo año, el Citigroup incorpora a su compañía la oficina de Educación Financiera. Asimismo, “la Reserva Federal (FED) de EE. UU., el Deutsche Bundesbank y el Banco de Inglaterra son reconocidos como los bancos centrales pioneros en este campo” (Castro y García, 2010, pág. 2). La mayoría de los bancos centrales hacen un avance significativo en la implementación de políticas de educación financiera en los primeros años del 2000 incluidos los de América Latina. (Muccino, 2014, p. 13)

Los gobiernos de la OCDE reconocieron oficialmente la importancia de la educación financiera en 2002 con el lanzamiento de un proyecto único e integral. En 2008, el proyecto se mejoró aún más mediante la creación de la Red Internacional de Educación Financiera (OCDE/INFE) para recopilar datos y pruebas comparables, desarrollar investigaciones y análisis comparativos, desarrollar metodologías para medir el impacto, etc. Tres áreas clave de políticas relacionadas con la educación financiera están siendo abordadas actualmente por grupos de trabajo, y dichas áreas son Establecimiento, implementación y evaluación de estándares, La educación financiera y el impacto de la digitalización, Educación financiera y finanzas sostenibles. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2023)

Latinoamérica es considerada la región más desigual, aunque no la más pobre del mundo, es primordial para esta región encontrar mecanismos que contribuyan a reducir la proporción de

la población que está excluida de los mercados financieros formales y que carece de oportunidades concretas de desarrollo. Es lamentable que una cantidad considerable de personas adultas no tenga acceso a productos financieros básicos como, una cuenta de ahorro entidad financiera formal, la posibilidad de realizar un pago por medios electrónicos o el acceso a créditos seguros y razonables, y en su mayoría esta población es ubicada en zonas rurales (Delgado et al., 2012).

Una de las principales políticas de la estrategia nacional de Brasil es ofrecer educación financiera a través del sector educativo formal. En el año 2010, Brasil presentó un programa piloto en 891 escuelas con la finalidad de probar la efectividad del programa de educación financiera. En el programa se evaluó la oferta de educación financiera por medio de un enfoque integral en el que se incorporaron estudios de casos de educación financiera en asignaturas como matemáticas, idioma, literatura, ciencia y otras disciplinas. La estrategia aplicada señaló que la educación financiera no solo debe ser informativa, sino que debe guiar a los individuos. Esta investigación arrojó como resultado que las personas con educación financiera están más preparadas para alcanzar objetivos tanto personales como colectivos y laborales, y esto a su vez crea una base sólida para el país. (N. García et al., 2013)

El Salvador lanzó en el año 2022 una Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) que permitirá desarrollar capacidades financieras de la población salvadoreña, es decir, sus conocimientos, actitudes y comportamientos financieros. La ENEF está compuesta por estrategias específicas para los segmentos prioritarios como ser: comunidad educativa, personas empresarias y emprendedores de la MYPE, población asalariada, población vulnerable y población migrante (Banco Central de Reserva de El Salvador, 2022).

Entre los años 2008 y 2009 Honduras experimentó una crisis política. A raíz de ello, en el 2010 el Gobierno Nacional diseñó un programa que promovió la estabilidad del sistema financiero y a su vez la inclusión financiera. Se contemplaron dos reformas que fueron el fortalecimiento de la Red de Seguridad Financiera y la promoción de la Política Pública de Inclusión Financiera. Éste último ámbito incluyó intervenciones para la mejora del acceso a financiamiento: marco regulatorio para mejorar la transparencia informativa, desarrollo de mecanismos de protección al usuario de servicios financieros, fortalecimiento de la atención e información disponible para el usuario de servicios financieros, diseño e implementación de una campaña de educación financiera y fortalecimiento de la central de riesgo, mejorando la eficiencia en el procesamiento de la información, ampliación de la capacidad de almacenamiento y consolidación de la calidad de la información. Existen avances importantes en la supervisión de cooperativas. Las reformas impulsadas crearon condiciones para ampliar el acceso a servicios financieros de aquellos segmentos de la población excluidos. Adicionalmente, hubo reformas relacionadas con información crediticia (central de riesgos) y con educación financiera (campaña de educación financiera y aula virtual en la página de la CNBS). (Delgado et al., 2012, p. 34)

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.3.1. ENUNCIADO

Honduras posee múltiples fortalezas y el potencial para un crecimiento más rápido y una mayor prosperidad compartida, debido a su ubicación estratégica, una base industrial en crecimiento, esfuerzos continuos para diversificar sus exportaciones y una población joven y en desarrollo. Durante la década 2010-2019, el crecimiento promedio anual del Producto Interno Bruto (PIB) en términos reales fue 3.1 por ciento, impulsado principalmente por el consumo privado debido al flujo de remesas. En 2018 y 2019, el crecimiento económico del país alcanzó el 3,8 y un 2,7 por ciento, respectivamente. Este crecimiento estuvo por encima del promedio de Centroamérica (1,9 por ciento) y de América Latina y el Caribe (0,9 por ciento). Cabe mencionar que, Honduras sigue siendo uno de los países más pobres y desiguales del hemisferio occidental, en general, Honduras tuvo en 2019 el cuarto nivel más alto de desigualdad de ingresos (índice de Gini de 0,482) en la región de América Latina y el Caribe. En el año 2020 la pandemia de la COVID-19 junto con los huracanes Eta e Iota, provocaron una fuerte caída del PIB de 9%, al igual que los ingresos y el empleo que también cayeron con unas 400.000 personas que perdieron su trabajo durante ese año. (Banco Mundial – Desarrollo sostenible, resiliencia y crecimiento económico, 2022)

En cuanto al nivel educativo de la población hondureña en materia financiera, solo un 23% de los adultos poseen conocimientos financieros, quedando como uno de los países más bajos de América Latina y el tercero de Centroamérica (Klapper et al., 2015).

Es prioridad ampliar el alcance y profundización del crédito, ahorro e inversión para llegar a los diferentes actores de la economía nacional, extendiendo la igualdad de oportunidades para apoyar la reducción de la pobreza en los hogares del país y específicamente en la población de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz, Honduras.

La población de la ciudad de La Paz se caracteriza por tener una economía basada en empresas dedicadas al sector agrícola específicamente en exportación de vegetales, el sector cafetero y el magisterio que labora fuera y dentro de la ciudad. Uno de los problemas más comunes que sufren los emprendedores o miembros de la economía informal en la ciudad es la falta de acceso a capital de trabajo, esto surge como producto de su falta de conocimiento a las diferentes posibilidades de acceder a productos y servicios financieros ya sea por medio de cooperativas o el sector bancario. Esto limita la posibilidad de acceder a productos adecuados como ahorro, crédito, pagos, seguros, etc. Es necesario prestar la debida atención a los principales problemas que agobian al país, para poder buscar soluciones, medios o experiencias que se deben implementar para que exista un desarrollo económico y social.

En el año 2019, para aclarar por qué las personas no están bancarizadas, la Federación Latinoamericana de Bancos (FELEBAN) elaboró un informe en el que examina los principales

impedimentos que presenta la inclusión financiera. Siendo los más importantes: altos costos de los bancos, competencia sin supervisión formal, trabas legales o regulatorias, falta de educación financiera, falta de control de las tasas de interés activas y pasivas, falta de incentivos del gobierno, desconfianza del público en el sistema financiero e informalidad económica (Vargas García, 2021).

Partiendo de lo mencionado anteriormente, en Honduras y específicamente en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, la falta de conocimientos financieros obliga a las personas entre otras cosas, a recurrir a un sector informal no regulado y que toma a ventaja la desinformación para establecer condiciones que manejan a su antojo y que perjudican directamente la economía de dichas personas, a su vez es esa limitante un factor que impide y limita su independencia financiera y afecta indirectamente sus calidad de vida.

### 1.3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, en el año 2023?

#### 1.3.2.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿Cómo se relaciona el nivel de educación financiera de la población de la ciudad de La Paz con el acceso y uso de productos y servicios financieros?

2. ¿Cuáles son los productos financieros de mayor acceso por parte de la población económicamente activa en la ciudad de La Paz en el año 2023?

3. ¿Cuál es el grado de posicionamiento que tiene en el mercado económico de la ciudad de La Paz, el modelo de financiamiento informal?

4. ¿Es posible la creación de alguna estrategia que ayude a mejorar los conocimientos de la población de la ciudad de La Paz en materia de educación financiera?

## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer grado de educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, en el año 2023.

#### 1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar la relación entre el nivel de educación financiera de la población de la ciudad de La Paz con el acceso y uso de productos y servicios financieros.
2. Identificar los productos financieros de mayor acceso por parte de la población económicamente activa en la ciudad de La Paz.
3. Corroborar el grado de posicionamiento que tiene en el mercado económico de la ciudad de La Paz, el modelo de financiamiento informal.
4. Proponer estrategias para mejorar los conocimientos de la población de la ciudad de La Paz en materia de educación financiera.

#### 1.5 JUSTIFICACIÓN

Para promover la inclusión financiera, es preciso realizar esfuerzos públicos y privados orientados a fortalecer, entre otras cosas, la institucionalidad y la estabilidad económicas, así como la institucionalidad jurídica, y a impulsar la creación de nuevos instrumentos para la administración de los riesgos de índole económica y financiera. Pero también hace falta una nueva perspectiva de la innovación financiera que permita canalizar los recursos hacia el sector productivo y los objetivos de desarrollo. (United Nations, 2018, p. 18)

La educación y la inclusión financiera han atraído el interés de actores en el ámbito mundial y foros globales y regionales. Los gobiernos del mundo además han visto en las políticas de educación e inclusión financiera una herramienta para promover el crecimiento económico y la equidad social, en un contexto de estabilidad financiera (Roa et al., 2014).

En Honduras con la iniciativa del Gobierno de la Republica a través de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se creó en el año 2015 la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Honduras, cuyo objetivo es lograr que las personas excluidas tengan acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros brindados en condiciones favorables y adecuados a sus necesidades, así mismo, que la población hondureña en general cuente con educación financiera que le permita optimizar el acceso y el uso de estos productos y servicios financieros con el propósito de mejorar sus condiciones de vida. (CNBS, 2015)

La ENIF plantea cuatro líneas estratégicas o etapas que son: Oferta, Demanda, Educación Financiera y Transparencia y Protección al Usuario Financiero, las mismas van dirigidas a cinco segmentos meta: Asalariados, Micro y Pequeños Comerciantes y Emprendedores, Receptores de remesas, Micro y Pequeños Productores Agrícolas y Beneficiarios de transferencias condicionadas del Estado (Agüero, 2015).

Un gran porcentaje de los hondureños son excluidos del sistema financiero formal por no cumplir con los requerimientos establecidos por dichas instituciones. No existe cobertura total a nivel nacional y adicional a ello, están los aspectos económicos, sociales, culturales y educativos. Con respecto a este último punto, se puede afirmar que muchos hondureños no cuentan con una cultura y educación financiera, están totalmente desinformados y es necesario que se desarrolle en ellos la importancia de manejar presupuestos, la importancia del hábito del ahorro, el uso adecuado de los medios de pagos (tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cheques, transferencias entre otros), la capacidad de endeudamiento, el manejo de riesgo, etc., que conozcan y entiendan de una forma simple los productos y servicios financieros que se les ofrecen y hagan un mejor uso de ellos.

El ser capaz de identificar a través de la educación financiera cuales son las mejores prácticas que se deben aplicar una vez que se está incluido en el sistema financiero, cuáles son los efectos de estar bancarizados o que se tengan las herramientas necesarias para poder incluir a futuro a la población que tradicionalmente han sido excluida por su posición socioeconómica y escolar representa un gran progreso.

Delgado et al. (2012) hace mención en que un amplio acceso a servicios financieros es uno de los factores críticos para alcanzar un crecimiento incluyente de la población y mejorar la calidad de vida ya que permite a grupos excluidos de dicha población, fortalecer su capacidad para hacer frente a situaciones desfavorables e imprevistas. El hecho de utilizar servicios financieros básicos como la apertura de una cuenta de ahorro, facilita la tradición del hábito del ahorro y consecutivamente el uso de los demás servicios. Pero es importante tener en consideración que dichos esfuerzos de educación e inclusión financiera no están libres de riesgo, ya que, si no se promueve una cultura financiera de ahorro, está latente la posibilidad de caer en un sobreendeudamiento que podría debilitar la situación del deudor.

Tal es el caso de lo ocurrido en el año 2021 con la llegada de los huracanes Eta e Iota y la inesperada pandemia de COVID 19, ambos factores que tomaron por sorpresa a la población, golpeando principalmente sus finanzas ya que la mayoría de los afectados eran personas con poco o ningún conocimiento en temas tan básicos como la educación e inclusión financiera.

El simple hecho de llegar a tener igualdad de oportunidades para los hondureños es un gran avance para el desarrollo económico del país. Un estudio sobre esta temática generará un aporte muy importante para la sociedad hondureña y específicamente a los paceños, entregando un

instrumento de alto valor para disminuir los niveles de exclusión financiera de la población de la ciudad de La Paz, así mismo permitirá que las familias y empresas tomen decisiones optimas e inteligentes desde el punto de vista financiero, estimular la competencia, reducir la pobreza, y mejorar la calidad de vida.

En este trabajo se evaluará la educación e inclusión financiera en la población de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz, en el año 2023, en temas como ser acceso y uso de los productos y servicios financieros, y el sector informal financiero entre otros, esto con la finalidad de llegar a promover la educación financiera de la población de dicha ciudad ya que, en ella se concentra una gran densidad poblacional de los hondureños y servirá de ayuda para que la población pueda participar en actividades económicas que mejoren su calidad de vida y les permita tener la capacidad de tomar decisiones financieras inteligentes que contribuyan a ser independientes y prósperos.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Según, Hernández Sampieri et al. (2010) es en el marco teórico donde se exponen teorías y estudios previos relacionados con el planteamiento de la investigación, que describen el estado pasado y actual de la literatura de la investigación. Este sirve para dirigir el rumbo de las etapas subsiguientes del proceso investigativo.

Este capítulo está dividido en cuatro (4) etapas que son análisis de la situación actual donde se detalla macroentorno, microentorno, análisis interno y conceptualización que tiene el propósito de establecer la fundamentación teórica de la educación e inclusión financiera y lo que ésta engloba; así mismo incluye teorías de sustento que han de servir para dar soporte y credibilidad a la investigación y por último el marco legal.

### **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

González, (2023) define el análisis de la situación actual como una evaluación de los factores del entorno interno y externo que probablemente tendrán el mayor impacto sobre el futuro de una ciudad, población u organización.

#### **2.1.1. MACROENTORNO**

Durante los últimos años los temas de educación e inclusión financiera han atraído la atención de organizaciones internacionales, sector financiero, organizaciones sin fines de lucro, y esto a raíz de cubrir la falta de conocimiento en materia financiera, que es la base de decisiones económicas inteligentes y que tienen como fin la posibilidad de tener una independencia financiera que se traduce en prosperidad.

América Latina y el Caribe es una de las regiones que cuentan con menores niveles de inclusión financiera relativa. En promedio, menos de la mitad de las personas mayores de 15 años (45,8%) de la región tienen acceso al sistema financiero. Este nivel es menor que el promedio mundial (61%) y se sitúa considerablemente por debajo del registrado en regiones desarrolladas como América del Norte y Europa Occidental (ambas con un 93,3% aproximadamente). También es inferior al que presentan la mayoría de las regiones en desarrollo, incluidas Asia Oriental y el Pacífico, Europa Oriental y Asia Central, y el Oriente Medio y África del Norte (71,6%, 58,2% y 52,8%, respectivamente). Los niveles de acceso financiero en América Latina y el Caribe, además de ser comparativamente bajos, son muy desiguales. En la región, la proporción de adultos que acceden al sistema formal situados en los estratos correspondientes al 60% de mayores ingresos supera en 1,5 veces la proporción de acceso de los estratos correspondientes al 40% de menores ingresos,

relación que se sitúa solo por debajo de la registrada en África Subsahariana. (United Nations, 2018)

Destacados investigadores alrededor del mundo han analizado la importancia de la educación e inclusión financiera y la relación que éstas tienen con el acceso y uso de productos financieros por parte de la población, entre ellos destacan los siguientes:

Orazi et al. (2021) estudiaron las determinantes de la inclusión financiera en los hogares de Argentina. Se consideraron variables vinculadas al empleo y al perfil del principal sostén de la familia, los ingresos y otros aspectos relevantes. El mercado formal argentino tiene un nivel muy bajo de créditos privados colocados tanto en hogares como en empresas, este apenas representa el 15% del PIB del país. Del total de microempresas constituidas solo el 34% reciben financiamiento formal ya sea para financiar capital de trabajo o para inversiones a largo plazo. El modelo utilizado para la investigación fue Probit y tras la aplicación de encuestas se llegó a la conclusión de que los hogares con mayores ingresos tienen más posibilidades de estar incluidos en el sistema financiero formal, así mismo se observó que la variable del género afecta en el uso de tarjeta de crédito ya que si las mujeres son el principal sustento de un hogar, las posibilidades de que el hogar disponga de dichos productos son muy bajas.

La conclusión a la hipótesis de la variable del género hace mucho sentido ya que se considera que las mujeres y principalmente si son el sustento de un hogar, tienden a ser mejores administradoras del dinero y por ende ser financieramente responsable para procurar prosperidad y mejor calidad de vida para sus familias.

Es tras la importancia de la educación financiera que Delfau, (2020) analizó propuestas para la bancarización e inclusión financiera en Argentina. El desafío era bancarizar a la población que no lo estaba y al sector informal de la economía, logrando la inclusión financiera. Se demostró que existe una considerable proporción de la población de clase media con ingresos estables que si tienen ahorros, pero no se encuentra bancarizada y eso no le permite el acceso a productos tan sencillos como una tarjeta de débito. Asimismo, al no tener historial crediticio, el sistema bancario les considera aptos para facilitarles financiamiento, y de esa forma pasan a ser excluidos financieramente. Y partiendo de lo planteado anteriormente se estima que aproximadamente cinco millones de ciudadanos y consumidores no poseen historial crediticio para acceder a servicios bancarios tradicionales como un crédito.

Es a raíz del amplio campo de estudio que tiene la educación financiera y lo que se deriva de ésta que siempre en Argentina, Eldodt, (2018) analiza la caracterización del mercado del crédito informal ya que aparece como resultado de las limitaciones al acceso a créditos en el sistema financiero formal. El estudio tuvo un enfoque mixto, alcance descriptivo exploratorio y con un diseño no transversal. Se aplicaron instrumentos de investigación como la entrevista aplicada a gerentes de empresas con el fin de recabar información sobre los motivos que obligan a tomar financiamientos. Tras los resultados se pudo apreciar que los créditos informales más solicitados son los otorgados por personas individuales que poseen fondos propios y se consideran prestamistas regulares que no están regulados por la entidad correspondiente. Se comprobó también que las empresas tienen una fuerte dependencia de financiamiento informal sobre el total de financiamiento que usan, y esa dependencia comprende un 40% del total del financiamiento.

Como se puede evidenciar en los estudios antes mencionados, Argentina es un referente en cuanto a educación e inclusión financiera y su vez crédito informal, donde dichas investigaciones han mostrado aspectos sumamente importantes sobre estos elementos. Sin embargo, otros países de América Latina muestran estudios de interés como ser Bolivia, donde Callisaya Canaviri, (2018) analizó la educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal, resaltando que el aprendizaje de temas económicos y financieros debía iniciar en el hogar de manera empírica y adaptándose a las necesidades sociales de la familia y en relación a sus ingresos y gastos. Éste plantea que conceptos como administración, finanzas y presupuestos, no son inculcados en el seno familiar y al existir desconocimiento de estos genera problemas de ausencia de toma de decisiones financieras inteligentes. El estudio utilizado fue el descriptivo de diseño transeccional descriptivo que pretendía indagar en las modalidades o niveles de una o más variables de la población se utilizó una metodología mixta entre cualitativa y cuantitativa. Los resultados demostraron que la población investigada tenía conocimientos y habilidades financieras escasas, así también manifestaron que durante sus estudios profesionales no han recibido clases relacionadas a educación, inclusión o inteligencia financiera. Se concluyó que la educación, inclusión e inteligencia financiera aumenta el uso correcto del dinero, fortalece las inversiones inteligentes, contribuye a un adecuado uso del dinero.

Siempre en Suramérica pero ahora específicamente en Perú, Boitano & Abanto Aranda (2020) estudian los principales determinantes de la inclusión financiera en Perú, esto con el fin de analizar los desafíos que enfrentan las políticas de inclusión financiera. La investigación examinó

23 departamentos peruanos sin considerar la capital, Lima, departamentos donde el gobierno central aplica políticas nacionales de inclusión financiera a niveles horizontales y aunque existen diferencias entre ellos a nivel socioeconómico, la tendencia va en la misma dirección de buscar el bienestar de la población. Para desarrollar la investigación se utilizó un modelo de panel de datos y se tomó como variable la inclusión financiera. Los resultados dejan en evidencia que la estructura del sistema financiero peruano no ayuda a reducir la exclusión financiera ya que sus políticas y regulaciones les impiden a los segmentos de la población más desatendidos acceder a dicho sistema. Es decir que los bancos tienden a preferir los habituales segmentos de clientes que ya están relacionados con el funcionamiento y las políticas que manejan, en muchas ocasiones resulta tedioso para estas instituciones cambiar las estrategias operativas para atender a los excluidos financieramente. A raíz de esto es que en los últimos años las Fintech han sustituido en muchos sectores a los bancos, ya que tienen una mayor cobertura y son menos exigentes o rígidos.

Partiendo del estudio mencionado anteriormente y a criterio personal, es recomendable a nivel de sector financiero trabajar en políticas de educación e inclusión financiera ya que, haciendo un buen empleo de estas, se logrará un notable avance económico a nivel individual y a nivel del país. Las Fintech son un rubro en auge que como lo mencionan Boitano y Abanto, brindan cobertura en zonas rurales, reemplazando el papel que tendría que ocupar en la sociedad una institución financiera. Y esto debido a las accesibilidades y el amplio alcance de dichas empresas Fintech.

Luego de las consecuencias económicas ocasionadas en Perú por la crisis sanitaria de COVID-19, Abanto Carrión et al. (2021) estudiaron el incremento informal laboral provocado especialmente en trabajadores independientes. La metodología que se adoptó fue la revisión bibliográfica sistemática, encaminada a recolectar, comparar y analizar fuentes bibliográficas de bastas bases de datos académicos, y tras el estudio se afirma que el sector informal representa un 65.7% de la PEA (Población Económicamente Activa) dejando en evidencia que el salario mínimo de estos trabajadores informales es menor que el salario mínimo establecido por ley, lo que les limita tener una sana economía ya que en la mayoría de casos son acorralados al endeudamiento para sobrellevar los compromisos financieros.

Tras la relevancia que implica la falta de educación financiera es que Romero Guerrero, (2020) estudia los factores que inciden en la demanda de microcréditos informales en el mercado

de abastos de Tingo, María. Utilizando el método deductivo y utilizó instrumentos como encuestas, entrevistas, revisiones bibliográficas. Tras los resultados se apreció que el 44.35% de los beneficiados del crédito informal prefieren ese servicio.

Asimismo considerando la importancia de la temática, en Ecuador se hace mención al estudio realizado por Guerrón et al. (2019) en el que se investigó el papel de la educación financiera en la sociedad actual de manera específica en la economía familiar. En la población se encuentra una debilitada educación financiera ya que se tiene un analfabetismo financiero en cuanto a cuentas de ahorro, créditos, presupuestos, inversiones, etc., y es esto lo que ha provocado la pérdida de valor del dinero. La metodología es mixta entre cualitativa y cuantitativa dando como resultado que solo aproximadamente un 16% de la población tiene el hábito del ahorro.

Es fundamental la educación financiera en la población económicamente activa ya que es necesario que por medio de dicha educación se disponga de cuentas de ahorro ya que en casos de urgencia y de necesitar disponer de efectivo inmediato para solventar circunstancias imprevistas se tiene que acudir a créditos. Y considerando los rígidos requisitos del sistema financiero para acceder a financiamiento, generalmente las personas se ven obligadas a adquirir deuda informal con altos intereses que a la larga desembocan en aspectos negativos como morosidad, insolvencia, etc.

Continuando los estudios realizados en Ecuador se encuentra el que desarrolló Socasi, (2022) la problemática del tema en mención fueron las repercusiones económicas ocasionadas por la pandemia de COVID-19. El objeto de estudio fue evaluar los factores sociodemográficos, económicos y financieros que influyeron en la probabilidad de que trabajadores informales tuvieran acceso a diferentes tipos de créditos incluidos entre ellos el crédito informal. Se utilizó la información obtenida de la Encuesta Trabajadores COVID-19, 2020 Ecuador, elaborada en conjunto por el Departamento de Economía Cuantitativa y el Departamento de Matemática de la Escuela Politécnica Nacional. Los resultados obtenidos muestran que en la estructura de endeudamiento de los individuos informales de la economía ecuatoriana para el año 2020, el 31.24% de la población posee créditos informales. Y como conclusión fundamental tras el resultado de la investigación se determinó que los trabajadores informales al no tener un historial crediticio que respalde la posibilidad de acceder a un crédito en el sistema financiero formal les obligan a solicitar créditos informales bajo condiciones no favorables para ellos.

Siempre ubicados en el continente suramericano, pero específicamente en el municipio de Montería, Colombia, Anaya Narváez et al. (2020) investigaron la pobreza e inclusión financiera en dicho municipio. En el trabajo se buscó demostrar el impacto de la pobreza monetaria en la inclusión financiera. Los resultados arrojados en base a la información estadística que se recabó por medio de encuestas aplicadas evidencian que, uno de los factores más importantes que inciden de manera directa en la inclusión financiera del municipio de Montería es el nivel educativo, puesto que el analfabetismo y los bajos niveles de escolaridad de los líderes de familia, atentan contra la posibilidad de inclusión financiera. Así mismo, se demostró que los hogares clasificados monetariamente como pobres o los ubicados en zonas rurales son los que tienen un mayor riesgo de estar excluidos del sistema financiero. Por lo anterior se recomendó la ejecución de programas oficiales, de manera más agresiva, que permitan el uso de la tecnología digital especialmente en áreas rurales, que faciliten el proceso de la inclusión financiera.

Siguiendo los estudios realizados en Colombia se encuentra el desarrollado por Anaya Saade (2020) que estudió la protección al usuario financiero en Colombia en el uso de canales electrónicos bancarios, señalando que los consumidores tienen la obligación de informarse adecuada y oportunamente sobre educación e inclusión financiera y sobre los productos o servicios que podrían adquirir.

Como causa de la relevancia que han tomado en los últimos años los temas de educación e inclusión financiera, es importante mencionar que Norteamérica no se queda atrás con las investigaciones. Prueba de ello es la investigación realizada en México por Mungaray et al. (2021) que se enfocan en la educación financiera y sus efectos en los ingresos de los Mexicanos, la metodología utilizada considera tres factores que son conocimiento, actitudes y comportamientos financieros y tras los resultados de las encuestas aplicadas concluyeron que el ingreso aumenta alrededor de un 1.75% mensual si la persona incrementa su nivel de educación financiera lo que les permitió ratificar la primer hipótesis de investigación ya que se demostró la relación directa entre la educación financiera y los ingresos. No obstante, gran parte de la problemática se enfoca en el escaso porcentaje de la población que cuenta con créditos en instituciones financieras lo que se traduce a comportamientos directos al endeudamiento. Así mismo, el 54.69% de los encuestados son mujeres de nivel socioeconómico medio bajo y se ubican como empleadas o trabajadoras independientes.

Así también en México la CNBV, (2021) estudió el crédito en México, utilizando los datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). De acuerdo con esos datos durante el período 2012 – 2018 el financiamiento informal creció en cinco puntos porcentuales ya que, en 2012, el 34% de la población adulta contaba con financiamiento informal; mientras que para el 2018, el 39% de la población adulta contaba con éste. Conforme con la ENIF 2018, las personas adultas emplearon como su principal fuente de financiamiento informal a familiares con un 24%. Así mismo el financiamiento informal por condición sociodemográfica demostró que la brecha de género del financiamiento informal fue de 2 puntos porcentuales quedando a favor de los hombres, ya que el 40% de ellos tuvieron financiamiento informal, y para las mujeres un 38%. Se notó también que el financiamiento informal es mayor en zonas rurales que en urbanas y que el 44% de las personas adultas que adquieren crédito informal son trabajadores informales.

En Centroamérica igualmente destacan importantes investigaciones sobre el tema objeto de interés y los relacionados a éste. Tal es el caso de Moreira, (2021) que estudió la inclusión financiera en Panamá, teniendo como objeto de estudio la revisión del estado actual de ésta a nivel estadístico. La investigación fue de tipo exploratoria y aplicada. El 46% de la población adulta posee una cuenta bancaria en Panamá y el 49% de la población con cuenta bancaria posee un nivel educativo de secundaria o más. A raíz de que la posibilidad de realizar transacciones en línea es uno de los aspectos reveladores del grado de conocimiento de inclusión financiera, se obtuvo tras la investigación que 3.5% de la población adulta había realizado en los últimos 12 meses transacciones por medio de un dispositivo portátil. Se concluye que los programas de educación financiera son un componente fundamental para garantizar que cada vez más personas disfruten de los beneficios financieros producto del crecimiento de la economía.

Por otro lado Aceituno, (2018) investigó la educación financiera y el reto que representaba para Guatemala. El objeto del estudio realizado fue la educación financiera como proceso para formar competencias y habilidades en el ámbito financiero. Tras el análisis realizado se observó que no existen asignaturas que instruyan en la rama de educación financiera por lo que se concluye que es viable incorporar la educación financiera al sistema educativo formal.

Al igual que en Guatemala, Honduras tiene un alto grado de analfabetismo financiero que equivale a pobreza, desigualdad, limitaciones económicas y financieras, y una forma de combatir esa latente problemática es dándole a la educación e inclusión financiera la importancia que

merecen, y la mejor forma de hacerlo es implementado desde el nivel educativo primario la clase de educación financiera para inculcar en los alumnos desde niños cosas simples como el hábito del ahorro.

Particularmente en El Salvador, Portillo López, (2021) analizó los conocimientos de educación financiera en el proceso de aprendizaje de estudiantes de bachillerato. Tenía como objetivo identificar el nivel de conocimiento en cultura de ahorro, consumo responsable e inversión. La metodología empleada fue de tipo exploratoria descriptiva, que estaba orientada a tener una aproximación a la educación financiera de los estudiantes. Tras los resultados se encontró que al 86.2% de los entrevistados, los padres les inculcan la práctica del ahorro dentro del núcleo familiar, no obstante, solo un 79.1% de los encuestados considera que practican dicho hábito de ahorro.

#### 2.1.2. MICROENTORNO

Honduras es uno de los países centroamericanos más pobres y con mayor desigualdad, sumado a esto en los últimos años diversos factores como la pandemia de COVID 19, los golpes de los huracanes Eta e Iota, el cambio de gobierno y otros más, han afectado y se han visto reflejados en sus condiciones económicas. Esto ha despertado el interés de muchos investigadores que han analizado problemáticas constantes y preocupantes en el país con el fin de poder hacer una positiva contribución a dicha situación.

Tras esa preocupación por promover la competencia financiera de la población Hondureña, García et al. (2021) investigó el efecto que produce el nivel educativo en materia económica en la inclusión financiera, actitud y comportamiento financiero en la población hondureña. La principal hipótesis fue: Los programas de educación financiera tienen un efecto positivo en el nivel de inclusión financiera de la población en Honduras. La metodología aplicada se desarrolló sobre la técnica de Partial Least Squares (PLS). Los resultados de esta investigación afirman que los programas de educación financiera tienen un impacto positivo en el nivel de conocer de inclusión financiera en Honduras, ya que la implantación de estos programas favorece la integración de la población debido a que optimizan la comprensión del uso de los productos, conceptos y riesgos económicos, de manera que desarrollan las habilidades y la seguridad para tomar decisiones adecuadas.

Haciendo énfasis en este tema, estudios como el de Gómez et al., (2021) en su trabajo denominado “Educación financiera en Honduras” el cual fue elaborado utilizando como metodología un estudio descriptivo con enfoque transversal tomando como muestra a jóvenes entre 18 y 22 años estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Los autores han encontrado que del 50% de los estudiantes sin estudios relacionados a la educación financiera, dispone de una tarjeta de débito. De manera que el 6% de los estudiantes que sí tiene estudios relacionados a la educación financiera, cuentan con tarjeta de débito. De igual forma se demostró que la mayoría no contaba con la suficiente liquidez como para ahorro, pero si para hacer frente a las obligaciones principales. Asimismo, se afirma que el fomentar la educación financiera permite alcanzar una mayor independencia financiera.

Así mismo es que Alonzo & Diaz, (2019) analizan la relación entre el grado de educación financiera y el nivel de endeudamiento de la población asalariada de Tegucigalpa, Honduras. Partiendo de un estudio cuantitativo de tipo no experimental transversal se encuestaron a 400 personas. Los hallazgos tras la aplicación de encuestas demostraron que el 48.75% de la población tiene altos niveles de endeudamiento, y un 35.25% tienen nivel medio de endeudamiento. Se evidenció que el 78% de la población encuestada tiene préstamos en instituciones bancarias, destinando los préstamos en un 35.26% a consumo y 18.59% a consolidación de deudas y 15.71% a vivienda y apenas un 0.64% a negocios. Asimismo, el 56.75% de los encuestados reflejan que no destinan ningún porcentaje de sus ingresos al ahorro. El estudio concluyó que, si existe una relación entre los niveles de endeudamiento y la educación financiera de las personas, ya que, si los conocimientos en materia de educación financiera son mayores, el nivel de endeudamiento será menor.

Castillo & Solorzano, (2023) se concentraron en su investigación que tenía como finalidad determinar la factibilidad de crear un producto crediticio que ayudara a micro y pequeños empresarios de la microfinanciera IDH en la crisis económica y financiera que estaban atravesando a raíz de los desastres naturales Eta e Iota y a la Pandemia de Covid-19. Las encuestas evidenciaron que el 58% de los afiliados a la microfinanciera son hombres, que su rango de edad oscila entre los 26 a 50 años y que a raíz de la pandemia de Covid-19, el 40% de ellos tuvieron que cerrar temporal o permanentemente operaciones debido a los efectos de dicha pandemia, y un 20% continuó laborando, pero con un nivel de ventas bajo. El 33% de los encuestados contestó que la razón de la necesidad de financiamiento se debía a consolidación de deudas. Se concluyó que si es

viable la creación de un nuevo producto para microempresarios ya que sería un financiamiento rápido y menos engorroso que en otras instituciones bancarias del país.

Asimismo, la alternativa de microcrédito no bancario fue tema de análisis por Fiallos & Herrera, (2018) con el propósito de determinar si el crear una microfinanciera simbolizaba una buena oportunidad de inversión. Para poder determinar dicho resultado se aplicaron cuestionarios a una muestra de 385 personas y se obtuvo como resultado que el 70% de la población se encontraba interesada en adquirir un préstamo. El 71% de las personas que se les rechazó préstamos en el pasado, se encuentran en una escala entre 6 a 10 de interés de solicitar un préstamo. Los plazos en que quisieran el crédito oscilan los 12 meses o más. Este estudio concluye en que si es factible la inversión en la microfinanciera.

Gran parte de la población mundial, y específicamente de América Latina, está inmersa en el sector laboral informal siendo estos considerados población económicamente activa informal, es decir trabajadores ambulantes, comercios no constituidos por ley, etc., y es esto una de los limitantes al acceso y uso de productos y servicios financieros como el financiamiento en el sector bancario que ha provocado en los últimos años un aumento acelerado de las empresas o personas que ofrecen créditos informales no regulados por las autoridades correspondientes. Así se demuestra en la investigación realizada en Honduras por USAID et al., (2021) donde se analizó el diagnóstico del crecimiento inclusivo en Honduras luego de las secuelas de COVID-19. Para dicha investigación se aplicó la metodología de diagnóstico de crecimiento, así como datos nacionales e internacionales. Los hallazgos muestran que un gran número de empresas hondureñas permanecen en el sector informal, manteniendo pocos empleados a tiempo completo y contratando trabajadores temporales. Es esa falta de oportunidades económicas la que provoca un gran crecimiento del sector informal.

Pero también el sector financiero ha tenido presencia en investigaciones relacionadas a la temática de interés. Tal es el estudio del 2021 donde el Banco Interamericano de Desarrollo, en colaboración con el Banco Central de Honduras y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, hace un estudio exploratorio de la actividad de empresas de tecnología financiera (Fintech) en Honduras, con el fin de evaluar el impacto en el mercado financiero, los beneficios y riesgos potenciales para los objetivos de la regulación. El estudio buscaba contrastar el estado del ecosistema Fintech en Honduras con el contexto regional y global ya que esa comparación

permitiría entender desafíos lidiados por otros países con un mercado más avanzado. Tras el estudio se encontró que el número de emprendimientos Fintech había crecido de 703 empresas a 1,166 en un año, siendo un incremento de 65.8%, asimismo, se determinó que el 30.5% de Fintech en Latinoamérica tienen una mujer como fundadora del equipo. Del total de emprendimientos de Fintech en Honduras el 40% se encuentra segmentado en servicios de pagos electrónicos. Uno de los principales beneficios que brinda el sector Fintech es el aumento de la inclusión financiera ya que facilita a las personas excluidas el acceso a servicios financieros (BID et al., 2021).

En el campo de las Fintech, Ramos & Ordoñez, (2019) estudian la situación actual de la aplicación de Fintech en Honduras con el propósito de conocer el efecto de estas en todos los sectores como ser político, financiero, etc., con la finalidad de proponer regulaciones que faciliten el control de estas. Se usó como instrumento de investigación la entrevista a empresas que ofrecieran dicho servicio y por otra parte la encuesta aplicada a los usuarios de las Fintech. El resultado de estos instrumentos arrojó que el sistema financiero hondureño aún no cuenta con todos los segmentos de una Fintech, no obstante, los bancos más destacados del país utilizan billeteras electrónicas propias, lo que refleja que dichas herramientas tienen un futuro prometedor dentro de los productos y servicios que ofrecen los bancos comerciales del país.

Considerando el estudio anterior es posible mencionar que en Honduras hay un amplio ecosistema de Fintech, principalmente las billeteras electrónicas que son Dilo, Tengo y Tigo Money. Estas cuentan con un amplio alcance tal como lo mencionan Scott et al., (2023) en su estudio de las perspectivas de los usuarios de billeteras electrónicas, en la investigación se hizo un estudio descriptivo tras el cual se determinó que el 81% de los encuestados sabía lo que era una billetera electrónica y el 54% eran usuarios de éstas. A su vez se evidenció que el 45% de la población utiliza la billetera de Tigo Money, 41% de la población utiliza Tengo, después se encuentra Dilo con un 25% y Kash posicionándose con 15%, el 8% utiliza otras billeteras utilizadas en el extranjero. Es muy notable la aceptación de éstas ya que un 54% de la población acepta utilizar billeteras y las principales razones de uso son el ahorro de tiempo y la facilidad de pagos.

El resultado de la encuesta aplicada en el estudio anterior tiene mucho sentido al arrojar que la mayor participación de mercado está a favor de Tigo Money ya que el haberse convertido en la primera billetera electrónica les da una ventaja competitiva. Asimismo, Kash se posiciona con un 15% considerando que aún están abriéndose paso en el mercado para lograr un

posicionamiento. Y es la llegada de herramientas como billeteras electrónicas lo que promueve la inclusión financiera ya que permite a la población de los sectores rurales del país, acceder a servicios electrónicos desde la comodidad de sus casas como ser pago de servicios, transferencias, recepción de dinero entre otras cosas.

Acosta & Flores, (2023) analizan la factibilidad de crear una empresa que brinde el servicio de capacitar financieramente a las personas y específicamente a las que trabajan en el sector financiero. Como instrumento de investigación se usó la entrevista y la encuesta y al conseguir los resultados quedo en evidencia que si es viable la creación de dicha empresa y que tendría como punto a favor el hecho de que no hay competencia en el mercado.

### 2.1.3. ANÁLISIS INTERNO

En 2020, la pandemia del COVID-19 y los huracanes Eta e Iota intensificaron los desafíos económicos y sociales existentes en Honduras, provocando una enorme caída del Producto Interno Bruto (PIB) de casi 9%. La recuperación de la economía hondureña se ha dado en un contexto internacional menos favorable, caracterizado por altas presiones inflacionarias y un grado inusualmente alto de incertidumbre. También tiene una de las tasas de participación laboral más bajas: 4 de 5 trabajadores pertenecen al sector informal. Asimismo, la migración se ha acelerado en los últimos años: el crimen, la violencia, la reunificación familiar y la obtención de mayores ingresos en el país de destino, continúan siendo sus principales factores de expulsión. (BCIE, 2022)

Luego de lo acontecido tras los imprevistos en ese año, la CNBS, (2020) lanza su Memoria Anual, donde se expusieron entre otros puntos importantes, las actividades realizadas en seguimiento a la ejecución del Programa de Educación Financiera, así como las actividades en materia de Protección al Usuario Financiero que se muestran a continuación en las tablas:

**Tabla 1. Detalle de actividades en materia de educación financiera**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Reclamos atendidos sobre productos y servicios financieros	225	3.5%
Atención y respuestas a solicitudes de información pública	22	0.04%
Atención de consultas de los usuarios financieros	3,223	51%
Solicitudes atendidas sobre el historial crediticio de los usuarios financieros	2,793	45%
<b>Total</b>	<b>6,263</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con énfasis en datos de (CNBS, 2020, p. 115)

Tal como se observa en la tabla, la población ha respondido de manera positiva a las actividades desarrolladas con el fin de contribuir a la educación financiera, fueron 22 personas que

hicieron solicitudes de información pública, lo que evidencia que la población tiene deseos de informarse.

**Tabla 2. Descripción de actividades en materia de protección al usuario financiero**

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Firmas de convenidos de cooperación	1	0.01%
Entrega de boucheres	14,225	98.70%
Talleres y charlas de educación financiera	123	0.85%
Campañas informativas en medios de comunicación y redes sociales	12	0.08%
Gerencia de protección al usuario financiero móvil	22	0.15%
Ferías de apoyo a la MIPYME con SENPRENDE	2	0.01%
Programas radiales	2	0.01%
Cursos online de educación financiera	4	0.03%
Formación de gestores en educación financiera	21	0.15%
<b>Total</b>	<b>14,412</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con énfasis en datos de (CNBS, 2020, p. 113)

Los datos de la tabla 2 muestran que la población ha respondido de manera positiva a las actividades desarrolladas con el fin de contribuir a la educación financiera, fueron 22 personas que hicieron solicitudes de información pública y 123 personas que accedieron a talleres y charlas de educación financiera lo que evidencia que la población tiene deseos de informarse.

**Tabla 3. Detalle de crecimiento en el acceso de los hondureños a productos y servicios financieros**

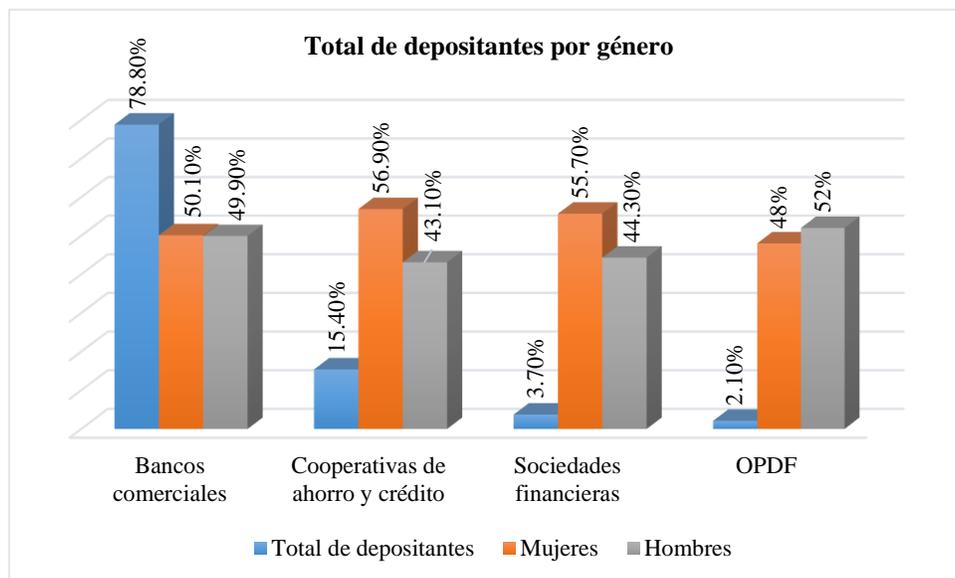
Descripción	2021
Puntos de servicio	8.90%
Agentes corresponsales	40.10%
POS	6.80%
Oficinas	5.10%
Cajeros automáticos	3.20%
<b>Total</b>	<b>64.10%</b>

Fuente: Elaboración propia con énfasis en datos de (CNBS, 2022b)

En el año 2021 se ha observado un notorio crecimiento en cuanto al acceso de productos y servicios financieros, especialmente en los agentes corresponsales ya que estos incrementaron en 40.1% a nivel nacional, es decir, hay presencia de 6,731 agentes más que el año anterior. Estos datos se contrastan con el número de ventanillas de oficinas que disminuyeron ya que en el 2019 existían 415, en 2020 361 y en el 2021 con un cierre de 332 ventanillas mostrando una caída de un 8% en el último año. En cuanto a extensión territorial, se mostró que por cada 1,000 km<sup>2</sup> hay

732.4 puntos de servicio, cifra que supera el año 2020 donde solo habían 672.6. En conclusión, hubo un aumento considerable del 59.8% en puntos de servicio.

**Tabla 4. Uso de productos y servicios financieros por género**

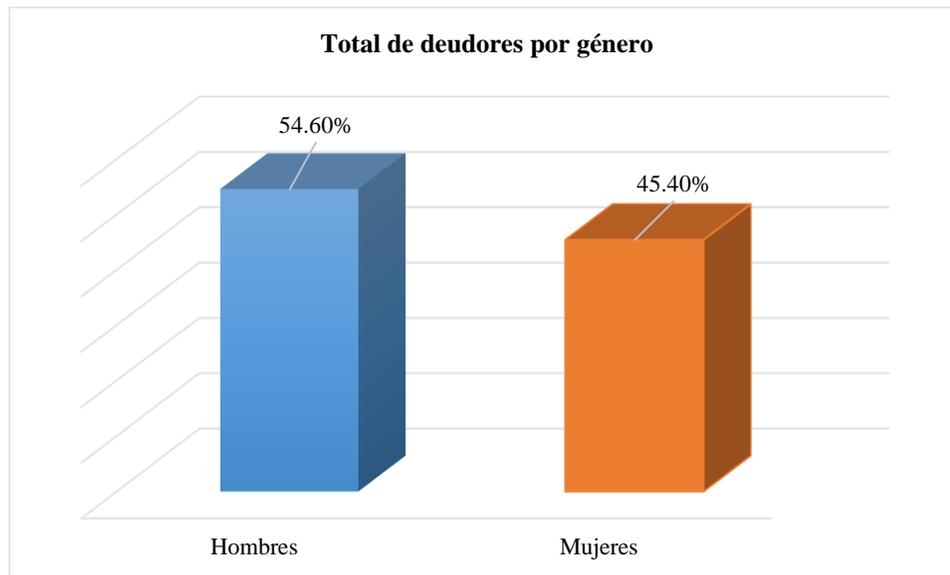


Fuente: Elaboración propia con énfasis en datos de (CNBS, 2022b)

En relación con el uso de productos y servicios, el total de depositantes asciende a 7,899,254 ciudadanos. De estos, 78.80% prefieren bancos comerciales donde 50.10% son mujeres y 49.90% son hombres. El 15.40% de la población tiene sus depósitos en cooperativas de ahorro y crédito y el 56.90% son de género femenino y 43.10% son de género masculino. Seguidamente hay un 3.70% que han elegido las sociedades financieras y de estos 55.70% son mujeres y 44.30% son hombres. Finalmente hay un 2.10% que prefiere como institución financiera las OPDF donde 48% son mujeres y 52% son hombres. Quedando demostrado que la población en su mayoría opta por tener su dinero en bancos comerciales y que predomina en la mayoría de las instituciones los depósitos por mujeres.

Con base en las cifras reflejadas, el total de deudores de instituciones financieras supervisadas por la CNBS es de 926,246 personas de las cuales 54.60% son hombres y 45.40% son mujeres. Estos datos muestran que en su mayoría los deudores son del sexo masculino y ascienden a 505,858, de los cuales 800 de cada 10,000 deudores se ubican en la ciudad de La Paz. A continuación, se muestra el gráfico de la tabla 5.

**Tabla 5. Total de deudores por género**



Fuente: Elaboración propia con énfasis en datos de (CNBS, 2022b)



**Figura 1. Usuarios de pasarelas y billeteras electrónicas por cada 10,000 adultos en el departamento de La Paz**

Fuente: Elaboración propia con énfasis en datos de (CNBS, 2022b)

Los datos muestran que ha sido notoria la aceptación de las billeteras y pasarelas electrónicas en la ciudad de La Paz, ya que para el año 2021, 2,525 de cada 10,000 personas son usuarios de estas.

Honduras cuenta con uno de los sistemas financieros más sólidos y estables de la región centroamericana. Su sistema financiero está constituido según CNBS (2023), BCV (2023) y Confecoop (2023) de la siguiente forma:

- 15 bancos comerciales
- 12 instituciones de seguros
- 2 bancos estatales
- 9 fondos de pensiones
- 1 bolsa de valores
- 6 casas de bolsa
- 2 centrales de Riesgos Privada
- 1,550 cooperativas de diferentes tipos (Aproximadamente)

En el centro de Honduras se encuentra el Departamento de La Paz, que tiene como cabecera departamental el municipio de La Paz, y según datos del Instituto Nacional de Estadística, tiene una extensión territorial aproximada de 207 km<sup>2</sup>, está conformado por 9 aldeas y 103 caseríos registrados en el Censo Nacional de Población y Vivienda de 2013, con código de identificación geográfica de La Paz, La Paz 1201. La población es de 49,828 personas la cual está compuesta por 23,301 hombres y 26,527 mujeres, en el área urbana hay una población de 32,674 personas y en el área rural de 17,154. El 46.8% de la población son hombres y 53.2 % de mujeres. (INE, 2018)

En la ciudad de La Paz se cuenta con un ecosistema bancario conformado por:

- Bancos comerciales (Banco Atlántida, Banco Occidente, Banrural)
- Cooperativas de ahorro y crédito (Cooperativa Taulabé, Cooperativa Elga)
- 1 OPDF
- Puntos Tengo
- Agentes Tigo Money
- RapiBac

En el sector educativo se encuentran:

- 1 universidades privadas (Universidad Politécnica de Honduras)
- 1 instituto técnico policial
- 1 escuela de enfermería Olga Guillen Feugas
- 1 colegio público (Instituto Dr. Lorenzo Cervantes)
- colegios privados (Instituto Santa Clara, Instituto Faro de Luz)
- 7 escuelas públicas (Escuela Adelina Martínez Ávila, Escuela Ramón Rosa, Escuela Dionisio de Herrera, Escuela Roberto Martínez, Escuela Carlos Sánchez, Escuela Francisco Varela, Escuela Manuel Bonilla)
- 6 escuelas privadas (Rock Valley Bilingual School, Instituto Faro de Luz, Escuela Nuestra Señora de la Merced, Summer Valley School, Happy Children, Las Cumbres Bilingual School)

Las principales actividades económicas de la ciudad de La Paz son:

- Comercialización de café
- Exportación (pepino, calabaza, camote)
- Producción avícola
- Agricultura
- Comercio informal

## **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

### **2.2.1 EDUCACIÓN FINANCIERA**

La educación financiera puede ser definida como el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero. (OECD, 2005)

En vista de la diversidad de definiciones existentes para la temática en estudio se encuentra la siguiente:

Es definida la educación financiera como el proceso por el cual la población se educa para satisfacer la necesidad de tener información clara y oportuna y mejorar su comprensión sobre productos y servicios financieros, que a su vez les permite tomar decisiones financieras inteligentes en función a sus necesidades. (OPDF, 2023)

## 2.2.2 INCLUSIÓN FINANCIERA

En la actualidad ha tomado un creciente interés el tema de inclusión financiera definida como “el acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades y que se prestan de manera responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2022).

Tras la amplia información sobre inclusión financiera también se encuentra la siguiente definición:

“La inclusión financiera significa el desarrollo de un sistema financiero formal que también brinde servicios a los sectores de bajos ingresos y que ofrezca una variedad de servicios financieros” (AFI, 2023).

## 2.2.3 ACCESO

“Es la posibilidad de usar los servicios financieros y los productos de instituciones del sistema financiero formal o la facilidad con la cual los individuos pueden acceder a los servicios y productos financieros disponibles de las instituciones formales” (Cepal, 2023).

## 2.2.4 CAPACIDADES FINANCIERAS

“Capacidades financieras se entienden como los conocimientos aplicados para la toma de decisiones financieras adecuadas, la planificación, el equilibrio entre ingresos y gastos para cumplir con las obligaciones” (Reddy et al., 2013, p. 6).

## 2.2.5 USO

“Es la contratación de uno o más productos o servicios financieros, y la frecuencia con que se utilizan” (Escalera et al., 2017, p. 586).

## 2.2.6 ALFABETIZACIÓN FINANCIERA

“Es la capacidad de las personas de procesar la información económica y tomar decisiones informadas sobre planeación financiera, acumulación de riqueza, deuda y pensiones” (Lusardi & Mitchell, 2016, p. 302).

Otra importante definición de alfabetización digital es la que se expone a continuación:

“La alfabetización financiera es el conjunto de habilidades y conocimientos que permite tomar decisiones informadas para mejorar la rentabilidad y/o minimizar el riesgo de nuestros recursos financieros” (Fisanotti, 2017).

### 2.2.7 TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Las Instituciones Supervisadas deben emplear mecanismos para mejorar el acceso de los usuarios financieros a la información, promoviendo una efectiva revelación de la misma; en ese sentido, deben ser veraces y diligentes con la información que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios financieros comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones generales aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas. (La Gaceta, 2022)

### 2.2.8 BANCARIZACIÓN

“Lograr que una persona, un grupo social o un país desarrolle o resuelva las actividades económicas a través de la banca” (RAE, 2023).

### 2.2.9 USUARIO FINANCIERO

“Es la persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada, tales como clientes, asegurados, aportantes, afiliados y beneficiarios” (La Gaceta, 2022, p. 4).

### 2.2.10 AHORRO

“Es un porcentaje de ingresos que no se gastan de forma inmediata ni se invierten y funcionan como fondos para cubrir emergencias, gastos futuros o futuras inversiones” (GCF Global, 2023).

### 2.2.11 CRÉDITO

“Es la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas” (Gedescos, 2013).

### 2.2.12 INVERSIÓN

“Es una acción que alude a la destinación de algún tipo de recurso para conseguir beneficios, en economía, estos recursos son: tiempo, capital y trabajo” (Ceupe, 2023).

### 2.2.13 LIQUIDEZ

“Se refiere a los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos o, en otras palabras, mide la rapidez con la que un activo financiero puede convertirse en un medio de pago sin que pierda valor” (Banco de la República, 2023).

### 2.2.14 PRESUPUESTO

“Es un plan que muestra de forma prevista los ingresos y gastos que se van a tener durante un periodo de tiempo determinado” (Ceupe, 2023).

### 2.2.15 FINTECH

“Fintech es un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros” (Maestre, 2022).

### 2.2.16 BILLETERAS ELECTRÓNICAS

“Es un método de pago electrónico que funciona como una tarjeta, pero digital, desde un dispositivo móvil” (Frontán, 2023).

### 2.2.17 AFI (Alianza para la Inclusión Financiera)

“Es la organización líder mundial en materia de regulación y políticas de inclusión financiera que promueve y desarrolla soluciones de política pública basadas en evidencia, que ayudan a la mejora de la vida de los más pobres” (AFI, 2023).

### 2.2.18 ALC (América Latina y el Caribe)

“Es una región geopolítica que comprende más de 40 países y territorios desde México hasta el Cabo de Hornos, y que puede subdividirse en cuatro regiones según su ubicación geográfica: América del Sur, América Central, el Caribe y México” (Statista, 2022).

### 2.2.19 ALIDE (Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo)

“Es la comunidad de instituciones financieras que genera soluciones en banca para el desarrollo de América Latina y el Caribe” (ALIDE, 2023).

### 2.2.20 BCH (Banco Central de Honduras)

“Es responsable de velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional, garantizar el buen funcionamiento del sistema de pagos, propiciar la estabilidad del sistema financiero y promover la cultura, para el bienestar social” (BCH, 2023).

#### 2.2.21 BCV (Bolsa Centroamericana de Valores)

“Es una institución privada de carácter comercial que proporciona el lugar, las instalaciones físicas y las condiciones óptimas para que se lleven a cabo las negociaciones de títulos valores, tales como pagarés, bonos, certificados, acciones, reportos y otros” (BCV, 2023).

#### 2.2.22 BID (Banco Interamericano de Desarrollo)

“Es la principal fuente de financiamiento para el desarrollo de América Latina y el Caribe” (BID, 2023).

#### 2.2.23 BM (Banco Mundial)

“Es una asociación mundial única: las cinco instituciones que lo integran trabajan para reducir la pobreza y generar prosperidad compartida en los países en desarrollo” (Banco Mundial, 2023).

#### 2.2.24 CESE (Comité Económico y Social Europeo)

“Es un órgano consultivo de la Unión Europea compuesto por representantes de las organizaciones de trabajadores y empresarios y otros grupos de interés” (Unión Europea, 2023).

#### 2.2.25 CNBS (Comisión Nacional de Bancos y Seguros)

“Es una entidad desconcentrada de la Presidencia de la República, con independencia funcional, presupuestaria y facultades administrativas suficientes para asegurar habilidad técnica y financiera necesaria para el cumplimiento de sus objetivos” (CNBS, 2023).

#### 2.2.26 CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores)

“Es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México” (Gobierno de México, 2023).

#### 2.2.27 FACACH (Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras)

“Integra y representa a sus afiliados, contribuyendo a su desarrollo y competitividad, a través de la prestación de servicios financieros, técnicos, educativos y tecnológicos, a fin de promover el fortalecimiento de la economía social del país” (FACACH, 2023).

#### 2.2.28 FELEBAN (Federación Latinoamericana de Bancos)

“Es una institución sin fines de lucro que tiene como objetivo fomentar y facilitar el contacto, el entendimiento y las relaciones directas entre las entidades financieras de América Latina” (FELEBAN, 2023).

#### 2.2.29 INE (Instituto Nacional de Estadística)

Es la institución del gobierno hondureño que tiene el mandato de coordinar la producción, recolección, análisis y publicación de los distintos agregados estadísticos nacionales oficiales que debe generar el Sistema Estadístico Nacional – SEN-, que sirven de referentes a los distintos tomadores de decisiones de la sociedad. (INE, 2023)

#### 2.2.30 OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)

“Es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores políticas para una vida mejor. Nuestro objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas” (OCDE, 2023).

#### 2.2.31 OPDF (Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero)

“Son las organizaciones que realizan operaciones de forma directa y exclusiva con el micro y pequeño empresario” (CNBS, 2001).

#### 2.2.32 PEA (Población Económicamente Activa)

“Son todas las personas mayores de 10 años que manifiestan tener algún empleo, o bien, no tenerlo, pero haber buscado activamente trabajo o buscar por primera vez. La pea está compuesta por ocupados y desocupados” (INE|Definiciones, 2023).

## **2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO**

### 2.3.1 BASES TEÓRICAS

“Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (Arias, 2012, p. 107).

### 2.3.1.1 TEORÍA DEL DINERO Y DEL CRÉDITO

#### Aspectos generales de la teoría

*La teoría del dinero y del crédito* fue el primer estudio de corte teórico de la fecunda carrera investigadora de Ludwig Von Mises publicada en 1912, la obra buscaba la primera aplicación del subjetivismo metodológico al bien económico por excelencia que es el dinero. La Escuela Austríaca había centrado su análisis en cuestiones como el interés o la metodología de la ciencia económica. Es a partir del análisis del tiempo por parte de Böhm-Bawerk cuando los economistas austríacos comienzan a desarrollar conclusiones en apartados concretos del estudio económico.

#### Principales postulados

La obra de Von Mises fue publicada cuando él se pregunta cómo habría de funcionar un sistema de monedas puramente fiduciarias, sin respaldo metálico y gracias al cual los gobiernos fueran capaces de crear de la nada liquidez sin límites. La respuesta de Mises es que se produciría una paulatina erosión de la unidad monetaria y un empobrecimiento de la población, del cual se beneficiarían los gobiernos como una tributación sin legislar. La obra se dividía en tres partes: la naturaleza del dinero, el valor del dinero y el dinero y la banca (López, 2020).

#### Críticas de la teoría

Años más tarde Ramón Rallo, (2019) critica la obra de Mises y propone corregir la confusión que genera este al mezclar el concepto de dinero con el de crédito. Rallo sugiere emplear el término dinero para referirse únicamente a aquellos medios de intercambio que sean activos reales, separándolos así de aquellos que sean activos financieros y que tendrán consideración de sustitutos monetarios. Y es esa confusión según el crítico uno de los errores más importantes de Mises. Asimismo, señala como error que los medios fiduciarios en ningún caso son bienes presentes y opina que dichos bienes pueden ser enormemente útiles.

### 2.3.1.2 TEORÍA DEL AHORRO Y LA INVERSIÓN

#### Aspectos generales de la teoría

*La importante teoría económica del ahorro* fue propuesta por John Maynard Keynes en Inglaterra en el año 1936, en la extensa obra se dedica a entender la crisis financiera de los años 30.

### Principales postulados

Entre sus supuestos hace mención que al reducirse el consumo se reduce la actividad económica, y como consecuencia al haber una reducción en la actividad económica, la capacidad de ahorro se ve afectada. También considera que la renta de los individuos se dedica a dos objetivos concretos que son el ahorro y el consumo, por lo tanto, si uno crece, el otro disminuya, es decir que, el aumento del ahorro va en contraposición de consumo. Uno de sus principales postulados se basa en que, para disminuir una crisis, la inversión tiene que ser mayor que el ahorro. (Pontón, 2019).

### Opiniones a favor de la teoría:

Rolando Astarita, (2015) se manifestó estar en concordancia con el postulado principal de la teoría del ahorro y la inversión, ya que no es posible hacer de menos el importante rol que juega la inversión en la demanda efectiva, ni tampoco se puede quitar valor a la importancia de que estimular los ingresos y los ahorros puede generar inversión.

### Críticas de la teoría

Díez, (2008) critica el fallo de la teoría de Keynes que se manifestó en los años 60, después de 20 años de aplicación de la teoría. Este destacó que la igualación de la oferta y la demanda global podía darse en una situación de estancamiento de la producción, acompañado de inflación y sin empleo. A ese fenómeno Wonnacott en 1984 lo nombra estanflación. Asimismo, Díez destaca que es un error grave suponer como supuso Keynes, que la redistribución de los excedentes iba corregir el problema de la equitativa distribución de la renta y la riqueza.

## 2.3.1.3 TEORÍA DE LA PREFERENCIA DE LIQUIDEZ

### Aspectos generales de la teoría

Keynes quien fue muy reconocido por sus destacadas obras, publicó la *teoría de la preferencia de la liquidez* en el año 1970 en Inglaterra. Explicando que la demanda de dinero se dividía en tres tipos que eran transaccional, precautorio y especulativo.

### Principales postulados

Su principal postulado se fundamenta en que el dinero es el activo más líquido y que mientras más rápido se podía convertir un activo en efectivo, más líquido era. En el tipo de

demanda de dinero transaccional establece que las personas prefieren tener liquidez para cubrir los gastos diarios. La demanda precautoria era el tipo de demanda que cubría gastos no esperados y que aumentaba en relación con el aumento de ingresos. Y por último la demanda especulativa para aprovechar los cambios que se podían presentar a futuro en las tasas de interés o en bonos.

### Críticas de la teoría

Rothbard, (2009) crítica la teoría basándose en que Keynes no trataba la tasa de interés como lo establecía la preferencia de liquidez si no como algo que se imponía a los otros elementos del sistema económico.

## 2.3.1.4 TEORÍA DE LA RACIONALIDAD LIMITADA

### Aspectos generales de la teoría

*La teoría de la racionalidad limitada* fue propuesta en el siglo XX en Chicago por Herbert Simón, planteada por primera vez en su libro titulado *Comportamiento Administrativo*. Esta surge como reacción a las teorías de racionalidad que aseguran que las personas toman decisiones según la información que tienen disponible de momento.

### Principales postulados

El principal postulado de la teoría se centra en que las personas toman decisiones parcialmente irracionales y esto como resultado de limitaciones en cuanto a conocimiento, es decir que es difícil tomar decisiones racionales ya que hay falta de información, en especial cuando son situaciones complejas que es como comúnmente sucede en el día a día. Esta teoría asegura que las personas al momento de tomar decisiones no consideran todos los factores existentes, si no que consideran los que están a su alcance.

### Autores a favor de la teoría:

Arroyo & Lara, (2009) apoyando la teoría, dictan en su investigación titulada crítica al axioma de racionalidad limitada, que, Simon dio inicio al diseño de una teoría que incorpora actores como instituciones económicas y las personas, y que se incluyen límites como la capacidad de procesar la información que el sistema económico impone.

### 2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES

Oberst, (2014) desarrolló en Argentina una investigación titulada *La importancia del ahorro: teoría, historia y relación con el desarrollo económico*, en la que hace mención a la teoría Keynesiana del ahorro estableciendo que el ahorro es una función creciente del nivel de ingreso. En base a eso, el investigador concluye en que los países pobres, donde la mayor parte de ingresos se destina al consumo, la posibilidad de ahorro es poca. Así mismo menciona que la inversión es baja y no aumenta el ingreso, lo que provoca que los países pobres caigan en círculos viciosos de los que no pueden salir. En la metodología se empleó el análisis de los principales eventos relacionados con el ahorro en Argentina y se estudia la relación entre tasas de ahorro y desarrollo humano, realizando comparaciones históricas entre diferentes países. Por último, se exponen las conclusiones obtenidas entre las que destaca que el país ha sufrido una serie de múltiples shocks económicos negativos que han desencadenado retrasos en la cultura de ahorro. Asimismo, el investigador concluye en que hacer planificaciones financieras que incluyan buenas tasas de ahorro dejará como resultado mejores condiciones económicas a nivel país.

El investigador Gómez, (2006) realizó en Santiago, Chile un estudio sobre *El dinero y la preferencia de la liquidez*, el que tenía como objetivo abordar con evidencia teórica y experimental el tema del papel activo del dinero. El estudio se llevó a cabo exponiendo por completo la problemática a tratar para poder ofrecer conclusiones que sirvan a futuro para personas que se interesen en dar aportes a la teoría. En el desarrollo de la investigación se menciona la teoría Keynesiana de la preferencia de la liquidez, que establece que donde sea el dinero considerado como un bien preciado, va a existir la posibilidad de buscar ganancias por medio de la venta del dinero en un momento presente por una cantidad de dinero mayor en el futuro. Al finalizar el análisis el investigador concluye que el dinero tiene un papel fundamental dentro de la economía y que es necesario otorgarle a este la importancia que se merece.

Del Aguila, (2019) en la tesis nombrada *La educación financiera de la PEA de la asociación urbanización Buenos Aires, Tinga María en el año 2018*, fue desarrollada en Perú con el objetivo de establecer los principales factores que determinan la educación financiera de la PEA de dicho lugar en el año 2018. Dicha investigación está sustentada bajo la teoría del ahorro de John Keynes que afirma que el ahorro es un residuo, ya que es la inversión la que juega un papel importante en la economía. Esta tesis fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental de

corte transversal en la cual se aplicó la técnica encuesta que arrojó como resultados que el 42% de la PEA casi siempre tiene el hábito del ahorro, el 29% siempre elabora un presupuesto y el 29% casi siempre elabora un presupuesto. En conclusión, la población económicamente activa de Tinga María no posee una educación financiera tan deficiente como el resto de los países de Latinoamérica.

## 2.4 MARCO LEGAL

“Es un conjunto de leyes, normas, nuevas regulaciones, siempre sujetas a modificaciones”  
DENTONS, (2023).

### 2.4.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO

La CNBS en un su papel como ente regulador de las instituciones del sistema bancario; ha emitido en la resolución GE N°.1768/12-11-2012 aprobando las *Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas*.

**Objetivo de las Normas:** establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización políticas, procedimientos, metodologías de transparencia financiera, promoción de cultura financiera, atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros hagan.

Entre los artículos más destacados en relación con la temática de investigación podemos resaltar los siguientes:

#### **Artículo 4.- Derechos de los Usuarios Financieros**

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice servicios o adquiera productos de una institución supervisada tiene derecho a que:

1 se les proporcione información documental o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la presentación de un servicio o producto. Esta información deberá ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho

a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables a él como usuario financiero o a la institución supervisada y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

2 reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de servicios o productos requeridos.

5 las instituciones supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.

8 reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañado del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tiene derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el usuario financiero.

10 reciban de las instituciones supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectivo, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.

11 a tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las instituciones supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios la toma de decisiones.

14 las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.

15 las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.

17 los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.

22 las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la institución supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.

23 los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.

27 asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las Instituciones Supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.

28 se les permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.

31 reciban educación financiera por parte de las instituciones supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas, dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

#### **Artículo5.- Obligaciones de los usuarios financieros**

1 conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.

2 cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en la presente norma y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión.

3 proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.

4 brindar un trato respetuoso al personal de las instituciones supervisadas

#### **Artículo 7.- Obligaciones de las instituciones supervisadas**

9 las Instituciones Supervisadas deberán desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permiten difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los 39 servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

#### 2.4.2 ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERO

##### ***Ley reguladora de las organizaciones privadas de desarrollo que se dedican a actividades financieras***

**Decreto bajo el cual fue creada:** N°. 229-2000

**Presidente del Congreso Nacional:** Rafael Pineda Ponce

**Publicado en La Gaceta:** 03 de febrero del 2001

**Objetivo de la Ley:** regular exclusivamente a las Organizaciones Privadas de Desarrollo que se dedican al financiamiento de la micro y pequeña empresa con el fin de garantizar la legalidad, transparencia y seguridad de sus operaciones.

**Se pueden destacar los siguientes artículos de dicha Ley:**

Artículo 41.- Las OPDF podrán conceder créditos en moneda nacional o extranjera, con garantías hipotecarias, prendarias o fiduciarias, de acuerdo con las regulaciones establecidas en el Reglamento de crédito aprobado por la Junta Directiva.

Artículo 42.- Los depósitos de ahorro y plazo fijo devengarán intereses a las tasas que fije la Junta Directiva, las que serán de aplicación general, en consideración a proporcionar un adecuado rendimiento para los depositantes. Estos tipos de interés deberán ser puestos en conocimiento del público mediante avisos visibles colocados en todas las oficinas de la organización.

Artículo 57.-: Para los efectos del párrafo segundo del artículo 47 de la Ley, la comunicación a los prestatarios o depositantes del incremento o disminución de las tasas de interés activa o pasivas se hará por medio de avisos visibles colocados en todas las oficinas de la OPDF que efectúe el incremento o disminución.

#### 2.4.3 ENDEUDAMINETO

##### *Ley del programa opcional para la consolidación de deudas*

**Decreto bajo el cual fue creada:** N° 34-2013

**Presidente del Congreso Nacional:** Juan Orlando Hernández

**Publicado en La Gaceta:** 05 de abril del 2013

**Objetivo de la Ley:** surge a raíz del gran nivel de endeudamiento de la población hondureña y al desconocimiento por parte de los individuos del proceso para amortizar el endeudamiento y de esa forma evitar situaciones que deterioren su estabilidad económica y la de sus hogares.

##### **Entre los artículos más relevantes de dicha Ley se encuentran los siguientes:**

ARTÍCULO 1.-OBJETO: La presente Ley tiene como objeto brindar una solución real a la problemática que genera el alto endeudamiento de la población hondureña, ocasionado por el financiamiento o extra-financiamiento con instituciones emisoras de tarjetas de crédito y otros financiamientos contratados con sociedades mercantiles no reguladas que tengan un alto costo financiero.

ARTÍCULO 9.-USO ESPECÍFICO DEL DESEMBOLSO Y TRANSPARENCIA: Una vez aprobado el crédito previo al desembolso respectivo, se deben establecer controles necesarios para asegurarse que sea efectuada la consolidación financiera, según los fines previstos en la presente Ley. Asimismo, los afiliados que soliciten un préstamo para consolidación de sus deudas deben ser reportados a la Central de Información Crediticia o Buró de Crédito Privado, para que se conozca el estado de su situación especial y evitar el re-endeudamiento del afiliado por encima de su capacidad de pago una vez efectuada su consolidación de deudas.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La metodología expuesta en este capítulo es la estrategia que regirá la consecución de los instrumentos para cumplir con los objetivos de esta investigación, es la secuencia de pasos para llevar a cabo el estudio. En vista de ello, a continuación, se dan a conocer los aspectos metodológicos relacionados con la investigación, definida a partir de la matriz metodológica y las variables, y continuando con del enfoque y método. Seguido del diseño de la investigación, las técnicas, instrumentos y procedimientos aplicados y se finaliza con las fuentes de información recabadas para el desarrollo del presente estudio.

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Permite consolidar los elementos claves de todo el proceso de investigación, además posibilita evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, la hipótesis, los objetivos, las variables, el diseño de investigación seleccionado, los instrumentos de investigación, así como la población y la muestra del estudio. (Loteró & Lugo, 2009)

#### 3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA

Es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento. (Pedraza Rendón, 2001, p. 313)

**Tabla 6. Matriz metodológica**

<b>Educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz, Año 2023</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Preguntas de investigación</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>
¿Cuál es el grado de educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, en el año 2023?	Conocer el grado de educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, en el año 2023.	¿Cómo se relaciona el nivel de educación financiera de la población de la ciudad de La Paz con el acceso y uso de productos y servicios financieros?	Analizar la relación entre el nivel de educación financiera de la población de la ciudad de La Paz con el acceso y uso de productos y servicios financieros.	Educación financiera

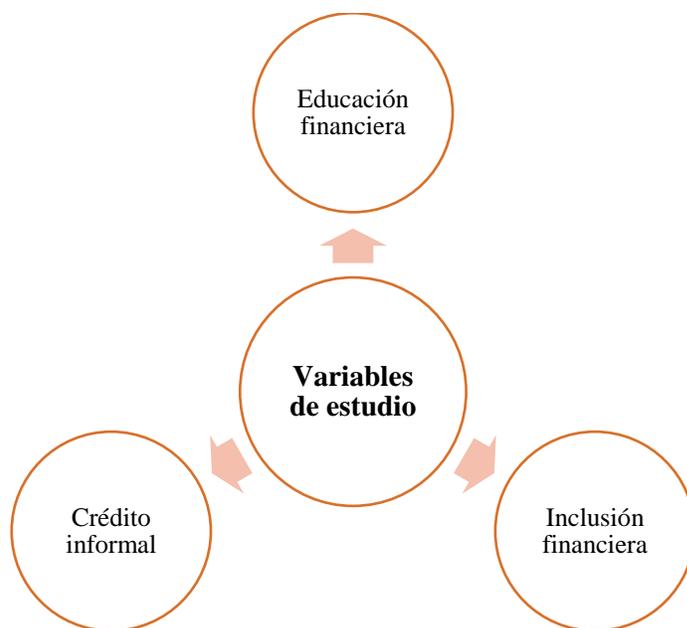
Continuación de la Tabla 6

Educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz, Año 2023				
		¿Cuáles son los productos financieros de mayor acceso por parte de la población económicamente activa en la ciudad de La Paz en el año 2023?	Identificar los productos financieros de mayor acceso por parte de la población económicamente activa en la ciudad de La Paz.	Inclusión financiera
		¿Cuál es el grado de posicionamiento que tiene en el mercado económico de la ciudad de La Paz, el modelo de financiamiento informal?	Corroborar el grado de posicionamiento que tiene en el mercado económico de la ciudad de La Paz, el modelo de financiamiento informal.	Crédito informal
		¿Es posible la creación de alguna estrategia que ayude a mejorar los conocimientos de la población de la ciudad de La Paz en materia de educación financiera?	Proponer estrategias para mejorar los conocimientos de la población de la ciudad de La Paz en materia de educación financiera.	

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

Una variable es definida como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 93).



**Figura 2. Variables de estudio**

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“Esta etapa del proceso de operacionalización de una variable debe indicar de manera previa el qué, el cuándo y el cómo de la variable y las dimensiones que la contienen” (Bauce et al., 2018, p. 45).

**Tabla 7. Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Estrategía	Dirigido	
							PEA	Instituciones financieras
<b>Educación financiera</b>	"Es el proceso por el cual la población se educa para satisfacer la necesidad de tener información clara y oportuna y mejorar su comprensión sobre productos y servicios financieros, que a su vez les permite tomar decisiones financieras inteligentes" (OECD, 2005).	Es la capacidad de manejar de forma adecuada los recursos financieros con el fin de mejorar la calidad de vida y ser financieramente independiente	Conocimientos financieros	Conceptos básicos financieros	¿Conoce el término educación financiera?	N/A	X	N/A
					¿Conoce la definición de los términos ahorro, crédito y presupuesto?	N/A	X	N/A
					¿Conoce los términos tasa de interés simple y tasa de interés compuesto?	N/A	X	N/A
					¿Conoce sus derechos y obligaciones como usuario financiero?	N/A	X	N/A
				Nivel de educación financiera	¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha alcanzado?	N/A	X	N/A
					¿Quién le proporciona información sobre educación financiera?	N/A	X	N/A
					¿Cómo considera su nivel de conocimientos en temas financieros?	N/A	X	N/A
					¿Ha recibido cursos o diplomados sobre educación financiera?	N/A	X	N/A
					¿Cuántos cursos o diplomados en educación financiera posee?	N/A	X	N/A
			Habilidades financieras	Ahorro	¿Tiene usted el hábito del ahorro?	N/A	X	N/A
					¿Qué porcentaje de los ingresos destina al ahorro?	N/A	X	N/A
					¿En qué tipo de institución financiera ahorra?	N/A	X	N/A
				Presupuestos	¿Puede hacer un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	N/A	X	N/A
¿Hace usted un presupuesto mensual de sus gastos?	N/A	X			N/A			
¿En qué ítems distribuye su presupuesto?	N/A	X			N/A			

Continuación Tabla 7

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Estrategia	Dirigido	
							PEA	Instituciones financieras
<b>Inclusión financiera</b>	“Es el acceso a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades y que se prestan de manera responsable y sostenible” (Banco Mundial, 2022).	Posibilidad de acceder y usar productos financieros	Acceso y uso	Bancarización	¿Cuenta usted con algún producto o servicio del sistema bancario?	N/A	<b>X</b>	N/A
				Productos y servicios financieros	¿Considera accesible la ubicación geográfica de las instituciones financieras que ofrecen productos y servicios financieros en la ciudad?	N/A	<b>X</b>	N/A
					¿Con que frecuencia usa los productos y servicios del sistema financiero?	N/A	<b>X</b>	N/A
					¿Cuál es el producto financiero que más adquiere en instituciones financieras?	N/A	<b>X</b>	N/A
					¿Qué servicio financiero utiliza con mayor frecuencia?	N/A	<b>X</b>	N/A
					Durante los últimos 6 meses, ¿Ha recibido charlas o material sobre Educación Financiera por parte de alguna entidad financiera o entidades de gobierno?	N/A	<b>X</b>	N/A
					¿Qué productos y servicios financieros ofertan?	N/A	N/A	<b>X</b>
					¿Cuáles son los productos y servicios que más demanda la población de la ciudad de La Paz?	N/A	N/A	<b>X</b>
					¿Considera que ofrecen tasas de interés competitivas que le permitan a la población acceder a créditos en la institución?	N/A	N/A	<b>X</b>
					¿Cuál o cuáles considera que son las mayores barreras para alcanzar los objetivos de la inclusión financiera?	N/A	N/A	<b>X</b>
¿Cuáles considera que son los efectos de lograr una mayor inclusión financiera?	N/A	N/A	<b>X</b>					

Continuación Tabla 7

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Estrategía	Dirigido	
							PEA	Instituciones financieras
					Como parte del sistema bancario nacional, ¿brindan charlas, cursos o diplomados sobre educación financiera a la población?	N/A	N/A	X
					¿Cuándo fue la última actividad de educación financiera que se brindó en beneficio de los ciudadanos?	N/A	N/A	X
<b>Crédito informal</b>	“Está constituido por el conjunto de personas que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica” (Loayza, 2008).	Es el financiamiento por medio de personas o instituciones no constituidas legalmente ni reguladas por el ente encargado	Indicador financiero	Características socioeconómicas	¿Cuál es el número de personas que dependen económicamente de usted?	N/A	X	N/A
					¿Cuál es el nivel educativo de las personas que dependen de usted?	N/A	X	N/A
					¿Cuál es su situación laboral actual?	N/A	X	N/A
					¿Con qué tipo de empleo cuenta?	N/A	X	N/A
				Causas del acceso a crédito informal	¿Por qué accede al crédito informal?	N/A	X	N/A
					¿Desde cuándo accede al crédito informal?	N/A	X	N/A
					¿En cuánto oscila su ingreso mensual?	N/A	X	N/A
					¿Ha adquirido créditos en alguna institución financiera?	N/A	X	N/A
					¿Considera que uno de los obstáculos de acceder a créditos (préstamos) en el sector financiero formal son los requisitos y garantías que estos solicitan?	N/A	X	N/A

Continuación de la Tabla 7

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Estrategia	Dirigido	
							PEA	Instituciones financieras
				Nivel de crédito	¿En cuánto oscila la cantidad de dinero que ha solicitado de crédito a prestamistas informales?	N/A	X	N/A
					¿Bajo qué tasa de interés le han otorgado crédito los prestamistas informales?	N/A	X	N/A
					¿Qué plazos de pago le han brindado prestamistas informales?	N/A	X	N/A
					¿Qué tasas de recargo le cobran por retrasarse en los pagos?	N/A	X	N/A
					¿Cuál es el mecanismo de acceso a crédito informal?	N/A	X	N/A
					¿Tiene algún intermediario para contactarse con el prestamista?	N/A	X	N/A
					¿Quién le sirve como intermediario para contactarse con el prestamista?	N/A	X	N/A
				Uso del crédito	¿En qué destina el crédito informal que se solicita?	N/A	X	N/A

Fuente: Elaboración propia

#### 3.1.4. HIPÓTESIS

Hernández Sampieri et al., (2010) establecen que “las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (p. 90).

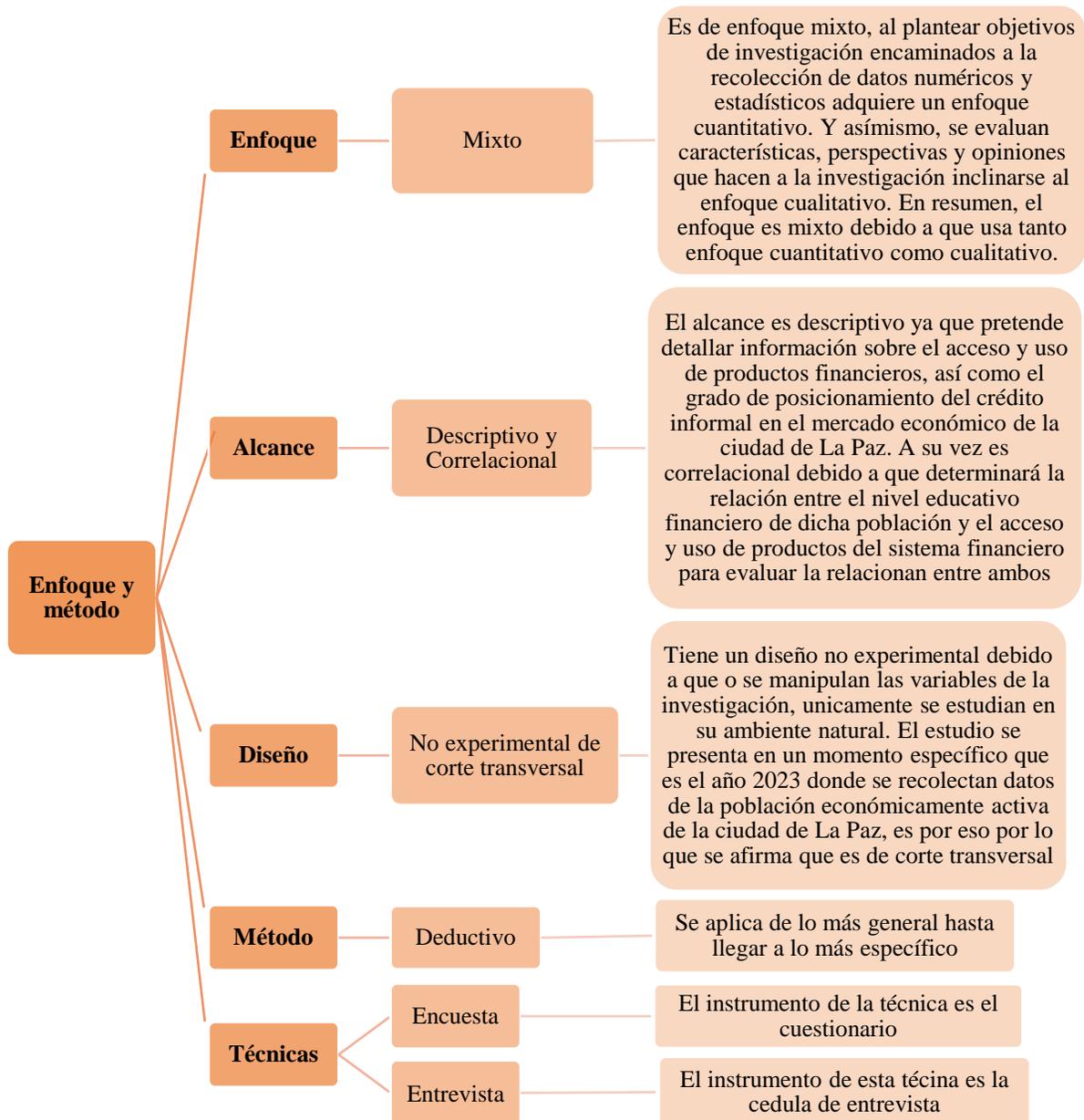
Tras las características de la presente investigación y el alcance de ésta, se plantean las siguientes hipótesis de tipo correlacional:

Ho: No existe relación entre el nivel de educación financiera de la población económicamente activa de la ciudad de la Paz y el uso de productos financieros.

Ha: Existe relación entre el nivel de educación financiera de la población económicamente activa de la ciudad de La Paz y el uso de productos financieros.

### 3.2. ENFOQUE Y MÉTODOS

La importancia de esta sección se atribuye a que es en este apartado donde se expone el enfoque de la investigación, asimismo su alcance, diseño y método; finalmente se exponen en esta unidad las técnicas empleadas para la recolección de información necesaria para dar validez a los objetivos de la investigación.



**Figura 3. Diagrama de enfoque y método**

Fuente: Elaboración propia

### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS

Según Hernández Sampieri et al., (2010) unidad de análisis es todo aquello o aquellos en los que se centra la investigación.

La presente investigación tiene como unidad de análisis la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, La Paz, Honduras, así como las instituciones financieras que operan en dicha ciudad.

### 3.3.2. POBLACIÓN

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 174).

La población objeto de estudio está compuesta por todos los individuos que residen en el casco urbano de la ciudad de La Paz, La Paz, Honduras, específicamente la población económicamente activa que oscila entre 15 y 65 años. Asimismo, se considera población objeto de interés los gerentes de instituciones del sistema financiero formal que operan en la ciudad.

#### POBLACIÓN 1

##### **Instituciones financieras:**

Dentro de las instituciones financieras que operan en la ciudad se encuentran 3 sucursales de bancos comerciales que son Banco Atlántida, Banco de Occidente y Banrural. 1 filial de cooperativa como ser Cooperativa Taulabé, 2 ventanillas de cooperativas como ser Cooperativa Elga y Cooperativa Cacil. Sumando un total de 4 Gerentes y 2 Supervisores de dichas instituciones.

#### POBLACIÓN 2

##### **Población económicamente activa (PEA):**

Según datos del INE, (2018) la población de la ciudad de La Paz, La Paz en el área urbana es de 32,674 personas de la cuales 20,687 son consideradas población económicamente activa.

### 3.3.3. MUESTRA

“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 173).

Para la población 1 que son las instituciones financieras de la ciudad, se seleccionaron las tres (3) sucursales de los bancos principales y una filial de cooperativa. Las Cooperativas Cacil y Elga no califican como parte de la muestra ya que solo tienen presencia en la ciudad como ventanillas, lo que limita la profundización en temas de interés para la investigación.

### 3.3.3.1 TÉCNICA DE MUESTREO

Al tener una población demasiado extensa, el estudio se realizará sobre una muestra de la población, de manera que se define un muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que “se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 176).

### 3.3.4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para definir la muestra final para el levantamiento de datos se utilizó la fórmula para la población finita, que permitió definir una muestra de 377 personas, con un margen aceptable de error de 5%.

**Tabla 8. Cálculo del tamaño de la muestra**

	<b>Población finite</b>
n=	$\frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 p * q}$
n=	$\frac{(1.96^2) * 50\% * 50\% * 20687}{(5\%^2) * (20687 - 1) + (1.96^2) * 50\% * 50\%}$
n=	$\frac{19867.79}{52.68}$
<b>n =</b>	<b>377</b>

Fuente: Elaboración propia

## 3.4. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

### 3.4.1. TECNICAS

Arias, (2012) menciona que “se entenderá por técnica de investigación el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67).

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizarán las técnicas de encuesta y entrevista. De acuerdo con Ferrando, (1993) la encuesta es una investigación que se realiza sobre una muestra de la población para obtener resultados de esta. Por otra parte, “en la entrevista, a

través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 418).

### 3.4.2. INSTRUMENTOS

“Cualquier recurso o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012, p. 68).

Para la técnica encuesta se toma como instrumento el cuestionario que según Hernández Sampieri et al., (2010) “tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

El cuestionario que se aplica para recolectar datos de análisis de la presente investigación consta de 40 preguntas dirigidas a la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, las cuales se dividen en abiertas y cerradas y serán aplicadas de manera digital por medio de la plataforma Google Forms y se compartirá a los encuestados por medios electrónicos como ser correo electrónico, Instagram, Whastapp, Facebook y asimismo aplicación de encuestas en campo.

Por otra parte, para la técnica entrevista se toma como instrumento la cédula de entrevista y se considera una entrevista estructurada que consta de 7 preguntas que siguen la finalidad de analizar la inclusión financiera desde la perspectiva del sistema financiero formal de la ciudad. Esta técnica se aplicará a 4 gerentes de instituciones financieras de la ciudad de La Paz que son Cooperativa Taulabé, Banrural, Banco Atlántida y Banco de Occidente.

#### 3.4.2.1 VALIDACIÓN

El instrumento cuestionario fue validado mediante análisis de expertos. Este se envió a 2 expertos los que revisaron y validaron detalladamente las preguntas que componían el cuestionario, sugiriendo un par de mejoras y aprobando la aplicación de este. Ver Anexos 1 y 2.

### 3.4.3. PROCEDIMIENTOS

A continuación, se presentan resumidas las actividades a desarrollar para la recolección de datos de la investigación.

**Tabla 9. Diagrama de actividades**

N°	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización								Estado	
				6-may	15-may	16-may	16-may	19-may	17-may	20-may	28-may		
1	Entrevista con gerente general de Cooperativa Taulabé	Victoria Cano	6/5/2023										Finalizado
2	Entrevista con gerente general de Banrural	Victoria Cano	15/5/2023										Finalizado
3	Entrevista con gerente general de Banco Atlántida	Victoria Cano	16/5/2023										Finalizado
4	Entrevista con gerente de Banco de Occidente	Victoria Cano	16/5/2023										Finalizado
5	Recolección de encuestas por medios electrónicos y en campo	Victoria Cano	11/5/2023										Finalizado
6	Revisión de la información recabada en entrevistas	Victoria Cano	17/5/2023										Finalizado
7	Análisis de la información recabada en entrevistas	Victoria Cano	18/5/2023										Finalizado
8	Revisión de la información recabada en encuestas	Victoria Cano	19/5/2023										Finalizado
9	Análisis de la información recaba en encuestas	Victoria Cano	19/5/2023										Finalizado

Fuente: Elaboración propia

### **3.5. FUENTES DE INFORMACIÓN**

“Son instrumentos para el conocimiento, acceso y búsqueda de la información, su objetivo principal es el de buscar, fijar y difundir la fuente de información implícita en cualquier soporte físico” (García, 2019a).

#### **3.5.1. FUENTES PRIMARIAS**

Estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información; generalmente profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas.

Las fuentes primarias utilizadas en la investigación son la población económicamente activa y gerentes de instituciones financieras de la ciudad de La Paz.

#### **3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS**

“Están diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes o a su contenido” (García, 2019b, p. 58)

Las fuentes secundarias que han servido como apoyo fundamental para el desarrollo de la presente investigación son:

- Libros de temas relacionados a la investigación
- Tesis de Postgrados y Doctorados
- Artículos de revistas científicas
- Informes técnicos BID, OECD, INE, CNBS, Banco Mundial, etc.
- Páginas web oficiales

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

El capítulo presentado a continuación comprende los resultados y el análisis de los datos que han de dar respuesta a las preguntas y objetivos de investigación planteados en el Capítulo I. Los datos han sido recabados tras la aplicación de los instrumentos de recolección que fueron aplicados a los gerentes de instituciones financieras y la población económicamente activa del casco urbano de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz. El análisis consta de técnicas cuantitativas y cualitativas las cuales están relacionadas con las variables objeto de estudio de la investigación que se encuentran implícitas en la matriz de operacionalización. El capítulo está estructurado de la siguiente manera: en la sección 4.1 es el informe de proceso de recolección de datos que describe las 3 etapas que fueron fundamentales para obtener la información que fortalece esta investigación. Sección 4.2 donde se muestran los resultados y análisis de la técnica cuantitativa aplicada para la recolección de información. Y por último la sección 4.3 que muestra los resultados y el análisis de la técnica cualitativa que en este caso fue seleccionada la cédula de entrevista como instrumento adecuado para recabar la información necesaria.

### **4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Con el fin de obtener los datos necesarios para el desarrollo de esta investigación, se han creado 3 etapas que se describen a continuación:

#### **4.1.1 ETAPA 1: SOCIALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La primera etapa consistió en exponer el estudio de investigación a los gerentes de las principales instituciones financieras de la ciudad como ser Banco Occidente, Banco Atlántida, Banrural y Cooperativa Taulabé, esto se llevó a cabo entre los meses de abril y mayo del año 2023.

#### **4.1.2 ETAPA 2: RECOLECCIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS**

El instrumento seleccionado para la recolección de datos cuantitativos fue el cuestionario, tomando como técnica la encuesta, esta fue desarrollada de manera digital en la plataforma de Google Forms. La encuesta constó de 3 secciones tituladas Educación Financiera, Inclusión Financiera y Crédito Informal, la primera sección consistía en 15 preguntas enfocadas en las dimensiones conocimientos y habilidades financieras; la segunda sección estaba compuesta por 6 preguntas en el acceso y uso de productos financieros; y la última sección que tenía un total de 19 preguntas enfocadas en características socioeconómicas de la PEA, el crédito informal, el nivel de

crédito informal y el uso de este. La encuesta suma un total de 40 preguntas que se clasifican en abiertas y cerradas.

La encuesta fue dirigida a la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz aplicada entre las fechas 11 y 19 de mayo del 2023, se distribuyó por medios digitales como ser correo electrónico y redes sociales como WhatsApp, Facebook e Instagram; también se aplicó la encuesta en campo mediante el desplazamiento de la investigadora a lugares donde hay mayor circulación de personas para aplicarles de manera in situ el instrumento de recolección de datos. Entre los lugares donde se aplicó la encuesta se encuentran el Hospital Roberto Suazo Córdoba aprovechando hora de almuerzo del personal que ahí labora, en el supermercado Despensa Familiar y con ayuda de la presidente de la asociación de vendedores del mercado, se encuestó a dueños de negocios de dicho mercado y compradores que lo visitaban.

Las respuestas de la encuesta fueron tabuladas con la ayuda de la herramienta estadística de Google Forms y Google Sheets y SPSS, agilizando y facilitando el entendimiento de estos. Se exportaron los datos en una hoja de cálculo para hacer un análisis descriptivo de los datos por cada pregunta de la encuesta que corresponde a el análisis de las variables, preparando tablas y gráficos de pastel como resumen de los resultados.

#### 4.1.3 ETAPA 3: RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS

Para el desarrollo de esta etapa fue necesario aplicar el instrumento seleccionado como fue la cédula de entrevista, en la cual se eligió la entrevista estructurada que estaba compuesta por un total de 7 preguntas de índole abierta dirigidas a gerentes de instituciones financieras de la ciudad.

Para la aplicación del instrumento seleccionado, se procedió de la siguiente manera:

1. La investigadora Victoria Cano se hizo presente en las instalaciones de las instituciones financieras.
2. Se aplicó el instrumento en forma de entrevista donde la investigadora realizaba las preguntas y con ayuda de la herramienta de teléfono celular procedía a grabar la entrevista, también a hacer anotaciones relevantes de las respuestas brindadas por los entrevistados.

A continuación, se exponen los detalles requeridos para la obtención de la información:

#### 4.1.3.1 ENTREVISTA A GERENTE COOPERATIVA TAULABÉ LA PAZ

La primera entrevista se aplicó a Floridalma Vallecillo Fuentes, Gerente de Cooperativa Taulabé Filial La Paz. Dicha entrevista se realizó en las instalaciones de la Cooperativa, ubicada 1 cuadra y media al sur de la Alcaldía Municipal de La Paz. La misma se llevó a cabo el 6 de mayo del 2023 y tuvo una duración de 15 minutos con 35 segundos.

#### 4.1.3.2 ENTREVISTA A GERENTE BANRURAL LA PAZ

En fecha 15 de mayo de 2023 se realizó la encuesta aplicada a Andi Velásquez Gerente de Banrural sucursal La Paz, ubicada en Barrio La Trinidad, Bulevar Guardia de Honor Presidencial, dicha entrevista tuvo una duración de 19 minutos exactos, donde se abordaron las preguntas estructuradas de la entrevista y la cual fue muy provechosa para esta investigación.

#### 4.1.3.3 ENTREVISTA A GERENTE BANCO ATLÁNTIDA LA PAZ

La aplicación de la entrevista a German Letona Romero se llevó a cabo el 16 de mayo en las oficinas de dicho banco, ubicado en el Barrio San José, frente al parque central Elena de Carías, lugar donde se desplazó la investigadora para iniciar la entrevista que tuvo una duración de aproximadamente 15 minutos.

#### 4.1.3.4 ENTREVISTA A GERENTE BANCO OCCIDENTE LA PAZ

La última entrevista se aplicó a José Miguel Mejía, Gerente de Banco de Occidente sucursal La Paz. Para la aplicación de esta, la investigadora en fecha 16 de mayo de 2023 se desplazó al Barrio San Antonio, calle del comercio, 1 cuadra al Este de la Dirección Departamental de La Paz. La entrevista tuvo una duración de 20 minutos con 36 segundos.

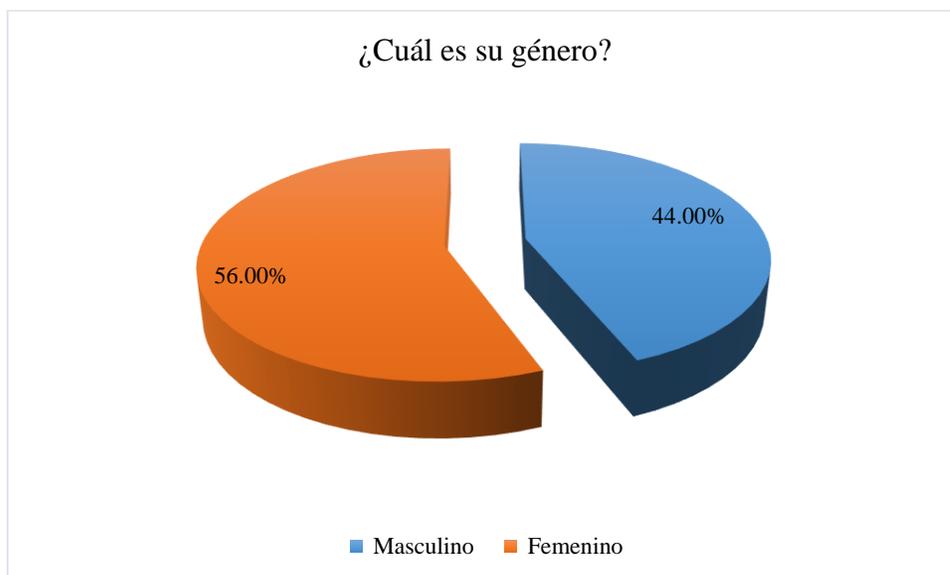
### **4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE TÉCNICAS CUANTITATIVAS**

En esta sección fue necesario seguir el lineamiento de la matriz de operacionalización de variables, entre las que se encuentran para su análisis respectivo, Educación Financiera, Inclusión Financiera y Crédito Informal. El estudio y resolución de cada una de ellas implicó análisis de dimensiones como conocimientos y habilidades financieras y el uso de crédito informal. A continuación, se muestra a detalle el desarrollo de la sección.

#### 4.2.1 ANÁLISIS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Para el análisis de la variable educación financiera se aplicaron una serie de preguntas en forma de cuestionario, enfocadas en analizar elementos como los conocimientos y habilidades financieras que posee la población, asimismo, para el cumplimiento de esta dimensión fue necesario medir los indicadores que son conceptos básicos financieros, nivel de educación financiera, ahorro y presupuesto.

Los análisis que se muestran a continuación reflejan los aspectos más generales del instrumento de recolección aplicado como ser género de los encuestados y nivel educativo alcanzado, información que se considera relevante para el estudio de esta investigación.

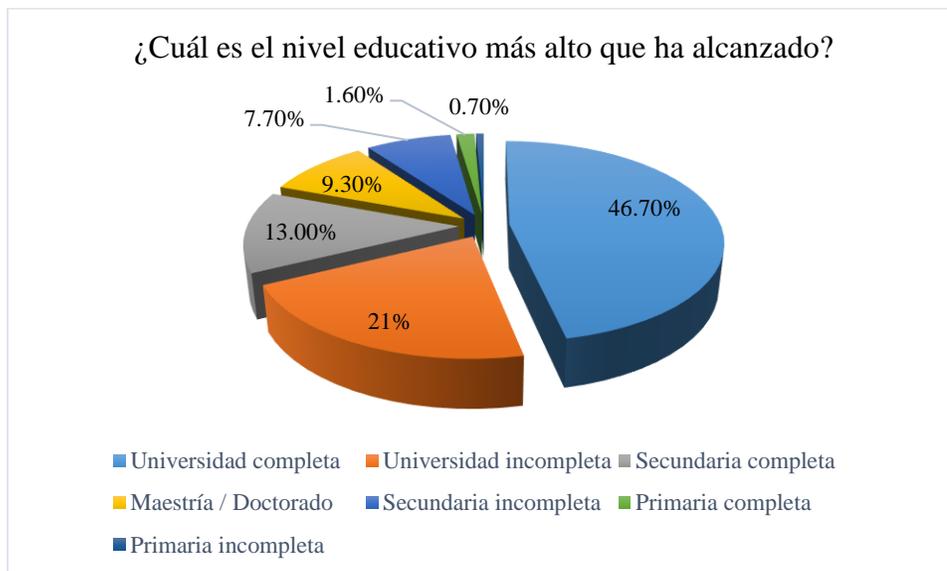


**Figura 4. Género**

Fuente: Elaboración propia

El 56% de la PEA encuestada es de género femenino y el 44% es de género masculino. Queda en evidencia que la mayoría de las personas que contestaron la encuesta son mujeres del área urbana de la ciudad de La Paz, es decir que en los resultados predomina el género femenino. Estos datos se asimilan a los resultados de la investigación de Pérez Paredes et al., (2018) tras aplicar encuesta en Colombia y comprobar que el 41% de la muestra era de género masculino y el 59% femenino. De igual forma se muestra en el informe de CNBS, (2022a) el 55.3% de la población en Honduras se encuentra en la zona urbana y de estos el 52% son mujeres.

Como parte de esta sección se consideró relevante conocer el nivel educativo alcanzado por los encuestados, para esto se aplicó en la encuesta dicha pregunta que refleja los siguientes resultados:



**Figura 5. Nivel educativo de los encuestados**

Fuente: Elaboración propia

En este gráfico, se observa que la mayoría de los encuestados, que ascienden a un 46.70%, han cursado un pregrado, un 21% está cursándolo y un 9.30% ya posee una maestría o doctorado, lo que comprueba que hay un nivel escolaridad alto. Por otra parte, un 13% de la población encuestada alcanzó un nivel educativo de secundaria completa y 7.70% no terminó de cursar la secundaria. Finalmente, el 1.60% de la población encuestada alcanzó la primaria completa y un 0.70% no pudo terminar la primaria. Estos resultados muestran una significativa diferencia en comparación con los del INE, (2018) y correspondientes al Censo Nacional de Población y Vivienda 2013 del municipio de La Paz, donde se demostró en su momento que el 47% de la población había culminado sus estudios hasta secundaria completa y solo un 5% tenía un nivel educativo de universidad.

Los datos muestran que del 2013 al 2023 ha habido un notorio avance en el nivel de escolaridad de la población de la ciudad. De igual forma los resultados de la figura 4 muestran coincidencia con los datos recabados tras la investigación de Argueta & Argueta, (2018) en la ciudad de Tegucigalpa donde se aplicó la misma pregunta a los encuestados y ellos en su momento

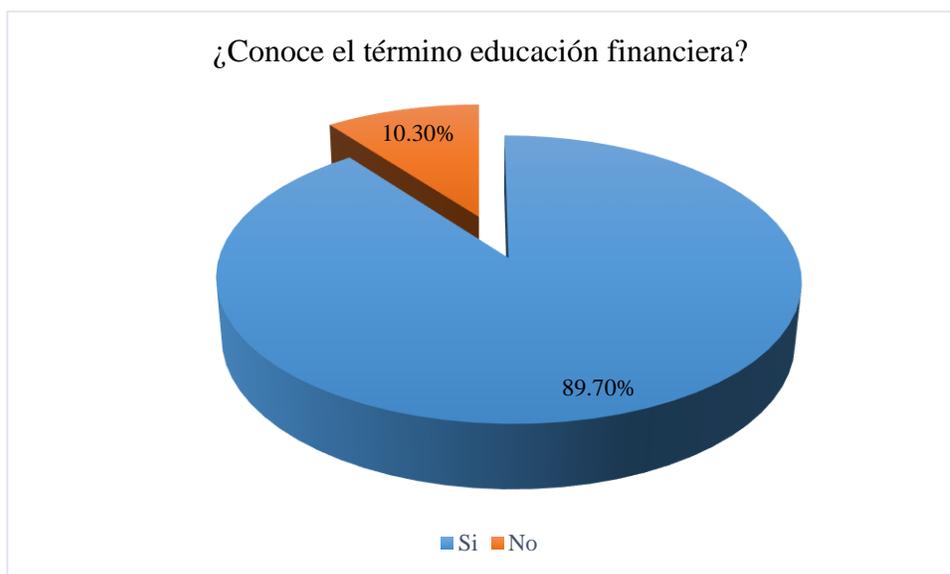
afirmaron que el 51% tenía un nivel educativo alcanzado de universidad. Siendo estos niveles académicos los más representativos en ambas investigaciones.

#### 4.2.1.1 ANÁLISIS DE CONOCIMIENTOS FINANCIEROS

El análisis para determinar los conocimientos financieros que posee la PEA se llevó a cabo por medio de una serie de preguntas relacionadas con conceptos básicos financieros y el nivel de educación financiera que la población poseía.

##### **Conceptos básicos financieros**

El gráfico que se presenta a continuación muestra el conocimiento que tiene la PEA de la ciudad de La Paz del término educación financiera.



**Figura 6. Grado de conocimiento sobre el término educación financiera**

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al conocimiento que posee la PEA de la ciudad de La Paz sobre el término educación financiera, los mismos respondieron mediante la encuesta lo siguiente: el 89.70% sí conoce el término educación financiera, resultado que se considera muy positivo y satisfactorio en el sentido que teniendo estos conocimientos la población puede tomar buenas decisiones financieras. Por otra parte, el 10.30% no conoce dicho término. Estos datos reflejan que la mayoría de la población no desconocen un término tan importante como lo es la educación financiera. Estos resultados están en concordancia con los obtenidos por Alonzo & Diaz, (2019) en su investigación desarrollada en la ciudad de Tegucigalpa ya que se evidenció que el 58.50% de la población en su

momento encuestada, presentó un bajo nivel de conocimiento en educación financiera. La diferencia en los porcentajes de ambas investigaciones se debe a que el número de muestra entre ambas ciudades encuestadas es considerable. Sigue existiendo un gran número de la población que necesita fortalecer sus conocimientos en materia financiera.

Otro elemento para evaluar en este cuestionario es el nivel de conocimientos que tiene la población en términos como ahorro, crédito y presupuesto.



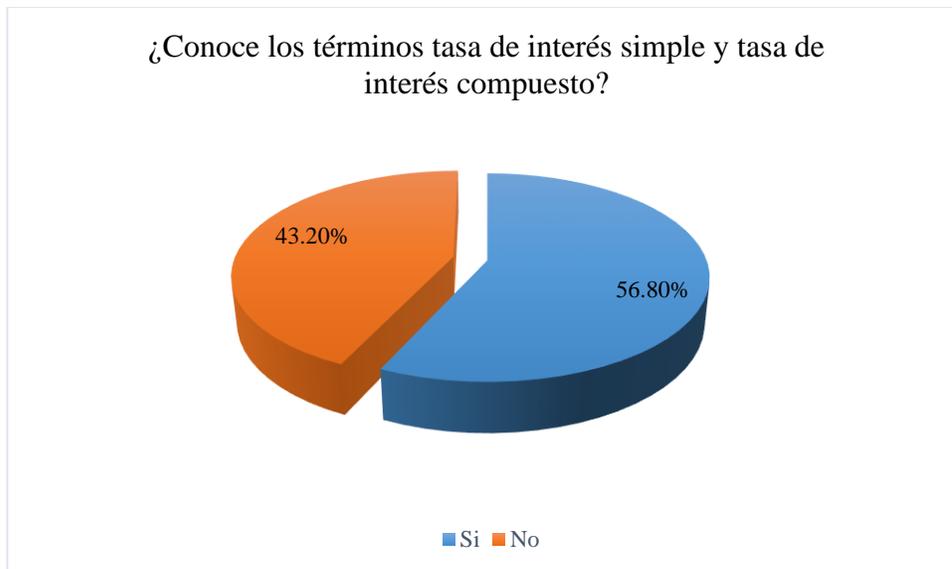
**Figura 7. Conocimientos generales de términos financieros**

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico, la PEA de la ciudad de La Paz manifestó en un 95.20% que, si posee conocimiento sobre los términos ahorro, crédito y presupuesto, este dato puede relacionarse con el nivel educativo de la población ya que el 77% de los encuestados tiene un grado académico superior a pregrado. El 4.80% indica que no posee conocimientos relacionados a estos términos.

Se observa un resultado positivo en cuanto a los conocimientos financieros de cada uno de los individuos, esto debido a que los términos ahorro, crédito y presupuesto son claves fundamentales para el buen manejo de las finanzas.

En el siguiente gráfico se muestra el conocimiento de la PEA de la ciudad de La Paz sobre la diferencia entre tasa de interés simple y tasa de interés compuesto:



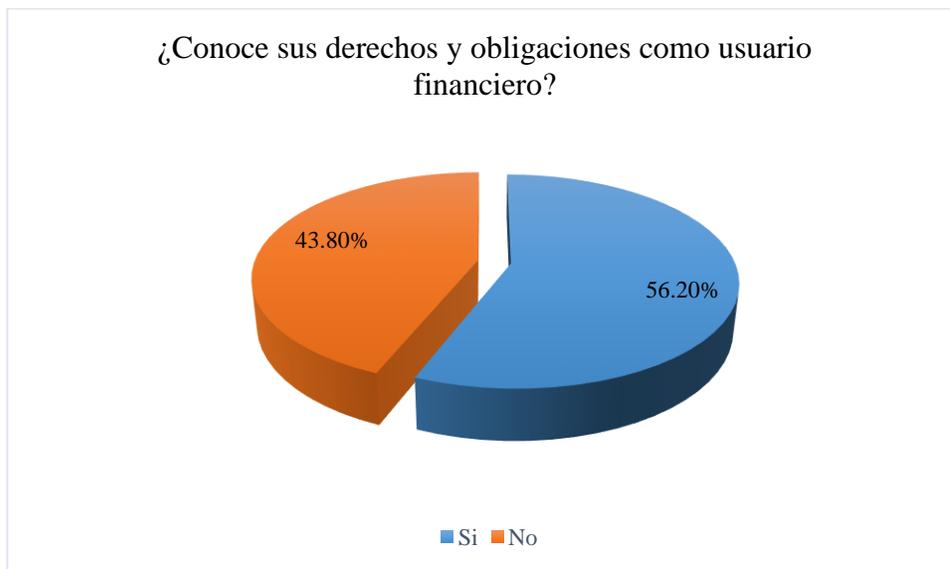
**Figura 8. Conocimiento de tipos de tasas de interés**

Fuente: Elaboración propia

El gráfico precedente muestra el conocimiento que tiene la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de La Paz sobre los términos de tasa de interés simple y tasa de interés compuesto, los cuales son fundamentales al momento de solicitar un crédito. Los datos reflejan que, en su mayoría, el 56.80% si conoce dichos términos, lo que se traduce en un punto favorable ya que les permite analizar la opción de financiamiento que sea más factible. Por otra parte, el 43.20% de los encuestados indica que desconocen los términos antes mencionados, punto que requiere mucha importancia ya que los márgenes de diferencia entre las respuestas son pocos. Tras los resultados se vuelve preocupante el 43.20% de la PEA que no conoce estos términos ya que si estos son usuarios del sistema financiero representa una desventaja para ellos al querer acceder a un financiamiento y no poder diferenciar entre ambas tasas de interés.

Estos resultados nos permiten hacer una comparación con la investigación realizada por Alonzo & Diaz, (2019) a la PEA del Distrito Central, donde el investigador por medio de la aplicación del instrumento cuestionario obtiene que el 59.50% de los encuestados adquiere deudas sin tener conocimientos sobre las tasas de interés, lo que demuestra que toman decisiones financieras inadecuadas ya que desconocen que entre más alta es la tasa de intereses mayor va ser el pago por estos.

Se muestra a continuación, el conocimiento sobre derechos y obligaciones que tiene la PEA como usuarios del sistema bancario nacional.



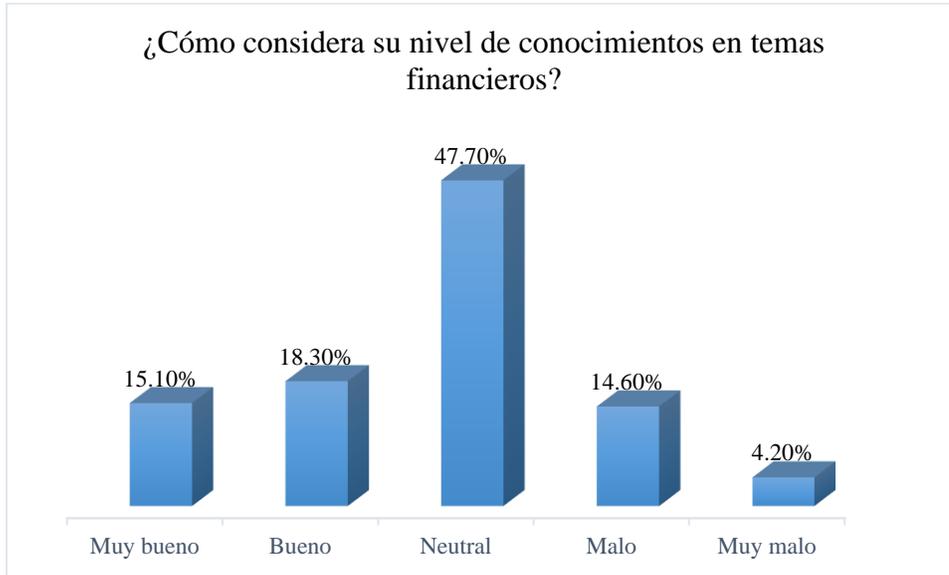
**Figura 9. Conocimiento de los derechos y obligaciones como usuario financiero**

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la importancia de conocer los derechos y obligaciones como usuarios del sistema financiero nacional, la PEA de la ciudad de La Paz señaló en un 56.20% que sí conocía sus derechos y obligaciones, dejando un 43.80% de la población que no los conoce. A pesar de que un porcentaje mayoritario de los encuestados dice conocerlos; la brecha entre los que dijeron no tener conocimientos es muy corta. Haciendo una comparación entre los resultados afirmativos de la Figura 6., y la población encuestada que, si asegura conocer sus derechos y obligaciones, se puede concluir que si bien existe un 89.70% de la población que, si tiene conocimientos en cuanto a educación financiera, el mismo es limitado ya que se desconocen aspectos tan básicos y fundamentales como derechos y obligaciones financieras. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) desde el año 2012 creó la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) con la finalidad de promover los derechos de los usuarios financieros para que estos tengan conocimiento de sus facultades y obligaciones al utilizar los productos y servicios de las instituciones financieras. A pesar de los esfuerzos desarrollados para fomentar y mejorar la educación financiera, resultados como el de la figura 8 nos demuestran que la PEA encuestada en un 43.80% sigue desconociendo sus derechos y obligaciones como usuarios financieros lo que demuestra que los esfuerzos de la CNBS aun no abarcan a toda la población objetivo.

## Nivel de educación financiera

Dando importancia al nivel de conocimientos en temas financieros que posee la PEA de la ciudad de La Paz, se exponen los resultados:

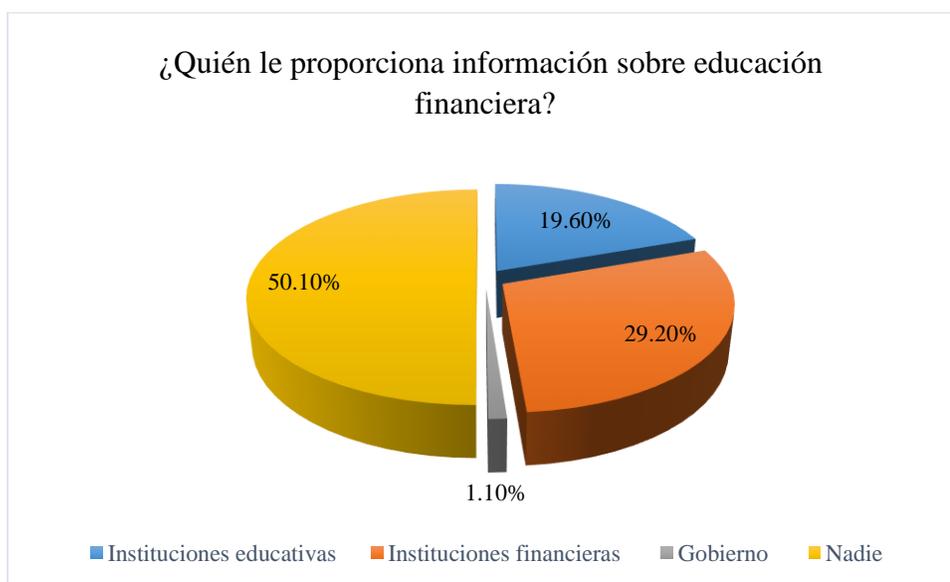


**Figura 10. Nivel de conocimientos financieros**

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el gráfico, la PEA de la ciudad de La Paz tiene niveles aceptables en temas financieros ya que el 15.10% se autoevaluó con un nivel de conocimientos muy bueno y el 18.30% con un nivel bueno. Por otra parte, es importante que los encuestados fortalezcan sus conocimientos en temas financieros para que puedan hacer entre otras cosas, un uso correcto de los productos y servicios que ofrece el sistema bancario, ya que el mayor porcentaje de encuestas recabadas revela que el 47.70% de las personas tiene un nivel de conocimientos neutral. Finalmente, un 14.60% considera tener mal nivel de conocimientos financieros y un 4.20% tener muy malos conocimientos en este tema. Estos resultados pueden contrastarse con los obtenidos en la investigación de Klapper et al., (2015) donde se mostraba que apenas un 23% de la población hondureña afirmaba tener conocimientos en materia financiera, lo que dejaba al país posicionado en los niveles más inferiores de América Latina. La autoevaluación de los encuestados deja en evidencia que es necesario brindar solución a los bajos niveles de conocimientos en temas financieros de la PEA de la ciudad de La Paz, esto con el fin de desarrollar habilidades financieras que les permitan tomar decisiones inteligentes en pro de mejorar sus condiciones de vida.

Otro factor importante en esta investigación es conocer las fuentes que brindan información sobre educación financiera a la población.



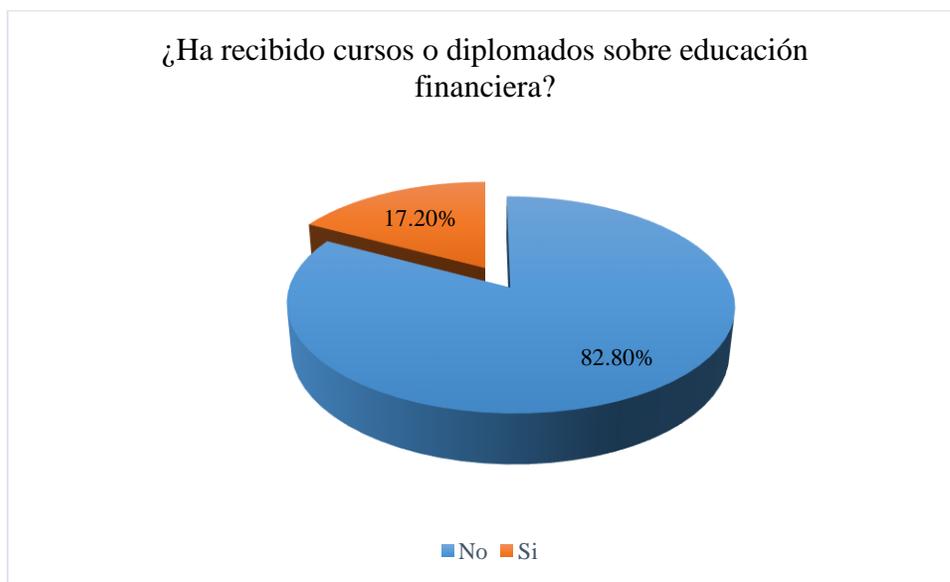
**Figura 11. Fuente de información sobre educación financiera**

Fuente: Elaboración propia

En referencia a las fuentes que brindan información sobre educación financiera, los resultados obtenidos pueden evidenciar en la figura 11 que, es lamentable la falta de compromiso de las entidades financieras del país en cuanto a promover información sobre educación financiera, tema que es relevante ya que de este depende gran parte de la estabilidad económica de la población. Como se muestra en el gráfico, el 50.10% de la población afirma no recibir información sobre educación financiera, mientras que un 29.20% si recibe esta información por medio de instituciones financieras; un 19.60% recibe información de instituciones educativas y finalmente un 1.10% la recibe por parte del gobierno.

Es en este caso donde las instituciones financieras como ente de apoyo y en beneficio del crecimiento de sus clientes debería mostrar más compromiso con brindar información en materia de educación financiera a la población de la ciudad de La Paz, lo que resultaría provechoso para ambas partes ya que una población educada financieramente, es una población consiente y responsable que representaría un crecimiento económico para la ciudad y por ende las instituciones financieras se verían beneficiadas ya que no tendrían que lidiar con clientes sin cultura de pago o clientes con falta de conocimientos financieros.

En el siguiente gráfico se observa el resultado de los encuestados en cuanto a cursos o diplomados sobre educación financiera:



**Figura 12. Población que ha recibido cursos o diplomados de educación financiera**

Fuente: Elaboración propia

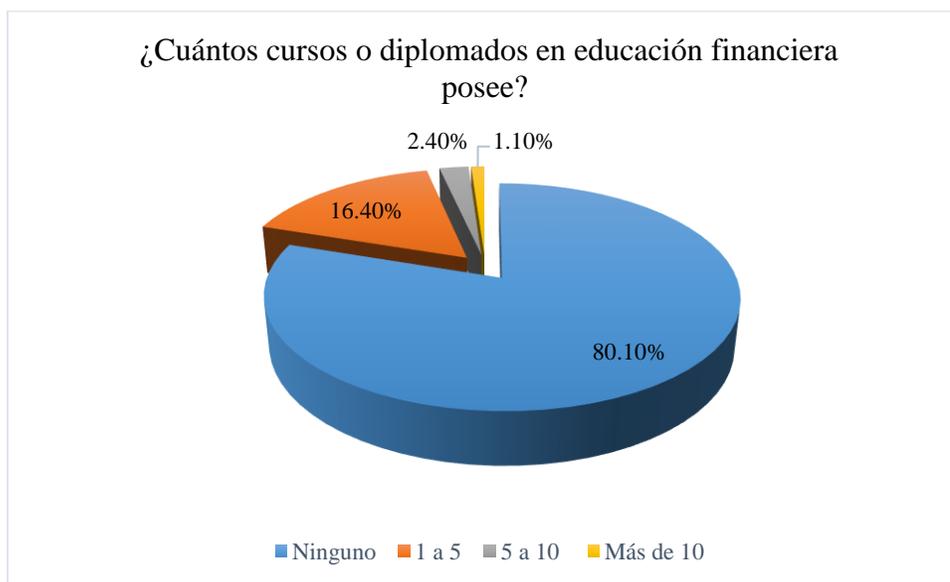
Los datos obtenidos respecto a que si la población ha recibido cursos o diplomados de educación financiera reflejan que el 82.80% de la población no los ha recibido, resultado que deja un 17.20% de los encuestados que al contrario de los anteriores sí ha recibido cursos o diplomados en educación financiera. Este resultado se relaciona mucho con el gráfico de la figura 11, ya que la mitad de la población no recibe información financiera de ninguna fuente.

La CNBS, (2020) mostró en su memoria anual que dentro de sus esfuerzos por fortalecer la educación e inclusión financiera estaba el Webinar de Educación Financiera abierto a todo el público, se desarrolló la primer jornada de Educación Bursátil de Mercado de Valores con una alianza entre la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), la Bolsa Centroamericana de Valores (BCV) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), se realizaron jornadas de atención a usuarios con la ayuda de la herramienta móvil de Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) para un total de trescientos nueve (309) personas atendidas.

A pesar de los esfuerzos de la CNBS, la PEA de la ciudad de La Paz no ha podido ser participe en las actividades de fortalecimiento de educación e inclusión financiera tal y como se comprueba en la figura 11 tras que el 50.10% de los encuestados afirmara que no recibía

información en materia financiera de ninguna institución. Aspectos como estos deberían ser de suma importancia para las instituciones de los sistema bancario y educativo del país, ya que instruyendo a la población en materia de educación financiera ayudarían a disminuir la falta de conocimientos financieros de estos.

Siguiendo la investigación se profundizó en la cantidad de cursos o diplomados que han recibido los encuestados sobre educación financiera y se muestra el siguiente gráfico para su análisis:



**Figura 13. Cantidad de cursos o diplomados que posee la PEA sobre educación financiera**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico respectivo se observa que la población encuestada en un 80.10% no posee ningún curso o diploma de educación financiera, el 16.40% posee entre 1 y 5 cursos o diplomas, el 2.40% cuenta con entre 5 y 10, y por último un 1.10% de los encuestados que afirma tener más de 10 diplomados en educación financiera. Pese a que la CNBS, (2020) brindara charlas impartidas de manera presencial y en línea a siete mil trescientos uno (7,301) usuarios financieros, el 80.10% de la PEA de la ciudad de La Paz sigue sin tener ningún curso ni diplomado en materia financiera.

Los resultados de la encuesta se relacionan mucho con el gráfico de la figura 11, ya que la mitad de la población no recibe información financiera de ninguna fuente. Estos datos deberían ser de suma importancia para las instituciones del sistema bancario nacional y del sistema

educativo, ya que instruyendo a la población en materia de educación financiera ayudarían a disminuir la falta de conocimiento de estos.

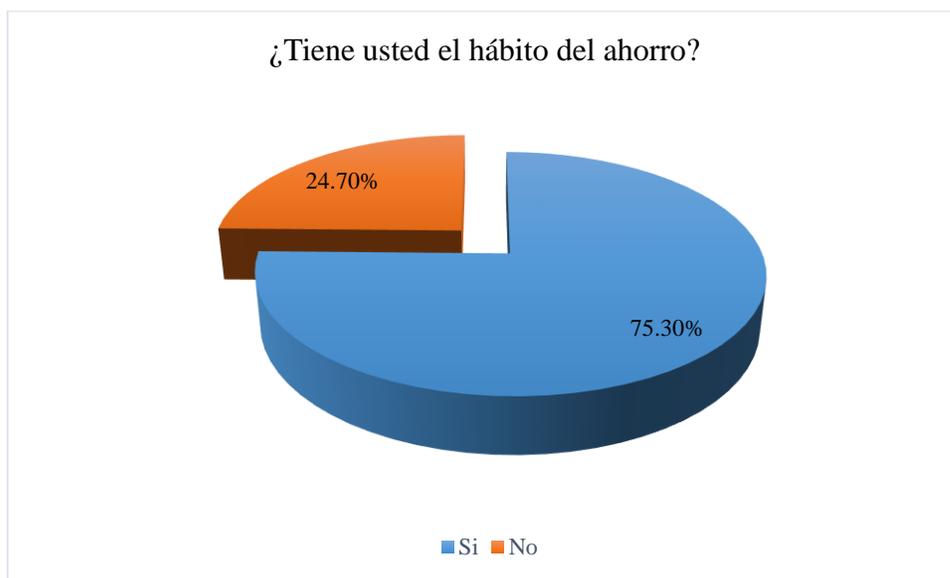
Dando seguimiento a las habilidades financieras que posee la población encuestada, se presenta en la siguiente sección el detalle de los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento seleccionado para la recolección de información.

#### 4.2.1.2 ANÁLISIS DE HABILIDADES FINANCIERAS

Para la ejecución exitosa de la dimensión habilidades financieras, fue necesario la medición de los siguientes indicadores: ahorro y presupuesto.

##### **Ahorro**

Tras la relevancia de conocer las habilidades financieras de la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de La Paz se aplicaron en la encuesta preguntas relacionadas al hábito del ahorro tal como se presenta en el siguiente gráfico:



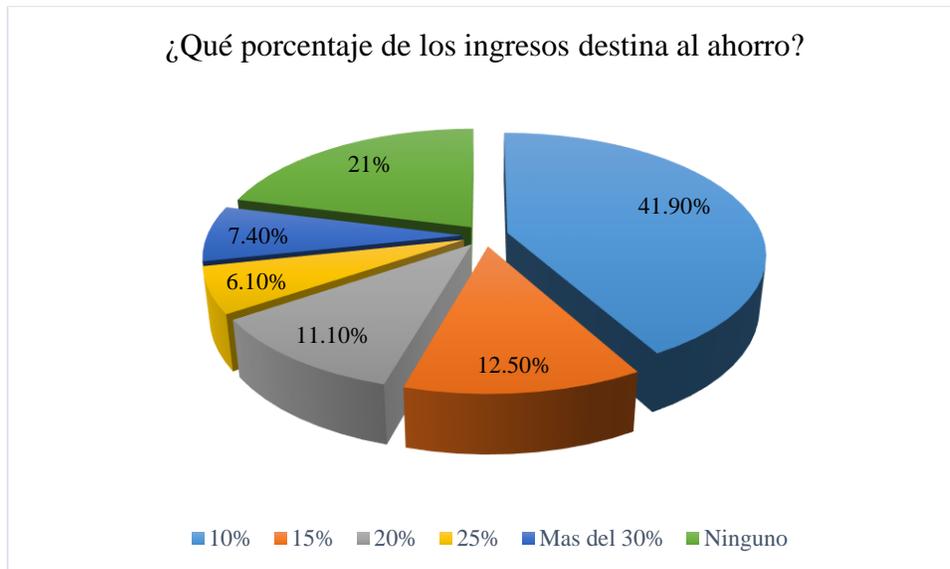
**Figura 14. Hábito del ahorro**

Fuente: Elaboración propia

A la luz de los resultados se observa una respuesta satisfactoria por parte de los encuestados ya que el 75.30% si tiene el hábito del ahorro; dejando una minoría de 24.70% que no cuenta con este. Puede relacionarse el 75.30% de la PEA que ahorra con el 33.40% de la población que dice tener un nivel de conocimientos bueno y muy bueno en temas financieros. Estos datos coinciden

con el análisis de los investigadores García et al., (2021) tras la aplicación de encuestas en la ciudad de Tegucigalpa con el fin de investigar la educación financiera como estrategia para fomentar la inclusión financiera, y concluir que la educación financiera contribuye a mejorar habilidades financieras entre las que se encuentra el ahorro.

Asimismo, considerando la importancia de la temática se presentan los siguientes resultados:

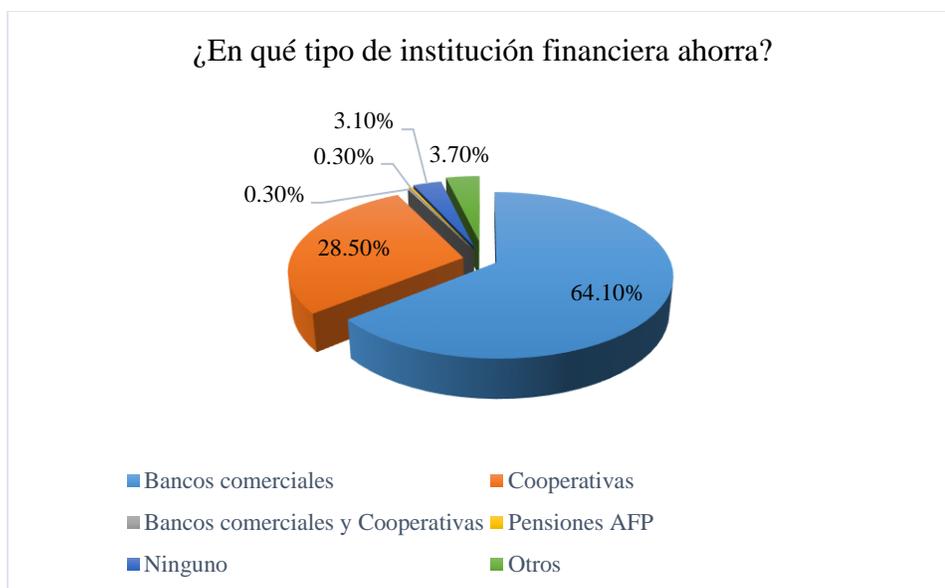


**Figura 15. Porcentaje de los ingresos que se destinan al ahorro**

Fuente: Elaboración propia

El 41.90% de la PEA de la ciudad destina un 10% de sus ingresos al ahorro, el 12.50% ahorra el 15% y el 11.10% ahorra el 20%. Por otra parte, el 6.10% de los encuestados ahorra el 25% de sus ingresos, el 7.40% ahorra más del 30% de lo que percibe y un 21% de la población que no destina ningún porcentaje de los ingresos al ahorro. Estos datos están en concordancia con los obtenidos en la investigación de Alonzo & Diaz, (2019) donde señalaba que el 37% de la PEA del Distrito Central ahorra el 10% de los ingresos, valores que se aproximan mucho a los obtenidos de la PEA de la ciudad de La Paz y los que dan una señal de que a pesar de tener un porcentaje de encuestados con bajos niveles de conocimiento en materia financiera, se posee algo tan fundamental para la economía como ser el ahorro.

Continuando con el análisis de datos se muestra el siguiente gráfico:



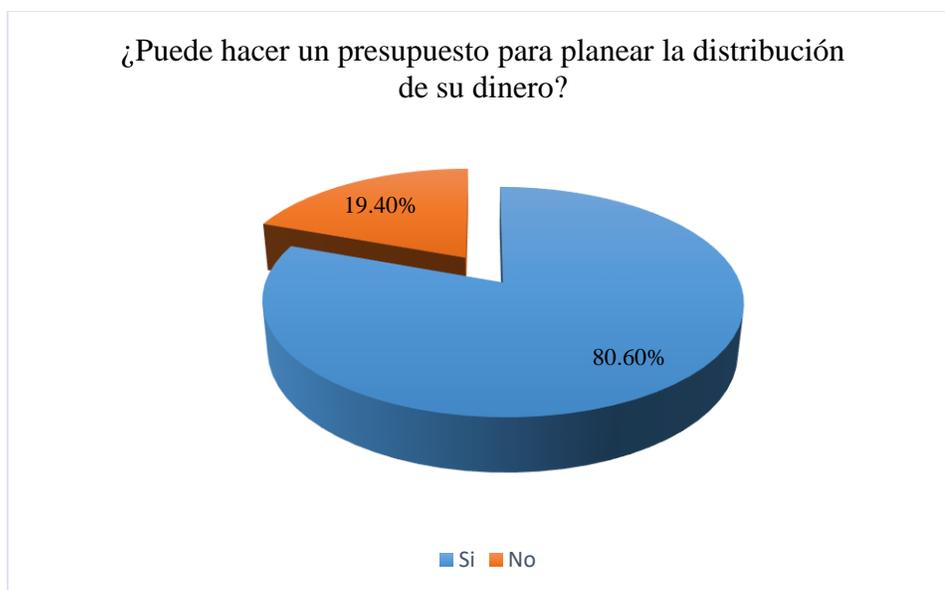
**Figura 16. Institución financiera donde se ahorra**

Fuente: Elaboración propia

El 64.10% de la población encuestada guarda sus ahorros en bancos comerciales, esto debido a que se tiene la creencia que estos son más estables en comparación con cooperativas. El 28.50% ahorra en cooperativas, el 0.30% los distribuye entre bancos y cooperativas y un 0.30% en Pensiones AFP. Por otra parte, hay un 3.10 que no ahorra en ninguna institución financiera y un 3.70% conformado por la población que manifestó tener sus ahorros en sus casas, invertido en proyectos y en bienes raíces. Este gráfico nos demuestra que la población en un 64.10% prefiere asegurar sus ahorros en bancos del sistema financiero. Datos que están en concordancia con el informe de brecha financiera de género de CNBS, (2022) donde se dio a conocer que la preferencia de la población en cuanto al tipo de institución financiera se inclinaba en su mayoría por los bancos comerciales.

### **Presupuesto**

El presupuesto es una herramienta que sirve para evaluar ingresos y gastos, este es importante ya que da una guía para alcanzar objetivos fijados. Para evaluar el conocimiento que tiene la PEA de la ciudad de La Paz, se dan a conocer los siguientes resultados:

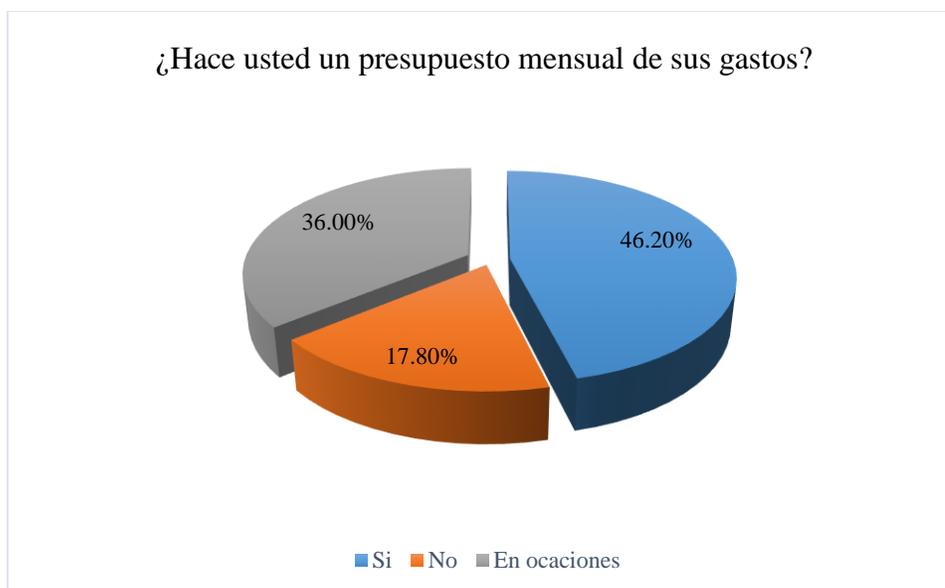


**Figura 17. Población que puede hacer un presupuesto**

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico precedente se constata que del 100% de la PEA de la ciudad de La Paz el 80.60% manifiesta si poder hacer un presupuesto, dejando una diferencia de 19.40% de los encuestados que asegura no poder hacerlo. Los porcentajes son satisfactorios ya que la PEA posee los conocimientos básicos en cuanto a términos financieros, tal como se evidencia en la figura 14 donde el 75.30% de los encuestados afirmó tener el hábito del ahorro. Si bien es cierto, es considerable el nivel de conocimientos financieros que tiene la PEA, no obstante, esta no desconoce en su totalidad lo básico y fundamental de la educación financiera.

Vale aclarar que son dos cosas distintas el tener conocimiento acerca de lo que es un presupuesto y hacer un presupuesto, por ello se indagó en la encuesta sobre la PEA que manejaba sus finanzas en base a presupuestos y los resultados fueron los siguientes:



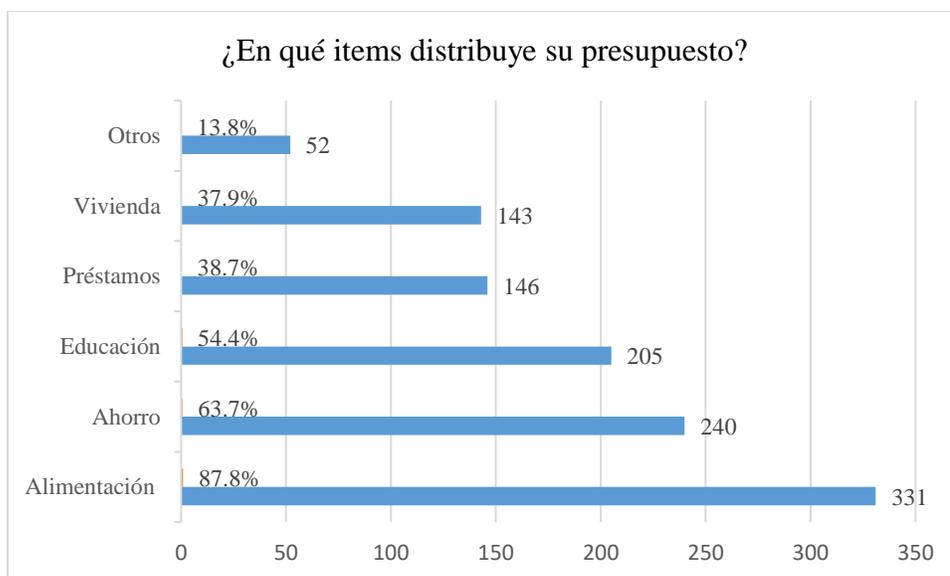
**Figura 18. Población que elabora presupuesto para distribuir sus gastos**

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en el gráfico que el 46.20% de la PEA encuestada en la ciudad de La Paz afirmó que sí elaboraba un presupuesto para distribuir sus gastos mensuales, el 36% solo lo realizaba en ocasiones y finalmente el 17.80% no lo hacía. Estos datos están en desacuerdo con la investigación realizada por Callisaya Canaviri & Huanca Rodríguez, (2018) en la ciudad de La Paz, Bolivia, donde obtuvieron tras la aplicación de encuesta, que el 60% de su muestra nunca realizaba presupuestos para distribuir sus gastos, se manifiesta que en desacuerdo porque la población paceña que no elabora presupuesto únicamente es del 17.80%.

Como resultado, los datos demuestran que si hay elaboración de presupuestos por parte del 46.20% lo que denota que sí hay conocimientos financieros en la PEA, hay control y seguimiento de los gastos, ya que un presupuesto es la guía para orientarnos a lograr fines específicos.

Continuando con el tema del presupuesto, se encuestó a la PEA para consultar los principales ítems en que destinaba la distribución de su presupuesto.



**Figura 19. Ítems que se consideran en el presupuesto**

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la figura 19 muestran la pregunta aplicada en forma de respuestas múltiples, esto con el fin de que los encuestados pudieran elegir entre varias de las opciones presentada y añadir las que ellos consideraran necesarias. Se muestra en el gráfico de prioridades que los ítems que predominan son alimentación, ahorro y educación con 331, 240, 205 respuestas respectivamente, que en porcentajes se expresan en 87.8%, 63.7% y 54.4%. El porcentaje de las personas que incluyen en su presupuesto mensual el ahorro, fundamenta la respuesta de la figura 13 donde el 75.30% de los encuestados afirmaba tener el hábito de ahorrar. En cuarto lugar, de prioridades están los préstamos con 146 respuestas y un 38.7% y vivienda con un total de 143 respuestas y un 37.9%. Por último, hay 52 respuestas que representan otros ítems que se consideran al momento de hacer un presupuesto como ser medicamentos, gasolina, consumo, servicios públicos, viajes, transporte, entre otros, estos equivalen a un 13.8%. El resultado de esta encuesta concuerda con los datos recabados tras la investigación de Callisaya Canaviri & Huanca Rodríguez, (2018), en la misma se muestra que la población Boliviana tiene entre sus prioridades de gastos mensuales la educación, alimentación y vivienda.

## 4.2.2 ANÁLISIS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

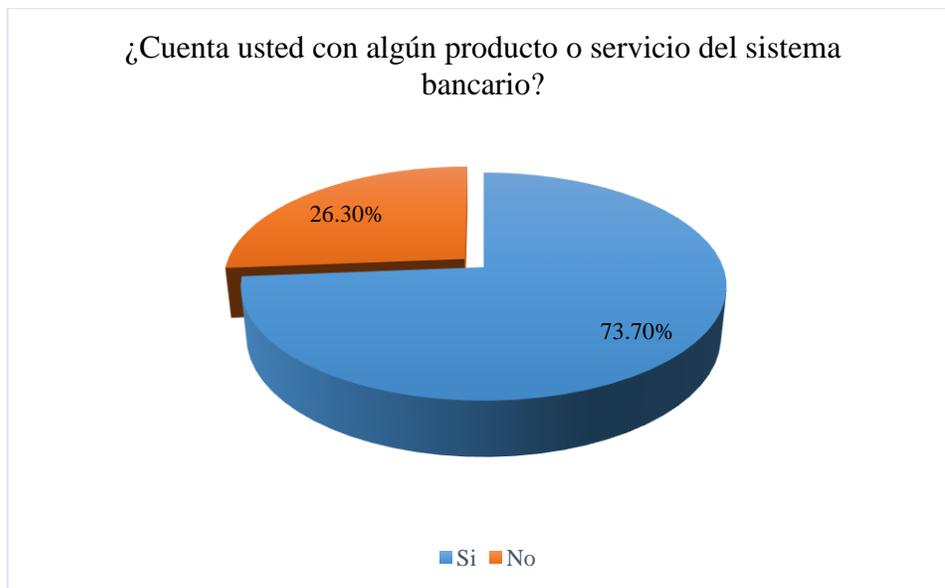
Para determinar el acceso y uso de productos y servicios financieros de la población económicamente activa (PEA) se aplicaron una serie de preguntas recabadas por medio del instrumento cuestionario las cuales se relacionaban con la bancarización y productos y servicios financieros demandados por los encuestados.

### 4.2.2.1 ANÁLISIS DE ACCESO Y USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Parte importante del análisis de esta sección fue evaluar las dimensiones: bancarización y productos y servicios financieros.

#### **Bancarización**

En el desarrollo de esta investigación fue necesario preguntar a los encuestados si tenían algún producto o servicio del sistema financiero, los resultados fueron los siguientes:



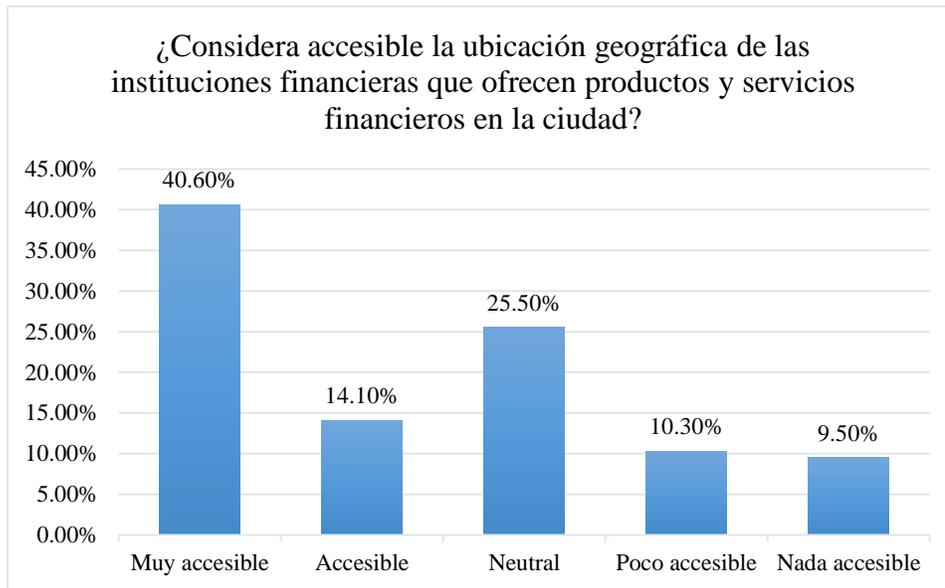
**Figura 20. Población bancarizada**

Fuente: Elaboración propia

A la luz de los resultados ha sido posible establecer que el 73.70% de los encuestados si cuenta con algún producto o servicio de los ofertados por las instituciones financieras reguladas mientras que el 26.30% no. Siendo este un dato que sirve para determinar que es sobre el 26.30% de la PEA de la ciudad de La Paz, que se tienen que doblar esfuerzos para lograr bancarizarlos y así combatir la exclusión financiera.

## Productos y servicios financieros

Entre las razones principales de la exclusión financiera está la ubicación de las instituciones bancarias para poder hacer uso de los productos y servicios ofertados, con el fin de indagar en este tema se incluye dentro de la encuesta la siguiente pregunta:

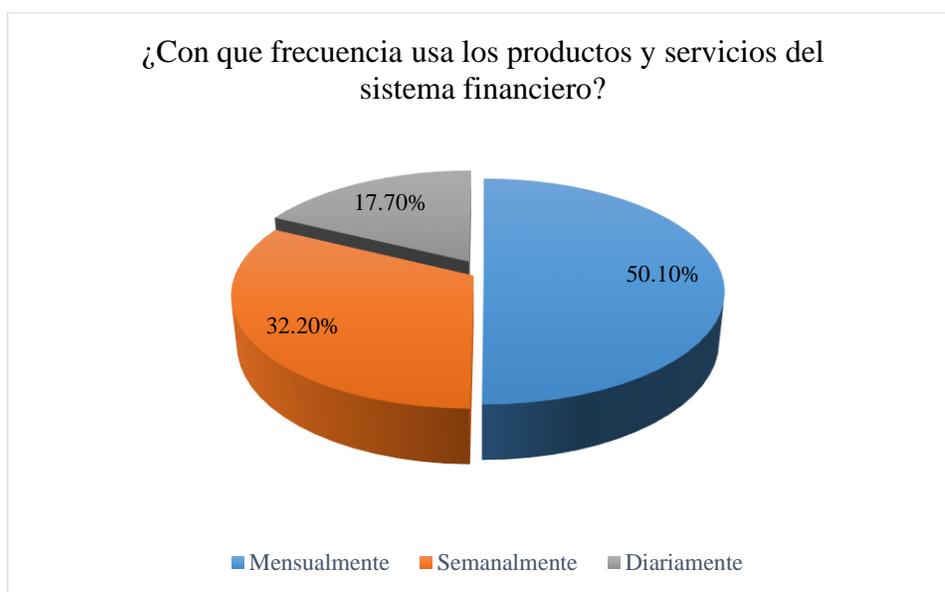


**Figura 21. Accesibilidad de la ubicación geográfica de las instituciones financieras**

Fuente: Elaboración propia

Uno de los factores que impide lograr inclusión financiera es la ubicación donde se encuentran las instituciones comerciales y es por eso por lo que la población no puede acceder y hacer uso de los productos y servicios ofertados, con el fin de indagar en este tema se aplicó en la encuesta la pregunta número 20 en escala de Likert, donde se consulta a los encuestados si consideraban accesible las ubicaciones geográficas de las instituciones financieras en la ciudad de La Paz. Pregunta que dejó como resultados un 40.60% de la PEA que consideraba muy accesible la ubicación de las instituciones en la ciudad. El 14.10% afirmó que creía accesible llegar a las instalaciones y un 25.50% mantenía una respuesta neutral en cuanto a la ubicación donde se encuentran estas. Por otra parte, el 10.30% opinó que la ubicación no es accesible y por último el 9.50% que afirmó que no era nada accesible llegar a las instituciones financieras de la ciudad. Esta pregunta es de suma importancia ya que para que la población sea parte del sistema bancario necesitan poder acceder a las instalaciones de las instituciones financieras.

A continuación, se muestra como parte fundamental de la investigación, el uso de los productos y servicios financieros.

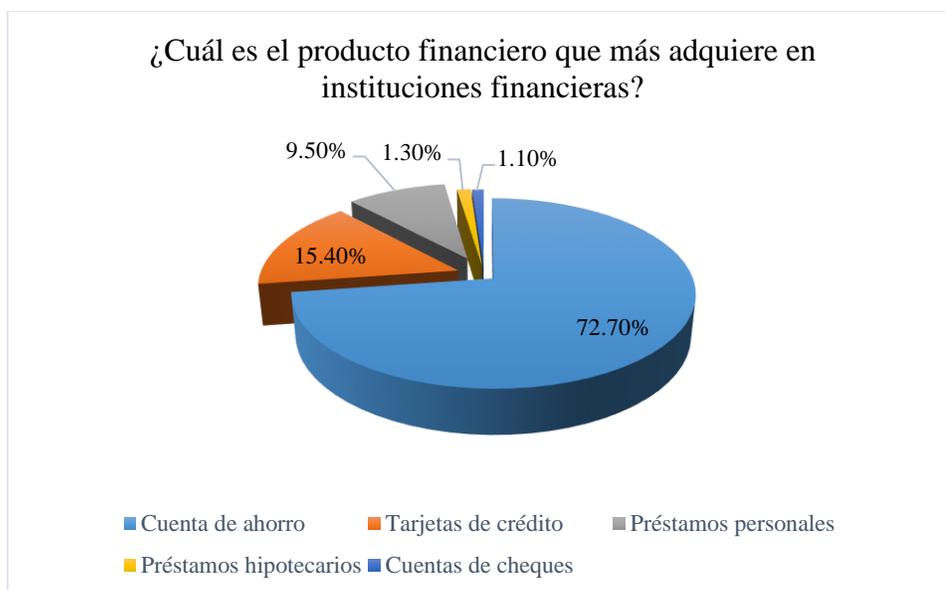


**Figura 22. Frecuencia de uso de productos y servicios financieros**

Fuente: Elaboración propia

En su mayoría, la PEA encuestada de la ciudad de La Paz afirmó en un 50.10% que utilizaba los productos y servicios mensualmente, el 32.20% hace uso de ellos semanalmente y el 17.70% los usa a diario. Estos resultados pueden relacionarse con los datos del Reporte de Inclusión Financiera 2022 brindado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) donde se evidenciaba que el 78% de las transacciones realizadas por los clientes se hicieron en oficinas, ya que la población de La Paz prefiere realizar sus transacciones en oficinas.

Con el objetivo de indagar en la preferencia de los productos que más adquiere la PEA se incluyó dentro de la encuesta la siguiente pregunta:

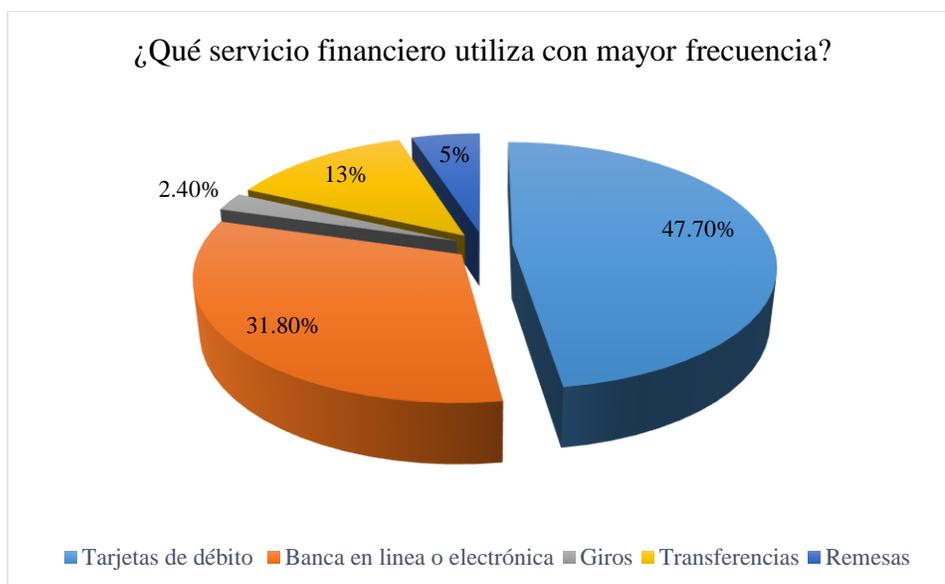


**Figura 23. Producto financiero de mayor acceso por parte de la población**

Fuente: Elaboración propia

La población encuestada en un 72.70% tiene preferencia por el producto financiero cuenta de ahorro, el 15.40% adquiere tarjetas de crédito y el 9.50% préstamos personales. Con los porcentajes más bajos se sitúan los préstamos hipotecarios con un 1.30% y las cuentas de cheques con 1.10%. Haciendo hincapié en el Reporte de Inclusión Financiera 2022 brindado por la CNBS, en este se menciona que las cuentas de ahorro han sido creadas con el objetivo de que la población forme parte del sistema bancario nacional y combatir así la exclusión financiera. El resultado de la pregunta 20 concuerda con los datos de la CNBS donde se evidencia que en el año 2021 ascendía a 405,334,000 de lempiras en cuentas de ahorro, cifras que superan los años 2020 y 2019; estos resultados dan validez al gráfico analizado.

Otro factor importante en este análisis es conocer los servicios financieros más adquiridos por la población económicamente activa de la ciudad de La Paz.

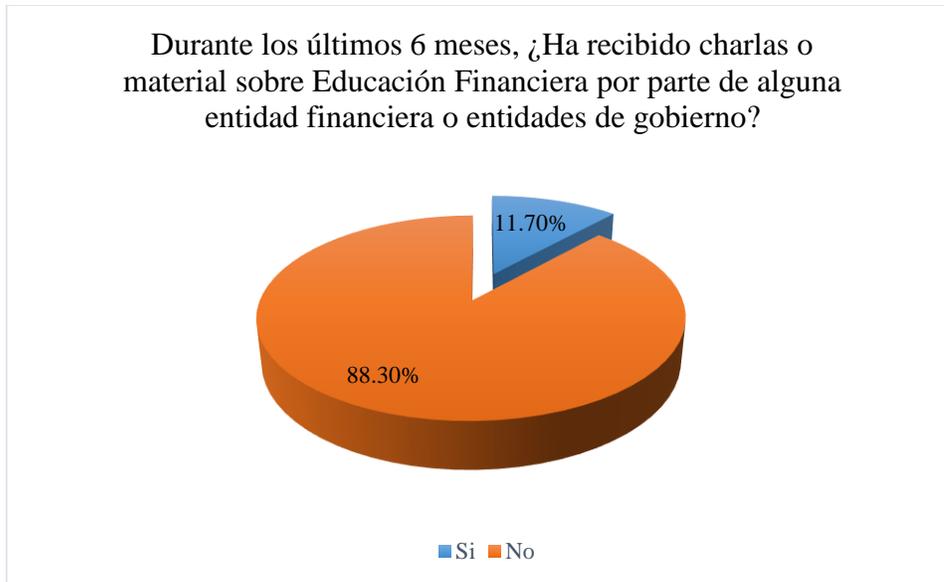


**Figura 24. Servicio financiero de mayor acceso por parte de la población**

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados han manifestado que el 47.70% de ellos utilizan con más frecuencia el servicio de tarjetas de débito. El 31.80% prefieren banca en línea o electrónica esto debido a que un 33.40% de la PEA afirmó tener un buen nivel de conocimientos financieros. El 13% transferencias electrónicas. Dejando un 5% de la PEA que hace uso del servicio de remesas y el 2.40% prefiere los giros de dinero. Estos datos se validan con los obtenidos por León-Gómez et al., (2021) tras su estudio aplicado en Tegucigalpa para conocer la disposición de tarjetas de débito en los encuestados donde quedó en evidencia que el 50% de estos contaba con tarjetas de débito, porcentajes que se asimilan con los de esta investigación. Asimismo estos datos se relacionan con los del CNBS, (2022) donde se evidencia que los usuarios financieros del país prefieren los canales físicos como cajeros automáticos para realizar sus transacciones.

Para indagar en el compromiso de las instituciones financieras y el gobierno en cultivar a la PEA de la ciudad de La Paz en materia financiera, se ha consultado a los encuestados si en los últimos 6 meses estas instituciones se han comprometido en brindar charlas o materiales. Los resultados obtenidos son los siguientes:



**Figura 25. Charlas o material recibido sobre Educación Financiera en los últimos seis meses**

Fuente: Elaboración propia

Tras la aplicación de encuesta, la figura 25 ha dejado en evidencia que el 85.30% de la PEA no ha recibido en los últimos 6 meses ninguna charla ni material sobre educación financiera. Mientras que el 11.70% afirma que si lo ha recibido. Debe ser un compromiso para las entidades bancarias y entidades del gobierno el dar información que eduque a la población en materia financiera para que puedan hacer uso de sus conocimientos y de esta forma apoyar el bienestar económico de la población.

#### 4.2.3 ANÁLISIS DEL CRÉDITO INFORMAL EN LA PEA DE LA CIUDAD DE LA PAZ

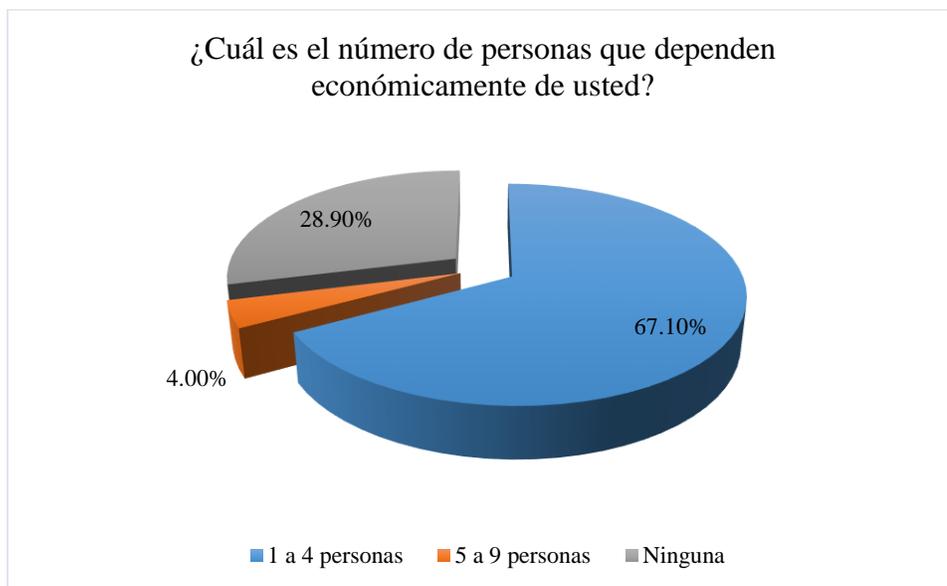
El crédito informal ha surgido a raíz de la necesidad de las personas de financiamiento sin tener que lidiar con los requisitos de las instituciones financieras. Se han presentado en forma de cuestionario una serie de preguntas enfocadas en analizar esta problemática y para esto fue fundamental indagar en los indicadores: características socioeconómicas, causas de acceso al crédito, nivel de crédito, y uso del crédito informal.

#### 4.2.3.1 ANÁLISIS DEL INDICADOR FINANCIERO

Parte fundamental de esta investigación es el estudio de la presencia del crédito informal en la ciudad de La Paz, para ello se ha incluido una serie de preguntas sobre las causas del acceso a crédito informal y el uso que se le da a este.

##### **Características socioeconómicas**

Para profundizar en la evaluación de las características socioeconómicas se ha consultado a los encuestados de la ciudad de La Paz se tienen personas a cargo de ellos. A continuación, se muestran los resultados:

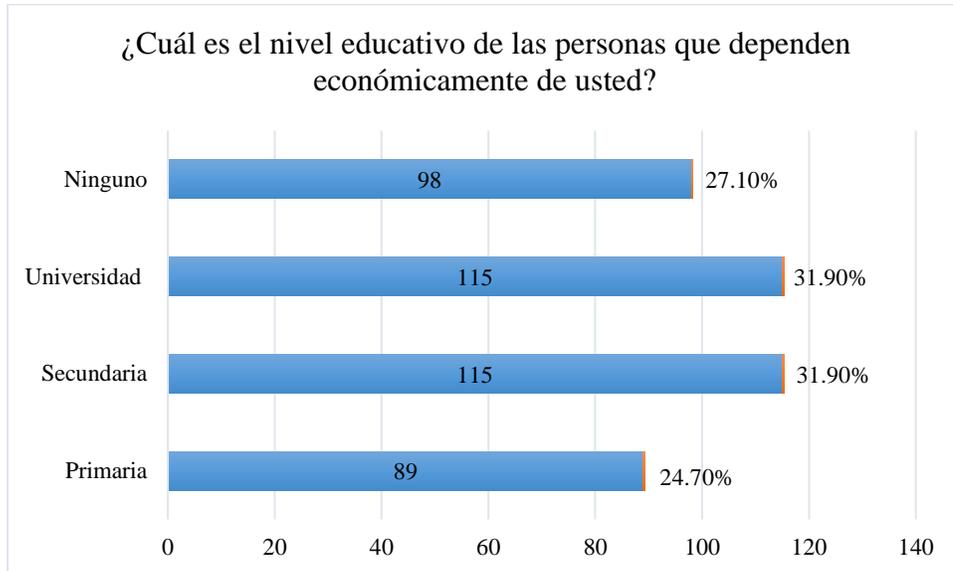


**Figura 26. Cantidad de personas que dependen económicamente del encuestado**

Fuente: Elaboración propia

Tal como se puede observar en la figura 26, el 67.10% de la PEA encuestada tiene entre 1 y 4 personas que dependen económicamente de ellos y el 4% dice tener entre 5 y 9 personas a cargo. Por otra parte, el 28.90% de los encuestados no tiene responsabilidades de mantener económicamente a ninguna persona. El 67.10% está en concordancia con los datos publicados por el Resumen ejecutivo INE, (2022) de la encuesta permanente de hogares, ya que estiman que hay 3.9 personas por hogar a nivel nacional.

Otro aspecto importante para evaluar es el nivel educativo de las personas que dependen económicamente de la PEA encuestada. Se muestran a continuación los resultados recabados tras la aplicación del instrumento de recolección.



**Figura 27. Nivel educativo de las personas que dependen económicamente del encuestado**

Fuente: Elaboración propia

La pregunta del gráfico 27 se aplicó en forma de pregunta con respuestas múltiples, es decir que la PEA podía elegir varias de las opciones presentadas. Se recibieron 115 respuestas afirmando que el nivel educativo de las personas que dependían económicamente de ellos era secundaria completa y 115 respuestas dijeron que era universidad. Hay 89 respuestas de encuestados asegurando tener personas en primaria que dependen de ellos. Por último, 98 de los encuestados afirman que las personas a su cargo no tienen ningún nivel educativo.

Una de las razones por las que la población accede a crédito informal es la situación laboral en la que se encuentran ya que, a diferencia de las instituciones financieras, los prestamistas particulares brindan créditos sin importar si el cliente labora o no. Se presenta en la siguiente figura la distribución de la muestra según su situación actual.

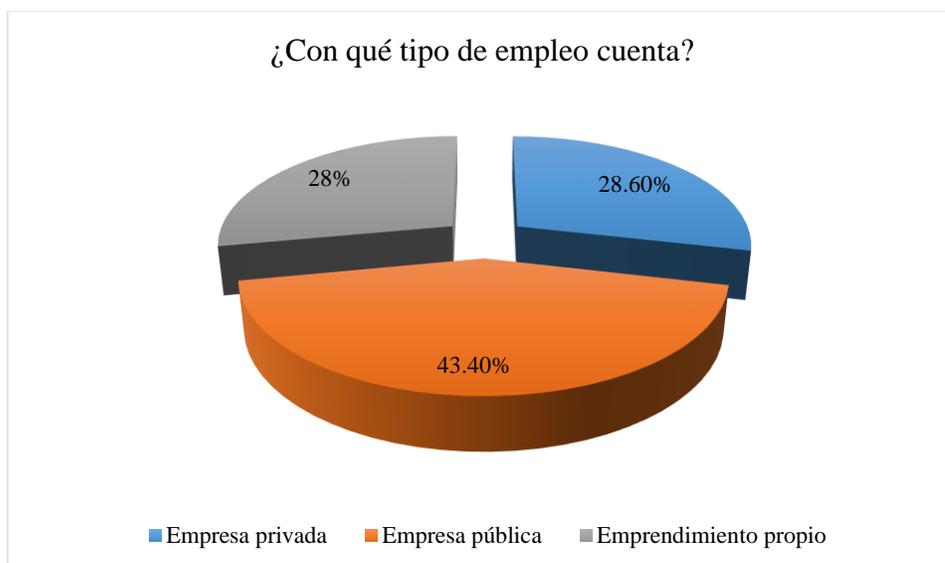


**Figura 28. Situación laboral actual**

Fuente: Elaboración propia

De las 377 personas encuestadas, el 75.60% de ellos si cuentan con un empleo y el 24.40% restante son desempleados. Uno de los problemas del mercado laboral es la falta de empleo, en las encuestas levantadas por el Resumen ejecutivo INE, (2022) los ciudadanos desempleados en el país representaban el 8.9% de la fuerza de trabajo. Esta problemática se presentaba en su mayoría en la zona urbana a raíz de que los pobladores rurales están migrando a las ciudades en busca de mejores oportunidades.

Asimismo, fue importante saber la fuente de empleo de los encuestados y para esto se muestran sus resultados en la siguiente figura:



**Figura 29. Tipo de empleo que posee**

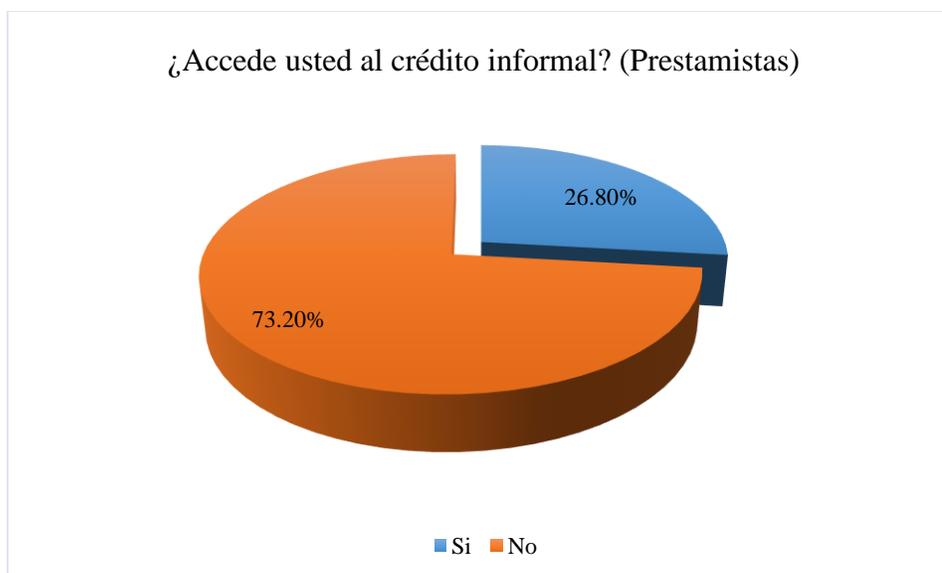
Fuente: Elaboración propia

En esta parte, correspondiente a la fuente de empleo de la población encuestada se obtuvieron como resultados que, el 43.40% son empleados de empresas públicas, el 28.60% de empresa privada y el 28% cuenta con un emprendimiento propio.

De acuerdo a los resultados obtenidos de Cifras del mercado laboral – INE, (2022), 56 de cada 100 ocupados son asalariados que tienen un patrono. En el sector público 259, 890 personas son empleadas. De igual manera 33 de cada 100 hondureños tienen un empleo propio.

En la siguiente pregunta se da a conocer los porcentajes de encuestados que acceden a crédito informal.

### **Causas del acceso al crédito informal**

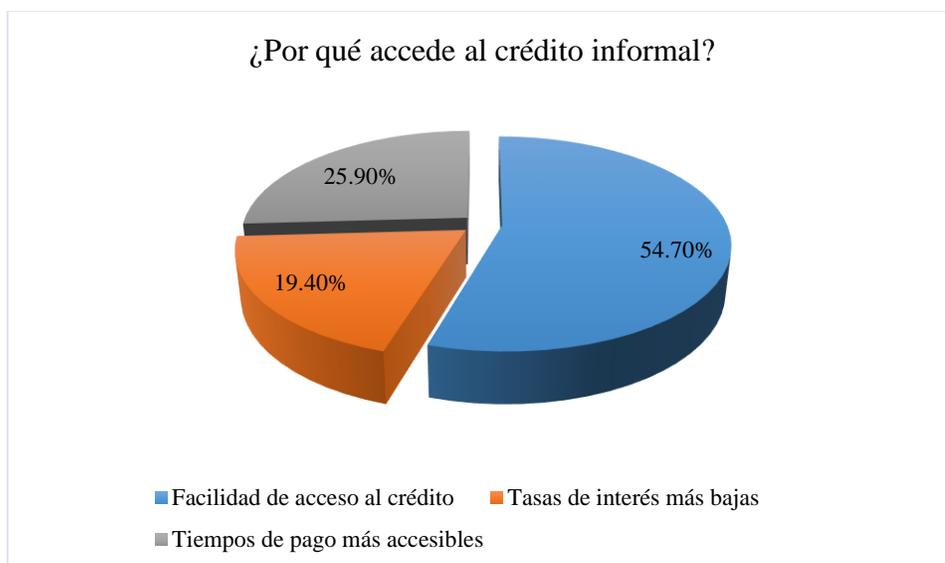


**Figura 30. Acceso al crédito informal**

Fuente: Elaboración propia

El crédito informal es una forma de financiamiento que usan las personas que no están bancarizadas y los usuarios del sistema financiero para ahorrarse los requisitos previos al otorgamiento del crédito. En cuanto a la población económicamente activa (PEA) encuestada en la ciudad de La Paz, el 73.20% no accede al crédito informal por medio de prestamistas particulares mientras que el 26.80% confirma que si accede a este tipo de créditos. En México la Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV, (2021) tras su investigación comprobó que en el año 2018 el 37% de los encuestados en área urbana accedían a crédito informal.

Se considera importante conocer las principales razones por las que la población accede a financiamientos informales, a continuación, se dan a conocer los resultados:

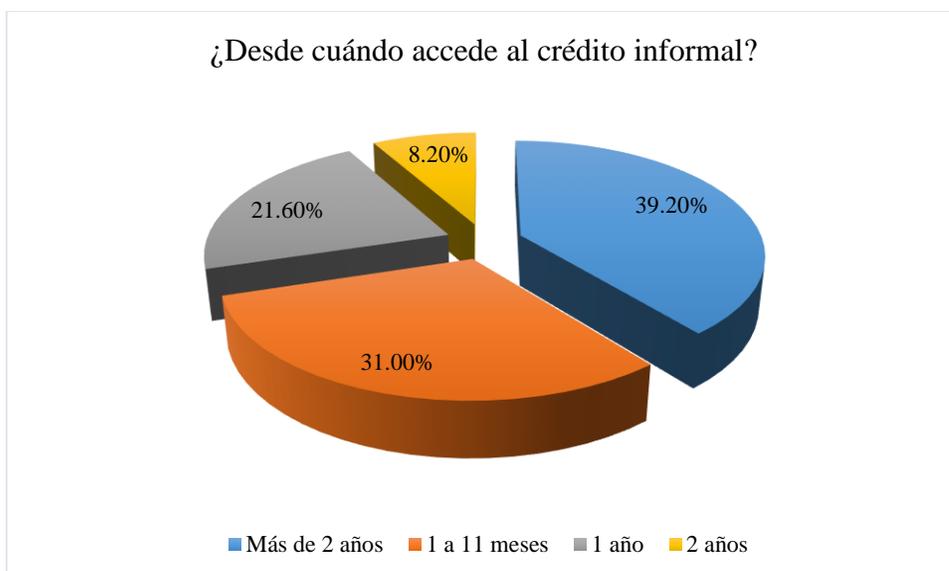


**Figura 31. Motivos por los que se accede al crédito informal**

Fuente: Elaboración propia

En su mayoría, el 54.70% de la PEA asegura que la facilidad de acceso a créditos informales es la principal razón por la que deciden tomar el financiamiento. El 19.40% considera que las tasas de interés son más bajas y el 25.90% encuestado opina que por los tiempos de pago más accesibles. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Ordóñez Castaño & Guerra Álvarez, (2014) cuando realizaron un estudio en Colombia sobre el crédito informal en el cual se menciona que para la población que no está bancarizada hay una salida “*más fácil*” de acceso más rápido, pero mucho más costosa.

Para conocer la antigüedad de tiempo que tiene la población de hacer uso de este tipo de financiamientos se consultó a la población por medio de la encuesta. En la figura mostrada a continuación se dan a conocer los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento.

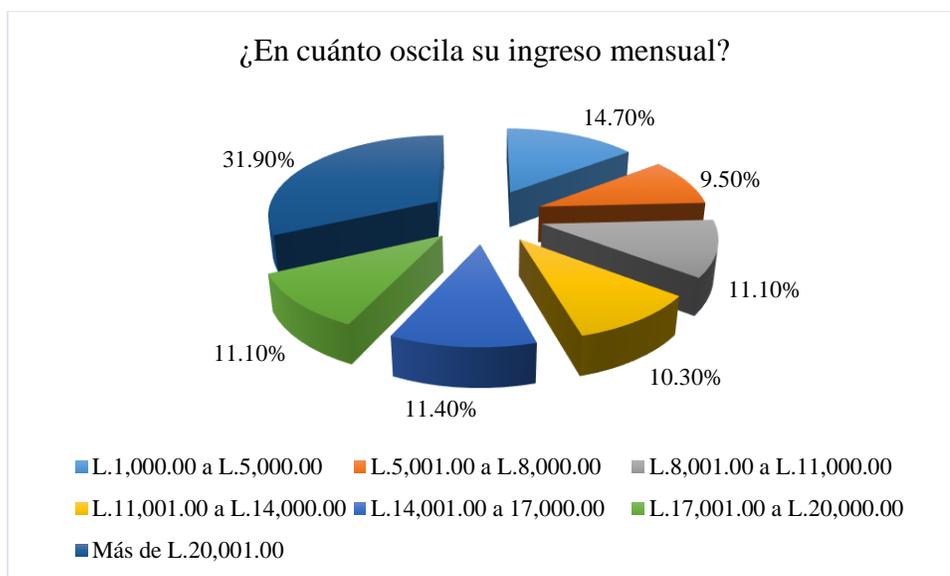


**Figura 32. Antigüedad de acceder al crédito**

Fuente: Elaboración propia

El 31% de los encuestados accede al crédito hace 1 a 11 meses, el 39.20% hace más de 2 años, el 21.60% de la PEA hace uso de estos financiamientos hace 1 año y por último el 8.20% de los encuestados tiene 2 años siendo participe de los créditos informales. En este estudio no se evaluó que el 39.20% de la población que accede a créditos hace más de dos (2) años puede ser por efectos de la pandemia del COVID-19, ya que tras la crisis económica que ésta generó hubo cierres de empresas y recortes de personal que dejaron una fuerte cantidad de desempleados. Estos porcentajes pueden servir para investigaciones a futuro sobre el impacto de la pandemia del año 2019 en el acceso a créditos informales.

Se consultó a la población objeto de interés en cuánto oscilaban sus ingresos mensuales para evaluar si esa era una de las causas de acceso al crédito informal.



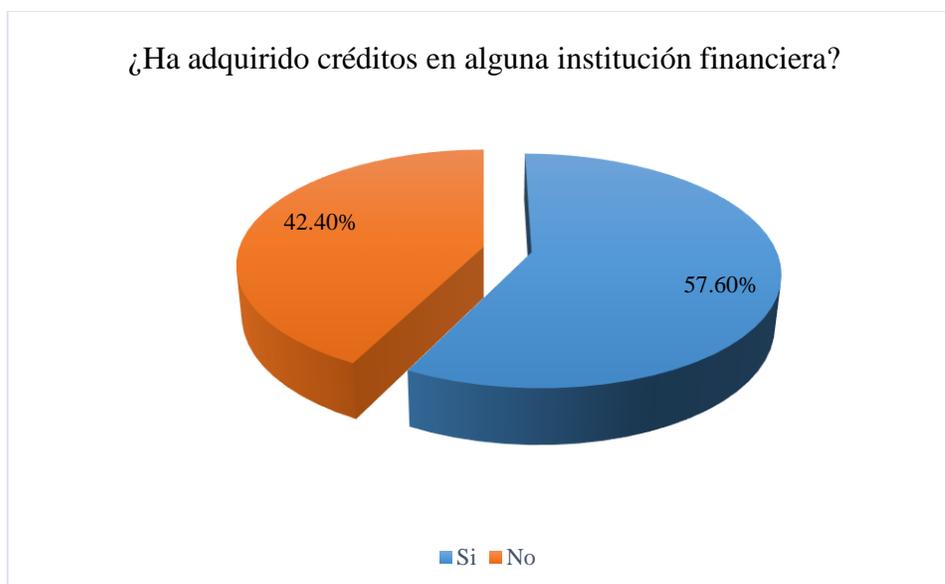
**Figura 33. Rango de ingresos mensuales**

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el gráfico, el 14.70% que es el segundo porcentaje predominante de los encuestados tiene una renta de L.1,000.00 a L.5,000.00 mensuales, el 9.50% de la PEA percibe ingresos entre L.5,001 y L.8,000.00, un 11.10% de los encuestados tiene ingresos de L.8,001.00 a L.11,000.00, el 10.30% recibe entre L.11,001.00 y L.14,000.00, el 11.40% tiene ingresos que oscilan entre L.14,001.00 a L.17,000.00. Por otra parte, el 11.10% reciben entre L.17,001.00 y L.20,000.00 quedando un 31.90% de los encuestados que afirman que sus ingresos son superiores a L.20,001.00.

Al relacionar los datos de esta figura con los obtenidos en la investigación desarrollada en Tegucigalpa por Alonzo & Diaz, (2019) se comprobó que el 38.25% de los encuestados recibía ingresos entre L.10,000.00 y L.20,000.00, porcentaje que se aproxima con los de la encuesta aplicada a la PEA de la ciudad de La Paz ya que el 32.80% tiene renta entre estos montos.

En el gráfico que se detalla a continuación se muestra la población que ha accedido a préstamos en el sector financiero formal.



**Figura 34. Encuestados que han adquirido créditos en instituciones financieras**

Fuente: Elaboración propia

En lo evidenciado tras la aplicación de encuesta a la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, se observa un porcentaje levemente mayor de encuestados que sí han adquirido créditos en el sistema financiero formal de la ciudad, este representa el 57.60% de la muestra. Quedando un 42.40% de personas que no han accedido a financiamiento por medio de instituciones formales. Haciendo una relación con los datos de la figura 30, donde el 73.20% de los encuestados afirma que no accede al crédito informal, y el 42.40% de los que sí adquieren créditos en instituciones reguladas, se obtiene un 30.80% de la PEA que no contrae crédito en el sector informal ni en el sector formal de la ciudad.

Otro factor que evaluar en esta investigación son los requisitos y garantías que las entidades financieras del sector formal solicitan a los clientes para evaluar si califica o no a los créditos.



**Figura 35. Obstáculos para acceder a créditos en instituciones financieras**

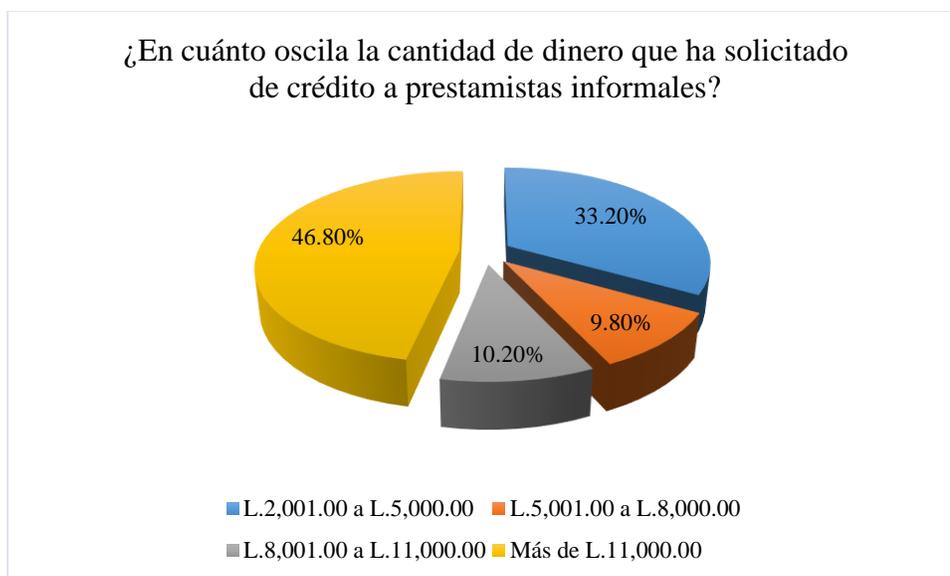
Fuente: Elaboración propia

La gran mayoría de la población encuestada afirmó que uno de los obstáculos para acceder a créditos en el sector financiero formal son los requisitos y garantías que se solicitan. En la entrevista realizada en esta investigación, al Gerente de Banco de Occidente, Miguel Mejía, dio a conocer una experiencia reciente en donde tuvo un acercamiento con un cliente de dicha institución el cual tenía una deuda con prestamistas particulares, pagando una tasa de interés del 12% semanal. A pesar de los intentos del gerente por persuadirlo a aceptar la ayuda de la institución financiera, el cliente manifestó que el banco solicitaba muchos requisitos para brindar financiamiento y que prefería seguir trabajando con crédito informal. Esta experiencia fundamenta los resultados obtenidos tras la encuesta ya que la población elige seguir trabajando con prestamistas aun sabiendo que los intereses son más altos solo por no tratar de reunir la documentación solicitada por las instituciones formales.

Finalmente hay un 14.10 % de la población que no considera que los requisitos y garantías sean un problema para acceder a créditos en instituciones del sistema financiero del país.

### **Nivel de crédito**

Dentro de los ítems considerados para el levantamiento de datos se encuentra el nivel de crédito en lempiras que la población ha solicitado de crédito informal, los resultados obtenidos se muestran a continuación en el gráfico.

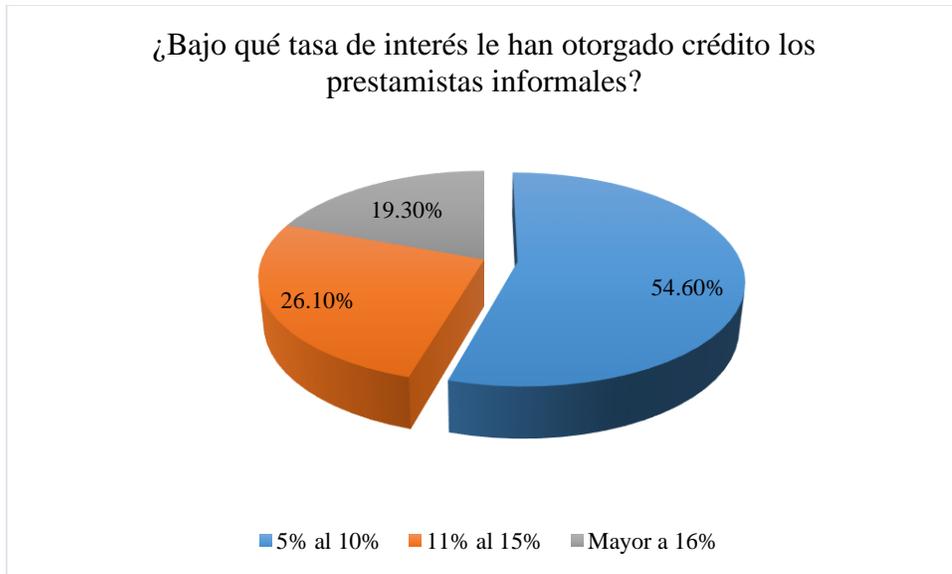


**Figura 36. Rangos de dinero que se solicitan en créditos informales**

Fuente: Elaboración propia

El mayor rango de dinero solicitado por medio de créditos informales es más de L11,00.00 y es solicitado por el 46.80% de la PEA, por otra parte, el menor rango de dinero que se les ha prestado a los encuestados oscila entre L.2,001.00 y L.5,000.00 que representa el 33.20% de la población. Finalmente, el 10.20% prefiere entre L. 8,001.00 y L.11,000.00 y un 9.80% pide entre L.5,001.0.0 y L.8,000.00 de financiamiento. Estos resultados se pueden relacionar con la figura 32, ya que se comprobó que el 35.30% de los ciudadanos encuestados tiene ingresos inferiores a L.11,001.00 y según los datos de la figura 25, el 67.10% de estos tiene entre 1 y 4 personas que sustentar económicamente. Estos datos podrían considerarse causas por las que la PEA de la ciudad de La Paz accede a este tipo de financiamiento.

Por falta de conocimientos, en muchas ocasiones las personas adquieren crédito con prestamistas particulares con la idea de que las tasas ofertadas por estos son más bajas y convenientes que las que fijan las instituciones financieras formales, por eso fue fundamental profundizar en cuánto oscilaban las tasas de interés que brindaban los prestamistas informales. Se muestran a continuación los resultados obtenidos:

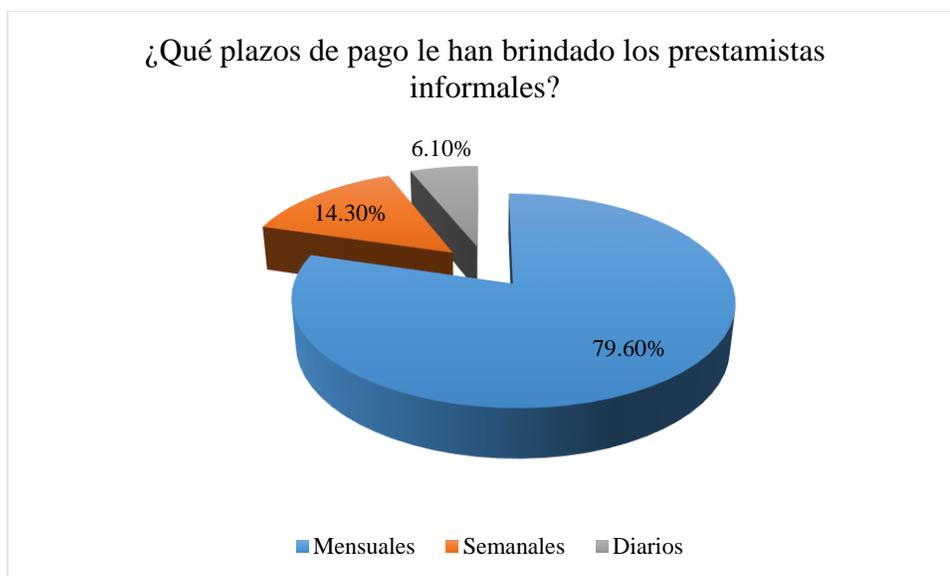


**Figura 37. Tasas de interés en créditos en el sector informal**

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos de la figura 37, los prestamistas particulares le han otorgado crédito al 54.60% de PEA de la ciudad de La Paz con una tasa entre 5 y 10%, al 26.10% con una tasa entre 11% y 15% y al 19.30% de los encuestados le han facilitado financiamiento con tasas mayores al 16%.

Otro factor fundamental fue consultar a la población los plazos de pago que les establecían los prestamistas, resultados que pueden observarse en el gráfico siguiente:

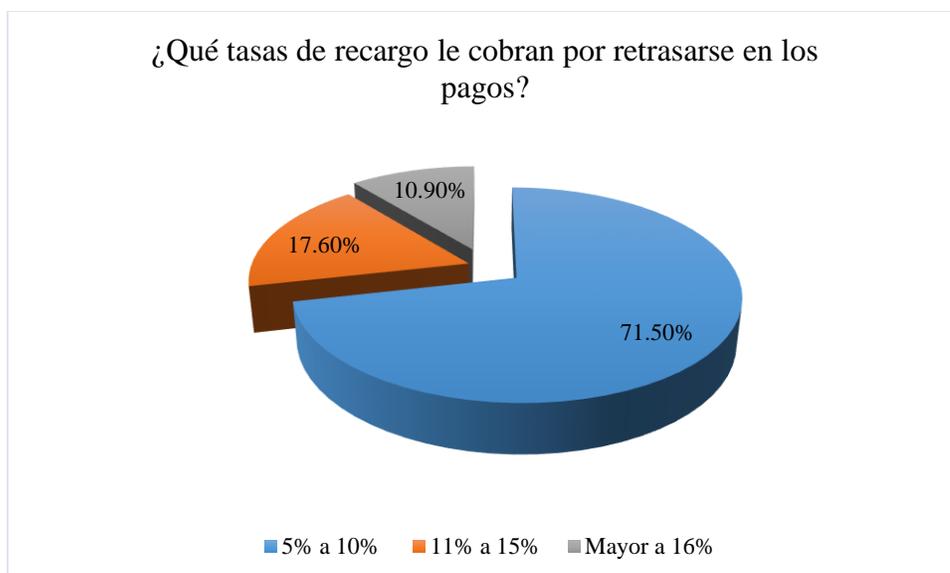


**Figura 38. Plazos de pago de créditos en el sector informal**

Fuente: Elaboración propia

En su mayoría, el 79.60% de los encuestados aseguran que el plazo para realizar los pagos a los prestamistas informales es mensual, un 14.30% afirmó que los pagos eran semanales y un 6.10% pagaba su crédito a diario. El segmento que abarca el 20.40% de la población, puede relacionarse con el mecanismo de acceso a crédito informal que predomina en el sector donde se encuentra el mercado municipal de la ciudad de La Paz y sus alrededores, a este financiamiento se le conoce popularmente como “diaria”, lo que es considerado usura ya que se aprovechan de la falta de conocimiento y la necesidad de los ciudadanos para fijar estas condiciones de pago. Resultados como este reflejan que es necesario que haya educación financiera en la población de la ciudad.

“Existen tasas de interés informales, las mismas que tienen un porcentaje mucho mayor que al hacerlo formalmente, y de esto salen beneficiados los prestamistas que no actúan bajo la ley, ya que obtienen grandes ganancias por dichos préstamos informales”. Ochoa-González et al., (2016) Esas ganancias también se deben a que cobran tasas de recargo si los clientes se atrasan con los pagos, se encuestó en esta investigación que porcentajes de recargo le cobraban a la muestra de la PEA de La Paz, lo que se refleja en la figura expuesta a continuación.

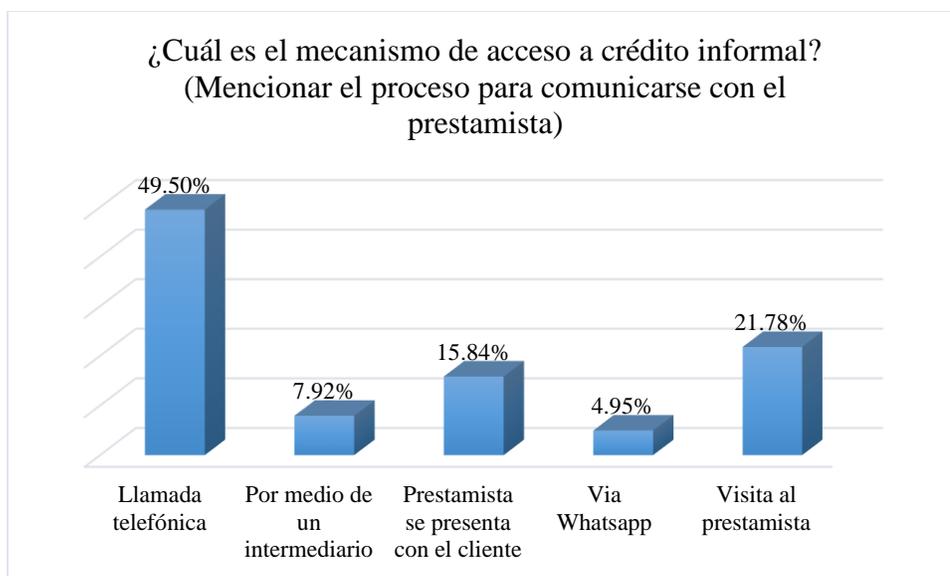


**Figura 39. Tasas de recargo por retrasos en pagos de créditos informales**

Fuente: Elaboración propia

El 71.50% de los encuestados, que representan la mayoría de la muestra, han asegurado que si se retrasan con los pagos les cobran entre 5 y 10% de recargo, al 17.60% le cobran entre 11 y 15% y finalmente al 10.90% de la población se le aplica intereses por retraso de pago arriba del 16% del monto de crédito solicitado.

Es importante conocer el mecanismo para acceder a financiamiento con prestamistas informales y evaluar cómo operan estos, se muestran los resultados tras la encuesta.



**Figura 40. Mecanismo de acceso a crédito informal**

Fuente: Elaboración propia

El 49.50% de las respuestas expresa que el mecanismo para poder adquirir el crédito comienza con una llamada telefónica al prestamista para hacer la solicitud del financiamiento y dar a conocer el monto y es en base a esa cantidad de dinero que los prestamistas fijan las tasas de interés, plazos de pago, recargos por retrasos en pago y demás condiciones expuestas para poder desembolsar el dinero. Otro mecanismo es presentarse personalmente y hacerle una visita al prestamista para tratar condiciones del crédito. El tercer método de crédito informal que representa un 15.84% es bastante común en comerciantes informales que laboran en el mercado de la ciudad y es que, a diferencia de los anteriores, es el prestamista quien se hace presente donde los clientes para ofrecer el financiamiento. Otra modalidad que expresaron los encuestados fue por medio de un intermediario como familiares o amigos que les servían como puente para contactarse con los prestamistas, este con un 7.92%. Y finalmente el ultimo mecanismo fue vía WhatsApp con un 4.95%, similar al mecanismo de llamada telefónica ya que se contactan los prestatarios por medio de dispositivos móviles.

Para conocer más a detalle el mecanismo para adquirir créditos informales, se le consultó a los encuestados si tenían un intermediario para contactarse con el prestamista, estos afirmaron lo siguiente:



**Figura 41. Existencia de intermediarios para contactarse con los prestamistas**

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura 41, el 62.80% de la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de La Paz no tienen ningún intermediario para contactarse con los prestamistas, dato que puede relacionarse con los datos de la figura 32 donde muestra que el 39.20% encuestado tiene más de dos (2) años de acceder a créditos informales, es decir que ya conocen a los prestamistas por lo que no tienen necesidad de apoyarse en un intermediario. El 37.20% contestó que si tienen intermediarios para contactar a los prestamistas informales.

Dando seguimiento a conocer si los prestatarios tienen intermediarios para solicitar los créditos, se les consultó quién les servía como puente de contacto, dando los siguientes resultados:



**Figura 42. Intermediarios para contactarse con los prestamistas**

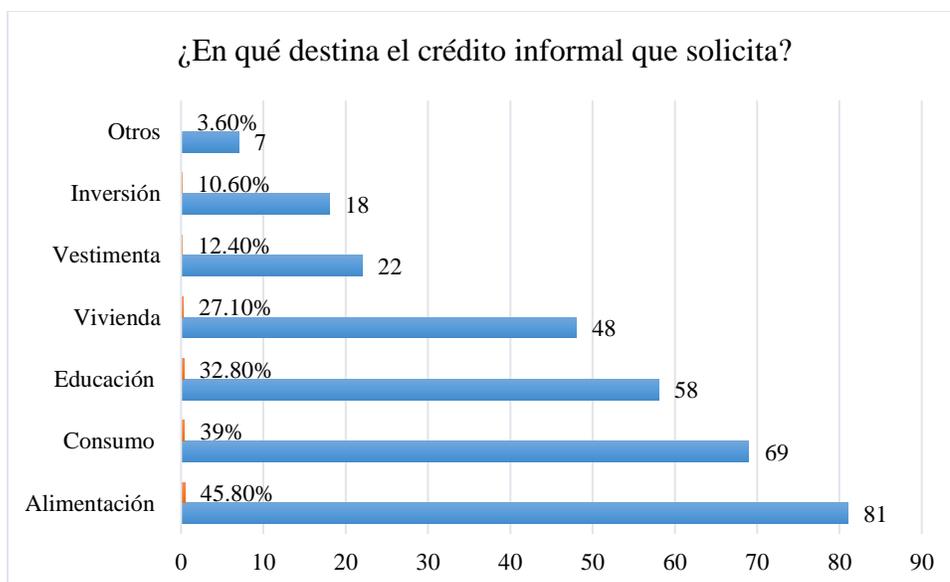
Fuente: Elaboración propia

De la figura precedente, el 31.80% aseguró que tiene como intermediario a un familiar, el 31% a un conocido y en representando la mayoría de encuestados, el 37.20% que tiene como intermediario a un conocido.

Es importante conocer en qué se destinan los fondos solicitados a prestamistas informales, por lo tanto, se incluyó la pregunta en el instrumento de recolección y se evidencian los siguientes resultados:

El último ítem evaluado dentro de la variable crédito informal es el uso que se le da al crédito solicitado a prestamistas informales para conocer las necesidades de la PEA. Los datos obtenidos por medio de la aplicación de la técnica encuesta son los siguientes.

### **Uso del crédito**



**Figura 43. Destino del crédito informal**

Fuente: Elaboración propia

El gráfico que se muestra en la figura precedente corresponde a los datos recabados tras la aplicación de la pregunta 40 la cual era de selección múltiple ya que la PEA de la ciudad de La Paz podía elegir varias de las opciones brindadas y añadir su propia respuesta. El orden de prioridades en lo que destinan el crédito los encuestados es alimentación con 81 respuestas, consumo con 69, educación que tuvo 58, vivienda con 48 aciertos, vestimenta con 22, inversión con 18 respuestas y finalmente la población añadió que destinaba su dinero en salud, medicamentos, servicios públicos, entre otros.

Las preferencias de los encuestados en esta investigación se relacionan con las del estudio de Galvis Parada, (2019) realizado en Pamplona, Colombia donde se encuestaba la población objeto de interés y al consultar en qué destinaban el crédito informal estos contestaban que el uso que se le daba era en inversión, vivienda, educación y recreación, ítems que concuerdan con los de la presente investigación.

#### **4.3 RESULTADO Y ANÁLISIS DE TÉCNICAS CUALITATIVAS**

A diferencia de la sección anterior, esta se desarrollada desde el punto de vista cualitativo mediante aplicación de entrevista de profundidad, utilizando como instrumento la cédula de entrevista de tipo estructurada. Se muestran a continuación los resultados.

**Tabla 10. Encuesta estructurada aplicada a gerentes de Instituciones Financieras de la ciudad de La Paz**

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
¿Qué productos y servicios financieros ofertan?	La cooperativa tiene un amplio abanico de productos entre los que se encuentran productos de ahorro como ser cuenta principal de aportaciones y cuenta de ahorro retirable, Certificados de depósitos a plazo, cuentas en dólares. Entre los productos de crédito se encuentran préstamos de vivienda, préstamo de consumo, préstamos para vehículo, préstamos para emprendimiento. Entre los servicios que brindamos están las tarjetas de débito, el retiro de remesas y los giros de dinero.	El banco le brinda a la población varios productos y servicios como ser préstamos, cuentas de ahorro, tarjetas de débito, casas remecedoras, entre otros de los tantos que se ponen a disposición y que se adaptan a las necesidades de cada individuo.	Banco Atlántida ofrece un amplio paquete de productos y servicios como fondos de pensiones, créditos, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, Leasing Atlántida, certificados de depósitos, ofrecemos banca en línea, retiro de remesas, entre otros.	Dentro de los productos que se manejan está la parte activa y la parte pasiva, se brindan créditos para negocios en el sector micro y mediana empresa, créditos de consumo, también se ofertan cuentas de ahorro, POS, agentes Banrural,	A través de la información financiera recabada tras las entrevistas, se ha podido observar y analizar que todas las instituciones brindan los mismos productos y servicios principales, y marcan su diferencia con ventajas competitivas como tasas de interés, accesibilidad en cuanto a pagos, etc. En la entrevista aplicada por el investigador Flores, (2023) a directivos de Banco Atlántida y Bac Credomatic estos respondieron que los productos y servicios que brindaban a sus clientes eran en su mayoría los mismos que se ofertan en la ciudad de La Paz. Esto da como resultado una homologación en cuanto a los productos y servicios principales de las instituciones financieras.

Continuación de la Tabla 10

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
¿Cuáles son los productos y servicios que más demanda la población de la ciudad de La Paz?	El producto más demandado es el préstamo de consumo y el préstamo de vivienda y cuentas de aportaciones o ahorros. Y el servicio más demandado son las tarjetas de débito y los giros.	En la ciudad el producto que más se demanda es el préstamo y tarjetas de débito que circulan bastante en la población.	Las cuentas de ahorro y los créditos de consumo, esos son los que se mueven más aquí en La Paz.	Sin duda alguna se demandan los créditos para negocio de consumo, y las cuentas de ahorro que hacen sus depósitos y también los seguros de vida.	Al analizar las respuestas, se observó una clara necesidad de financiamiento en la población, ya que todos los entrevistados manifestaron que el crédito de consumo es el producto que mayormente solicitan los clientes. Asimismo, afirmaron que las cuentas de ahorro son uno de los productos que más demandan los paceños. Según los datos compartidos por CNBS, (2022) se ha establecido que la cantidad mínima para aperturar una cuenta de ahorros en instituciones financieras reguladas por la misma, es de 10 lempiras, esto con el fin de simplificar la apertura de estas. También se ha evidenciado que, en relación con la respuesta del gerente de Banco Occidente, hay un total de 6,133,167 personas con tarjetas de débito, cantidad que incrementó en un 15.34% en relación con el año anterior.

Continuación de la Tabla 10

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
¿Considera que ofrecen tasas de interés competitivas que le permitan a la población acceder a créditos en la institución?	Totalmente, considerando que los préstamos se otorgan con fondos propios de la cooperativa y no con fondos de gobierno. En préstamos de consumo se manejan tasas mucho más bajas que en los bancos. Y en general son tasas accesibles para la población.	Si, totalmente. Siempre se hace un estudio de mercado de cómo está la situación financiera en la ciudad y de acuerdo a esa negociación se van ofertando las tasas a la población según la necesidad de cada uno de ellos.	Si ofrecemos buenas tasas, nos posicionamos bien en el mercado, el banco creó una estrategia con el fin de incentivar el récord crediticio que consiste en que al cliente que va mostrando un buen récord crediticio se le van ofreciendo mejores tasas de interés, y eso se hace con el propósito de motivar para que los clientes puedan mejorar su cultura de pago y no atrasarse con los pagos y no caer en central de riesgo.	Si, como usted sabe los clientes ahora hacen evaluaciones de las tasas de interés, y nosotros tratamos siempre de manejar tasas competitivas y accesibles para la población. Si no tuviéramos buenas tasas, no tendríamos la cartera de cliente que actualmente estamos manejando	Desde el punto de vista de los gerentes las tasas de interés que manejan en las instituciones financieras son competitivas. Según el informe del Promedio Ponderado Mensual en Moneda Nacional, (2023) del BCH a marzo del mismo año la tasa activa para préstamos era de 14.18%. Este informe muestra una baja en las tasas de interés de los últimos años hasta la fecha de marzo 2023.

Continuación de la Tabla 10

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
¿Cuál o cuáles considera que son las mayores barreras para alcanzar los objetivos de la inclusión financiera?	Una de las mayores barreras en la población de la ciudad de La Paz es que no se tienen suficientes conocimientos en materia de finanzas, y también la desinformación ya que por falta de conocimiento las personas no adquieren productos que brinda la cooperativa y que son más beneficiosos para ellos. Otra barrera es la falta de cultura de pago en buros de crédito ya que la población adquiere créditos en su mayoría comerciales y no tienen capacidad de pago y generan un score crediticio negativo.	Considero que una barrera para que la población pueda usar los servicios financieros es que vienen arrastrando un mal récord crediticio y eso les impide en muchas ocasiones poder optar a un crédito en el banco porque tienen un historial de mal pagador, y eso representa un punto en su contra.	Sin duda alguna, desde mi experiencia en la banca y como gerente de esta sucursal, uno de los mayores motivos por los que no se logran los objetivos de la inclusión financiera es la falta de cultura y educación financiera en la población.	Hay varios factores que afectan la inclusión financiera y uno de los más relevantes es el score crediticio que han afectado por faltas de pago en casas comerciales en su mayoría.	A criterio de los entrevistados, las mayores barreras para alcanzar la inclusión financiera son el mal récord crediticio que arrastra la población debido al poco compromiso con los pagos y la falta de cultura y educación financiera que los condiciona a buscar fuentes de financiamiento en el sector informal.

Continuación de la Tabla 10

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
¿Cuáles considera que son los efectos de lograr una mayor inclusión financiera?	Considero que si las personas tuvieran una buena educación financiera harían usos correctos de los productos y servicios ofertados, eso los haría financieramente solventes y no se verían los casos de personas en central de riesgo por mala administración del dinero.	Que la población podría invertir su dinero mejor y no solo destinarlo en consumo. Se mejorarían las condiciones de vida de las personas.	Una mayor inclusión financiera abriría más oportunidades, se ofertarían mejores tasas de interés para los clientes, se tomarían decisiones sensatas en cuanto al manejo del dinero, habría un mayor crecimiento económico.	Según mi experiencia de varios años laborando con la banca, considero que si se logra abarcar una buena inclusión financiera las condiciones de vida de las personas van a cambiar, ya que las finanzas son la base, son el fundamento de lo que va ser la vida de una persona.	Los entrevistados comparten el pensamiento de que si existiera inclusión financiera en la ciudad de La Paz, la población mejoraría su economía logrando estabilidad financiera, lo que se traduciría en mejores condiciones para tener una vida digna y por ende sería notorio un crecimiento económico en la ciudad.

Continuación de la Tabla 10

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
Como parte del sistema bancario nacional, ¿brindan charlas, cursos o diplomados sobre educación financiera a la población?	<p>Si, la cooperativa en su compromiso con la población brinda charlas de educación financiera. Como apoyo y fomento de la educación financiera, la cooperativa creo un programa llamado Taulabé Emprende que es un crédito a los emprendedores y de la mano de este programa va de la mano de talleres y charlas de Educación Financiera. También brindamos charlas cada 2 o 3 meses a los niños en escuelas de la ciudad de La Paz, esto con apoyo de maestros afiliados a la cooperativa.</p>	<p>Si, el banco brinda a los ciudadanos cada vez que se presentan a las instalaciones, volantes con información sobre educación financiera. Al igual se les da una charla de educación financiera a los clientes que van a recibir un crédito, y también a aquellos que solicitan préstamos para inversión, el banco les da asesoría financiera y los fondos se van desembolsando según se avance con la capacitación.</p>	<p>Si, se imparten charlas únicamente cuando lo solicitan. Hay empresas clientes del banco con un buen número de empleados que nos piden apoyo con charlas sobre información financiera como manejo del dinero, ahorro, créditos, por ejemplo, la Academia Nacional de Policías solicita charlas sobre educación financiera cada vez que van a tener una nueva generación de policías, y así se dan según los clientes las soliciten, sin costo alguno. De igual manera cuando se otorga un crédito, los oficiales se encargan de brindar una asesoría sobre el manejo de dinero.</p>	<p>Si, hay un evento que el banco ofrece que se llama señora cuenta, y se habla sobre educación financiera, y hay 2 eventos programadas para este año.</p>	<p>Tras el análisis y comparación de las actividades que brindan las instituciones financieras para fomentar y mejorar la rama de educación financiera, se ha concluido que hay poco compromiso de parte de los bancos de la ciudad, por otra parte, la entidad más comprometida con ofrecer charlas y programas sobre Educación Financiera es Cooperativa Taulabé, que, con el objetivo de atacar el problema de raíz, brinda charlas sobre educación financiera a niños de escuelas de la ciudad. Las instituciones podrían aprovechar las actividades que la CNBS organiza sobre educación financiera y en conjunto brindar información a los usuarios para que mejoren sus conocimientos.</p>

Continuación de la Tabla 10

Pregunta	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Respuesta del entrevistado	Análisis del investigador
	Cooperativa Taulabé	Banco de Occidente	Banco Atlántida	Banrural	
¿Cuándo fue la última actividad de educación financiera que se brindó en beneficio de los ciudadanos?	La última charla fue en enero brindada a la población en general de La Paz, no solo a los afiliados, en esta charla se trataron puntos como educación financiera, cultura de pagos, ingresos, gastos, como manejar los gastos y el tema del presupuesto que es muy importante. Y cada vez que un afiliado solicita crédito se le da una pequeña charla de educación financiera, con el objetivo de que se haga un manejo correcto del efectivo.	Volantes sobre información financiera que se les brindan a los clientes cuando se presentan en las instalaciones.	Se impartió hace 2 semanas la última charla sobre Educación financiera-	El año pasado se llevó a cabo el evento con el objetivo de instruir a la población sobre temas financieros.	La actividad brindada sobre Educación Financiera más reciente fue la impartida por el gerente de Banco Atlántida a estudiantes de la Academia Nacional de Policía. No obstante, el análisis lleva a concluir que la institución más comprometida con fomentar la educación financiera en la población es Cooperativa Taulabé.

Fuente: Elaboración propia con datos recabados tras las entrevistas aplicadas a Gerentes de las instituciones financieras de la ciudad de La Paz.

#### 4.4 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

Para determinar si la distribución de los datos es normal o no, se aplicó la prueba de normalidad y se fijó que se usaría la prueba de Kolmogorov Smirnov. La hipótesis alterna para la aplicación de la prueba de normalidad es la existencia de relación entre el nivel de educación financiera de la población económicamente activa de la ciudad de La Paz y el uso de productos financieros.

**Tabla 11. Prueba de normalidad**

<b>Pruebas de normalidad</b>			
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
¿Cómo considera su nivel de conocimientos en temas financieros?	0.264	377	0.000
¿Con que frecuencia usa los productos y servicios del sistema financiero?	0.322	377	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 11 de prueba de normalidad, se puede observar que el Gl es 377, al ser mayor a 50 se utiliza la prueba de Kolmogorov–Smirnov. Se muestra que  $p < 0.05$  lo cual determina que la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se usa la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado.

“La prueba de hipótesis determina si la hipótesis es congruente con los datos de la muestra” (Hernández Sampieri et al., 2010)

El alcance de la investigación al ser de tipo correlacional conllevó al planteamiento de hipótesis las cuales se probarán con los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento de recolección utilizado que fue el cuestionario. Se procedió a medir la relación entre las variables en estudio, utilizando la prueba estadística no paramétrica de Chi Cuadrado, que según Hernández

Sampieri et al., (2010) es una “prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas”.

Con la finalidad de conocer si existía alguna relación entre el nivel educativo financiero y el uso de productos financieros por parte de la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, fue necesario calcular la correlación entre las variables para poder comprobar la hipótesis de investigación, se utilizará un nivel de confianza del 95% y una significancia estadística del 5%.

**Ha:** Existe relación entre el nivel educativo financiero de la PEA de la ciudad de La Paz y el uso de productos financieros.

**Ho:** No existe relación entre el nivel educativo financiero de la PEA de la ciudad de La Paz y el uso de productos financieros.

**Tabla 12. Correlación entre nivel educativo financiero y uso de productos financieros**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,795 <sup>a</sup>	8	0.005
Razón de verosimilitud	20.880	8	0.007
Asociación lineal por lineal	4.533	1	0.033
N de casos válidos	377		
a. 1 casillas (6,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,76.			

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa en la tabla 9, el valor de Chi cuadrado es de 21,795 y este es significativo ya que el valor de valor crítico (14.06) es menor que el valor de Chi cuadrado. Además, la significancia bilateral es de 0.005, por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, que, si existe relación entre las variables nivel educativo financiero y uso de productos financieros.

Este resultado demuestra que mientras mejores son los niveles educativos financieros, hay un menor uso de los productos financieros. Esto podría justificarse ya que mientras más conocimientos en materia financiera posee la población, hace un mejor uso de los recursos, puede presupuestar sus gastos, la posibilidad de solicitar créditos o tarjetas de crédito se manejaría de una forma más adecuada. Por lo tanto, es necesario que la población económicamente activa de la ciudad de La Paz pueda fortalecer su nivel educativo financiero para que pueda hacer un correcto uso de su dinero y pueda tener unas finanzas personales saludables.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Partiendo de las preguntas y objetivos de investigación y tomando como fundamentos los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

### **5.1. CONCLUSIONES**

Dando respuesta al objetivo específico 1 de la investigación y de acuerdo con los resultados obtenidos tras la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado la cual fue calculada con el apoyo de la herramienta SPSS, se logró evidenciar que sí existe una relación entre el nivel educativo financiero de la población económicamente activa de la ciudad de La Paz y el uso de productos financieros ya que la significancia bilateral es  $\leq 0.05$ . Se afirma que, si aumenta el nivel educativo financiero el usuario hace un uso consiente, correcto y adecuado de productos financieros, de los encuestados hay un 33.4% que posee un nivel educativo financiero entre bueno y muy bueno. La población de La Paz al tener conocimientos financieros básicos en ahorro y presupuesto y hacer uso de estos, hace un uso inteligente de productos financieros como créditos y tarjetas de crédito ya que hay un control financiero, no obstante, es necesario trabajar en el 18.80% de la población que cuenta con niveles malos y muy malos en cuanto a educación financiera. En conclusión, la educación financiera contribuye a fomentar la inclusión financiera y permitir que las personas puedan tomar buenas decisiones desde el punto de vista financiero.

Respondiendo al objetivo específico 2, según los resultados obtenidos en la ciudad de La Paz el producto que más demanda la PEA son las cuentas de ahorro con un 72.70%, este va seguido de las tarjetas de crédito con un porcentaje de 15.40% y préstamos personales o de consumo que representan el 9.5%. Adicional a esto, se ha evidenciado que el 75.30% posee el hábito del ahorro y el 54.4% destina entre 10 y 15% de sus ingresos a este, resultado de la existencia de una cultura de ahorro. Por lo que se concluyó que la población no hace un mal uso de los productos que ofertan las instituciones del sistema financiero formal, pero se considera necesario dar apoyo a la población que tiene debilidad en cuanto a educación e inclusión financiera. Es así como se comprueba que la educación financiera ayuda a mejorar las decisiones de ahorro y financiamiento, y, por ende, contribuir a la estabilidad económica de cada persona.

En el mercado económico de la ciudad de La Paz, el crédito informal se posiciona en un 26.80% del cual hay un 39.2% que accede a este tipo de financiamiento hace más de dos (2) años.

Respondiendo el objetivo específico 3, al analizar los motivos que conllevan a recurrir al crédito informal por parte de la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, quedó al descubierto que para el 54.7% la facilidad para acceder a créditos informales es la principal razón por la que deciden hacer uso de este financiamiento en vista de que los requisitos para otorgar préstamos en instituciones financieras resultan en muchas ocasiones engorrosos, siendo normalmente la única garantía para un préstamo por medio de particulares, la copia de la tarjeta de identidad. Es lamentable el acceso a estos créditos sin tomar en cuenta las altas tasas de interés cobradas, los plazos de pago y lo más importante, el riesgo al que exponen sus vidas tras reprimendas de los prestamistas por falta de pago. Queda demostrado que la educación e inclusión financiera facilitan el acceso a créditos en instituciones del sistema financiero nacional, proporcionando más seguridad y hasta una adecuada orientación en cuanto al destino este.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Como recomendación a la conclusión 1, se propone establecer un programa de educación financiera con ayuda de las instituciones financieras e instituciones educativas de la ciudad para implementar charlas y cursos que contribuyan a que la población pueda mejorar sus niveles de conocimientos financieros y por ende hacer un mejor uso de sus recursos y poder hacer planificaciones financieras para lograr tener unas finanzas saludables.

Tras el considerable porcentaje de la población que accede a medios de financiamiento en instituciones del sistema financiero regulado y como recomendación a la conclusión 2 de la investigación, se propone que las instituciones financieras brinden información adecuada por medio de brochures o manuales que contengan información clara sobre fechas de corte, fechas de pago, tasas de recargo, tasas de interés, y demás detalles que conlleva la adquisición de financiamiento, esto con el objetivo de generar una buena cultura de pago enfocada en el endeudamiento responsable. Asimismo, se recomienda que las instituciones financieras promuevan otros productos como ser seguros de vida, seguros contra accidentes, fondos de pensiones, entre otros.

Como recomendación a la conclusión 3 de la investigación, se propone profundizar en una investigación donde sea posible determinar la cantidad de personas no bancarizadas que pertenecen al sector informal de la economía.

En respuesta al objetivo específico 4 de la investigación, se recomienda unir esfuerzos en

la ciudad de La Paz para que con ayuda de la Cámara de comercio e industrias de La Paz (CCILP), instituciones financieras formales y la Alcaldía Municipal se cree un programa de educación financiera orientado en dar apoyo en materia financiera al sector informal de la economía y lograr que tengan los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos financieros que les permitan bancarizarse y hacer adecuadas tomas de decisiones financieras.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

Tras la investigación realizada y obtener los resultados reflejados en el capítulo 4, se expone en esta sección la propuesta de aplicabilidad que pueda dar solución a la problemática relacionada a la falta de educación e inclusión financiera en la PEA de la ciudad de La Paz.

Se presenta a la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz una propuesta factible que puede desarrollarse a corto plazo, misma que considera costos monetarios aceptables para facilitar su aplicación. Esta propuesta está enfocada en dar apoyo para que la población mejore sus conocimientos en materia de educación financiera.

### **6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Manual Para Una Buena Gestión Financiera

### **6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Tal como lo menciona la CNBS, (2022) la calidad de vida de las personas está relacionada con los buenos hábitos financieros que les permiten tomar decisiones financieras adecuadas y enfocadas en favor de lograr una estabilidad económica. La educación financiera es considerada una herramienta eficaz y uno de los pilares claves para hacer un buen uso de los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras.

Esta investigación refleja que la mayoría de la población económicamente activa (PEA) de la ciudad de La Paz tiene conocimiento de términos financieros básicos e indispensables como ser el de educación financiera, donde el 89.70% afirma conocer su significado, no obstante, hay un 11.30% que desconoce estos términos y en quienes se enfoca principalmente esta propuesta de aplicabilidad. Un 4.80% no comprende los términos ahorro, crédito y presupuesto, cifras desalentadoras ya que reflejan que no hay conocimiento de la población en términos tan importantes para la vida financiera.

El hábito del ahorro necesita ser fortalecido ya que un 24.70% de la población no destina ningún porcentaje de sus ingresos al ahorro, lo que deja a estas personas en riesgo de no poder hacer frente a imprevistos futuros ya que no cuentan con una cantidad de dinero destinada a cubrir emergencias.

En cuanto a nivel de conocimientos en temas financieros el 47.70% tiene un nivel neutral, y el 18.80% se encuentra con niveles de conocimiento malos y muy malos. En contraste con el párrafo anterior, se muestra que, a pesar de que una considerable parte de la población objeto de interés afirma conocer términos financieros básicos, la mayoría de la esta necesita fortalecer dichos niveles.

El acceso a crédito informal se manifiesta en un 26.80%, donde el 39.20% de la población hace uso de estos financiamientos con más de dos (2) años de antigüedad.

Esta propuesta de Manual de Gestión Financiera pretende ser una ayuda mediante la cual se le muestre a las personas conceptos básicos y habilidades financieras enfocadas en un eficiente uso de los productos y servicios financieros y en mejorar el nivel de conocimientos en temas financieros. Se considera que poseer una buena educación financiera es desarrollar una relación sana con los recursos obtenidos y los ofertados por las instituciones financieras reguladas del país.

### **6.3. ALCANCE DE LA PROPUESTA**

La propuesta que se desarrolla es un “Manual Para Una Buena Gestión Financiera”, el cual va dirigido para la capacitación de la población de la ciudad de La Paz.

#### **6.3.1. OBJETIVO GENERAL DE LA IMPLEMENTACIÓN**

Generar una propuesta que sirva de mejora para que la población de la ciudad de La Paz pueda educarse financieramente y mejorar el control de sus finanzas, por medio de un manual para la buena gestión financiera.

#### **6.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA IMPLEMENTACIÓN**

1. Proporcionar un manual para promover la educación financiera en la población por medio de conceptos y herramientas financieras que les faciliten la adecuada toma de decisiones en favor de un buen manejo de sus finanzas.

2. Desarrollar una sección donde se eduque a la población por medio de definiciones y ejemplos aplicados de instrumentos financieros que sirven para llevar una adecuada planificación financiera.

3. Compartir consejos financieros, como apoyo para el buen uso de los productos financieros y, asimismo, lograr la gestión adecuada de los recursos financieros.

4. Hacer conciencia del riesgo incurrido al acceder a créditos informales.

### 6.3.3. BENEFICIADOS DE LA PROPUESTA

Los beneficiados tras la aplicación de la propuesta son la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz y las Instituciones financieras que operan en la ciudad.

## 6.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### 6.4.1. DESCRIPCIÓN

El *Manual Para Una Buena Gestión Financiera* se plantea como un instrumento que permite a quien lo posea un mejor su nivel educativo financiero, así como conocer un amplio abanico de conceptos financieros básicos que le serán de mucha ayuda para el manejo de sus finanzas, tema que está presente en el día a día y también herramientas que podrán emplear en favor de fortalecer los conceptos financieros. Propuesta que se fundamenta en los resultados evidenciados en el capítulo IV de esta investigación dado que la población necesita tener una adecuada educación financiera.

Dentro del manual se proponen cuatro (4) secciones que consideran aspectos fundamentales para abarcar el objetivo con el cual se desarrolló la propuesta. El contenido de este pretende mitigar la falta de educación financiera en la población y que puedan hacer una buena gestión de sus finanzas.

Expuesto lo anterior, se plantean las secciones que conforman el manual y que buscan ayudar a lograr una buena gestión de los recursos financieros.



**Tabla 13. Descripción y desarrollo del Manual Para Una Buena Gestión Financiera**

Manual para la buena gestión financiera		
Sección	¿Qué se va desarrollar?	¿Cómo desarrollarlo?
<b>Sección 1 Educación Financiera Su importancia y buenas prácticas</b>	Se promueve en el lector la importancia de conocer qué es y para qué sirve la educación financiera y las buenas prácticas que esta conlleva.	En esta sección se le explica al lector por qué es importante la educación financiera para ser capaces de tomar decisiones que contribuyan a una estabilidad económica y financiera, así como se expondrán los beneficios de estar educado en materia financiera.
<b>Sección 2 Glosario de conceptos financieros generales</b>	Se considera incluir una serie de conceptos financieros generales que les permitan a los lectores empezar a adentrarse en materia financiera, así como distinguir el significado de cada uno de ellos.	Al ser de suma importancia conocer y entender los conceptos financieros generales, se incluye dentro del manual una serie de éstos que serán de mucho beneficio para que la población pueda mejorar sus niveles educativos financieros.
<b>Sección 3 Instrumentos de planificación financiera Plan de ahorro y Presupuesto</b>	A lo largo de esta sección se exponen los principales instrumentos de planificación financiera para que el lector que posea el manual tome conciencia de sus finanzas y emplee en su vida personal y familiar estos instrumentos con los que podrá llevar un mejor manejo de sus ingresos y gastos.	Para el desarrollo de esta sección es necesario definir los principales instrumentos de planificación financiera que son el plan de ahorro y el presupuesto y los pasos para hacer cada uno de ellos. Es conveniente que se le muestre a la población por medio de ejemplos, cómo desarrollar dichos instrumentos de forma sencilla y ordenada. Siguiendo la popular frase " <b>aprender haciendo</b> " se plantean dos (2) ejemplos que se plasmaron por medio de casos donde se exponen aspectos financieros de dos (2) personas que han decidido llevar un control de sus finanzas e implementar el plan de ahorro y el presupuesto para lograr sus metas a futuro.
<b>Sección 4 Utilizando el crédito adecuadamente y conociendo nuestra capacidad de pago</b>	Se incita al lector a que conozca las responsabilidades de una persona deudora para que evalúe de forma adecuada antes de adquirir un financiamiento. Además, se motiva al lector a que pueda hacer una evaluación de su capacidad de pago para determinar si sus finanzas le permiten acceder a créditos.	Un crédito es muy útil si se sabe cómo utilizarlo de manera responsable. Para llevar a cabo la sección se exponen los elementos de un crédito, así como los beneficios resultantes de saber administrarlo. También se considera necesario evidenciar las consecuencias de los créditos en el sector informal y el riesgo que estos conllevan.

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4.2. DESARROLLO

A lo largo del Capítulo IV se ha evidenciado que la población de la ciudad de La Paz necesita fortalecer sus niveles de educación financiera, en este contexto, en el *Manual Para Una Buena Gestión Financiera* se le muestran al lector la importancia y buenas prácticas de la educación financiera, conceptos financieros generales, Instrumentos de planificación financiera como el ahorro y el presupuesto, además de una sección enfocada en orientar al lector para hacer un buen uso del crédito y cómo determinar la capacidad de pago de cada uno.

Dado lo anterior se expone el desarrollo de los elementos necesarios para desarrollar la propuesta de mejora.

##### **Sección 1:** Educación Financiera Su importancia y buenas prácticas

Esta sección abarca una definición puntual de lo que es educación financiera y se exponen algunas de las buenas prácticas que ésta conlleva. Fue necesario en el desarrollo de este apartado destacar la importancia y los beneficios de la educación financiera para que los lectores tomen conciencia de ello y darle la importancia que se merece.

##### **Sección 2:** Glosario de conceptos financieros generales

Desde esta sección del manual se exponen diferentes conceptos financieros generales que se desarrollan en forma de listado para mitigar el desconocimiento que existen sobre dichos conceptos y que la población pueda entender y diferenciar cada uno de ellos.

##### **Sección 3:** Instrumentos de planificación financiera

Para el desarrollo de esta sección fue necesario exponer algunos instrumentos de planificación financiera que son el plan de ahorro y el presupuesto y reglas para ahorrar. También se incluyen ejemplos de cómo desarrollar dichos instrumentos para que los lectores lo tomen como guía y puedan desarrollarlos con datos de sus finanzas personales o familiares. Estos instrumentos tienen como objetivo que la población pueda llevar un control de sus finanzas por medio de la planificación financiera.

##### **Sección 4:** Utilizando el crédito adecuadamente y conociendo nuestra capacidad de pago

En esta sección se desarrollan los elementos de un crédito para que el lector pueda

identificarlos y distinguirlos, también se plasma en el manual el significado de la capacidad de pago y como se puede determinar si se tiene o no capacidad de pago. Se incluyen consejos de cómo hacer un buen uso del crédito y también se desarrolla en la propuesta un apartado donde se le exponen a los lectores algunas de las consecuencias de acceder a crédito con prestamistas informales, con el fin de que se deje la preferencia a este tipo de financiamiento y se tome como opción segura los productos crediticios del sistema financiero regulado del país.

Finalmente, se le da a conocer a la población algunos de los cursos en materia de educación financiera que ofertan las instituciones financieras y su ente regulador, cursos que son completamente gratuitos para que los lectores accedan a ellos y fortalezcan sus conocimientos y capacidades financieras.

## 6.5. MEDIDAS DE CONTROL

A raíz de que la población objeto de estudio se encuentra en la ciudad de La Paz y que el Manual Para la Buena Gestión Financiera de los mismos está encaminado en educar financieramente a dicha población, le compete a la Alcaldía Municipal de la Ciudad de La Paz y a las Instituciones Financieras Reguladas de la misma ciudad medir el desempeño que se obtenga tras la aplicación de esta propuesta a través de algunos indicadores de medición como los que se muestran a continuación.

**Tabla 14. Matriz de medición de indicadores de control Alcaldía Municipal**

Matriz de Medición			
Entidad encargada	Indicador	Acción a realizar	Medición
Alcaldía Municipal de la Ciudad de La Paz	Distribución del Manual Para Una Buena Gestión Financiera	Con ayuda del Departamento de Desarrollo Comunitario de la Alcaldía Municipal, se Realizará un cronograma, especificando la periodicidad con la cual se estaría compartiendo el “Manual Para Una Buena Gestión Financiera”. De lo anterior se coordinará la impresión o socialización del manual por medio de capacitaciones. La distribución de los manuales puede realizarse en expo ferias, escuelas, colegios, universidades, a mujeres y hombres emprendedores, talleres, cursos, etc.	Cronograma de Actividades de Difusión

Continuación Tabla 14.

<b>Matriz de Medición</b>			
<b>Entidad encargada</b>	<b>Indicador</b>	<b>Acción a realizar</b>	<b>Medición</b>
	Población Accedida	Llevar un conteo ordenado y preciso de los manuales que sean distribuidos para poder determinar la cantidad de personas que ya lo poseen.	Control de cantidad de manuales distribuidos en la población
	Nivel de Impacto	Tomando una muestra de 10 personas por cada grupo de 30, que haga uso del “Manual para Una Buena Gestión Financiera”, en donde el propósito principal sea identificar el nivel de satisfacción del material otorgado y evaluar por medio de una encuesta corta o una entrevista, el nivel de interés de la población para la capacitación continua de temas de inclusión y educación financieras. El período de tiempo recomendable para medir el nivel de impacto es trimestralmente, logrando un total de cuatro evaluaciones anuales.	Evaluación del impacto del manual en la población accedida

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 15. Matriz de medición de indicadores de control Instituciones financieras**

<b>Matriz de medición</b>			
<b>Entidad encargada</b>	<b>Indicador</b>	<b>Acción a realizar</b>	<b>Medición</b>
Instituciones financieras de la Ciudad de La Paz	Distribución del Manual Para Una Buena Gestión Financiera	Con ayuda del Gerente General y la Subgerente de Sucursal, se deben establecer los períodos de tiempo en que se compartirán los manuales para así establecer la cantidad de estos que deben imprimirse. La distribución de los manuales puede realizarse en las instalaciones del banco a clientes particulares y a colaboradores de la entidad, asimismo se pueden organizar charlas específicas de educación financiera dirigidas a los clientes con ayuda de un facilitador que puede ser contratado para esta actividad en específico o con ayuda del personal altamente capacitado de la entidad financiera.	Cronograma de Actividades de Difusión

Continuación Tabla 15.

Matriz de medición			
Entidad encargada	Indicador	Acción a realizar	Medición
	Población Accedida	Llevar un conteo ordenado y preciso de los manuales que sean distribuidos para poder determinar la cantidad de personas que ya lo poseen.	Control de cantidad de manuales distribuidos en la población
	Nivel de Impacto	Tomando una muestra de 10 personas por cada grupo de 30, que haga uso del “Manual para Una Buena Gestión Financiera”, en donde el propósito principal sea identificar el nivel de satisfacción del material otorgado y evaluar por medio de una encuesta corta o una entrevista, el nivel de interés de la población para la capacitación continua de temas de inclusión y educación financieras. El período de tiempo recomendable para medir el nivel de impacto es trimestralmente, logrando un total de cuatro evaluaciones anuales.	Evaluación del impacto del manual en la población accedida

Fuente: Elaboración propia

## 6.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

A continuación, se muestra el cronograma de las actividades a seguir para la implementación del Manual Para Una Buena Gestión Financiera y el presupuesto correspondiente.

**Tabla 16. Cronograma de implementación y presupuesto**

Actividades	Meses del año							Presupuesto
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Diseño del manual	X							L1,500.00
Impresión del manual		X	X	X	X	X	X	L7.50 c/u x 500 impresiones = L3,750.00
Distribución del manual en físico con ayuda del personal de la institución		X	X	X	X	X	X	L0.00

Continuación Tabla 16.

Actividades	Meses del año							Presupuesto
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Control de la cantidad de manuales distribuidos con ayuda del personal de la institución				X			X	L0.00
Evaluación trimestral del impacto del manual en la población accedida, con ayuda del personal de la institución				X			X	L0.00
<b>TOTAL</b>								<b>L5,250.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Los L.1,500.00 de diseño del manual fueron fondos propios del investigador, es decir que la inversión de los beneficiarios será de L. 3,750.00.

Al aplicar el manual los beneficiarios tendrán beneficios como ser:

**Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz:**

1. Población educada financieramente que representaría un crecimiento local por medio de comercios formales de la economía
2. Impacto en el pago de impuestos municipales
3. Pago de permisos de operación
4. Emprendimientos que ofrecerían generación de nuevos empleos
5. Combatir la cantidad de la población excluida financieramente

**Instituciones financieras de la ciudad de La Paz:**

1. Dar muestras de su compromiso por combatir la falta de educación financiera
2. Clientes educados financieramente que puedan hacer un adecuado uso de los productos y servicios financieros
3. Mayores ventas en la cartera de productos y servicios

4. Captación de potenciales ahorrantes
5. Desarrollar una sana cultura de pago

### **Evaluación de Índices de Rentabilidad de los Beneficiarios del Manual Para una Buena Gestión Financiera**

A continuación, se muestra el Índice de Rentabilidad calculado en base a un supuesto o estimación de beneficios, es decir, la cantidad de productos o servicios, que las Instituciones Financieras van a colocar en el mercado como resultado de la aplicación del Manual Para una Buena Gestión Financiera.

**Tabla 17. Estimado de colocación de nuevos productos y servicios tras aplicación del manual**

<b>Producto o servicio</b>	<b>Total</b>
Préstamos de consume	10
Préstamos de Vivienda	4
Préstamos para emprendimientos	1
Apertura de cuentas de ahorro	20
Total de clientes por cada 100 manuales distribuidos	35
<b>Total de clientes por 500 manuales distribuidos</b>	<b>175</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18. Cálculo del Índice de Rentabilidad**

$$IR = (\text{Beneficios} / \text{Inversión}) * 100$$

$$IR = 175 / 3,750$$

$$IR = 0.05$$

$$IR = 5$$

Fuente: Elaboración propia

Al hacer la inversión de L.3,750.00 para la impresión de 500 Manuales Para Una Buena Gestión financiera, las Instituciones Financieras obtienen una ganancia estimada de 175 nuevos clientes que adquieren productos y servicios. Al tener un índice de rentabilidad de 5, se demuestra que la inversión es rentable.

Para estimar los beneficios que obtendría la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz se calcula el Índice de Rentabilidad tomando como beneficios la cantidad de personas que harán pagos responsables de sus impuestos municipales y el pago de permisos de operación para emprendimientos, mismos que serán el resultado de la aplicación del Manual Para una Buena Gestión Financiera.

**Tabla 19. Estimado de beneficios obtenidos por la Alcaldía Municipal tras aplicación del manual**

<b>Beneficio</b>	<b>Total</b>
Ciudadanos que pagan impuestos municipales	10
Ciudadanos que pagan permiso de operación para negocios	15
Total de ciudadanos que pagan por cada 100 manuales distribuidos	25
<b>Total de ciudadanos que pagan por 500 manuales distribuidos</b>	<b>125</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20. Cálculo del Índice de Rentabilidad**

$$IR = (\text{Beneficios} / \text{Inversión}) * 100\%$$

$$IR = 125 / 3,750$$

$$IR = 0.03$$

$$IR = 3$$

Fuente: Elaboración propia

Tras la inversión de L.3,750.00 para la impresión de 500 Manuales Para Una Buena Gestión financiera, la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz obtendrá como beneficio un

estimado de 125 ciudadanos que harían pagos de impuestos municipales y pagos de permisos de operación. Al tener un índice de rentabilidad de 3, se demuestra que la inversión a realizar es rentable.

#### **6.7. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA**

Es fundamental comprobar la relación existente entre los capítulos que dan fundamento a esta investigación y la propuesta de aplicabilidad para ofrecer una mejora en el nivel de educación de las personas y en manejo de sus finanzas.

**Tabla 21. Concordancia de los segmentos de la tesis**

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título de la investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Metodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de la propuesta
Educación e inclusión financiera en la población económicament e activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz año 2023	Conocer el grado de educación e inclusión financiera en la población económicament e activa de la ciudad de La Paz, en el año 2023.	Analizar la relación entre el nivel de educación financiera de la población de la ciudad de La Paz con el acceso y uso de productos y servicios financieros.	Teoría del dinero	Educación financiera	La población objeto de estudio está conformada por cinco (5) instituciones financieras reguladas que operan en la ciudad y la población económicament e activa que asciende a 20,687 personas. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas.	Aplicación de encuesta y entrevistas	Los niveles de educación financiera de la población se consideran neutrales, ya que una parte considerable indicó desconocer conceptos financieros básicos y no contar con habilidades financieras realizar un presupuesto.	Manual Para Una Buena Gestión Financiera	Generar una propuesta que sirva de mejora para que la población de la ciudad de La Paz pueda educarse financierament e y mejorar el control de sus finanzas, por medio de un manual para la buena gestión financiera.
		Identificar los productos financieros de mayor acceso por parte de la población económicament e activa en la ciudad de La Paz.	Teoría del ahorro	Inclusión financiera			Los productos financieros que más demanda la población de la ciudad de La Paz son las cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y préstamos de consumo		Proponer a la población consejos financieros para utilizar adecuadamente los productos de crédito y gestionar correctamente los recursos financieros.

Continuación Tabla 21.

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título de la investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de la propuesta
Educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz año 2023	Conocer el grado de educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, en el año 2023.	Corroborar el grado de posicionamiento que tiene en el mercado económico de la ciudad de La Paz, el modelo de financiamiento informal.	Teoría de la preferencia de la liquidez	Crédito informal	La población objeto de estudio está conformada por cinco (5) instituciones financieras reguladas que operan en la ciudad y la población económicamente activa que asciende a 20,687 personas. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas.	Aplicación de encuesta y entrevistas	En el mercado económico de la ciudad de La Paz, el crédito informal se posiciona en un 26.80%. quedando al descubierto que la facilidad para acceder a créditos informales es la principal razón por la que deciden hacer uso de este financiamiento	Manual Para Una Buena Gestión Financiera	Disminuir la cantidad de la población que accede a crédito informal.
		Proponer estrategias para mejorar los conocimientos de la población de la ciudad de La Paz en materia de educación financiera.	Teoría de la racionalidad limitada				La estrategia para mejorar conocimientos financieros de la PEA de la ciudad de La Paz se encuentra encaminada en fortalecer la educación financiera, habilidades y cultura financiera.		Unir esfuerzos en la ciudad de La Paz para que se cree un programa de educación financiera orientado dar apoyo en materia financiera al sector informal de la economía

Fuente: Elaboración propia

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Carrión, E. M., Reátegui Guerra, R., Aco Miranda, O. M., & Medina Sotelo, C. G. (2021). La economía informal en tiempos de pandemia: Una crisis anunciadaThe informal economy in time of pandemic. *UCV - SCIENTIA*, 13(2), 21-33.
- Aceituno Noriega, D. A. (2018). Educación financiera: Un reto para Guatemala. *Revista Científica Internacional*, 1(1), 29-42. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v1i1.12>
- Acosta, E. A. R., & Flores, E. M. A. (2023). Propuesta de creación de una empresa dedicada a ofrecer servicios sobre educación financiera a los usuarios y empleados de las instituciones del sistema financiero. *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/7743>
- AFI. (2023). Alliance for Financial Inclusion—About. *Alliance for Financial Inclusion - About*. <https://www.afi-global.org/about/>
- Agüero, K. (2015). CNBS Socializa Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. <https://cnbs.gob.hn/noticias/cnbs-socializa-estrategia-nacional-de-inclusion-financiera/>
- ALIDE. (2023). ¿Qué es ALIDE? *ALIDE*. <https://www.alide.org.pe/alide/>
- Alonzo, T. L. D., & Diaz, X. B. R. (2019). Análisis de la relación entre el grado de educación financiera y el nivel de endeudamiento de la población asalariada de Tegucigalpa. *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8837>
- Anaya Narváez, A. R., Buelvas Parra, J., & Romero Alvarez, Y. P. (2020). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 128-143.

- Anaya Saade, C. P. (2020). Protección del consumidor financiero en Colombia, en el uso de canales electrónicos bancarios. *Vniversitas*, 69, 1-12.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.pcms>
- Argueta, M. M. A., & Argueta, S. C. A. (2018). *FACULTAD DE POSTGRADO TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). Episteme.  
[http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf)
- Arroyo, G. C., & Lara, J. M. G. (2009). *Equilibrio Económico*. 5(1).
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2022). <https://www.bcr.gob.sv/2022/10/24/gobierno-de-el-salvador-realiza-lanzamiento-de-la-estrategia-nacional-de-educacion-financiera/>
- Banco de la República. (2023). *Liquidez | Banco de la República*.  
<https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez>
- Banco Mundial. (2023). *Quiénes somos* [Text/HTML]. World Bank.  
<https://www.bancomundial.org/es/who-we-are>
- Banco Mundial – Desarrollo sostenible, resiliencia y crecimiento económico. (2022). [Text/HTML]. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/home>
- Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Avila, A. V. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene «Rafael Rangel»*, 49(2), Art. 2.  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_inhrr/article/view/18686](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_inhrr/article/view/18686)
- BCH. (2023). *Banco Central de Honduras Inicio*. <https://www.bch.hn/>
- BCIE. (2022).  
[https://bcie2014.sharepoint.com/sites/DocPub/Doc\\_Pub/Forms/Tipo%20documental.aspx](https://bcie2014.sharepoint.com/sites/DocPub/Doc_Pub/Forms/Tipo%20documental.aspx)

?id=%2Fsites%2FDocPub%2FDoc%5FPub%2F645%2FEstrategia%20de%20Pa%C3%ADs%202022%202026%20Honduras%20%2Epdf&parent=%2Fsites%2FDocPub%2FDoc%5FPub%2F645&p=true&ga=1

BCV. (2023a). Listado de Casas de Bolsa. *Bolsa Centroamericana de Valores*.

<https://www.bcv.hn/casas-de-bolsa/listado-de-casas-de-bolsa-2/>

BCV. (2023b). ¿Qué es la BCV? *Bolsa Centroamericana de Valores*.

<https://www.bcv.hn/bcv/que-es-la-bcv/>

BID. (2023). *ACERCA DEL BID / IADB*. <https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/financiamiento-del-bid/financiamiento-del-bid%2C6028.html>

BID, CNBS, & BCH. (2021). *EL PANORAMA FINTECH Y LA CREACIÓN DE UN HUB DE INNOVACIÓN EN HONDURAS*. file:///C:/Users/Victoria/Contacts/Downloads/Analisis-Exploratorio-Fintech-Honduras.pdf

Boitano, G., & Abanto Aranda, D. F. (2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1).

<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3177>

*Boletin-prensa-cnbs-14-10-2015-01.pdf*. (s. f.). Recuperado 5 de febrero de 2023, de

<https://www.cnbs.gob.hn/files/prensa/boletin-prensa-cnbs-14-10-2015-01.pdf>

Callisaya Canaviri, R. M., & Huanca Rodríguez, O. (Tutor). (2018). *Educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal* [Thesis].

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/18000>

Castillo, F. J., & Solorzano, V. M. F. (2023). Desarrollo de un producto crediticio para el alivio del micro y pequeño empresario de IDH micro financiera. *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8258>

- Cepal. (2023). *Preguntas frecuentes* [Text]. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/inclusion-financiera-pymes/preguntas-frecuentes>
- Ceupe. (2023). *Inversión: Qué es, características y tipos*. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/inversion.html>
- Cifras del mercado laboral 2021 – 2022 – INE*. (2022). <https://www.ine.gob.hn/V3/2023/04/27/cifras-del-mercado-laboral-2021-2022/>
- CNBS. (2020). *Memoria Anual 2020* (p. 143). Comisión Nacional de Bancos y Seguros. <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/Memoria%20Anual/Memoria%202020.pdf>
- CNBS. (2022a). *Informe de Brecha Financiera de Género en Honduras*.
- CNBS. (2022b). *Reporte de Inclusión Financiera*.
- CNBS. (2001, febrero 3). *La Gaceta*. 6.
- CNBS. (2023a). *Sistema Financiero Hondureño. Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. <https://www.cnbs.gob.hn/sitios-relacionados-enlaces-de-interes/>
- CNBS. (2023b). *Sobre Nosotros. Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. <https://www.cnbs.gob.hn/sobre-nosotros-2/>
- CNBV. (2021). *El crédito en México: Productos, instrumentos y evolución*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/624795/Estudio\\_Credito.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/624795/Estudio_Credito.pdf)
- Confecoop*. (2023). <https://confecoop.coop/cooperativismo/en-el-mundo/honduras/>
- de, C., & Ferrando, M. G. (1993). *El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación*.
- Del Aguila, M. (2019). *La educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización buenos aires afilador Tingo María, periodo 2018* [Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1490>

- Delfau, E. (2020). *Propuestas para la bancarización e inclusión financiera en Argentina*. 716.  
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/238341/1/716.pdf>
- Delgado, P., Ramos, H., Cueva, S., Guerrero, R., Espinoza, S., & López, C. (2012). *Inclusión Financiera*. El Chasqui Ediciones.  
<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-es-documento-inclusion-financiera-aproximaciones-teoricas-y-practicas-2012.pdf>
- DENTONS. (2023). *Marco legal y regulatorio*. <https://www.dentons.com/es/find-your-dentons-team/practices/public-policy-and-regulation>
- Díez, L. O. (2008). Los fallos metodológicos del modelo keynesiano. *Revista de Economía Mundial*, 18, 405-421.
- Educación Financiera – PILARH OPDF*. (2023). <https://www.pilarh-opdf.org/educacion-financiera-2/>
- Eldodt, F. R. (2018). *Caracterización del mercado informal de crédito en la ciudad de Bahía Blanca*. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/5109>
- Escalera, M., Tejada, E., & Garcia, A. (2017). *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. 2(1), 581-590.
- FACACH. (2023). *Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras*. FACACH.  
<https://www.facach.coop.hn>
- FELEBAN. (2023). *Federación Latinoamericana de Bancos | FELABAN*. [www.felaban.net](http://www.felaban.net).  
<https://www.felaban.net/felaban>
- Fiallos, J. T. C., & Herrera, O. A. Z. (2018). Alternativa de microfinanciamiento no bancario en el Distrito Central en el 2018. *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*.  
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8826>

- Fisanotti, L. (2017). *La importancia de la alfabetización financiera*. Bolsa de Comercio de Rosario. <http://www.bcr.com.ar/es/mercados/investigacion-y-desarrollo/informativo-semanal/noticias-informativo-semanal/la-0>
- Flores, G. A. R. (2023). Estudio de la bancarización mediante el uso de corresponsales no bancarios. *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*.  
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/7678>
- Frontán, C. (2023). *Billeteras electrónicas: Qué son y cuáles son sus ventajas*.  
<https://www.aba.org.do/index.php/blog-2/973-billeteras-electronicas-que-son-y-cuales-son-sus-ventajas>
- Galvis Parada, N. M. (2019). *Análisis del crédito informal y su incidencia en pequeños comerciantes del municipio de Pamplona, Norte de Santander*.  
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/2825>
- García, F., Ruiz, D., Asencio, M., & León, A. (2021). *La educación financiera como estrategia para fomentar la inclusión y capacidades financieras de la población en Honduras*. 50, 74-99.
- García, M. A. C. (2019a). Fuentes de Información. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 8(15), Art. 15. <https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4864>
- García, M. A. C. (2019b). Fuentes de Información. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 8(15), Art. 15. <https://doi.org/10.29057/icea.v8i15.4864>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. M. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*.  
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/379>
- GCF Global. (2023). *Conceptos básicos de economía: El ahorro en la economía*.

- GCFGlobal.org. <https://edu.gcfglobal.org/es/conceptos-basicos-de-economia/el-ahorro-en-la-economia/1/>
- Gedesco. (2013, febrero 7). *Definición de «crédito»*. Gedesco.  
<https://www.gedesco.es/blog/definicion-de-credito/>
- Gobierno de México. (2023). *Comisión Nacional Bancaria y de Valores | Gobierno | gob.mx*.  
<https://www.gob.mx/cnbv/que-hacemos>
- Gómez, D. V. (2006). *El Dinero y la preferencia por la liquidez*.
- González, B. L. (2023). *Análisis de la Situación Actual*.
- Guerrón, S. A., Calderón, N. L., Salcedo, J. L., & Malquín, D. S. (2019). El papel de la Educación Financiera y su incidencia en la economía familiar. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1390>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición (5a ed)*. McGraw-Hill.
- INE. (2018). <https://www.ine.gob.hn/V3/seccion/indicadores-municipales/la-paz/page/2/>
- INE/Definiciones. (2023). [https://www.ine.gob.hn/publicaciones/Censos/Censo\\_2013/07Tomo-VII-Mercado-Laboral/definiciones.html](https://www.ine.gob.hn/publicaciones/Censos/Censo_2013/07Tomo-VII-Mercado-Laboral/definiciones.html)
- INSTITUCIONAL – INE. (2023). <https://www.ine.gob.hn/V3/institucional/>
- Jump\$tart Coalition. (2023). Jump\$tart Coalition. <https://www.jumpstart.org/who-we-are/about/>
- Junior Achievement: Aprender a emprender—Website. (2023). <https://fundacionjaes.org/>  
<https://fundacionjaes.org/>
- Klapper, L., Lusardi, A., & van Oudheusden, P. (2015). *Financial Literacy Around the World:*

*La Gaceta*. (2022). 87.

León-Gómez, A., García-Lopera, F., García-Revilla, M. R., & Alaminos-Aguilera, D. (2021). La

educación financiera en el desarrollo de habilidades de los estudiantes universitarios.

*EDU REVIEW. Revista Internacional de Educación y Aprendizaje*, 9(2), 117-131.

<https://doi.org/10.37467/gka-revedu.v9.2994>

Loayza, N. (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. *Revista Estudios*

*Económicos*, 15, 43-64.

López, C. M. (2020). La teoría del dinero y del crédito, de Ludwig von Mises. Unión Editorial.

2012. 560 páginas. ISBN: 978-84-7209-553-3. *Iberian Journal of the History of*

*Economic Thought*, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.5209/ijhe.70949>

Lotero, B., & Lugo, S. (2009). *Boletín Científico: UAEH*.

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/huejutla/n8/m1.html>

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2016). *La importancia económica de la alfabetización financiera:*

*Teorías y pruebas: Vol. LXII*. [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LXII-](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-04.pdf#page=3)

[04.pdf#page=3](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-04.pdf#page=3)

Maestre, R. J. (2022). Qué es fintech y por qué es el futuro de las finanzas. *Thinking for*

*Innovation*. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>

Moreira, R. (2021). *Financial inclusion in Panama: Current status and future strategies /*

*Investigación y Pensamiento Crítico*.

<https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/262>

Muccino, G. (2014). *La educación financiera en la agenda internacional poscrisis financiera*

2008 [Universidad de San Andrés]. <http://hdl.handle.net/10908/10980>

Mungaray, A., Gonzalez Arzabal, N., & Osorio Novela, G. (2021). Educación financiera y su

- efecto en el ingreso en México. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 52(205). <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69709>
- Oberst, T. (2014). La importancia del ahorro: Teoría, historia y relación con el desarrollo económico. *Informe de macroeconomía y crecimiento económico*, 13(1), 2014. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/2098>
- OCDE. (2023). *Acerca de la OCDE - OECD*. <https://www.oecd.org/acerca/>
- Ochoa-González, C., Sánchez-Villacres, A., & Benítez-Astudillo, J. (2016). *INCIDENCIA DEL CRÉDITO INFORMAL EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LOS MICROEMPRESARIOS EN EL CANTÓN LA TRONCAL, ECUADOR*. 20.
- OECD. (2005). *Principios de educación financiera*. <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>
- Orazi, S., Martínez, L. B., & Vigier, H. P. (2021). Inclusión financiera en Argentina: Un estudio por hogares. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), Art. 1. <https://doi.org/10.30972/rfce.2615030>
- Ordóñez Castaño, I. A., & Guerra Álvarez, E. (2014). Microcrédito y créditos tradicional e informal como fuentes de financiamiento: Facilidad de acceso y costos del capital de trabajo. *Entorno*, 57, 56-69. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i57.6254>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. (2023). <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-international-network-on-financial-education.htm>
- Pedraza Rendón, Ó. H. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales. *Economía y Sociedad*, 6(10), 311-316.

- Pérez Paredes, A., Cruz de los Ángeles, J. A., & Gómez Pulido, A. M. (2018). Situación actual de la educación financiera en jóvenes universitarios de Villavicencio Colombia. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(2), 115-130.  
<https://doi.org/10.22579/23463910.79>
- Pontón, R. (2019, mayo 29). *Keynes, el ahorro y la tasa de interés*. Bolsa de Comercio de Rosario. <http://www.bcr.com.ar/es/mercados/investigacion-y-desarrollo/informativo-semanal/noticias-informativo-semanal/keynes-el>
- Portillo López, J. A. (2021). Educación financiera en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de Bachillerato del Liceo Francés de San Salvador. *Conocimiento Educativo*, 8, 147-157. <https://doi.org/10.5377/ce.v8i1.12596>
- Promedio Ponderado Mensual en Moneda Nacional (XLS).xlsx*. (2023).  
[https://www.bch.hn/estadisticos/EF/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7BC746C5FD-4DF4-48A0-A6C7-DEB8773271F9%7D&file=Promedio%20Ponderado%20Mensual%20en%20Moneda%20Nacional%20\(XLS\).xlsx&action=default](https://www.bch.hn/estadisticos/EF/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7BC746C5FD-4DF4-48A0-A6C7-DEB8773271F9%7D&file=Promedio%20Ponderado%20Mensual%20en%20Moneda%20Nacional%20(XLS).xlsx&action=default)
- Purdue Business*. (2023). <https://business.purdue.edu/centers/pcee/about-us/history.php>
- RAE. (2023). *Bancarizar | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/bancarizar>
- Ramón Rallo, J. (2019). *UNA CRÍTICA A LA TEORÍA MONETARIA DE MISES*. Libertad y Desarrollo. <https://lyd.org/producto/una-critica-a-la-teoria-monetaria-de-mises/>
- Ramos, A. N. P., & Ordoñez, E. V. S. (2019). Fintech: Avances de esta tecnología en el mercado financiero hondureño. *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*.  
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8828>

- Reddy, R., Bruhn, M., & Tan, C. (2013). *Capacidades financieras en Colombia*. Banco Mundial.  
<https://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf>
- Resumen-ejecutivo-Junio-2022.pdf*. (s. f.). Recuperado 26 de mayo de 2023, de  
<https://www.ine.gob.hn/V3/imag-doc/2022/12/Resumen-ejecutivo-Junio-2022.pdf>
- Roa, M. J., Másmela, G. A. A., García, N., & Rodríguez, D. A. (2014). *Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe* (1era ed.).  
<https://www.cemla.org/PDF/otros/2014-10-Educacion-Inclusion-Financieras-ALC.pdf>
- Rolando Astarita. (2015, diciembre 1). Keynes sobre inversión y ahorro. *Rolando Astarita*.  
<https://rolandoastarita.blog/2015/12/01/keynes-sobre-inversion-y-ahorro/>
- Romero Guerrero, K. S. (2020). La demanda de microcréditos informales en el mercado de abastos de la ciudad de Tingo María—2019. *Universidad Nacional Agraria de la Selva*.  
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1870>
- Rothbard, M. N. (2009). *Man, economy, and state: A treatise on economic principles ; with Power and market: government and the economy*. MISES.
- Scott, E. A. M., Midence, J. S. C., & Godoy, W. A. G. (2023). Comportamiento y percepción de los usuarios de billeteras electrónicas en el Distrito Central y estrategias implementadas por los proveedores del servicio. *Centro Universitario Tecnológico CEUTEC*.  
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/10478>
- Socasi Navarrete, C. A. (2022). *Evaluación del tipo de endeudamiento que presentan los trabajadores informales durante la cuarentena covid-19, caso ecuatoriano*. [BachelorThesis, Quito : EPN, 2022.]. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/23497>
- Statista. (2022, julio). *Tema: América Latina y el Caribe*. Statista.

<https://es.statista.com/temas/5605/america-latina-y-el-caribe/>

Unión Europea. (2023). *Comité Económico y Social Europeo | Unión Europea*. [https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/eesc\\_es](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/institutions-and-bodies-profiles/eesc_es)

United Nations. (2018). *La Inclusión Financiera Para la Inserción Productiva y el Papel de la Banca de Desarrollo* (E. Pérez Caldentey & D. Titelman, Eds.). UN.  
<https://doi.org/10.18356/54001064-es>

USAID, COHEP, UNAH, & IIES. (2021). *DIAGNÓSTICO DE CRECIMIENTO INCLUSIVO EN HONDURAS*.

Vargas García, A. H. (2021). Inclusión financiera en Perú y Latinoamérica en tiempos del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(60), 97-105.  
<https://doi.org/10.15381/quipu.v29i60.19775>

## ANEXOS

### ANEXO 1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR EXPERTO ABRIL YOUNG

Educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz, Año 2023												
MATRIZ DE VALIDACIÓN												
N°	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
		Claridad de redacción		Relevancia para el tema		Lenguaje adecuado con el encuestado		Induce a una respuesta determinada		Orientada al tema de Investigación		Observaciones (Eliminar o modificar indique por favor)
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable 1: Educación Financiera</b>												
<b>a.</b>	<b>Conocimientos básicos financieros</b>											
1	¿Conoce el término educación financiera?	X		X		X		X		X		
2	¿Conoce la definición de los términos ahorro, crédito y presupuesto?	X		X		X		X		X		
3	¿Conoce los términos tasa de interés simple y tasa de interés compuesto?	X			X			X			X	¿Conoce usted a que se refieren cuando le dice tasa de interés?
4	¿Conoce sus derechos y obligaciones como usuario financiero?	X			X			X			X	

Continuación Anexo 1

<b>b.</b>		<b>Nivel de educación financiera</b>										
<b>5</b>	¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha alcanzado?	X		X		X		X		X		
<b>6</b>	¿Quién le proporciona información sobre educación financiera?		X	X			X	X		X		¿De qué manera se ha logrado conocer sobre educación financiera?
<b>7</b>	¿Cómo considera su nivel de conocimientos en temas financieros?	X		X		X		X		X		
<b>8</b>	¿Ha recibido cursos o diplomados sobre educación financiera?	X		X		X		X		X		
<b>9</b>	¿Cuántos cursos o diplomados en educación financiera posee?	X		X		X		X		X		
<b>c.</b>		<b>Ahorro</b>										
<b>10</b>	¿Tiene usted el hábito del ahorro?	X		X		X		X		X		
<b>11</b>	¿Qué porcentaje de los ingresos destina al ahorro?	X		X		X		X		X		
<b>12</b>	¿En qué tipo de institución financiera ahorra?	X		X		X		X		X		

Continuación Anexo 1.

<b>d. Presupuestos</b>												
<b>13</b>	¿Puede hacer un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	X		X		X		X		X		
<b>14</b>	¿Hace usted un presupuesto mensual de sus gastos?	X		X								
<b>15</b>	¿En qué ítems distribuye su presupuesto?		X	X			X	X		X		
<b>Variable 2: Inclusión Financiera</b>												
<b>e. Bancarización</b>												
<b>16</b>	¿Cuenta usted con algún producto o servicio del sistema bancario?	X		X		X		X		X		
<b>f. Productos y servicios financieros</b>												
<b>17</b>	¿Considera accesible la ubicación geográfica de las instituciones financieras que ofrecen productos y servicios financieros en la ciudad?	X		X		X		X		X		
<b>18</b>	¿Con que frecuencia usa los productos y servicios del sistema financiero?	X		X		X		X		X		

Continuación Anexo 1.

19	¿Cuál es el producto financiero que más adquiere en instituciones financieras?	X		X		X		X		X		
20	¿Qué servicio financiero utiliza con mayor frecuencia?	X		X		X		X		X		
21	Durante los últimos 6 meses, ¿Ha recibido charlas o material sobre Educación Financiera por parte de alguna entidad financiera o entidades de gobierno?	X		X		X		X		X		
<b>Variable 3: Crédito Informal</b>												
<b>g.</b>	<b>Características socioeconómicas</b>											
22	¿Cuál es su género?	X		X		X		X		X		
23	¿Cuál es el número de personas que dependen económicamente de usted?	X		X		X		X		X		
24	¿Cuál es el nivel educativo de las personas que dependen de usted?	X		X		X			X	X		
25	¿Cuál es su situación laboral actual?	X		X		X		X	X	X		
26	¿Con qué tipo de empleo cuenta?	X		X		X		X	X	X		

Continuación Anexo 1.

<b>h.</b>	<b>Causas de acceso a crédito informal</b>											
27	¿Accede usted al crédito informal?	X		X		X		X		X		
28	¿Por qué accede al crédito informal?	X		X		X		X		X		Mencione motivos por los cuales accedería a un crédito informal
29	¿Desde cuándo accede al crédito informal?	X		X		X		X		X		
30	¿En cuánto oscila su ingreso mensual?	X		X		X		X		X		Manejar la respuesta con rangos
31	¿Ha adquirido créditos en alguna institución financiera?	X		X		X		X		X		
32	¿Considera que uno de los obstáculos de acceder a créditos (préstamos) en el sector financiero formal son los requisitos y garantías que estos solicitan?	X		X		X		X		X		
<b>i.</b>	<b>Nivel de crédito</b>											
33	¿En cuánto oscila la cantidad de dinero que ha solicitado de crédito a prestamistas informales?	X		X		X		X		X		
34	¿Bajo qué tasa de interés le han otorgado crédito los prestamistas informales?	X		X		X		X		X		

Continuación Anexo 1.

35	¿Qué plazos de pago le han brindado prestamistas informales?	X		X		X		X		X		
36	¿Qué tasas de recargo le cobran por retrasarse en los pagos?	X		X		X		X		X		
37	¿Cuál es el mecanismo de acceso a crédito informal?	X		X		X		X		X		
38	¿Tiene algún intermediario para contactarse con el prestamista?	X		X		X		X		X		
39	¿Quién le sirve como intermediario para contactarse con el prestamista?	X			X	X		X			X	
<b>i.</b>	<b>Uso del crédito</b>											
40	¿En qué destina el crédito informal que se solicita?	X		X		X		X		X		

**VALIDEZ**

LUGAR Y FECHA: Tegucigalpa, Francisco Morazán, 25 de mayo del 2023

VALIDADO POR: Abril Young Milla

NIVEL ACADÉMICO: MBA

AÑOS DE EXPERIENCIA: 7 años

E-MAIL: young.abril@gmail.com

FIRMA: Abril Young Milla

## ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN POR EXPERTO RENÉ SANTOS

Educación e inclusión financiera en la población económicamente activa de la ciudad de La Paz, Departamento de La Paz, Año 2023												
MATRIZ DE VALIDACIÓN												
N°	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										
		Claridad de redacción		Relevancia para el tema		Lenguaje adecuado con el encuestado		Induce a una respuesta determinada		Orientada al tema de Investigación		Observaciones (Eliminar o modificar indique por favor)
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable 1: Educación Financiera</b>												
<b>a.</b>	<b>Conocimientos básicos financieros</b>											
1	¿Conoce el término educación financiera?	x		x		x				x	x	
2	¿Conoce la definición de los términos ahorro, crédito y presupuesto?	x		x		x				x	x	
3	¿Conoce los términos tasa de interés simple y tasa de interés compuesto?	x		x		x				x	x	
4	¿Conoce sus derechos y obligaciones como usuario financiero?	x		x		x				x	x	

Continuación Anexo 2.

<b>b. Nivel de educación financiera</b>											
<b>5</b>	¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha alcanzado?	x		x		x			X	x	
<b>6</b>	¿Quién le proporciona información sobre educación financiera?	x		x		x			X	x	
<b>7</b>	¿Cómo considera su nivel de conocimientos en temas financieros?	x		x		x			X	x	
<b>8</b>	¿Ha recibido cursos o diplomados sobre educación financiera?	x		x		x			X	x	
<b>9</b>	¿Cuántos cursos o diplomados en educación financiera posee?	x		x		x			X	x	
<b>c. Ahorro</b>											
<b>10</b>	¿Tiene usted el hábito del ahorro?	x		x		x			X	x	
<b>11</b>	¿Qué porcentaje de los ingresos destina al ahorro?	x		x		x			X	x	
<b>12</b>	¿En qué tipo de institución financiera ahorra?	x		x		x			X	x	
<b>d. Presupuestos</b>											
<b>13</b>	¿Puede hacer un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	x		x		x			X	x	
<b>14</b>	¿Hace usted un presupuesto mensual de sus gastos?	x		x		x			X	x	

Continuación Anexo 2.

15	¿En qué ítems distribuye su presupuesto?	x		x		x			x	x		
<b>Variable 2: Inclusión Financiera</b>												
<b>e.</b>	<b>Bancarización</b>											
16	¿Cuenta usted con algún producto o servicio del sistema bancario?	x		x		x			x	x		
<b>f.</b>	<b>Productos y servicios financieros</b>											
17	¿Considera accesible la ubicación geográfica de las instituciones financieras que ofrecen productos y servicios financieros en la ciudad?	x		x		x			x	x		
18	¿Con que frecuencia usa los productos y servicios del sistema financiero?	x		x		x			x	x		
19	¿Cuál es el producto financiero que más adquiere en instituciones financieras?	x		x		x			x	x		
20	¿Qué servicio financiero utiliza con mayor frecuencia?	x		x		x			x	x		
21	Durante los últimos 6 meses, ¿Ha recibido charlas o material sobre Educación Financiera por parte de alguna entidad financiera o entidades de gobierno?	x		x		x			x	x		

Continuación Anexo 2.

<b>Variable 3: Crédito Informal</b>												
<b>g.</b>	<b>Características socioeconómicas</b>											
<b>22</b>	¿Cuál es el número de personas que dependen económicamente de usted?	x		x		x				X	x	
<b>23</b>	¿Cuál es el nivel educativo de las personas que dependen de usted?	x		x		x				X	x	
<b>24</b>	¿Cuál es su situación laboral actual?	x		x		x				X	x	
<b>25</b>	¿Con qué tipo de empleo cuenta?	x		x		x				X	x	
<b>h.</b>	<b>Causas de acceso a crédito informal</b>											
<b>27</b>	¿Accede usted al crédito informal?	x		x		x				X	x	
<b>28</b>	¿Por qué accede al crédito informal?	x		x		x				X	x	
<b>29</b>	¿Desde cuándo accede al crédito informal?	x		x		x				X	x	
<b>30</b>	¿En cuánto oscila su ingreso mensual?	x		x		x				X	x	
<b>31</b>	¿Ha adquirido créditos en alguna institución financiera?	x		x		x				X	x	

Continuación Anexo 2.

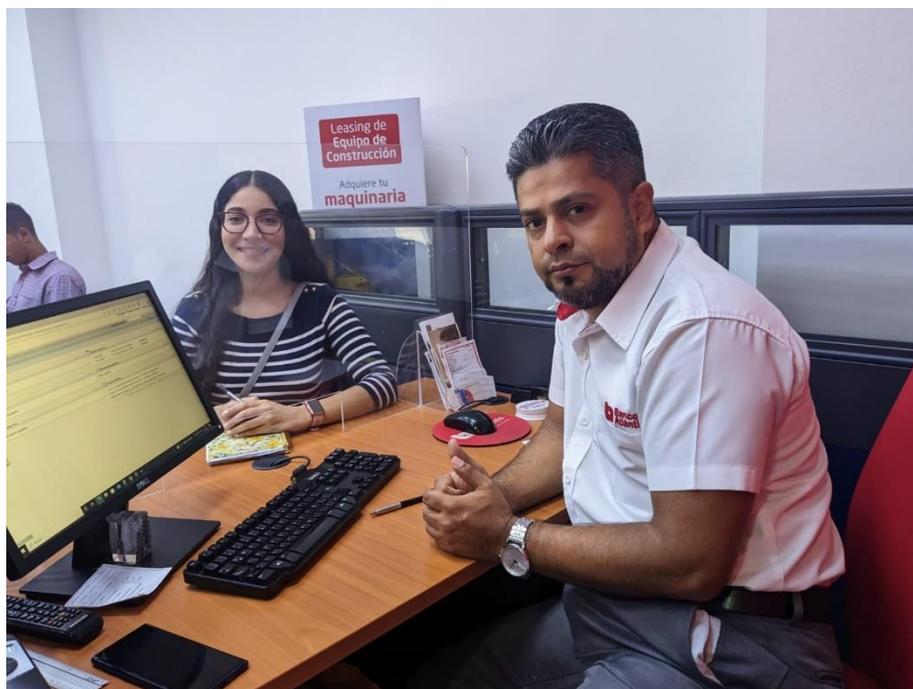
32	¿Considera que uno de los obstáculos de acceder a créditos (préstamos) en el sector financiero formal son los requisitos y garantías que estos solicitan?	x		x		x				x	x		
<b>i.</b>	<b>Nivel de crédito</b>												
33	¿En cuánto oscila la cantidad de dinero que ha solicitado de crédito a prestamistas informales?	x		x		x				x	x		
34	¿Bajo qué tasa de interés le han otorgado crédito los prestamistas informales?	x		x		x				x	x		
35	¿Qué plazos de pago le han brindado prestamistas informales?	x		x		x				x	x		
36	¿Qué tasas de recargo le cobran por retrasarse en los pagos?	x		x		x				x	x		
37	¿Cuál es el mecanismo de acceso a crédito informal?	x		x		x				x	x		
38	¿Tiene algún intermediario para contactarse con el prestamista?	x		x		x				x	x		

Continuación Anexo 2.

39	¿Quién le sirve como intermediario para contactarse con el prestamista?	x		x		X			X	x		
<b>i.</b>	<b>Uso del crédito</b>											
40	¿En qué destina el crédito informal que se solicita?	x		x		x			X	x		

VALIDEZ
LUGAR Y FECHA: Tegucigalpa, Honduras, 9 de mayo del 2023.
VALIDADO POR: René Javier Santos
NIVEL ACADEMICO: Doctorado
AÑOS DE EXPERIENCIA: 17 años
E-MAIL: rsantosmunguia@yahoo.com
FIRMA: René Javier Santos

### ANEXO 3. APLICACIÓN EN CAMPO DE ENTREVISTAS Y ENCUESTAS EN LA CIUDAD DE LA PAZ



Continuación Anexo 3.



Continuación Anexo 3.



Continuación Anexo 3.



## **ANEXO 4. ENCUESTA APLICADA A LA PEA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

### **Educación financiera**

1 ¿Conoce el término educación financiera?

Si

No

2 ¿Conoce la definición de los términos ahorro, crédito y presupuesto?

Si

No

3 ¿Conoce los términos tasa de interés simple y tasa de interés compuesto?

Si

No

4 ¿Conoce sus derechos y obligaciones como usuario financiero?

Si

No

5 ¿Cuál es nivel educativo más alto que ha alcanzado?

Primaria completa

Primaria incompleta

Secundaria completa

Secundaria incompleta

Universidad Completa

Universidad incompleta

Maestría/Doctorado

6 ¿Cómo considera su nivel de conocimientos en términos financieros

1 Muy bueno

2 Bueno

3 Neutral

4 Malo

5 Muy malo

7 ¿Quién le proporciona información sobre educación financiera?

Instituciones educativas

Instituciones financieras

Gobierno

Nadie

8 ¿Ha recibido cursos o diplomados sobre educación financiera?

Si

No

9 ¿Cuántos cursos o diplomados posee en materia de educación financiera?

1 a 5

5 a 10

Más de 10

Ninguno

10 ¿Tiene usted el hábito del ahorro?

Si

No

11 ¿Qué porcentaje de los ingresos destina al ahorro?

10%

15%

25%

Más de 30%

Ninguno

12 ¿En qué tipo de institución financiera ahorra?

Bancos comerciales

Cooperativas

Otros

13 ¿Puede hacer un presupuesto para planear la distribución de su dinero?

Si

No

14 ¿Hace usted un presupuesto mensual de sus gastos?

Si

No

15 ¿En qué ítems distribuye su presupuesto?

Alimentación

Ahorro

Educación

Préstamos

Vivienda

Otros

### **Inclusión Financiera**

16 ¿Cuenta usted con algún producto o servicio del sistema bancario?

Si

No

17 ¿Considera accesible la ubicación geográfica de las instituciones financieras que ofrecen productos y servicios financieros en la ciudad?

1 Muy accesibles

2 Accesibles

3 Neutral

4 Poco accesibles

5 Nada accesibles

18 ¿Con qué frecuencia usa los productos o servicios del sistema financiero?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

19 ¿Cuál es el producto financiero que más adquiere en instituciones financieras?

Cuenta de ahorros

Cuenta de cheques

Préstamos personales

Préstamos hipotecarios

Tarjetas de crédito

Fondos de inversión

20 ¿Qué servicio financiero utiliza con mayor frecuencia en instituciones financieras?

Tarjetas de créditos

Banca en línea

Giros

Remesas

Transferencias

21 Durante los últimos seis meses ¿Ha recibido charlas sobre educación financiera por parte de alguna entidad financiera?

Si

No

### **Crédito informal**

22 ¿Cuál es su género?

Femenino

Masculino

23 ¿Cuál es el número de personas que dependen económicamente de usted?

1 a 4 personas

5 a 9 personas

Más de 10 personas

24 ¿Cuál es el nivel educativo de las personas que dependen económicamente de usted?

Primaria

Secundaria

Universidad

Ninguno

25 ¿Cuál es su situación laboral actual?

Empleado

Desempleado

26 ¿Con qué tipo de empleo cuenta?

Público

Privado

Emprendimiento propio

27 ¿Accede usted a crédito informal? (Prestamistas)

Si

No

28 ¿Por qué accede al crédito informal?

Facilidad de acceso al crédito

Tasas de interés más bajas

Tiempos de pago más accesibles

29 ¿Desde cuándo accede al crédito informal?

0 a 11 meses

1 año

2 años

Más de 2 años

30 ¿En cuánto oscila su ingreso mensual?

L.1,000.00 a L.5,000.00

1.5,001.00 a L.8,000.00

1.8,001 a L.11,000.00

L.11,001.00 a L.14,000.00

L.14,0001 a L.17,000.00

L.17,001.00 a L.20,000.00

Más de L.20,000.00

31 ¿Ha adquirido créditos en alguna institución financiera?

Si

No

32 ¿Considera que uno de los obstáculos de acceder a créditos en el sector financiero formal son los requisitos y garantías que estos solicitan?

Si

No

33 ¿En cuánto oscila la cantidad de dinero que ha solicitado en crédito a prestamistas informales?

L.2,000.00 a L.5,000.00

L.5,001.00 a L.8,000.00

L.8,001.00 a L.11,000.00

Más de L.11,000.00

34 ¿Bajo qué tasa de interés le han otorgado crédito los prestamistas informales?

5% a 10%

11% a 15%

Mayor a 16%

35 ¿Qué plazos de pago le han brindado los prestamistas informales?

Diarios

Semanales

Mensuales

36 ¿Qué tasas de recargo le cobran los prestamistas informales por retrasarse en los pagos?

5% a 10%

11% a 15%

Mayor a 16%

37 ¿Cuál es el mecanismo de acceso a crédito informal? Mencionar el proceso para comunicarse con el prestamista

---

38 ¿Tiene algún intermediario para contactarse con el prestamista?

Si

No

39 ¿Quién le sirve como intermediario para contactarse con el prestamista?

Familiar

Amigo

Conocido

40 ¿En qué destina el crédito informal que se solicita?

Alimentación

Consumo

Educación

Vestimenta

Vivienda

Otros \_\_\_\_\_

## **ANEXO 5. MANUAL PARA UNA BUENA GESTIÓN FINANCIERA**

# Manual para una buena gestión financiera

Desarrollado por Victoria Alejandra Cano Martínez

## Índice

**Sección 1** - Educación Financiera Su importancia y buenas prácticas

**Sección 2** - Glosario de conceptos financieros generales

**Sección 3** - Instrumentos de planificación financiera

**Sección 4** - Utilizando el crédito adecuadamente y conociendo nuestra capacidad de pago

**Sección 5** - Sabías que...

# Introducción

Alcanzar un sistema financiero sólido y transparente requiere usuarios informados, responsables y comprometidos en el desarrollo de sus capacidades financieras. Por esta razón este manual para una buena gestión financiera fue creado con la finalidad de servir como una ayuda para educar financieramente a aquellas personas que lo posean. Se han tomado como referencias y apoyo diferentes estudios que han sido revisados y analizados para ofrecer un producto que cumpla con el objetivo de ayudar a la población a desarrollar una relación sana con los recursos propios obtenidos y hacer un consumo responsable de los productos ofertados en el mercado financiero. En este manual se le expone al lector la importancia de la educación financiera en la toma de decisiones y asimismo se presentan instrumentos de planificación financiera que le permitirán desarrollar habilidades para la correcta administración de sus finanzas. También se le muestran al lector una serie de conceptos financieros generales que le ayudarán a mejorar su nivel de conocimientos financieros.

Frase motivacional: **“La pobreza no se soluciona con más dinero, se soluciona con una buena educación financiera”** - Xavier Serbiá



## Sección 1: Educación financiera Su importancia y buenas prácticas

En esta sección se explica de forma sencilla que es la educación financiera y por qué es tan importante en la vida de las personas ya que las finanzas están inherentes en el día a día de cada individuo. Es importante prestar atención a la información que se le expone en este apartado porque será de mucho beneficio.

### ¿Qué es educación financiera?

Es el proceso por el cual la población se educa para satisfacer la necesidad de tener información clara y oportuna y mejorar su comprensión sobre productos y servicios financieros, que a su vez les permite tomar decisiones financieras inteligentes en función a sus necesidades.

### ¿Por qué es importante la educación financiera?

Es fundamental tener claro que la educación financiera es muy importante ya que proporciona la capacidad de comprensión y comparación de los productos y servicios ofertados para hacer una buena elección de estos en beneficio de mejores condiciones de vida y por ende estabilidad financiera y económica. De igual manera es importante tener una buena educación financiera porque vuelve a las personas más competentes y preparadas.



### Buenas prácticas de la educación financiera:

- 1 - Ahorrar, presupuestar e invertir
- 2 - Darle un uso adecuado al crédito
- 3 - Tomar decisiones informadas
- 4 - Identificar oportunidades financieras

### Beneficios de estar educado financieramente:

- 1 - Adquisición de conocimientos financieros
- 2 - Facilita llevar un mejor control de las finanzas
- 3 - Contribuye a tomar mejores decisiones financieras
- 4 - Sirve para mejorar las actitudes y comportamientos financieros
- 5 - Les permite a las personas conocer sus derechos y obligaciones como usuarios financieros
- 6 - Ayuda a incrementar la inclusión financiera reduciendo la población que no cuenta con productos o servicios financieros

La educación financiera es clave fundamental para aprender a administrar y planificar el uso del dinero de manera eficiente



## Sección 2 Glosario de conceptos financieros generales

### Ingresos:

Se le denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta una persona y que aumenta el patrimonio de estos. Estos pueden derivarse de ventas, salarios, arriendos, etc.

### Gastos:

El gasto podría definirse en términos de bienes y servicios adquiridos, pagados o utilizados por los hogares durante cierto período para la satisfacción de sus necesidades.

### Gastos fijos:

Son aquellos gastos que no se pueden dejar de cumplir, es decir, son los que están presentes de forma permanente mes a mes.

### Gastos variables:

A diferencia de los gastos fijos, los gastos variables pueden variar mes a mes.

### Gastos hormigas:

Son aquellos pequeños gastos que se van presentando a lo largo del mes sin que estuvieran contemplados, cuya suma finalmente resulta más elevada de lo que se creía.

### Ahorro:

Es un porcentaje de ingresos que no se gastan de forma inmediata ni se invierten y funcionan como fondos para cubrir emergencias, gastos futuros o futuras inversiones.

### Presupuesto:

Es un plan que muestra de forma prevista los ingresos y gastos que se van a tener durante un periodo de tiempo determinado

### Crédito:

Es una operación financiera donde una institución financiera (acreedor) le concede una cantidad de dinero, a una persona o empresa (deudor), comprometiéndose la segunda a devolver todo el dinero más un interés y otros costos asociados por el uso de esa cantidad.

### Intereses:

Renta que se paga por el beneficio de usar el dinero que se le presta a una persona.



### Sección 3 Instrumentos de planificación financiera

Dentro de esta sección se muestran algunos instrumentos de planificación financiera como ser el plan de ahorro y el presupuesto, se exponen ejemplos de cómo desarrollarlos con el objetivo de llevar un mejor control en las finanzas personales, familiares o empresariales.

#### Plan de ahorro

Es una herramienta que se utiliza para alcanzar una meta, un objetivo o un sueño a corto, mediano o largo plazo.

#### Pasos para hacer un plan de ahorro:

- 1 - **Tener claridad en las metas:** ¿Qué se quiere lograr? ¿Cuánto dinero se necesita? ¿En qué tiempo se espera conseguirlo?
- 2 - **Priorizar las metas para ahorrar:** Es importante ahorrar para las necesidades más importantes y posponer las metas o deseos menos importantes.
- 3 - **Revisar el presupuesto:** Sirve para identificar claramente los ingresos, egresos y oportunidades de ahorro para determinar la capacidad de ahorrar.
- 4 - **Encontrar oportunidades de ahorro:** es importante revisar el control de los gastos (especialmente los gastos hormiga) para evaluar en qué se puede ahorrar.

### Reglas para ahorrar



Esta regla que es una de las más conocidas y utilizadas, consiste en distribuir el 50% de los ingresos a suplir necesidades primarias, el 30% a gastos prescindibles y el 20% destinarlo al ahorro.



Esta regla implica que el 70% de los ingresos percibidos se van a destinar a cubrir necesidades y gastos tanto fijos como variables y el 30% se apartará para ahorro.



### Caso de Elsa

Elsa es una estudiante de la carrera de Arquitectura que trabaja para poder costearse la universidad. Ella se encuentra cursando las últimas clases de su plan académico y luego tendrá que cubrir los gastos de graduación que se calculan en L8,000.00. Elsa ha evaluado y considera que es necesario comprar una motocicleta para ahorrar tiempo en el tráfico, hizo cotizaciones y la que más cumplía con sus necesidades costaba L34,000.00, finalmente la joven considera necesario regalarse un viaje al cumplir sus 28 años para celebrar los esfuerzos que ha tenido que pasar, ella quiere hacer un tour por Europa y calcula que necesita alrededor de L. 152,000.00

Plan de ahorro	Fecha en que se quiere lograr el objetivo	Costos para alcanzar el objetivo	Número de meses hasta llegar al objetivo	Monto a ahorrar para alcanzar el objetivo
<b>Objetivo a corto plazo (menos de 12 meses)</b>				
Pagar gastos de graduación	Diciembre 2022	L8,000.00	4	L2,000.00
<b>Objetivo a mediano plazo (1 a 3 años)</b>				
Comprar una motocicleta	Septiembre 2024	L34,000.00	20	L1,700.00
<b>Objetivo a largo plazo (más de 3 años)</b>				
Ir de viaje por sus 28 años	Marzo 2027	L156,000.00	52	L3,000.00

### Reglas de oro para las finanzas

- Actuar con propósito
- Planear para lograr las metas
- Constancia para apegarse al plan de ahorro
- Acudir por apoyo a las instituciones financieras

Frase motivacional:

**“El camino hacia la riqueza depende fundamentalmente de dos palabras: trabajo y ahorro”**

-Benjamin Franklin

### Presupuesto

Es importante hacer una evaluación de tus finanzas para así identificar oportunidades de ahorro y saber cómo se gana el dinero y en qué se gasta y planear mejor las finanzas.

### ¿Cómo evaluar tus finanzas?

- Un primer paso para llevar un adecuado control y una buena administración del dinero es saber cuáles son tus ingresos y de dónde vienen.
- Es importante identificar los gastos fijos que se tienen en el mes.
- Identificar hábitos de consumo para evaluar los gastos variables y los gastos hormigas.
- Analizar las deudas para evitar que afecten las finanzas.
- Revisar los ahorros para tener finanzas sanas y alcanzar metas que mejoren el bienestar personal o familiar

### Caso de Lucas:

Lucas es un joven de 25 años que actualmente tiene un trabajo donde recibe L. 22,000.00. Decidió hace algunos meses independizarse de sus padres y comenzó a rentar un apartamento donde paga de renta mensual L4,500.00 y de servicios públicos L2,500.00, dentro de sus gastos también está la alimentación que requiere L. 3,000.00 de sus ingresos, además está sacando un curso de inglés donde paga L2,000.00 mensuales, de transporte gasta L2,000.00 al mes. Antes de recibir un curso de educación financiera el joven tenía gastos hormiga que eran salidas con sus amigos, visitas al cine, ir por cafés en las tardes, cenar fuera de casa todos los fines de semana y en esos pequeños placeres gastaba aproximadamente L3,100.00. Lucas empezó a aplicar lo aprendido en el curso que recibió y decidió establecer bien sus prioridades y aplicar en sus finanzas la regla de ahorro del 70/30 y destinar el 30% de sus ingresos al ahorro.

### Presupuesto mensual

Ingresos mensuales	L 22,000.00
Ahorro para inversión y metas	L 6,600.00
Gastos mensuales	L 14,000.00

GASTOS FIJOS	Gastos	Presupuestado
	Renta	L 4,500.00
	Servicios públicos	L 2,500.00
	Alimentación	L 3,000.00
	Curso inglés	L 2,000.00
	Transporte	L 2,000.00

<b>Total</b>	<b>L 1,400.00</b>
--------------	-------------------

### ¿Cuál es la situación actual de tus finanzas?

Es importante conocer en qué situación se encuentran nuestras finanzas personales o familiares. Para esto se vuelve necesario hacer un registro para saber qué sucede con nuestro dinero, analizar si se ha hecho un buen uso de éste o si se ha destinado una cantidad importante a gastos innecesarios que afecten las finanzas. Además, un adecuado control de las finanzas debe ser constante. Se debe planear el uso del dinero, es decir, determinar límites en los gastos, cambiar ciertos hábitos de consumo, poner las deudas al día y empezar a ahorrar.

Frase motivacional:

**“Cuida de los pequeños gastos; un pequeño agujero hunde un barco”**

-Benjamin Franklin



#### Sección 4 Buen uso del crédito y la capacidad de pago

Un crédito es muy útil si se sabe cómo utilizar de manera responsable. Puedo servir para hacer una inversión o adquirir un patrimonio importante.

#### Elementos de un crédito:

- **Acreeedor:** Institución financiera que otorgue créditos
- **Deudor:** Persona a la que se le otorga el crédito
- **Capital:** Monto de dinero que prestan
- **Costo:** Cantidad de dinero que se tiene que pagar por usar el dinero del financiamiento
- **Garantía:** Es un bien que pertenece al deudor y que sirve como fuente de pago si el deudor no lo hace en el periodo de tiempo establecido.
- **Destino:** Es el uso que se le da al crédito solicitud
- **Plazo:** Tiempo en que se pagará el crédito

#### Capacidad de pago

Es la cantidad máxima de dinero que una persona puede pagar mensualmente por un crédito. Es muy importante tener claro cuánto se puede pagar después de haber cubierto todas las necesidades más importantes, ya que esa cantidad de dinero es la capacidad que tiene la persona para pagar el crédito.

Si **NO** cuentas con la capacidad de pago necesaria para cubrir un crédito, lo mejor es ahorrar durante un tiempo y completar con un financiamiento que si se adapte a la capacidad de pago y así lograr la meta fijada sin comprometer las finanzas.

**¡CUIDADO CON LOS PRÉSTAMISTAS INFORMALES!** Si necesitas un crédito, es mejor acudir a las instituciones financieras ya que estas son confiables y están autorizadas para ofrecer este producto. Los

conocidos prestamistas ofrecen créditos casi sin ningún requisito más que la identidad y dan el dinero de manera inmediata, pero eso conlleva tasas de interés muy altas que ponen en riesgo tu estabilidad financiera y en muchos casos hasta tu seguridad física.

#### **Responsabilidades de una persona deudora**

- Cumplir a tiempo con los pagos del crédito
- En caso de incumplir con los pagos, se debe cubrir con las multas, recargos o más intereses.
- Cuidar el récord o historial crediticio ya que esa es la carta de presentación para posibles créditos que se pidan en el futuro.
- No adquirir más deudas si no se tiene la capacidad de pago para cumplir con estas

#### **Uso responsable del crédito:**

- Es conveniente comparar entre varias instituciones financieras para adquirir el crédito que ofrezca mejores condiciones.
- Hacer un consumo responsable y NO usar el crédito en destinos distintos que para lo que fue solicitado
- Si la meta que se quiere lograr con el crédito no es muy urgente, se puede hacer un plan de ahorro para disminuir la cantidad de dinero que se solicitará a la institución financiera y así pagar menos intereses.
- Ser prudente con los gastos, ya que cuando se tiene una cantidad considerable de dinero, aparecen

muchos gastos innecesarios o gastos hormiga que pueden poner en riesgo las finanzas.



La CNBS tiene varios mecanismos completamente gratuitos para promover la Educación Financiera, entre estos se encuentran el Portal de educación financiera, Capacitaciones para la formación de facilitadores, Día mundial del ahorro, Semana de Educación Financiera y su Aula virtual donde se incluyen 7 cursos en línea que son Yo y mis finanzas, Central de información crediticia, Deberes y derechos de los usuarios financieros, Finanzas en tiempos de crisis, Generando oportunidades de ahorro, Resiliencia financiera y El hogar y el negocio.

## Bibliografía

BBVA. (2023). Regla de ahorro 50/30/20. <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/cuentas/regla-ahorro-50-30-20.html>

CESE. (2018). EDUCACIÓN FINANCIERA PARA TODOS Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea. <https://www.eesc.europa.eu/sites/default/files/resources/docs/qe-30-12-894-es.pdf>

CNBS. (2023). Aula Virtual de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. <https://aula.cnbs.gob.hn/>

La importancia del ahorro: Teoría, historia y relación con el desarrollo económico. (2014). <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/2098>

Miami Technology & Arts University. (2022). La educación financiera y sus beneficios. <https://mtau.us/educacion-financiera/>

OECD. (2005). Principios de educación financiera. <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/%5BES%5D%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf>