



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Factores del Comportamiento del Consumidor Financiero del Banco  
Continental sede central de la ciudad de Trujillo año 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**Aldana Rodríguez Diana Marisol**

**ASESOR:**

**Mg. Ramírez Salinas Luis**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Marketing**

**TRUJILLO – PERÚ  
2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....  
Mg. Ramírez Salinas Luis  
PRESIDENTE

.....  
Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia  
SECRETARIA

.....  
Mg. Zavaleta Núñez Alexander Iván  
VOCAL

## DEDICATORIA

A **DIOS** por haberme permitido llegar a este punto y darme la salud para lograr mis objetivos.

A mis padres que me apoyaron y motivaron con sus ejemplos de perseverancia para salir adelante, a mis hermanos Gian Carlos y Wilmer y a mi estimada amiga universitaria Julisa por apoyarme en todo momento a través de estos años compartidos en nuestra vida universitaria.

A mis maestros por su gran apoyo para la culminación de nuestros estudios profesionales; a la Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol y al Mg. Luis Ramírez, por su apoyo ofrecido en la elaboración de este trabajo; y a todos los demás profesores por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A la **Universidad Cesar Vallejo** en especial a la **Facultad de Ciencias Empresariales** por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y personas productivas para el país.

## AGRADECIMIENTO

A DIOS por poner a las personas  
indicadas en mi vida y darme la  
oportunidad de conocer su mensaje.

A mis padres por haberme apoyado  
en todo lo necesario para poder  
llegar a cumplir este objetivo

A mi estimado docente Alejandro Inga Durango  
por sus consejos y apoyo para la realización  
de mi tesis y a todos nuestros profesores  
por habernos impartido sus conocimientos durante  
nuestra estancia en esta casa de estudios.

Al sub gerente del BBVA por facilitarme  
Información relevante para esta tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Diana Marisol Aldana Rodríguez con DNI N° 45059464, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento de todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2015

  
Diana Marisol Aldana Rodríguez  
DNI N° 45059464

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada factores del comportamiento del consumidor financiero del banco continental sede central de la ciudad de Trujillo año 2015, cuya finalidad es identificar el comportamiento del consumidor financiero.

La presente investigación ha sido elaborada con dedicación y esmero, el mismo que ha sido profundizado mediante la recopilación de datos estadísticos con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante estos años de estudio.

Este documento consta de 8 capítulos: Capítulo I: Introducción; Capítulo II: Método; Capítulo III: Resultados; Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusión; Capítulo VI: Recomendaciones; Capítulo VII: Propuesta; finalmente el Capítulo VIII donde se encuentra las referencias de la investigación.

Es propio de mí el expresar mi más sincero agradecimiento a todos mis profesores que con su enseñanza brindada han logrado que yo pueda culminar con mi investigación esperando cumplir con sus expectativas y con los requisitos de aprobación.

Atentamente

La Autora

## ÍNDICE

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	7
Resumen	09
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1. Comportamiento del Consumidor	13
1.3.2. Factores del Comportamiento del Consumidor	14
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1. General	22
1.7.2. Específicos	22
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, Operacionalización	24
2.2.1. Variables	25
2.2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población y muestra	26

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5.	Métodos de análisis de datos	28
2.6.	Aspectos éticos	28
3.	RESULTADOS	29
4.	DISCUSIÓN	41
5.	CONCLUSIÓN	44
6.	RECOMENDACIONES	46
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
	ANEXOS	

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como finalidad conocer cuáles son los factores principales del comportamiento del consumidor financiero del BBVA Banco Continental sede central de la provincia de Trujillo, con tal fin se usó un tipo de investigación no experimental y descriptiva. En el desarrollo de la presente investigación se aplicó como técnicas de recolección encuestas a los clientes que tienen cuentas mundo sueldo, conti fácil y cuenta ganadora respectivamente ya que son el público objetivo y potencial del banco. Se concluye que los principales factores del consumidor financiero son el factor personal, factor social y factor psicológico al momento de adquirir los servicios del Banco Continental.

**Palabras clave:** Factores, comportamiento, consumidor, financiero, banco.

## **ABSTRACT**

This research aims to understand the principle factors of financial consumer behavior BBVA Banco Continental headquarters in the province of Trujillo, to this end are a type of non-experimental and descriptive research was used. In the development of this research it was applied as collection techniques surveys customers who have accounts world salary, easy and winning account conti respectively as they are the target audience and potential bank. It is concluded that the main factors of financial consumers are the personal factor, social factor and psychological factor when purchasing the services of Banco Continental.

Keywords: factors, behavior, consumer, financial, bank.