

ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA
EN EL MANEJO DE SUS FINANZAS PERSONALES DE USUARIOS DE LAS
DOS PRINCIPALES ENTIDADES BANCARIAS DE TULUÁ

JONATHAN BERNARDO DIAZ VALENCIA
DANIELA SIERRA BETANCOURT

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ, VALLE DEL CAUCA
2021

ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA
EN EL MANEJO DE SUS FINANZAS PERSONALES DE USUARIOS DE LAS
DOS PRINCIPALES ENTIDADES BANCARIAS DE TULUÁ

JONATHAN BERNARDO DIAZ VALENCIA
DANIELA SIERRA BETANCOURT

Trabajo de Grado para optar al título de:
CONTADOR PÚBLICO

Directora:
MARTHA NELLY MEDINA FLÓREZ
Contadora Pública
Especialista en Computación para la Docencia

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
TULUÁ, VALLE DEL CAUCA
2021

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	11
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	15
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
2. JUSTIFICACIÓN	23
3. OBJETIVOS	24
3.1 OBJETIVO GENERAL	24
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
4. MARCO DE REFERENCIA	25
4.1 MARCO DE ANTECEDENTES	25
4.2 MARCO TEÓRICO	26
4.3 MARCO CONCEPTUAL	29
4.4 MARCO LEGAL	30
5. DISEÑO METODOLÓGICO	32
5.1 TIPO DE ESTUDIO	32
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	32
5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN	32
5.3.1 Fuentes primarias	32
5.3.2 Fuentes secundarias	33
5.4 POBLACIÓN	33
5.5 MUESTRA	34
5.6 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	35

6.	EXPERIENCIAS INTERNACIONALES CON RELACIÓN A LA EDUCACIÓN FINANCIERA	36
6.1	LA EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA EN EL MUNDO	36
6.1.1	La experiencia en Brasil	38
6.1.2	La experiencia en Chile	40
6.1.3	La experiencia en la Unión Europea	40
6.2	EXPERIENCIA EN COLOMBIA	47
7.	CARACTERÍSTICAS DEL FUNCIONAMIENTO Y ALCANCE DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN LOS BANCOS CON SEDE EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ	50
7.1	GENERALIDADES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS BANCOS CON SEDE EN TULUÁ	50
7.1.1	Bancamía	50
7.1.2	Banco AV Villas	51
7.1.3	Banco Agrario de Colombia	51
7.1.4	Banco de Bogotá	51
7.1.5	Banco de Occidente	52
7.1.6	Banco Popular	52
7.1.7	Banco W (antes Banco WWB)	53
7.1.8	Bancolombia	53
7.1.9	BBVA	54
7.1.10	Davivienda	54
7.2	RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS BANCOS DE TULUÁ	54
8.	DIAGNÓSTICO SOBRE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LAS FINANZAS PERSONALES DE USUARIOS DE LAS DOS PRINCIPALES ENTIDADES BANCARIAS DE TULUÁ	58
8.1	CARACTERÍSTICAS GENERALES	58
8.2	EDUCACIÓN FINANCIERA	60
8.3	COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS	65
8.4	ANÁLISIS DE RESULTADOS	73

9.	PLAN DE MEJORA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES	78
9.1	REPRESENTACIÓN DEL MODELO GENERAL	78
9.2	CASO HIPOTÉTICO DE UN PLAN FINANCIERO	80
10.	CONCLUSIONES	87
11.	RECOMENDACIONES	89
	BIBLIOGRAFÍA	90
	ANEXOS	92

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Distribución de la cartera neta en Tuluá. Establecimientos bancarios. Pesos. 2020.	21
Cuadro 2. Normas en materia de protección al consumidor	31
Cuadro 3. Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero: Capítulo VI, Título I. Circular Básica Jurídica:	31
Cuadro 4. Población de Tuluá, 21 a 45 años	33
Cuadro 5. Población de Tuluá, 21 a 45 años	35
Cuadro 6. Fases de la investigación	35
Cuadro 7. Resumen buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea	41
Cuadro 8. Funcionamiento y alcance de los programas de educación financiera de los bancos en Tuluá	55
Cuadro 9. Contrastación de resultados	73
Cuadro 10. Gastos típicos de un consumidor colombiano.	81
Cuadro 11. Presupuesto hipotético para un individuo. Formación profesional.	81
Cuadro 12. Simulación crédito educativo.	83
Cuadro 13. Flujo de ahorro.	84
Cuadro 14. Simulador crédito educativo.	84

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Participación por entidad financiera en la cartera neta total. Tuluá. Diciembre de 2020. Porcentajes.	22
Gráfico 2. Visión simplificada del consumo y ahorro bajo la teoría del ciclo vital	26
Gráfico 3. Edad	58
Gráfico 4. Sexo	59
Gráfico 5. Estrato socio económico	59
Gráfico 6. ¿Cuál es su opinión respecto a las finanzas en general?	60
Gráfico 7. ¿Considera que todas las personas deberían tener conocimiento sobre finanzas?	60
Gráfico 8. ¿Considera que tener conocimientos, herramientas, actitudes y habilidades financieras podría darle bienestar o mejorar su calidad de vida?	61
Gráfico 9. En su opinión ¿Dónde sitúa su nivel de conocimientos financieros?	61
Gráfico 10. En su opinión ¿Qué tanto considera que la educación financiera le ayudaría a decidir sobre cómo destinar su dinero de modo que le permita obtener rendimientos?	62
Gráfico 11. Supongamos que usted tiene una pequeña suma de dinero. ¿Consideraría más seguro poner su dinero en un negocio o inversión o poner su dinero en múltiples negocios o inversiones?	62
Gráfico 12. Supongamos que en los próximos 10 años los precios de las cosas que usted compra se duplican. Si sus ingresos también se duplican, usted sería capaz de:	63
Gráfico 13. Supongamos que usted necesita pedir prestado \$100. ¿Cuál es el monto más bajo que usted puede devolver en pago: \$105 o \$100 más 3%?	64
Gráfico 14. Suponga que usted deja su dinero en el banco durante dos años y éste se compromete a darle el 15% anual en su cuenta. Entonces, el banco:	64

Gráfico 15. Suponga que tiene \$100 en una cuenta de ahorros y que el banco le da el 10% por año a su cuenta. ¿Cuánto dinero tiene en la cuenta después de cinco años si nunca retiró nada de la cuenta?	65
Gráfico 16. ¿Usted posee un presupuesto para el manejo de su dinero?	65
Gráfico 17. ¿Utiliza ese presupuesto para hacer un plan exacto del uso del dinero o para hacer un plan muy general del uso del dinero?	66
Gráfico 18. ¿Usted sigue este plan para la utilización del dinero?	66
Gráfico 19. ¿Su ingreso mensual es regular y estable o no?	67
Gráfico 20. De los siguientes productos financieros, marque con una X, aquellos que posea en la actualidad:	67
Gráfico 21. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió?	68
Gráfico 22. ¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyen más cuando usted decide elegir algún producto de las entidades financieras?	69
Gráfico 23. ¿Indique si estas afirmaciones se relacionan con usted?	70
Gráfico 24. Cuando sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos, ¿qué acostumbra a hacer?	71
Gráfico 25. En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas?	72
Gráfico 26. Contrastación de resultados por variable.	77
Gráfico 27. Contrastación de resultados total.	77

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo del plan financiero general.	78

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta a usuarios de dos entidades bancarias de Tuluá	92

GLOSARIO

BANCA: Se denomina con este término a la actividad que realizan los bancos comerciales y de desarrollo en sus diferentes modalidades que conforman el sistema bancario y constituyen instituciones de intermediación financiera. Esto es que admiten dinero en forma de depósito, otorgando por ello un interés (tasa pasiva), para posteriormente, en unión de recursos propios, conceder créditos, descuentos y otras operaciones financieras por las cuales cobra un interés (tasa activa), comisiones y gastos en su caso.

BANCA PRIVADA: Son las instituciones financieras de propiedad particular que realizan funciones de captación y financiamiento de recursos, persiguiendo con ello una utilidad o beneficio como resultado del diferencial entre las tasas de interés activas y pasivas.

BANCO COMERCIAL: Institución que se dedica al negocio de recibir dinero en depósito y darlo a su vez en préstamo, sea en forma de mutuo, de descuento de documentos o en cualquier otra forma. Se consideran además todas las operaciones que natural y legalmente constituyen el giro bancario.

CICLO VITAL: Fases por las que transcurre la vida de una persona desde su nacimiento hasta su desaparición.

CONSUMIDOR FINANCIERO: Consumidor financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

CRÉDITO BANCARIO: Préstamos otorgados por la banca como parte de sus operaciones pasivas; incluye las carteras vigentes, vencida y redescontada; los saldos comprenden moneda nacional y extranjera.

CUENTA CORRIENTE: Es un contrato bancario donde el titular efectúa ingresos de fondos en la entidad. Con una cuenta corriente se puede disponer de los depósitos ingresados de forma inmediata a través de talonarios, cajeros automáticos o la ventanilla de la caja o banco.

EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA: De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la Educación Financiera, es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico.

INGRESO PERMANENTE: Renta de la que el consumidor puede disponer de un modo permanente sin que afecte al valor actual de su riqueza. El concepto de renta permanente fue utilizado por M. Friedman para explicar el comportamiento de los consumidores.

INSTITUCIÓN FINANCIERA: Determinado tipo de sociedad que se encarga de la captación de depósitos y la concesión de créditos principalmente.

FINANZAS PERSONALES: son la gestión financiera que requiere un individuo o unidad familiar para presupuestar, ahorrar y gastar sus recursos monetarios a través del tiempo, teniendo en cuenta los riesgos financieros y los acontecimientos futuros de su vida.

NECESIDADES HUMANAS: Las necesidades humanas pueden ser entendidas como un sistema en el que no existen jerarquías, a diferencia de los postulados de psicólogos occidentales como Maslow. La simultaneidad, la complementariedad y la no comercialidad son características del proceso de satisfacción de necesidades.

RIQUEZA: la riqueza se define como el conjunto de bienes capaces de satisfacer necesidades. En términos más exactos el concepto de riqueza debe incluir también los derechos sobre servicios de que dispone una persona o institución.

RESUMEN

El trabajo que se presenta en este documento se encuentra contextualizado en el área de las finanzas personales, las cuales corresponden a las diferentes formas en que cada una de las personas lleva a cabo el proceso de estimar, analizar y evaluar cualquier tipo de decisión relativa al dinero o a los recursos económicos personales a través del tiempo. Se considera que las finanzas personales aportan elementos fundamentales para la actuación de los individuos en el área financiera, debido a que las finanzas personales vinculan de cierta forma el comportamiento humano con la economía, la contabilidad y la historia. Es por ello, que se busca realizar un análisis de las características de la educación financiera y su influencia en el manejo de sus finanzas personales de los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá. Esto a propósito de los objetivos del Gobierno Nacional de promover la inclusión financiera de personas y empresas en Colombia, razón por la cual en los últimos años se ha incrementado el número de éstas con acceso a los diferentes productos y servicios financieros disponibles, motivo que conlleva a preguntarse acerca del nivel de educación financiera que tienen las personas, específicamente usuarios de dos entidades bancarias de Tuluá, con relación al manejo de sus finanzas personales, incluyendo los productos de ahorro, inversión y crédito.

Palabras clave: educación financiera; finanzas personales; inclusión financiera; comportamientos financieros.

INTRODUCCIÓN

Los avances de Colombia en términos de inclusión financiera son amplios, de acuerdo con cifras reportadas por diferentes entidades vinculadas al sector financiero; esto se percibe a través del mayor acceso de la población a productos financieros diversos; sin embargo, es importante preguntarse si este avance es consecuente con un mayor nivel de educación financiera de las personas. Considerando que promover el aumento de personas con acceso al sistema financiero, tiene como propósito brindar posibilidades de crecimiento económico a la población, es fundamental igualmente, asegurarse de que ésta cuenta con el nivel de educación financiera adecuada, de tal forma que pueda tener una cultura que conduzca al aprovechamiento de los recursos a los cuales se tendrá acceso.

Por su parte, dado que son múltiples los segmentos que pueden diferenciarse en la población, las estrategias de educación al consumidor también deben distinguir cada segmento objetivo o mercado meta. Uno de estos grupos está representado en los usuarios de entidades bancarias, de los cuales se espera que sus comportamientos estén acordes al nivel de educación financiera requerido por la población bancarizada.

Por ello, el presente trabajo tiene como propósito analizar las características de la educación financiera y su influencia en el manejo de sus finanzas personales de los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá, en el contexto de los objetivos que tiene el Gobierno Nacional de impulsar la inclusión financiera en el país, no sólo para las empresas sino también para las personas, facilitando el acceso a productos y servicios financieros, razón por la cual se requiere de un adecuado nivel de educación financiera, de tal forma que sean aprovechados debidamente.

El presente documento, contiene los resultados de este análisis señalado; inicialmente, se identifican las experiencias internacionales con relación a la educación financiera y sus lecciones para Colombia; luego, se caracteriza el funcionamiento y alcance de los Programas de Educación Financiera en los bancos con sede en el municipio de Tuluá. Posteriormente se realiza un diagnóstico sobre la educación financiera y las finanzas personales de usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá y, finalmente, se propone un plan de mejora para la administración de las finanzas personales.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Se consultaron antecedentes referentes a trabajos realizados sobre educación financiera y finanzas personales en repositorios nacionales, dado que en la Unidad Central del Valle del Cauca - UCEVA no se encontraron trabajos de este tipo.

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional y la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA),¹ la educación económica y financiera (EEF) surge en el mundo motivada, entre otros, por los siguientes planteamientos:

- Forma ciudadanos en asuntos económicos y financieros brindándoles elementos de análisis para la comprensión de las políticas sociales y económicas y la puesta en marcha de programas y proyectos favorables y sostenibles para el país.
- Favorece el desarrollo de competencias que, a mediano y largo plazo, pueden tener efectos positivos sobre el bienestar individual, social y el crecimiento económico del país.
- Permite que las personas tomen mejores decisiones a lo largo de su vida, reduciendo la probabilidad de crisis personales o familiares.
- Contribuye al reconocimiento y materialización de los derechos sociales y económicos de los ciudadanos.

Según lo anterior, los motivos para impulsar la educación económica y financiera de las personas se basan en razones individuales, pero con un contenido social, dado que la suma del comportamiento de los individuos finalmente trae beneficios para la sociedad y la propia economía.

Respondiendo a estos planteamientos, diferentes países y organismos internacionales han propuesto, desde sus propósitos particulares, la conceptualización de la EEF. A manera de ejemplo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) asume la educación financiera como un proceso por medio del cual:²

¹MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y ASOBANCARIA. Mi plan, mi vida y mi futuro: orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera [en línea]. Convenio No. 024 de 2012, suscrito entre el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL y la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA), Bogotá, 2014 [citado el 3 de dic. de 2017]. Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-340033_archivo_pdf_Orientaciones_Edu_economica_financiera.pdf

²Ibíd. p. 19.

[...] los individuos desarrollan los valores, los conocimientos, las competencias y los comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables que requieren la aplicación de conceptos financieros básicos y el entendimiento de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su propio nivel de bienestar económico.

En esta definición se aprecia la interacción de dos importantes factores: conocimientos y comportamientos; por ello, no basta con tener una buena conceptualización respecto a los conceptos financieros, sino que es necesaria su aplicación en la vida cotidiana, dado que lo que se pretende es que el individuo tome decisiones financieras responsables. Es necesario subrayar este último aspecto, pues una decisión “responsable” implica que, a nivel financiero, el individuo debe ser consciente de la importancia que tienen sus decisiones, con relación, no sólo a su propia situación, sino al de su grupo familiar y en suma al contexto social en el cual se desenvuelve; en sentido contrario, malas decisiones financieras, perjudican al individuo, su grupo familiar y a la sociedad.

Es por ello, que el interés de las instituciones financieras y el Ministerio de Educación Nacional, se ha centrado en impulsar la educación económica y financiera de los individuos desde edades tempranas, para lograr sociedades más responsables con el manejo de sus finanzas personales.

Es así como esta estrategia, tiene como fundamento el planteamiento de la OCDE (2011), el cual se refiere concretamente a las escuelas y enfatiza que “[...] es la enseñanza de conocimientos financieros, comprensión, habilidades, comportamientos, actitudes y valores que permiten a las y los estudiantes tomar decisiones financieras inteligentes y eficaces en su vida diaria y cuando se convierten en adultos”.³

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el marco del Programa BID-Rural,⁴ considera que la EEF contribuye a la mejora de las condiciones de vida, pues brinda elementos relacionados con las resoluciones “[...] relativas a la planeación de su futuro y a la administración de los recursos económicos, así como [aporta] información pertinente y clara que da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios financieros”.⁵

También, UNICEF (2013) plantea que “[...] La educación social y financiera tiene como objetivo inspirar a los niños a ser ciudadanos social y económicamente

³Ibíd. p. 20.

⁴ En el año 2008 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en su calidad de administrador del Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin) y la Fundación Centro Acción Microempresarial con sede en Bogotá (Colombia), dio inicio al programa denominado Expansión a Zonas Rurales de un Sistema Microfinanciero Integral, dirigido a contribuir a la expansión de las microfinanzas sostenibles más allá de las áreas urbanas con servicios microfinancieros establecidos en Colombia, Ecuador, Nicaragua, Perú y República Dominicana.

⁵Ibíd. p. 20.

empoderados, dotándolos de las actitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en agentes activos capaces de transformar sus comunidades y sociedades”.⁶

En general, como lo plantea Gnan, Silgoner y Weber (2007), autores citados por MEN y ASOBANCARIA,⁷ las definiciones de EEF encontradas en la mayoría de programas y estrategias alrededor del mundo, tienen tres elementos en común: pretenden generar mayor comprensión y capacidad para la toma de decisiones; propician el reconocimiento de la interrelación de las personas con el sistema financiero y, finalmente, incorporan características y condiciones del contexto social en el que las personas se empoderan para tomar decisiones financieras que les permitan transformar sus contextos desde una perspectiva social y económica.

Así mismo, Mejía y García⁸ concluyen que la principal razón del creciente interés en América Latina por promover la EEF desde la política pública inicia en el consenso internacional de que esta contribuye a mejorar los comportamientos financieros de los individuos y, más recientemente, porque se considera que puede contribuir a la economía en general.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según la Superintendencia Financiera de Colombia, a diciembre de 2019 el 82.5% de los adultos en Colombia contaba con un producto financiero, de los cuales el 52.8% eran cuentas de ahorro y el 36.6% eran productos de crédito. Esto indica que el crédito sigue una buena dinámica ya que en el 2014 el 33% de los colombianos contaban con un crédito, mientras que en el año 2019 fue el 36.6%. El indicador de acceso a pasado de 55.5% en el 2008 a 82.5% en el 2019.⁹

En el caso del Valle del Cauca, el porcentaje de adultos con productos financieros es del 89.6%, superior al promedio nacional. Por rangos de edad, el segmento de 18 a 29 años tiene un porcentaje de inclusión financiera del 71.8%, mientras que en el rango 30 a 64 años es del 99.1% y los mayores de 64 años del 81.9%; además, el 56.8% de adultos de este departamento tienen cuentas de ahorro activas y el 39.4% cuenta con productos de crédito activos.¹⁰

De acuerdo con estas cifras, Colombia avanza en términos de inclusión financiera, sin embargo, es importante preguntarse si este avance es consecuente con un

⁶Ibíd. p. 21.

⁷Ibíd. p. 21.

⁸ García, Nidia et al. 2013. La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas. http://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf Citado por: MEN y ASOBANCARIA, 2014

⁹ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Reporte de inclusión financiera, 2019. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera--10104559>

¹⁰ Ibíd. p. 47.

mayor nivel de educación financiera de las personas. En el país, desde el Plan de Desarrollo 2014-2018, se establecían metas específicas en materia de inclusión financiera que invitaban a trabajar de manera articulada entre las diferentes entidades del Gobierno y el sector privado con el convencimiento que esto mejorará la calidad de vida de los colombianos. Estas metas tenían que ver, entre otros aspectos, con promover el aumento del número de adultos con acceso al sistema financiero, reducir la inactividad en las cuentas de ahorro y dinamizar el acceso al crédito.¹¹

Para Lahoud,¹² las finanzas personales son las diferentes formas en que cada una de las personas lleva a cabo el proceso de estimar, analizar y evaluar cualquier tipo de decisión relativa al dinero o a los recursos económicos personales a través del tiempo. Lahoud, considera que las finanzas personales aportan elementos fundamentales para la actuación de los individuos en el área financiera, debido a que las finanzas personales vinculan de cierta forma el comportamiento humano con la economía, la contabilidad y la historia.

El manejo de las finanzas personales no es en sí gastar y trabajar para gastar. Requiere la comprensión de los factores externos que influyen positiva o negativamente en las personas y sus acciones; conocer las fluctuaciones y ciclos que pasa el individuo en la vida financiera; el establecimiento de estrategias que da un propósito a las cosas y sus consecuentes objetivos para lograr el fin determinado; entender la toma de decisiones y su proceso; y el manejo de los recursos de forma eficiente para ayudar a cumplir los objetivos.

Sin embargo, de acuerdo con un artículo del Diario Portafolio,¹³ a pesar de que se reconoce la importancia de ahorrar, de elaborar un presupuesto y de ajustarse a este, de planificar el futuro para asegurar una pensión y de los riesgos que implica tomar nuevos créditos para pagar otras deudas, una buena parte de los colombianos termina adoptando decisiones erradas.

Según la primera encuesta sobre 'Capacidades Financieras en Colombia', adelantada por el Banco de la República con el apoyo del Banco Mundial y el Fondo Fiduciario de Rusia para la Capacitación y la Educación Financiera, de 1.520 colombianos consultados, el 88 por ciento dijo estar preocupado por mayores gastos en el futuro, como su jubilación, pero solo el 41 por ciento tiene

¹¹BANCA DE LAS OPORTUNIDADES Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Reporte inclusión financiera 2015 [en línea]. Bogotá, Julio de 2016 [citado el 4 de septiembre de 2018] disponible en: <http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/RIF-2015.pdf>

¹²LAHOUD, D. (2006). Los principios de las finanzas y los mercados financieros (3a ed.). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Citado por: OLIN GUTIÉRREZ, Brenda Judith. La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión. Universidad Autónoma de Queretano. Disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1597/1/RI000716.pdf>

¹³ DIARIO PORTAFOLIO. Colombianos tienen mal manejo de las finanzas personales [en línea]. Edición digital, Bogotá, agosto de 2013 [citado el 21 de febrero de 2018]. <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/colombianos-mal-manejo-finanzas-personales-77788>

planes de ahorro para cubrir esos costos de su vejez; mientras que uno de cada cinco podría afrontar gastos importantes imprevistos.¹⁴

Otra de las fallas detectadas por el estudio en las finanzas de los hogares colombianos se relaciona con el manejo del presupuesto familiar, pues si bien el 94 por ciento de los consultados dijo tener una planificación al respecto, menos de una cuarta parte controla sus gastos diarios o sabe cuánto tiene disponible para el corto plazo.¹⁵

De continuar esta problemática general, la inclusión financiera no logrará sus propósitos de generar mayor desarrollo, pues encontrará a personas sin los suficientes conocimientos y comportamientos para hacer uso de los recursos que proporciona la banca.

En el caso de Tuluá, de acuerdo con cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia, en los últimos años se ha presentado una importante dinámica en la demanda de productos financieros por parte de la población, tanto en captación como en colocación, es decir, ahorro y crédito respectivamente. En el caso de las captaciones en el municipio de Tuluá, se presentó una variación del 13.29% entre el 2017 y 2018, superior al promedio departamental que fue de 1.66% y el nacional que se ubicó en 3.89%¹⁶

Por su parte, las cifras de colocación también muestran el dinamismo de la demanda de productos financieros como el crédito en el municipio de Tuluá. En el mismo período la variación fue de 12.71%, superior al promedio departamental que fue de 4.19% y similar a la nacional que registró 12.72%.¹⁷

Según se deriva de estas cifras financieras, Tuluá muestra un importante crecimiento de la demanda de productos financieros que evidentemente requieren de la población, mejores conocimientos para su manejo eficiente, ya que como se ha documentado, la falta de educación financiera puede socavar los beneficios de la inclusión de un mayor porcentaje de población al sistema financiero.

Debido a esto, en julio de 2017, Colombia lanzó su Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, que establece un plan de acción para promover la educación financiera en el país. En la estrategia se especifican los objetivos y los resultados previstos, se determinan los segmentos prioritarios de la población y se establece un calendario para su aplicación de 2017 a 2020. Uno de los principales objetivos de la estrategia es “fortalecer la calidad de la educación económica y financiera” mediante la definición de “criterios comunes y

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ ALCALDÍA MUNICIPAL DE TULUÁ. Tuluá Datos 2018 [en línea]. Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Área Socioeconómica, Tuluá, 2019. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/view/62974847/informe-estadistico-municipio-de-tulua-2018-tulua-datos>

¹⁷ Ibid. p. 219.

recomendaciones mínimas para contenidos y metodologías que puedan ayudar a mejorar la calidad, eficacia y nivel de innovación de los programas existentes.¹⁸

Por ello, es necesario consolidar los procesos de educación financiera, como uno de los requisitos para mejorar el manejo de las finanzas personales de las personas.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características de la educación financiera y su influencia en el manejo de sus finanzas personales de los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las experiencias internacionales con relación a la educación financiera y sus lecciones para Colombia?

¿Qué características tienen los Programas de Educación Financiera en los bancos con sede en el municipio de Tuluá?

¿Cuál es la situación de la educación financiera y las finanzas personales de usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá?

1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Para delimitar el problema de investigación, se debe registrar la participación en el mercado de las entidades bancarias en Tuluá, se utilizan estadísticas relacionadas con la composición de la cartera neta, proporcionadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.¹⁹

Los criterios para seleccionar los bancos más importantes obedecen principalmente a la dinámica de cartera neta. Esta delimitación se realiza a través de este indicador, dado que el indicador de captaciones, que se relaciona con cuentas de ahorro, tiene menor significancia, debido a la proliferación en Colombia de cuentas inactivas, tal como se deriva del informe de inclusión financiera 2019, en el que se indica que el indicador de uso de cuentas de ahorro es del 52.8% a nivel nacional.²⁰ En el Cuadro 1 se presenta la distribución de la cartera del sistema bancario de Tuluá por tipo de institución. La cartera neta corresponde a la

¹⁸ ANTÓN DÍAZ, Pablo. Expanding capacidades financieras en Colombia [en línea]. Centro para la inclusión financiera de acción, 2018. Disponible en: https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/12/Expanding_FinCap_Columbia_Spanish_FINAL.pdf

¹⁹ SUPERFINANCIERA DE COLOMBIA. Operaciones activas/pasivas por municipio [en línea]. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61031>

²⁰ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, 2019. Óp. Cit. p. 164.

suma de la cartera de créditos de vivienda, créditos y leasing de consumo, microcréditos, créditos y leasing comerciales, menos las provisiones para los diferentes créditos.

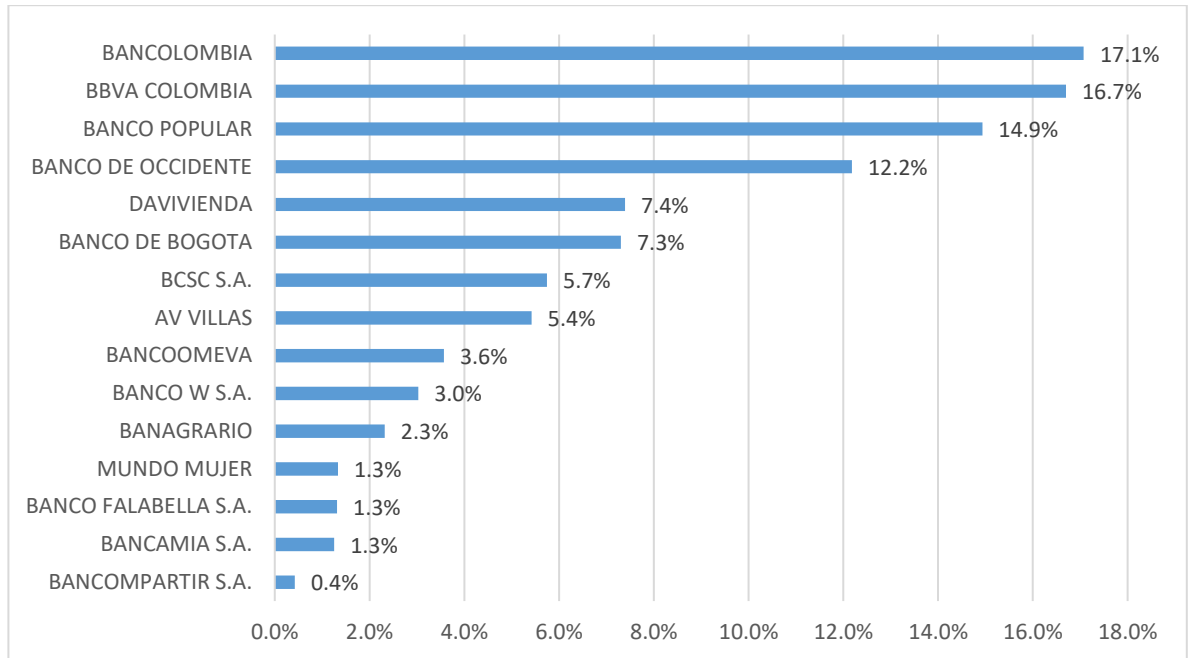
Cuadro 1. Distribución de la cartera neta en Tuluá. Establecimientos bancarios. Pesos. 2020.

NOMBRE ENTIDAD	CARTERA DE CREDITOS	CARTERA DE VIVIENDA Y OPERACIONES DE LH	CARTERA LEASING CONSUMO	CARTERA Y LEASING DE MICROREDITOS	CARTERA LEASING COMERCIAL
BANCO DE BOGOTA	73.984.062.858	17.007.220.339	45.860.758.013	2.292.962.243	18.818.010.532
BANCO POPULAR	151.217.815.338	2.166.976.008	156.262.334.447		809.502.578
BANCOLOMBIA	172.885.853.902	40.072.277.688	82.761.215.988	2.880.851.221	59.550.085.497
BBVA COLOMBIA	169.067.212.158	26.896.858.165	127.190.599.056		26.638.085.489
BANCO DE OCCIDENTE	123.332.490.144	3.789.916.797	51.800.676.425		72.391.070.109
BCSC S.A.	58.170.392.150	17.868.432.995	24.976.481.138	9.451.198.732	9.837.806.789
DAVIVIENDA	74.855.560.987	16.185.407.741	48.055.372.971		10.600.380.733
BANAGRARIO	23.527.283.457	192.269.956	2.130.188.901	8.516.268.837	14.717.595.561
AV VILLAS	54.897.333.852	4.026.688.678	52.992.503.447		107.507.285
BANCAMIA S.A.	12.715.012.755		853.887.458	12.187.953.432	770.335.378
BANCO W S.A.	30.654.470.388		-	31.987.553.052	692.272.798
BANCOOMEVA	36.138.481.056	10.658.926.949	23.855.307.424		4.079.648.797
BANCO FALABELLA S.A.	13.314.617.135		14.193.617.183		-
MUNDO MUJER	13.493.289.319		1.313.505.247	11.471.211.743	1.585.425.649
BANCOMPARTIR S.A.	4.306.737.172	78.484.104	2.892.838.096	1.361.952.724	129.119.539

Fuente: www.superfinanciera.gov.co

La participación porcentual por entidad financiera con relación a la cartera neta total (gráfico 1), muestra que el 17.1% se concentra en el Banco Bancolombia, siendo el de mayor participación en la ciudad. Le siguen BBVA y Banco Popular con 16.7% y 14.9% respectivamente. Es decir, el 20% de los bancos de la ciudad (3 de 15) representan el 48.7% del total de la cartera neta.

Gráfico 1. Participación por entidad financiera en la cartera neta total. Tuluá. Diciembre de 2020. Porcentajes.



Fuente: cálculos basados en datos de la Superintendencia Financiera, 2020

Por lo tanto, el problema se delimita a los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá, a saber, Bancolombia S.A. y BBVA Colombia.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos mismos bancos resultan ser los más significativos en lo referente a las captaciones. Tal como se aprecia en el informe de Tuluá Datos 2018, Bancolombia tuvo una participación del 24.34% en el total de captaciones del municipio con 155 mil millones de pesos, seguido por BBVA Colombia con el 14.6% representados en 93 mil millones de pesos captados. Luego se ubicó en tercer lugar el Banco de Bogotá con 14.45% de participación y un total de 92 mil millones de pesos.²¹

²¹ ALCALDÍA MUNICIPAL DE TULUÁ. Tuluá Datos 2018, Óp. Cit. p. 218.

2. JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista teórico el trabajo se apoya en la teoría del ingreso permanente de Milton Friedman, autor citado por Virgile.²² En ella se propone que la riqueza individual depende de las decisiones que se tomen entorno al consumo, ahorro e inversión, y estas variables a su vez están determinadas por una restricción: el ingreso. Según la hipótesis del ingreso permanente formulada por Milton Friedman, el consumo y el ahorro no son función del ingreso corriente, sino de dos tipos de ingresos: El ingreso permanente, definido como el ingreso futuro esperado y el ingreso transitorio o no esperado, de naturaleza estocástica (es decir que dependen del azar). Según Friedman, el ingreso permanente depende de la razón entre la riqueza en forma de activos físicos y financieros (llamada riqueza no humana) y el capital humano de las personas, llamado riqueza humana, y de un promedio ponderado de los rendimientos de esas formas de riqueza, expresado en tasas de interés.

Desde el punto de vista práctico el trabajo es importante porque sus hallazgos permitirán comprender si efectivamente la población está educada para aprovechar la política de inclusión financiera promovida por el Gobierno Nacional, dado que sólo el buen manejo de las finanzas personales permite entender la relación positiva entre dicha inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

²² VIRGILE, A. ¿Ahorrar para acumular o para financiar las crisis? [en línea]. 2004, Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/>

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las características de la educación financiera y su influencia en el manejo de sus finanzas personales de los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las experiencias internacionales con relación a la educación financiera y sus lecciones para Colombia.

Caracterizar el funcionamiento y alcance de los Programas de Educación Financiera en los bancos con sede en el municipio de Tuluá.

Realizar un diagnóstico sobre la educación financiera y las finanzas personales de usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá.

Proponer un plan de mejora para la administración de las finanzas personales.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO DE ANTECEDENTES

De acuerdo con García²³ durante la década de los sesenta se crearon los primeros programas de educación financiera en países desarrollados, especialmente en los Estados Unidos. El interés en educar en economía y finanzas parte de la idea de que promueven en la población las competencias necesarias para la toma de decisiones informadas. El desconocimiento e inexperiencia financiera de los ciudadanos conlleva a la toma de decisiones inapropiadas, al uso de prácticas financieras inadecuadas y a su incapacidad para defender sus derechos como consumidores financieros, lo que en últimas genera costos elevados y pérdida de bienestar para la población. Estos problemas se profundizan aún más en el contexto actual donde los servicios financieros crecen en número y complejidad, existe poca información y hay restricciones al acceso.

Autores como Gnan, Silgoner y Weber²⁴ sugieren que la educación económica y financiera (EEF), además de incrementar el bienestar de los individuos, también contribuye al bienestar general de la economía. De acuerdo con estos autores, la EEF suaviza el funcionamiento de los mercados financieros en la medida en que las mejores decisiones financieras de los ciudadanos en su conjunto, reducen los incidentes de crisis y favorecen la estabilidad del sistema; además, los autores plantean que la EEF fomenta una política económica sostenible, ya que ciudadanos más educados en temas económicos y financieros están en mayor capacidad de tomar una posición frente a las políticas económicas y sociales que adoptan sus gobiernos.

García²⁵ señala que en Colombia sólo desde finales de la década de los noventa se empezaron a realizar los primeros avances sobre EEF dirigidos a un público no especializado; sin embargo, el tema ha cobrado mayor relevancia en el país a partir de la Reforma Financiera de 2009 (Ley 1328) que establece en varios de sus artículos que las instituciones vigiladas del sector financiero deben promover una adecuada educación e información financiera de los consumidores; y recientemente con la presentación pública del documento “Estrategia nacional de educación económica y financiera (ENEEF): una propuesta para su implantación en Colombia”²⁶ que plantea un plan de acción nacional para la promoción de una EEF de calidad, efectiva y objetiva, tanto en el ámbito de la educación formal

²³GARCÍA BOHORQUEZ, Nidia. El impacto de la educación económica y financiera en los jóvenes: el caso de Finanzas para el Cambio [en línea]. Borradores de Economía, No. 687 de 2012, Banco de la República de Colombia, Bogotá [citado el 11 de octubre de 2016]. Disponible en: <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra687.pdf>

²⁴ GNAN, E., M. SILGONER AND B. WEBER. (2007): “Economic and Financial Education: Concepts, Goals and Measurement,” Monetary Policy & the Economy, Q3. OeNB. Viena. Citado por: GARCÍA, 2012.

²⁵GARCÍA, Óp. Cit. p. 3.

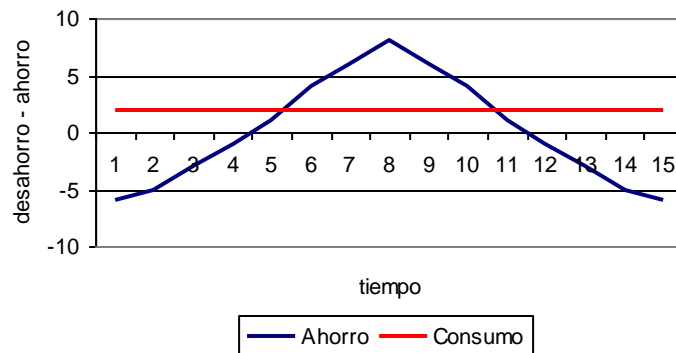
²⁶ Documento elaborado conjuntamente por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Educación Nacional, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y el Autorregulador del Mercado de Valores.

como en el de la no formal. Tanto la Ley 1328 como la propuesta para la creación de la ENEEF buscan mejorar los actuales niveles de EEF de la población colombiana, los cuales se puede concluir son bajos a partir de información proveniente de la Encuesta nacional sobre servicios financieros informales (2008) y la Encuesta de carga y educación financiera de los hogares.

4.2 MARCO TEÓRICO

En el caso de los individuos, el concepto de riqueza se puede asociar al patrimonio, es decir, el objetivo básico financiero del individuo será maximizar el valor de su patrimonio, el cual debe otorgarle la tranquilidad suficiente en la última etapa de su ciclo de vida. De acuerdo con esto, las personas como las empresas presentan un ciclo de vida en el cual se distinguen una serie de etapas; simplícidamente estas son tres: juventud, madurez y vejez. En este sentido, Virgile²⁷ señala que en la teoría del "ciclo vital", Modigliani estableció que la mayor parte de las personas tiene un nivel estable de consumo a lo largo de su vida. La conclusión que sacó es que la renta (ingreso) tiene una forma de campana en el transcurso de la vida (Ver Gráfico 2), de modo que es baja al inicio, alta en la edad madura y de nuevo baja tras la jubilación, lo que lleva a pensar que la etapa de juventud será la cual en la que más se recurre al crédito, en la adultez se ahorrará más, mientras que en la vejez se recurrirá a gastar los ahorros de toda la vida.

Gráfico 2. Visión simplificada del consumo y el ahorro bajo la teoría del ciclo vital



Fuente: VIRGILE (2004)

A partir de esto, la maximización de la riqueza de los individuos se relaciona con la forma como éstos decidan sobre su consumo con una restricción que surge del

²⁷VIRGILE, A. (2004) ¿Ahorrar para acumular o para financiar las crisis?, Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/>

lado de la generación de ingresos, y en la cual la capacidad de ahorrar y el ahorro efectivo determinan el nivel de protección del individuo en su etapa de vejez.

Visto de esta manera, en el problema de la maximización de la riqueza existe en el fondo un proceso de toma de decisiones de gran importancia, en el cual se distinguen fundamentalmente cuatro variables: ingresos, consumo, ahorro e inversión. Dichas variables se encuentran determinadas a su vez por el entorno, por lo tanto, las personas deben recibir, organizar e interpretar la información económica del medio ambiente que los rodea para poder administrar adecuadamente sus finanzas.

Según Sabino,²⁸ la riqueza se define como el conjunto de bienes capaces de satisfacer necesidades. En términos más exactos el concepto de riqueza debe incluir también los derechos sobre servicios de que dispone una persona o institución. La riqueza de un individuo comprende todos los bienes que posee y los otros activos de que pueda disponer: ahorros, derechos sobre inversiones, sobre patentes o propiedad intelectual, etc.

Como se expuso anteriormente, la riqueza individual depende de las decisiones que se tomen entorno al consumo, ahorro e inversión, y estas variables a su vez están determinadas por una restricción: el ingreso.

Según la hipótesis del ingreso permanente formulada por Milton Friedman en 1957 autor citado por Virgile²⁹, el consumo y el ahorro no son función del ingreso corriente, sino de dos tipos de ingresos:

- El ingreso permanente, definido como el ingreso futuro esperado.
- El ingreso transitorio o no esperado, de naturaleza estocástica (es decir que dependen del azar).

Según Friedman,³⁰ el ingreso permanente depende de la razón entre la riqueza en forma de activos físicos y financieros (llamada riqueza no humana) y el capital humano de las personas, llamado riqueza humana, y de un promedio ponderado de los rendimientos de esas formas de riqueza, expresado en tasas de interés.

Ante un incremento de la renta, la persona entenderá si se trata de un aumento permanente o transitorio. Para Friedman, un incremento transitorio de la renta no influye en el consumo corriente, y, por lo tanto, se ahorra casi en su totalidad, aumentando la riqueza del individuo, y consecuentemente su consumo futuro.

²⁸SABINO, Carlos. Diccionario de Economía y Finanzas. Ed. Panapo, Caracas, 1991. Edición en Internet en: www.eumed.net Acceso en marzo de 2006

²⁹Óp. Cit. VIRGILE (2004)

³⁰Ibid.

Teniendo en cuenta que el ingreso se convierte en la principal restricción del individuo para realizar su consumo y ahorro (o inversión), las decisiones que tome la persona con relación a la forma como se proveerá los ingresos en el futuro es clave y debe construirse desde las edades más tempranas; en este sentido se parte de la premisa que a mayor nivel educativo, mayores probabilidades de generar ingresos más altos en el futuro, considerando que es necesario satisfacer las necesidades humanas.

De acuerdo con Max-Neef, Elizalde, y Hoppenhayn³¹ se ha creído, tradicionalmente, que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que cambian constantemente, que varían de una cultura a otra y que son diferentes en cada período histórico. El típico error que se comete en los análisis acerca de las necesidades humanas es que no se explica la diferencia esencial entre las que son propiamente necesidades y los satisfactores de esas necesidades. Es necesario hacer una distinción entre ambos conceptos: La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas se interrelacionan e interactúan. Simultaneidades, complementariedades y compensaciones son características propias del proceso de satisfacción de las necesidades.

Según MAX-NEEF,³² las necesidades humanas pueden dividirse conforme a múltiples criterios, combinando dos de ellos, se tienen: según categorías existenciales y según categorías axiológicas. Esta combinación permite reconocer, por una parte, las necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, Protección, Afecto, Entendimiento, Participación, Ocio, Creación, Identidad y Libertad. Ambas categorías de necesidades pueden combinarse con la ayuda de una matriz.

De acuerdo con Max-Neef, por ejemplo, alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de Subsistencia. Del mismo modo, la educación (ya sea formal o informal), el estudio, la investigación, la estimulación precoz y la meditación son satisfactores de la necesidad de Entendimiento.

En este contexto, y de acuerdo con Gnan et al.,³³ existen tres razones principales para impulsar la EEF (Educación Económica y Financiera) de un país, las cuales a su vez justifican que instituciones públicas y privadas del sector económico y financiero desarrollen programas que la fomenten. Esas razones son:

³¹MAX-NEEF, Manfred, ELIZALDE, Antonio y HOPPENHAYN, Martin. Desarrollo a escala humana. En: <http://www.ecoport.net> Acceso: diciembre de 2006

³²Ibíd. P. 2

³³ GNAN, E., M. SILGONER AND B. WEBER. (2007): "Economic and Financial Education: Concepts, Goals and Measurement," Monetary Policy & the Economy, Q3. OeNB. Viena

- La EEF contribuye a suavizar el funcionamiento de los mercados financieros: consumidores más educados y mejor informados toman mejores decisiones financieras a lo largo de su vida, lo cual no sólo favorece sus intereses particulares sino que, en conjunto, favorece la estabilidad y el desarrollo del sistema financiero, al reducir la probabilidad de incidentes de crisis.
- La EEF favorece una política económica sostenible al empoderar a las personas: la hipótesis es que ciudadanos mejor formados en temas de economía y finanzas tendrían mayor capacidad de comprender y tomar una posición frente a los hechos económicos y, por tanto, frente a las políticas económicas y sociales que adoptan sus gobernantes. En ese sentido, podrían respaldar mejores políticas económicas por medio de su voto, lo cual, a su vez, podría generar una presión social para mantener una política económica favorable y sostenible para el país.
- La EEF contribuye a la educación en general como un bien público: esto favorece el desarrollo del capital humano, lo cual, a largo plazo, tiene efectos positivos sobre el crecimiento económico y el bienestar de la sociedad. Además, una característica de la mayoría de las propuestas de educación económica y financiera es la gratuidad de estas en la búsqueda de llegar a toda la población.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Para la comprensión del presente trabajo es importante definir los principales conceptos involucrados en su desarrollo:

Finanzas personales: son la gestión financiera que requiere un individuo o unidad familiar para presupuestar, ahorrar y gastar sus recursos monetarios a través del tiempo, teniendo en cuenta los riesgos financieros y los acontecimientos futuros de su vida.

Ciclo vital: Fases por las que transcurre la vida de una persona desde su nacimiento hasta su desaparición.

Riqueza: la riqueza se define como el conjunto de bienes capaces de satisfacer necesidades. En términos más exactos el concepto de riqueza debe incluir también los derechos sobre servicios de que dispone una persona o institución.

Ingreso permanente: Renta de la que el consumidor puede disponer de un modo permanente sin que afecte al valor actual de su riqueza. El concepto de renta permanente fue utilizado por M. Friedman para explicar el comportamiento de los consumidores.

Necesidades humanas: Las necesidades humanas pueden ser entendidas como un sistema en el que no existen jerarquías, a diferencia de los postulados de

psicólogos occidentales como Maslow. La simultaneidad, la complementariedad y la no comercialidad son características del proceso de satisfacción de necesidades.

Educación Económica y Financiera: De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la Educación Financiera, es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico (OECD, 2005).

La educación financiera es más importante en el momento actual, que, en épocas pasadas, debido al acelerado crecimiento de los mercados financieros y a la existencia de productos financieros más numerosos y complejos. La educación financiera permite el acceso de las personas a información y herramientas sobre el funcionamiento del complejo mundo de la economía y las finanzas; y su incidencia e importancia en la vida diaria, otorgando la confianza que da el conocimiento, en la toma de decisiones.

4.4 MARCO LEGAL

En Colombia la legislación nacional contempla temas directamente relacionados con la EEF tanto en el ámbito de la educación formal como de la educación para el trabajo y el desarrollo humano. En cuanto a la educación formal, la justificación legal se origina en el Artículo 31 de la Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación), en el cual se incluyen las ciencias económicas entre las áreas fundamentales y obligatorias de la educación media secundaria: “para el logro de los objetivos de la educación media académica serán obligatorias y fundamentales las mismas áreas de la educación básica en un nivel más avanzado, además de las ciencias económicas, políticas y la filosofía”

Por otra parte, el artículo 31 de la Ley 115 de 1994 también se refiere al “desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el mejoramiento cultural y de la calidad de vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país”.

Además, a partir de 1998 el Ministerio de Educación Nacional (MEN) publica los lineamientos y estándares de las diferentes áreas básicas, en los que se hace evidente el objetivo de desarrollar competencias básicas y ciudadanas que se consideran importantes para la formación de ciudadanos con mayor capacidad de hacer mejor uso de los recursos económicos disponibles, tomar decisiones acertadas sobre su vida y ser socialmente responsables de sus acciones.

Estas competencias básicas definidas por el MEN respaldan una EEF que contribuya al desarrollo integral del individuo y de la sociedad en su conjunto, proponiendo una educación que propenda por el desarrollo de la ciudadanía. En cuanto a la educación para el trabajo y el desarrollo humano, la Reforma Financiera de 2009 (Ley 1328) establece, en varios artículos, que las instituciones del sector financiero, tanto las de carácter público como las privadas, deben procurar una adecuada educación e información financiera de los consumidores.

A continuación se relacionan las normas en materia de protección al consumidor financiero:

Cuadro 2. Normas en materia de protección al consumidor

	Norma	Tema
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 72 (literal)	Información al Público / Obligación de las Entidades.
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 97 (numeral 1)	Información Servicios Prestados por las Entidades a los Usuarios.
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 98 (numeral 1al 3)	Reglas Generales sobre Competencia.
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 98 (numeral 4.1)	Debida prestación del Servicio y Protección al Consumidor.
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 98 (numeral 4.2 al 4.4)	Defensor del Cliente.
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 99	Publicidad y Promoción Comercial Mediante Incentivos.
Estatuto orgánico del sistema financiero	Artículo 100	Protección a Tomadores de Seguros y Asegurados.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

Cuadro 3. Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero: Capítulo VI, Título I. Circular Básica Jurídica:

	Norma	Tema
Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero	Numeral 5	Quejas contra entidades vigiladas: Defensor del Cliente. C.E. 015 de 2007
Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero	Numeral 6	Acceso a los servicios de entidades vigiladas.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Méndez³⁴ indica que los estudios descriptivos tienen como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, lo cual conlleva a identificar características del universo de investigación, señalar formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, establecer comportamientos concretos y comprobar la asociación entre variables de investigación. Debido a esto, el presente trabajo se basará en un tipo de estudio descriptivo, dado que se buscan caracterizar los Programas de Educación Financiera de los Bancos en Colombia y sus resultados en la ciudad de Tuluá, así como realizar un diagnóstico sobre la educación financiera de usuarios de las dos principales entidades bancarias de este municipio.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Sobre los métodos de investigación, Méndez³⁵ hace referencia al deductivo, el cual, a partir de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, explica hechos o situaciones particulares. Teniendo en cuenta esto, el presente trabajo utilizará el método deductivo, dado que para el análisis de las características de la educación financiera y su influencia en el manejo de las finanzas personales de los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá se parte de la teoría relacionada con la educación financiera, repasando las experiencias internacionales y luego, a través del diagnóstico en la población objetivo, se llega a un análisis particular de la situación en el municipio de Tuluá.

5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

5.3.1 Fuentes primarias

Para la realización del trabajo se acudirá a fuentes primarias, representadas en los usuarios de las dos entidades bancarias escogidas para el desarrollo de la investigación. También se tendrá en cuenta a los funcionarios de dichas entidades para la caracterización de los programas de educación financiera de los bancos y sus resultados en Tuluá.

³⁴MÉNDEZ A., Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Editorial Limusa. México, 2008. p. 231

³⁵ Ibid. p. 240

5.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias están conformadas por documentos, artículos, datos, estadísticas relacionadas con la educación financiera, las finanzas personales, las experiencias internacionales, que se consultarán en diversas fuentes como repositorios académicos, así como instituciones a nivel nacional como es la Asobancaria, Superintendencia Financiera de Colombia, entre otros.

5.4 POBLACIÓN

Para la selección de la población objetivo se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

1. Población de Tuluá entre los 21 y 45 años: 79.792 personas. Esto se debe a que se toma como población objetivo preliminar, las personas adultas jóvenes, para delimitar la muestra. No se tiene en cuenta la población con edades superiores a los 45 años porque corresponde a personas que están en un ciclo vital avanzado y, que en la mayoría de los casos, ya han tomado sus decisiones en cuanto a ahorro, inversión y generación de ingresos.
2. La proporción de personas que, según reporte de Inclusión Financiera, cuentan por lo menos con algún producto financiero. Según la Superintendencia Financiera de Colombia,³⁶ corresponde al 75.4%. Por lo tanto, de las 79.792 personas de Tuluá, con edades entre los 21 y 45 años, interesan 60.163 personas, es decir, el 75.4%.

Cuadro 4. Población de Tuluá, 21 a 45 años

Nro. Personas	Población	Peso relativo
21-25 años	14.070	23,39%
26-30 años	13.131	21,83%
31-35 años	11.960	19,88%
36-40 años	10.804	17,96%
41-45 años	10.198	16,95%
TOTAL	60.163	100%

Fuente: Anuario Estadístico de Tuluá, 2015

3. Para la estimación de la muestra se tiene a su vez en cuenta el muestreo aleatorio estratificado, el cual, según Hayes,³⁷ requiere en su fórmula de cálculo la definición del parámetro “p” correspondiente a la probabilidad de éxito en la muestra. Para este caso específico, se tiene en cuenta la

³⁶SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Reporte de inclusión financiera, 2015 [en línea]. Banca de las Oportunidades, enero de 2016 [citado el 12 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.bancadelasoportunidades.com/contenido/contenido.aspx?conID=921&catID=339&pagID=1759>

³⁷ HAYES, Bob. Cómo medir la satisfacción del cliente. Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico. Editorial Alfaomega. México, junio de 2006. p. 84

participación porcentual de las dos principales entidades bancarias, que suman el 35.4% (ver gráfico 1 en este trabajo). Esto significa que el parámetro “p” está asociado al hecho que una persona sea cliente de alguna de las dos principales instituciones bancarias de Tuluá.

5.5 MUESTRA

Teniendo en cuenta lo anterior, para la estimación de la muestra se presenta el siguiente diseño muestral:

Tipo de muestreo: Muestreo aleatorio estratificado con fijación proporcional, teniendo en cuenta que la población se distribuye proporcionalmente según edad seleccionada. De acuerdo con la proporción de la población en cada uno de los segmentos se estima el número de encuestas requeridas correspondiente.

Nivel de confianza y error: El Nivel de Confianza es el Grado de certidumbre sobre la exactitud de la estimación de la muestra. Se fija para este estudio en 95% ($Z = 1.96$). El error muestral se origina al trabajar una muestra y no un censo. Corresponde al error que se comete al extraer la muestra. Se escoge un nivel de error del 7% para controlar el tamaño de la muestra y suponiendo que ésta es homogénea al ser usuarios de dos entidades bancarias de Tuluá.

Tamaño de la muestra: se estimó con base al muestreo estratificado con fijación proporcional y la población objetivo de la siguiente manera:

p= Probabilidad favorable (éxito) del atributo que se investiga en la población. 35.4% según lo descrito en el punto anterior de la población.

q= Probabilidad desfavorable (1-p)

A partir de estos datos, se aplica la siguiente fórmula de muestreo para poblaciones finitas, donde se encuentra que es necesario realizar 179 encuestas.

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{(N \times e^2) + (z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.354 \times 0.646 \times 60.163}{(60.163 \times 0.07^2) + (1.96^2 \times 0.354 \times 0.646)} = 179$$

En este caso los estratos corresponden a los rangos de edad de la población en estudio, tal como se muestra a continuación:

Cuadro 5. Población de Tuluá, 21 a 45 años

Nro. Personas	Población	Peso relativo	# encuestas
21-25 años	14.070	23,39%	42
26-30 años	13.131	21,83%	39
31-35 años	11.960	19,88%	36
36-40 años	10.804	17,96%	32
41-45 años	10.198	16,95%	30
TOTAL	60.163	100%	179

Fuente: Anuario Estadístico de Tuluá, 2015

5.6 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se tiene en cuenta las siguientes fases, con sus correspondientes fuentes y técnicas de recolección de información:

Cuadro 6. Fases de la investigación

Objetivo específico	Fuente de información	Técnica de recolección de información
Identificar las experiencias internacionales con relación a la educación financiera y sus lecciones para Colombia.	Se requieren fuentes secundarias, como investigaciones realizadas a nivel internacional sobre el tema	Análisis documental
Caracterizar los Programas de Educación Financiera de los Bancos en Colombia y sus resultados en la ciudad de Tuluá.	Este objetivo tiene dos fases: Uno, la revisión de documentos que traten sobre el tema, en fuentes como la Superintendencia de Sociedades, Asobancaria, Banca de las Oportunidades, considerando también los reportes de inclusión financiera para contextualizar la situación. Aquí se requieren fuentes secundarias. Dos, el desarrollo de entrevistas a funcionarios de los dos bancos seleccionados, para obtener información sobre los resultados de estas prácticas y sus experiencias con las personas. Para esto se acude a fuentes primarias.	Fase uno: análisis documental Fase dos: entrevista estructurada
Realizar un diagnóstico sobre la educación financiera de usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá.	Esta fase corresponde al trabajo de campo, el cual se realizará con usuarios de las dos entidades bancarias seleccionadas. Por lo tanto, se hace uso de fuentes primarias.	Encuesta

Fuente: elaboración propia

6. EXPERIENCIAS INTERNACIONALES CON RELACIÓN A LA EDUCACIÓN FINANCIERA

El primer objetivo específico del trabajo busca identificar las experiencias internacionales con relación a la educación financiera y sus lecciones para Colombia. Para ello se requirió de fuentes secundarias, como investigaciones realizadas a nivel internacional sobre el tema.

6.1 LA EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA EN EL MUNDO

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional y la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA),³⁸ la educación económica y financiera (EEF) surge en el mundo motivada, entre otros, por los siguientes planteamientos:

- Forma ciudadanos en asuntos económicos y financieros brindándoles elementos de análisis para la comprensión de las políticas sociales y económicas y la puesta en marcha de programas y proyectos favorables y sostenibles para el país.
- Favorece el desarrollo de competencias que, a mediano y largo plazo, pueden tener efectos positivos sobre el bienestar individual, social y el crecimiento económico del país.
- Permite que las personas tomen mejores decisiones a lo largo de su vida, reduciendo la probabilidad de crisis personales o familiares.
- Contribuye al reconocimiento y materialización de los derechos sociales y económicos de los ciudadanos.

Según lo anterior, los motivos para impulsar la educación económica y financiera de las personas se basan en razones individuales, pero con un contenido social, dado que la suma del comportamiento de los individuos finalmente trae beneficios para la sociedad y la propia economía.

Respondiendo a estos planteamientos, diferentes países y organismos internacionales han propuesto, desde sus propósitos particulares, la conceptualización de la EEF. A manera de ejemplo, la Organización para la

³⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y ASOBANCARIA. Mi plan, mi vida y mi futuro: orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera [en línea]. Convenio No. 024 de 2012, suscrito entre el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL y la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA), Bogotá, 2014 [citado el 3 de julio de 2017]. Disponible en: http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-340033_archivo_pdf_Orientaciones_Edu_economica_financiera.pdf

Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) asume la educación financiera como un proceso por medio del cual:³⁹

[...] los individuos desarrollan los valores, los conocimientos, las competencias y los comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables que requieren la aplicación de conceptos financieros básicos y el entendimiento de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su propio nivel de bienestar económico.

En esta definición se aprecia la interacción de dos importantes factores: conocimientos y comportamientos; por ello, no basta con tener una buena conceptualización respecto a los conceptos financieros, sino que es necesaria su aplicación en la vida cotidiana, dado que lo que se pretende es que el individuo tome decisiones financieras responsables. Es necesario subrayar este último aspecto, pues una decisión “responsable” implica que, a nivel financiero, el individuo debe ser consciente de la importancia que tienen sus decisiones, con relación, no sólo a su propia situación, sino al de su grupo familiar y en suma al contexto social en el cual se desenvuelve; en sentido contrario, malas decisiones financieras, perjudican al individuo, su grupo familiar y a la sociedad.

Es por ello, que el interés de las instituciones financieras y el Ministerio de Educación Nacional, se ha centrado en impulsar la educación económica y financiera de los individuos desde edades tempranas, para lograr sociedades más responsables con el manejo de sus finanzas personales.

Es así como esta estrategia, tiene como fundamento el planteamiento de la OCDE (2011), el cual se refiere concretamente a las escuelas y enfatiza que “[...] es la enseñanza de conocimientos financieros, comprensión, habilidades, comportamientos, actitudes y valores que permiten a las y los estudiantes tomar decisiones financieras inteligentes y eficaces en su vida diaria y cuando se convierten en adultos”.⁴⁰

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el marco del Programa BID-Rural,⁴¹ considera que la EEF contribuye a la mejora de las condiciones de vida, pues brinda elementos relacionados con las resoluciones “[...] relativas a la planeación de su futuro y a la administración de los recursos económicos, así como [aporta] información pertinente y clara que da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios financieros”.⁴²

³⁹ Ibíd. p. 19.

⁴⁰ Ibíd. p. 20.

⁴¹ En el año 2008 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en su calidad de administrador del Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin) y la Fundación Centro Acción Microempresarial con sede en Bogotá (Colombia), dio inicio al programa denominado Expansión a Zonas Rurales de un Sistema Microfinanciero Integral, dirigido a contribuir a la expansión de las microfinanzas sostenibles más allá de las áreas urbanas con servicios microfinancieros establecidos en Colombia, Ecuador, Nicaragua, Perú y República Dominicana.

⁴² Ibíd. p. 20.

También, UNICEF (2013) plantea que “[...] La educación social y financiera tiene como objetivo inspirar a los niños a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándolos de las actitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en agentes activos capaces de transformar sus comunidades y sociedades”.⁴³

En general, como lo plantea Gnan, Silgoner y Weber (2007), autores citados por MEN y ASOBANCARIA,⁴⁴ las definiciones de EEF encontradas en la mayoría de programas y estrategias alrededor del mundo, tienen tres elementos en común: pretenden generar mayor comprensión y capacidad para la toma de decisiones; propician el reconocimiento de la interrelación de las personas con el sistema financiero y, finalmente, incorporan características y condiciones del contexto social en el que las personas se empoderan para tomar decisiones financieras que les permitan transformar sus contextos desde una perspectiva social y económica.

Así mismo, Mejía y García⁴⁵ concluyen que la principal razón del creciente interés en América Latina por promover la EEF desde la política pública inicia en el consenso internacional de que esta contribuye a mejorar los comportamientos financieros de los individuos y, más recientemente, porque se considera que puede contribuir a la economía en general.

6.1.1 La experiencia en Brasil

La Estrategia Nacional de Educación Financiera de Brasil señala que la educación financiera permite que los consumidores mejoren “[...] su conocimiento de los productos financieros y aprenden a desarrollar habilidades que los hacen más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras a la hora de decidir, así como saber buscar ayuda, lo cual mejora el manejo de sus finanzas”.⁴⁶

Según información recopilada, sobre las experiencias internacionales, por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia,⁴⁷ en abril de 2008, el grupo de trabajo para la conformación de la estrategia nacional de educación financiera y el Ministerio de Educación de Brasil, presentaron oficialmente un plan para implementar la educación financiera en los colegios.

⁴³ Ibíd. p. 21.

⁴⁴ Ibíd. p. 21.

⁴⁵ García, Nidia et al. 2013. La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas. http://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf Citado por: MEN y ASOBANCARIA, 2014

⁴⁶ MEN y ASOBANCARIA, 2014 Óp. Cit. p. 21.

⁴⁷ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera: Una propuesta para su implantación en Colombia [en línea]. Documento desarrollado conjuntamente por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Educación Nacional, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y el Autorregulador del Mercado de Valores. 2010 [citado el 3 de julio de 2017]. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/estratenaledufinanciera012011.pdf>

A partir de lo anterior, se creó el Grupo de Apoyo para la Educación Financiera, conformado por el sector financiero, el Ministerio de Educación, y las Secretarías de Educación de los ámbitos estatal y municipal, el cual diseñó guías para facilitar la inclusión de la educación financiera en el currículo de los colegios. El proyecto de educación financiera en los colegios establece tres esferas de conocimiento. Las dos primeras esferas están vinculadas con la formación individual, buscando la generación de conocimientos relacionados con el manejo de las finanzas personales; en la tercera se forma al individuo en temas relativos a la manera en la cual sus finanzas personales se relacionan con el comportamiento de la economía nacional.

De acuerdo con el CAF, Banco de Desarrollo de América Latina,⁴⁸ en Brasil, en 2010 por decreto presidencial se estableció una estrategia nacional que apunta a empoderar financieramente a las clases medias con el objetivo de educarlos como inversionistas, debido al crecimiento económico y a los bajos niveles en conocimientos financieros según lo reseñaba el documento "La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas" de la serie Políticas Públicas y Transformación Productiva.

Entre las políticas de esta iniciativa, en la que participaron representantes de los sectores público y privado, destaca la educación financiera a través del sector educativo formal.

El programa piloto se desarrolló en 891 escuelas de seis estados del país. Durante la ejecución reunieron a unos 26.000 estudiantes con el objeto de probar la efectividad del programa de educación financiera y del currículo antes de su aplicación en el ámbito nacional.

El esquema también 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, idiomas o literatura, ciencia y tecnología, y otras disciplinas.

El plan de acción definió las metas de la estrategia dentro de tres niveles: información, instrucción y orientación, basados en la definición de educación financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Las encuestas realizadas revelaron que una porción significativa de la población brasileña carecía de la experiencia necesaria para manejar en forma adecuada sus finanzas personales y poseía bajos niveles de ahorro e inversión en comparación con el consumo. Esto determinó la ejecución de un programa de

⁴⁸ CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA. Brasil lidera estrategia en educación financiera [en línea]. Página web, octubre de 2013 [citado el 3 de julio de 2017]. Disponible en: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/10/brasil-lidera-estrategia-en-educacion-financiera>

educación financiera con hincapié en la gestión financiera personal y en el impacto de las acciones individuales en la economía.

6.1.2 La experiencia en Chile

De igual manera, el Programa Piloto de Educación Financiera de Chile sostiene que la educación financiera implica el conocimiento y comprensión de conceptos financieros de riesgo, el desarrollo de habilidades, la motivación y la confianza para aplicar dicho conocimiento en la toma de decisiones eficaces en una variedad de contextos financieros, para mejorar el bienestar económico de los individuos y de la sociedad y para permitir la participación en la vida económica.⁴⁹

Según Silva,⁵⁰ en Chile, la relación que tiene el SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) con la Educación Financiera ha sido fundamental, puesto que ha desarrollado diversos programas de Educación Financieras dirigidos a jóvenes y al público en general, esto con el objeto de formar ciudadanos críticos, que tengan la capacidad de diferenciar los distintos instrumentos de financiamiento que el mercado ofrece para mejorar la calidad de vida, como así también generar ahorro y prevenir sobreendeudamiento. El programa contempla curso ON-LINE, que permite acceder desde cualquier lugar con acceso remoto, en el cual entregar herramientas útiles para los usos de las tarjetas de crédito y control del endeudamiento. Si bien, no es un avance significativo, pero permite a los ciudadanos y emprendedores acercarlos a temas financieros.

6.1.3 La experiencia en la Unión Europea

El Comité Económico y Social Europeo⁵¹ Sección Especializada de Unión Económica y Monetaria y Cohesión Económica y Social (ECO), resume la experiencia de la Unión Europea con relación a la educación financiera, concretamente, destacan las buenas prácticas al respecto.

⁴⁹ MEN y ASOBANCARIA, 2014 Óp. Cit. p. 21.

⁵⁰ SILVA, Elías Alonso. Educación financiera en Chile, evidencia y recomendaciones [en línea]. Tesis para optar al grado de Magíster en Finanzas, Postgrado Economía y Negocios, Universidad de Chile, 2016 [citado el 3 de julio de 2017]. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140193/Educaci%C3%B3n%20financiera%20en%20Chile%2C%20evidencia%20y%20recomendaciones.pdf?sequence=1>

⁵¹ COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO. Educación financiera para todos. Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea [en línea]. Publicación basada en el dictamen de iniciativa del Comité Económico y Social Europeo (CESE) «Educación financiera y Consumo Responsable de Productos Financieros», aprobado el 14 de julio de 2011 [citado el 3 de julio de 2017]. Disponible en: <http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-894-es.pdf>

Cuadro 7. Resumen buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea

País	Público al que se dirige	Objetivo del programa	Resumen de acciones	Resultados
Alemania	Básicamente, a los ciudadanos de las zonas donde operan las cajas	Promover el desarrollo local y regional sobre bases sólidas de educación financiera que permitan crear conciencia sobre el uso racional de los recursos financieros, la planificación y previsión financiera.	<p>Elaboración de materiales para la docencia de la educación financiera.</p> <p>Organización de foros estratégicos donde se debata el futuro de la educación financiera y se establezcan caminos para una implantación práctica de las acciones.</p> <p>Existen programas específicos para la formación de emprendedores y empresarios sobre temas económicos y de gestión de sus negocios.</p> <p>Además, tienen programas específicos de fomento de la educación financiera en América Latina: México, El Salvador, Perú, etc.</p> <p>Realizan actividades de formación para mejorar el conocimiento de conceptos económicos financieros, así como de su funcionamiento, derechos y obligaciones, y riesgos inherentes;</p> <p>Ayudan a fomentar el consumo responsable para una correcta toma de decisiones, evitando el sobreendeudamiento</p>	Dada la enorme implantación de las cajas de ahorro en Alemania, la difusión de sus programas es muy amplia. Además, el hecho de que, por ley, tengan la obligación de realizar acciones de educación financiera da continuidad y solidez a las actuaciones.

Continuación cuadro 7.

País	Público al que se dirige	Objetivo del programa	Resumen de acciones	Resultados
Irlanda	Al consumidor en general.	Dar un apoyo on line y por escrito a cualquier problema vinculado a las finanzas y formar al consumidor, de forma general o específica.	<p>En este país el regulador monetario controla un servicio de información sobre finanzas personales en el que se incluye una help-line (teléfono de ayuda que también responde por escrito) y un centro de información en Dublín.</p> <p>Se desarrollan los siguientes contenidos: cómo manejar tu dinero, cómo asegurar los activos, pedir prestado dinero, ahorrar e invertir, planear la jubilación, consejos sobre cómo presentar reclamaciones (http://www.nca.ie/how-to-complain) y una potente herramienta de comparación de productos financieros de las diferentes entidades</p> <p>Desarrollan programas para las escuelas y seminarios para adultos (training programmes) orientados a dotar de habilidades sobre el uso del dinero. Estos seminarios los imparten profesionales financieros a los trabajadores en su propio puesto de trabajo y tienen una duración de una hora. o Marketing: Las potentes campañas de educación financiera en Irlanda han tenido gran difusión en televisión, prensa, Internet y radio. En este último medio ha funcionado muy bien.</p>	Llevar la educación financiera a todos los segmentos de la población, incluyendo un número de atención telefónica de fácil acceso para resolver dudas y problemas.

Continuación cuadro 7.

País	Público al que se dirige	Objetivo del programa	Resumen de acciones	Resultados
España	Su orientación es doble: por una parte, se dirige a la comunidad educativa y, por otra, a las personas en riesgo de exclusión social y financiera	Capacitar a los usuarios para poder hacer uso de los servicios financieros básicos. Con una clara orientación práctica pasa de la «conciencia» al «saber», pero sobre todo del «saber» al «saber hacer»: ayudar a las personas a desarrollar habilidades para hacer un consumo responsable de productos financieros.	Adelante con tu futuro: Destinado a personas bancarizadas o bancarizables, se desarrolla básicamente en América Latina. Valores de futuro: Diseñado para niños de primaria y primer ciclo de la Educación Secundaria Obligatoria en España y Portugal. Apoyo de iniciativas de educación financiera de entidades en Estados Unidos, con programas como Money Smart para adultos y jóvenes, o Teach children to save y Get smart about credit para niños. Talleres presenciales de finanzas personales. Su sentido es dotar a las personas mayores de 17 años de competencias financieras básicas para que puedan hacer un uso informado de los servicios financieros. o En el sitio Web Adelante con tu futuro, se incluyen pistas, es decir, recomendaciones extractadas en materias financieras (ahorro, jubilación, tarjetas de crédito, salud crediticia y préstamo hipotecario), escritas con un lenguaje sencillo y comprensible. Además hay videos y cómics que describen hechos en los que se pone de manifiesto el correcto uso de las herramientas y de los instrumentos financieros.	En conjunto, se han invertido 23 millones de euros y se ha beneficiado a 1,3 millones de personas en el marco del Plan Global BBVA de Educación Financiera 2009/2011. Los logros más significativos consisten en la bancarización de personas en riesgo de exclusión social y financiera así como en despertar el interés por la educación financiera en la comunidad educativa, supliendo las carencias de los programas públicos que no incluyen las finanzas como materia curricular.

Continuación cuadro 7.

País	Público al que se dirige	Objetivo del programa	Resumen de acciones	Resultados
Francia	Orientado a jóvenes y también a emprendedores, jubilados y otros actores sociales.	Hacer saber y comprender al consumidor el mundo financiero.	<p>Les clés de la banque (las llaves del banco o las claves de la banca) es un servicio puesto a disposición del público por la Federación Bancaria Francesa, destinado a aportar información y consejos para comprender los mecanismos bancarios y utilizarlos lo mejor posible.</p> <p>El Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP) publicó en el año 2009 el libro Les Finances personnelles pour les Nuls (finanzas personales para ineptos), el cual trata de orientar la toma de decisiones en el ámbito financiero y el manejo prudente del dinero.</p> <p>Finance pour Tous (finanzas para todos) es un programa de educación financiera desarrollado por el IEFP, a través de su sitio web y mediante formación presencial.</p> <p>Finances et Pedagogie (finanzas y pedagogía) es una iniciativa creada por las Caisses d'Épargne (cajas de ahorro), cuyo fin es la sensibilización y formación sobre el uso del dinero.</p>	Solo el programa de Finanzas y pedagogía llegó a 75 000 personas e impartió más de 4 000 sesiones de formación en el último año, cumpliendo así el objetivo de difundir ampliamente la educación financiera.

Continuación cuadro 5.

País	Público al que se dirige	Objetivo del programa	Resumen de acciones	Resultados
Italia	Toda la población, adaptando programas en función de la edad.	Ayudar a los consumidores de productos financieros a que puedan tomar decisiones informadas en el ámbito financiero. Incluye múltiples programas de educación financiera, con especial incidencia entre los estudiantes, a los que orientan para ser adultos responsables y estar formados en materia financiera.	<p>Programas para adultos: En colaboración con asociaciones de consumidores, se han realizado programas en unas cincuenta ciudades con el objeto de ayudar a mejorar la comprensión de los productos financieros y a poder tomar decisiones informadas y responsables.</p> <p>Se ha creado la página Web, orientada tanto a la comunidad educativa como al público en general.</p> <p>La impronta económica plus: Este programa para adultos se basa en aplicaciones multimedia en las que los usuarios reciben información sobre la gestión de los recursos económicos. Se orienta a parejas jóvenes, familias y mayores.</p> <p>Programas para escuelas e institutos: El sistema de aprendizaje empleado para enseñar finanzas a los estudiantes es el Teaching Mix, basado en una metodología de «aprender-haciendo», que permite a los alumnos aprender incluso los conceptos económicos más abstractos y complicados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuestra comunidad: Este programa integra las finanzas en situaciones de la vida ordinaria. 	Los programas en el ámbito escolar para los años 2010/2011 han llegado a 27 425 escolares de 405 colegios, si bien en los últimos 6 años el programa ha llegado a 261000 alumnos, alcanzando todas las regiones de Italia.

Continuación cuadro 7.

País	Público al que se dirige	Objetivo del programa	Resumen de acciones	Resultados
Reino Unido	Población en general, especialmente orientado a los jóvenes.	Que los jóvenes salgan de la escuela con los conocimientos financieros necesarios para enfrentarse a la vida cotidiana. Es tanta la importancia que conceden a la educación financiera que la han incorporado al currículum escolar	Es un modelo para seguir en el ámbito de la educación financiera, tanto por el amplio espectro de acciones realizadas como por haberla incluido desde 2011 en el currículum escolar obligatorio. Financial Capability Tools, que incluye una guía para ayudar a supervisar y evaluar los programas de educación financiera realizados por expertos El sitio web Make Money Make Sense se orienta a los jóvenes y su objetivo es que adquieran conocimientos suficientes para tomar decisiones básicas: contratar su primer crédito, emanciparse, etc. Financial Literacy Resource Centre: Centro de alfabetización financiera que tiene materiales tanto para estudiantes como para la población adulta en general. Para el público adulto, la estrategia ha sido llegar a él en las etapas claves de su vida	Diversos estudios y análisis sobre la eficiencia de los programas de educación financiera se han desarrollado en paralelo a los propios programas. Se han realizado estudios muy completos sobre la difusión de los programas de educación financiera, como el elaborado por la Financial Services Authority (FSA) titulado Financial Capability in the UK; Establishing a Baseline, en el que se detectan y analizan las necesidades de educación financiera entre la población del Reino Unido y se orientan los programas hacia esas carencias. La difusión de los programas de educación financiera ha sido muy amplia, incluida la comunidad escolar, y han logrado la capacitación para el consumo responsable de productos financieros y la gestión correcta de las decisiones financieras, dada su orientación eminentemente práctica.

Fuente: COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO. Educación financiera para todos. Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea, 2011.

6.2 EXPERIENCIA EN COLOMBIA

De acuerdo con información de la Revista Dinero,⁵² el gobierno de Colombia en 2009 aprobó un marco normativo para que los consumidores financieros estuvieran protegidos, principalmente mediante la educación financiera. Sin embargo, las cifras no son tan buenas en lo que concierne al ahorro.

De acuerdo con cifras de la Asociación de Fiduciarias, en Colombia hay cerca de 6,5 millones de familias en clase media, aproximadamente 30 millones de personas, en promedio el 64% de la población nacional. Entre 2010 y 2014 el crédito de consumo pasó de \$176 millones a \$326 millones, es decir, un crecimiento de 84%. Durante este mismo periodo se adquirieron cerca de 5 millones de nuevas tarjetas de crédito, anotando una cifra de 11 millones de tarjetas.

Sin embargo, el ahorro tan solo creció 2%. Al mismo tiempo, del total de cuentas de ahorro cerca del 50% están inactivas, lo que sugiere que las personas abren estas cuentas para algún pago en específico y no vuelven a hacer uso de estas.

Por el contrario, el uso de mecanismos no tradicionales creció, por ejemplo, las personas que ahorran en alcancías crecieron 10%, las que lo hicieron en cadenas 10%, entre otros.

Según el artículo citado, todo esto sugiere que, aunque las personas cuentan con mayores ingresos, y estos son los suficientes como para generar ahorro, pero sus preferencias aún no se inclinan a ahorrar más y si lo hacen no lo depositan en una entidad bancaria o financiera, entonces la educación financiera no ha dado el impulso que se esperaba.

De acuerdo con los diferentes panelistas que debatieron en el Congreso de Asofiduciaria de 2015, citado en el artículo de la Revista Dinero,⁵³ existen tres grandes problemáticas:

La educación financiera que se está implementando no influencia a las personas del común para que ahorren y mucho menos para que se involucren en el mercado financiero. Falta aún más como país, generar una conciencia (a través de políticas públicas) que incentiven de verdad el ahorro. La realidad lo evidencia, a pesar del mayor ingreso que se está generando para la clase media, el ahorro no se está satisfaciendo, por lo que hay que impulsar más y el factor que podría ayudar es darle una nueva dirección a la educación financiera.

⁵² REVISTA DINERO. ¿Qué tanto ha funcionado la educación financiera en Colombia? [en línea]. Artículo web, junio de 2015 [citado el 7 de julio de 2017]. Disponible en: <http://www.dinero.com/economia/articulo/analisis-sobre-eficacia-del-programa-educacion-financiera/209556>

⁵³ Ibíd.

Hace falta un enlace entre los agentes y el sistema: las personas no tienen confianza ni credibilidad en el sistema financiero, usualmente cuando piensan en ahorrar en una institución bancaria o financiera, se piensa en los diferentes costos (retiro, uso de tarjeta, impuestos) y al mismo tiempo se recuerdan los eventos lamentables que ha tenido el país, por lo que la confianza se ha deteriorado. Por lo tanto, volver a retomar esa confianza es necesario para una mejora en la dinámica del ahorro tradicional y la inversión.

Se recalca también la importancia de que el portafolio de productos que ofrecen los fondos de inversión evolucione y ofrezcan artículos adecuados a las necesidades de los usuarios y no basados en lo que quieren que comprendan las personas. Al mismo tiempo, consideran que al momento de explicarle el funcionamiento del fondo se haga de la manera más sencilla pero que no se le oculte información al cliente.

Según Verdugo,⁵⁴ a pesar de la existencia de un marco de política pública orientado a mejorar la educación financiera en el país, lo cierto es que los esfuerzos hasta la fecha no se han visto reflejados en cambios culturales relevantes. La continua aparición y desaparición de pirámides financieras, así como de estructuras de captación masiva ilegal que estafan a muchos ciudadanos, la baja penetración del mercado de seguros, el bajo desarrollo del mercado de capitales o la falta de interés de los afiliados a los fondos de pensiones privados para elegir en el esquema de multifondos, son síntomas de la baja educación financiera de la población colombiana.

La Asobancaria, citada por Verdugo,⁵⁵ define un hábito como una acción que se realiza de forma natural hasta el punto que se convierte en una actitud espontánea y al respecto vale destacar el objetivo de crear unos hábitos deseables tales como: Presupuestar y planificar (fijarse objetivos alcanzables con base en la claridad sobre ingresos y gastos); Ahorrar (guardar parte del ingreso para imprevistos y/o para gastos futuros); Saber tomar deudas (solo para adquirir bienes durables y que mejoren el bienestar a largo plazo, evitando siempre capturar porciones relevantes del ingreso recurrente); Invertir (ahorrar comprando activos productivos o rentables), Protegerse (prepararse para lo imprevisto como una enfermedad de alto costo, el desempleo, la jubilación, etc.).

Sin embargo, Colombia se caracteriza precisamente por la falta de estos hábitos en la mayoría de sus habitantes. De acuerdo con Verdugo,⁵⁶ el cortoplacismo heredado de la cultura del dinero fácil como consecuencia de la permeabilidad de diversos sectores sociales y económicos por parte de actividades mafiosas como

⁵⁴ VERDUGO, Germán. ¿Vale la pena la educación financiera? [en línea]. Revista Dinero, febrero de 2017 [citado el 7 de julio de 2017]. Disponible en: <http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/vale-la-pena-la-educacion-financiera-german-verdugo/242235>

⁵⁵ Ibíd.

⁵⁶ Ibíd.

el narcotráfico, así como las actividades rentistas originada en la continua captura de recursos públicos por individuos y grupos organizados que han armado grandes redes de corrupción, conforman, en gran medida, el ambiente ideal para la perpetuación de débiles hábitos financieros en toda la población colombiana.

Verdugo⁵⁷ añade que la falta de conciencia sobre la planeación a largo plazo, sobre la previsión para eventos negativos inesperados, la creencia de que el gobierno es quien debe ayudarnos a superar los problemas individuales (paternalismo) sin tener claro que el gobierno es simplemente el administrador de los recursos públicos, la creencia de que ser rico es pecado, la evidencia de que las actividades delictivas (corrupción, narcotráfico) si pagan y el excesivo bombardeo de consumismo inmediato como sinónimo de bienestar son factores que, sin duda, contribuyen progresivamente a sofocar las posibilidades de tener una población más preocupada por su bienestar a lo largo de la vida con las decisiones de sacrificio, esfuerzo y constancia que ello acarrea.

De acuerdo con la información recopilada en este capítulo, la educación financiera constituye un factor de especial importancia para los individuos, en lo que concierne a la toma de decisiones sobre sus finanzas personales se refiere, lo cual tiene un impacto en su bienestar, el de su grupo familiar y en suma, con la sociedad, razón por la que a nivel internacional se han adelantado diversas estrategias para impulsar y fortalecer el nivel de educación financiera de las personas; Colombia no ha sido ajena a estos esfuerzos, sin embargo, como se documentó en este trabajo, a pesar de la existencia de un marco de política pública orientado a mejorar la educación financiera en el país, los esfuerzos han sido insuficientes, ya que no se han visto reflejados en cambios culturales relevantes.

En este contexto, toma especial importancia la educación que se pueda impartir desde tempranas edades, de tal forma que se cultive la formación de hábitos responsables en los individuos; así mismo, los estudiantes universitarios, están llamados a ejercer una influencia positiva en su entorno, a través de sus competencias adquiridas en la academia, especialmente en carreras como la administración de empresas y la contaduría pública.

⁵⁷ *Ibíd.*

7. CARACTERÍSTICAS DEL FUNCIONAMIENTO Y ALCANCE DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN LOS BANCOS CON SEDE EN EL MUNICIPIO DE TULUÁ

En este capítulo se presenta una caracterización del funcionamiento y alcance de los programas de educación financiera de las entidades bancarias con sede en el municipio de Tuluá, considerando que estas oficinas se rigen por las directrices que se emanan desde sus matrices centrales.

Los bancos de Colombia cuentan hoy día con programas para proporcionar a las personas una buena educación financiera, ya que es fundamental que se sepa manejar los productos financieros que adquieren. Debido a esto a continuación se presenta una caracterización de las funcionalidades, beneficios y los servicios que prestan los mismos, para que los usuarios tengan una cultura de ahorro y tomen decisiones financieras acertadas.

7.1 GENERALIDADES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS BANCOS CON SEDE EN TULUÁ

De acuerdo con información obtenida en Asobancaria⁵⁸ las siguientes son las características de los programas de educación financiera que poseen los bancos con sede en Tuluá.

7.1.1 Bancamía

Para Bancamía impartir Educación Financiera es un propósito que va más allá de lo legal, es un propósito de responsabilidad social y un proceso misional del Banco. “Echemos Números®” es el programa de Educación Financiera, y desde él se desarrollan planes, programas y campañas de acuerdo con las diferentes necesidades de los grupos de interés y dentro de un contexto de eficiencia y efectividad.

Bancamía tiene dos estrategias de impartición de Educación Financiera: Asesoramiento Objetivo, el cual consiste en brindar un tema o varios de educación financiera al cliente por parte de un colaborador de la Red Comercial, es una estrategia uno a uno a diferencia de la de Talleres, que es masiva, estos se realizan en todas las oficinas del Banco para comunidad y clientes, su duración es de dos horas y toca los temas más pertinentes para el grupo.

⁵⁸ ASOBANCARIA. Programas de Educación Financiera de los Bancos en Colombia [en línea]. Recuperado de: <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/programas-de-educacion-financiera-de-los-bancos-en-colombia/>

La Educación Financiera en Bancamía no es solo beneficio para los clientes y la comunidad donde el Banco atiende, también los colaboradores la reciben a través de talleres en la etapa de inducción y con contenidos virtuales.

7.1.2 Banco AV Villas

En AV Villas se implementan Programas de Educación Financiera encaminados a la formación de niños y jóvenes del país, para que entiendan, aprendan y practiquen conceptos económicos y sociales que les permitan un desarrollo más exitoso dentro de sus comunidades y el acceso a una mejor calidad de vida.

Uno de esos Programas es “Currículum Básico” implementado en alianza con la Fundación Junior Achievement – Colombia Emprendedora, en el cual Colaboradores del Banco dedican unas horas de su tiempo a dictar clases de Educación Financiera, Económica y Empresarial a estudiantes de escasos recursos en colegios de diferentes ciudades del país.

Como complemento a este Programa, el Banco AV Villas desarrolla una Estrategia de Comunicaciones, a través de los distintos Medios que tiene para relacionarse con sus públicos de interés, encaminada a lograr que más Clientes, usuarios y Colaboradores conozcan y entiendan conceptos básicos de Educación Financiera, para que tengan una buena relación con el sistema y obtengan herramientas que les ayuden a mejorar su calidad de vida.

7.1.3 Banco Agrario de Colombia

La Educación Financiera del Banco Agrario de Colombia, tiene como finalidad dar a conocer, entender y aplicar los conceptos económicos, financieros y contables básicos, utilizados en la vida financiera, personal y familiar para la buena toma de decisiones de los consumidores financieros.

Su programa está dirigido a: Escuelas y Colegios, etnias y minorías, asociaciones gremiales, víctimas del conflicto colombiano, ferias nacionales de servicio al ciudadano, eventos y brigadas comerciales. Los contenidos desarrollados en las jornadas presenciales están enfocados al cumplimiento de sueños y construcción de proyecto de vida; se busca a través de talleres y juegos lúdicos brindar información sobre el presupuesto, ahorro, crédito, derechos y deberes del consumidor financiero.

7.1.4 Banco de Bogotá

La educación financiera es un compromiso del Banco de Bogotá con la sociedad colombiana; por ello, conscientes de esta responsabilidad como entidad financiera

se promueve acciones que generen en los ciudadanos decisiones de consumo responsable respecto al uso de sus productos y servicios financieros.

El objetivo del programa “Educación Financiera para la Vida” es promover el uso responsable de los instrumentos financieros por parte de los individuos, y actuar como medida preventiva contra la morosidad, el alto endeudamiento y el uso inadecuado de los productos financieros. Dentro del programa de “Educación Financiera para la Vida” se trazan varias estrategias las cuales responden a las necesidades específicas de los diferentes públicos.

Por esta razón se cuenta con diversas iniciativas para niños, jóvenes y adultos como campañas de seguridad financiera, conferencias de libertad financiera y las Aulas Móviles que recorren todo el país dictando clases de finanzas básicas, empresariales y públicas a varios grupos de interés. Así mismo se cuenta con un completo sitio web donde se proporcionan contenidos de finanzas personales y familiares para que los clientes y usuarios puedan consultar libremente, según la necesidad específica de conocimiento; además de los portales especializados de Bancaventura para niños y Banca joven, con contenidos enfocados a su aprendizaje.

7.1.5 Banco de Occidente

Los objetivos principales del programa de educación financiera del Banco de Occidente son: Educar al Cliente: diseñando y desarrollando planes y programas de educación financiera dirigidos a los clientes, usuarios y clientes potenciales del Banco, con el fin de hacer claridad acerca de conceptos básicos financieros, manejo de finanzas personales, información de su portafolio, medidas para el manejo seguro de canales, productos y servicios y los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

Informar al Cliente: garantizar la entrega de la información clara, suficiente y oportuna a los consumidores financieros. Para ello el Banco de Occidente ha utilizado varios mecanismos de comunicación a través de sus Gerentes Comerciales, Boletín Alcorriente, Carteleras Institucionales, foros y seminarios virtuales donde los clientes y usuarios pueden encontrar orientación sobre el manejo correcto y el uso efectivo de los productos y servicios que se ofrecen.

7.1.6 Banco Popular

El Programa de Educación Financiera del Banco Popular, el cual está dirigido a colaboradores y clientes de esa entidad, contempla el desarrollo de actividades tanto presenciales como virtuales con un enfoque lúdico e instructivo basado en cuatro ejes temáticos: “Aprendiendo a ahorrar”, “Cómo hacer un presupuesto”, “Manejo del crédito” y “Seguridad bancaria” y se llevan a cabo.

Dentro de las actividades que realiza el Banco se encuentran: conferencias, talleres, concursos, videos, publicación de contenidos en la página web, envío de material impreso, mailings y mensajes de texto a celular, entre otros. A través de este programa el Banco ha buscado sensibilizar, informar y promover el desarrollo de habilidades que permitan el uso adecuado de los productos y servicios financieros.

7.1.7 Banco W (antes Banco WWB)

La Educación financiera les permite a los clientes de esta entidad adquirir las herramientas necesarias para comprender la importancia de administrar bien los recursos, el dinero y su historia crediticia, mediante la cual se abren puertas que le permiten fortalecer su negocio y mejorar su calidad de vida. Dentro de sus medios propios como la Revista y el programa de televisión W AL DÍA, la página web y sus redes sociales (Facebook y Twitter), cuenta con valiosos espacios para brindarle a las personas el conocimiento que requieren para tomar acertadas decisiones en pro del bienestar económico de toda su familia.

Toda la información divulgada en dichos medios está respaldada por expertos en finanzas, en normatividad, en productos financieros e impuestos, y por el Defensor del Consumidor Financiero. Para el Banco WWB S.A. es muy importante educar financieramente a los colombianos, y es por eso por lo que también se realizan talleres sobre el manejo exitoso del dinero, y adicionalmente cuenta con una fuerza comercial que asesora y acompaña en el proceso del fortalecimiento de los negocios a los empresarios independientes que quieren crecer a través del crédito.

La entidad trabaja en la consolidación de la cultura del ahorro porque está convencida de que es la mejor forma de alcanzar los sueños.

7.1.8 Bancolombia

La Educación Financiera está concebida como una responsabilidad y deber que tiene Bancolombia con sus empleados, clientes y comunidad en general. Tiene por objetivo formar ciudadanos responsables en cuanto al manejo de su dinero a través del desarrollo de competencias básicas en temas asociados al ahorro y la inversión, el crédito – endeudamiento, canales, seguridad y los riesgos financieros, que les permita tener la capacidad de hacerse cargo de su proyecto de vida, tomar decisiones financieras informadas y tener una mejor comprensión del sector financiero.

El concepto bajo el cual trabaja la estrategia de educación es: “Uso Responsable de Mi Dinero”. Por otra parte, su filosofía corporativa está soportada en una Banca

Más Humana, donde lo más importante son las personas y las acciones están fundadas en valores primordiales de cercanía, respeto, calidez e inclusión, basando sus acciones de educación financiera en estos valores Corporativos. Su estrategia la desarrolla desde la información, formación y asesoría.

7.1.9 BBVA

El programa de Educación Financiera “Adelante con tu Futuro”, es una iniciativa que busca formar ahorradores constantes y deudores responsables con habilidades para manejar adecuadamente los diferentes productos financieros que existen en el mercado.

Esta iniciativa está conformada por cuatro talleres de finanzas personales (Ahorro, Tarjeta de Crédito, Salud Crediticia y Canales Transaccionales – Seguridad Bancaria) que se imparten en el aula móvil del programa: un vehículo adecuado con tecnología de punta, con capacidad para 25 personas y un instructor, equipada con calculadoras financieras y computadores con el fin de que las personas puedan personalizar cada uno de los ejercicios financieros y reflejarlos en su vida cotidiana, a través de sus propias vivencias.

7.1.10 Davivienda

Davivienda entiende la importancia que tiene para las familias colombianas administrar bien su dinero, alcanzar sus metas y construir y proteger su patrimonio personal y familiar.

Por eso sus estrategias de educación financiera, buscan proporcionar el conocimiento suficiente para que los consumidores financieros a través de la comprensión de los conceptos básicos de ahorro, crédito, inversión, presupuesto, buen manejo de los servicios financieros, la tecnología y sus finanzas personales, entre otros, realicen una adecuada administración de los productos y servicios financieros que adquieren.

Para cumplir con lo anterior, Davivienda crea el portal de internet www.misfinanzasencasa.com y las conferencias Mis Finanzas en Casa, herramientas que les permiten a las familias colombianas, aprender de manera fácil y práctica sobre el buen manejo del dinero.

7.2 RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS BANCOS DE TULUÁ

Con base a la anterior caracterización, en el siguiente cuadro se resumen las características del funcionamiento y alcance de los programas de educación financiera de los bancos en Tuluá.

Cuadro 8. Funcionamiento y alcance de los programas de educación financiera de los bancos en Tuluá

BANCO	PROGRAMA	FUNCIONAMIENTO	ALCANCE
BANCAMÍA	“Echemos Números®”	<p>Se desarrollan planes, programas y campañas de acuerdo con las diferentes necesidades de los grupos de interés y dentro de un contexto de eficiencia y efectividad.</p> <p>Posee dos estrategias: Asesoramiento Objetivo, el cual consiste en brindar un tema o varios de educación financiera al cliente por parte de un colaborador de la Red Comercial, es una estrategia uno a uno.</p> <p>Talleres: es masiva, estos se realizan en todas las oficinas del Banco para comunidad y clientes, su duración es de dos horas y toca los temas más pertinentes para el grupo</p>	La Educación Financiera en Bancamía no es solo beneficio para los clientes y la comunidad donde el Banco atiende, también los colaboradores la reciben a través de talleres en la etapa de inducción y con contenidos virtuales.
BANCO AV VILLAS	Currículum Básico	Los colaboradores del Banco dedican unas horas de su tiempo a dictar clases de Educación Financiera, Económica y Empresarial a estudiantes de escasos recursos en colegios de diferentes ciudades del país.	Se implementan Programas de Educación Financiera encaminados a la formación de niños y jóvenes del país, para que entiendan, aprendan y practiquen conceptos económicos y sociales que les permitan un desarrollo más exitoso dentro de sus comunidades y el acceso a una mejor calidad de vida
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	Sin nombre	Se busca a través de talleres y juegos lúdicos brindar información sobre el presupuesto, ahorro, crédito, derechos y deberes del consumidor financiero.	<p>Su programa está dirigido a: Escuelas y Colegios, etnias y minorías, asociaciones gremiales, víctimas del conflicto colombiano, ferias nacionales de servicio al ciudadano, eventos y brigadas comerciales.</p> <p>Tiene como finalidad dar a conocer, entender y aplicar los conceptos económicos, financieros y contables básicos, utilizados en la vida financiera, personal y familiar para la buena toma de decisiones de los consumidores financieros</p>

BANCO	PROGRAMA	FUNCIONAMIENTO	ALCANCE
BANCO DE BOGOTÁ	Educación Financiera para la Vida	Campañas de seguridad financiera, conferencias de libertad financiera y las Aulas Móviles que recorren todo el país dictando clases de finanzas básicas, empresariales y públicas a varios grupos de interés. Así mismo se cuenta con un completo sitio web donde se proporcionan contenidos de finanzas personales y familiares; además de los portales especializados de Bancaventura para niños y Banca joven, con contenidos enfocados a su aprendizaje	Se cuenta con diversas iniciativas para niños, jóvenes y adultos. El objetivo del programa “Educación Financiera para la Vida” es promover el uso responsable de los instrumentos financieros por parte de los individuos, y actuar como medida preventiva contra la morosidad, el alto endeudamiento y el uso inadecuado de los productos financieros.
BANCO DE OCCIDENTE	Sin nombre	El Banco de Occidente ha utilizado varios mecanismos de comunicación a través de sus Gerentes Comerciales, Boletín Alcorriente, Cartelera Institucional, foros y seminarios virtuales donde los clientes y usuarios pueden encontrar orientación sobre el manejo correcto y el uso efectivo de los productos y servicios que se ofrecen	Los objetivos principales del programa de educación financiera del Banco de Occidente son: Educar al Cliente: diseñando y desarrollando planes y programas de educación financiera dirigidos a los clientes, usuarios y clientes potenciales del Banco, con el fin de hacer claridad acerca de conceptos básicos financieros, manejo de finanzas personales, información de su portafolio, medidas para el manejo seguro de canales, productos y servicios y los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros
BANCO POPULAR	Sin nombre	Dentro de las actividades que realiza el Banco se encuentran: conferencias, talleres, concursos, videos, publicación de contenidos en la página web, envío de material impreso, mailings y mensajes de texto a celular, entre otros	Está dirigido a colaboradores y clientes de esa entidad basado en cuatro ejes temáticos: “Aprendiendo a ahorrar”, “Cómo hacer un presupuesto”, “Manejo del crédito” y “Seguridad bancaria”
BANCO W	Sin nombre	Dentro de sus medios propios como la Revista y el programa de televisión W AL DÍA, la página web y sus redes sociales (Facebook y Twitter), cuenta con valiosos espacios para brindarle a las personas el conocimiento que requieren para tomar acertadas decisiones en pro del bienestar económico de toda su familia. También se realizan talleres sobre el manejo exitoso del dinero, y adicionalmente cuenta con una fuerza comercial que asesora y acompaña en el proceso del fortalecimiento de los negocios a los empresarios independientes que quieren crecer a través	La Educación financiera les permite a los clientes de esta entidad adquirir las herramientas necesarias para comprender la importancia de administrar bien los recursos, el dinero y su historia crediticia, mediante la cual se abren puertas que le permiten fortalecer su negocio y mejorar su calidad de vida.

		del crédito	
BANCO	PROGRAMA	FUNCIONAMIENTO	ALCANCE
BANCOLOMBIA	Uso Responsable de Mi Dinero	Su estrategia la desarrolla desde la información, formación y asesoría. Tiene por objetivo formar ciudadanos responsables en cuanto al manejo de su dinero a través del desarrollo de competencias básicas en temas asociados al ahorro y la inversión, el crédito – endeudamiento, canales, seguridad y los riesgos financieros, que les permita tener la capacidad de hacerse cargo de su proyecto de vida, tomar decisiones financieras informadas y tener una mejor comprensión del sector financiero.	Empleados, clientes y comunidad en general. Tiene por objetivo formar ciudadanos responsables en cuanto al manejo de su dinero a través del desarrollo de competencias básicas en temas asociados al ahorro y la inversión, el crédito – endeudamiento, canales, seguridad y los riesgos financieros, que les permita tener la capacidad de hacerse cargo de su proyecto de vida, tomar decisiones financieras informadas y tener una mejor comprensión del sector financiero.
BBVA	Adelante con tu Futuro	Esta iniciativa está conformada por cuatro talleres de finanzas personales (Ahorro, Tarjeta de Crédito, Salud Crediticia y Canales Transaccionales – Seguridad Bancaria) que se imparten en el aula móvil del programa: un vehículo adecuado con tecnología de punta, con capacidad para 25 personas y un instructor, equipada con calculadoras financieras y computadores con el fin de que las personas puedan personalizar cada uno de los ejercicios financieros y reflejarlos en su vida cotidiana, a través de sus propias vivencias.	Es una iniciativa que busca formar ahorradores constantes y deudores responsables con habilidades para manejar adecuadamente los diferentes productos financieros que existen en el mercado.
DAVIVIENDA	Mis Finanzas en Casa	Davivienda crea el portal de internet www.misfinanzasencasa.com y las conferencias Mis Finanzas en Casa, herramientas que les permiten a las familias colombianas, aprender de manera fácil y práctica sobre el buen manejo del dinero	Sus estrategias de educación financiera buscan proporcionar el conocimiento suficiente para que los consumidores financieros a través de la comprensión de los conceptos básicos de ahorro, crédito, inversión, presupuesto, buen manejo de los servicios financieros, la tecnología y sus finanzas personales, entre otros, realicen una adecuada administración de los productos y servicios financieros que adquieren.

Fuente: Asobancaria

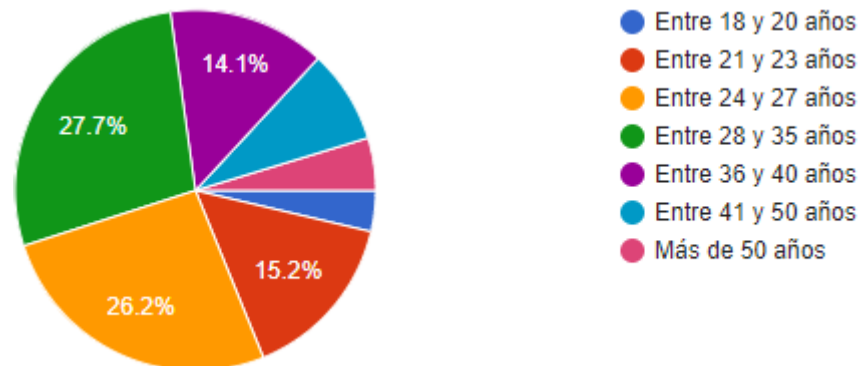
8. DIAGNÓSTICO SOBRE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LAS FINANZAS PERSONALES DE USUARIOS DE LAS DOS PRINCIPALES ENTIDADES BANCARIAS DE TULUÁ

En este capítulo se exponen los resultados del trabajo de campo realizado con usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá, respecto a su nivel de educación y sus comportamientos financieros, tomando una muestra estadísticamente representativa, cuyo planteamiento se realizó en el capítulo cinco, del diseño metodológico de este trabajo.

Se hizo uso de la encuesta, como instrumento de recolección de información, aplicando un cuestionario de 23 preguntas, con opción de respuesta múltiple, cuya estructura se presenta en el Anexo A de este documento. Dicho cuestionario posee tres bloques: características generales, educación y comportamientos financieros. El instrumento fue aplicado por los autores de este trabajo, en el mes de mayo del año 2018, de forma presencial; luego se procedió a digitalizar los resultados y analizar los datos con ayuda de hojas electrónicas. Al final se logró un alcance de 191 encuestas.

8.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

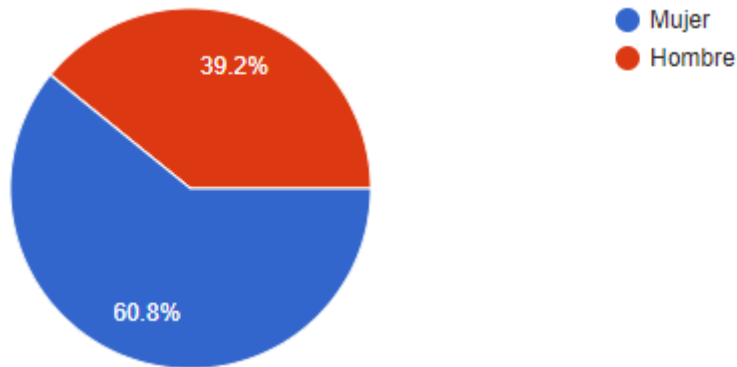
Gráfico 3. Edad



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

La muestra de 191 personas reúne individuos de diferentes edades, tal como se observa en el gráfico 2; destacándose el rango entre 28 y 35 años, con el 27.7% del total y entre 24 y 27 años con el 26.2%. No obstante, también hay individuos menores de 20 años y mayores de 28, lo cual permite tener una muestra diversa en cuanto a las edades se refiere.

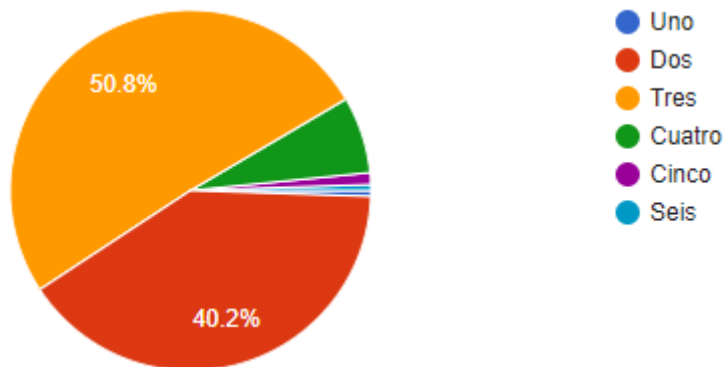
Gráfico 4. Sexo



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Respecto al género, el 60.8% correspondió a mujeres y el 39.2% a hombres; por lo tanto, la muestra, desde las variables edad y sexo, no presenta sesgos que impidan el análisis de los resultados.

Gráfico 5. Estrato socio económico

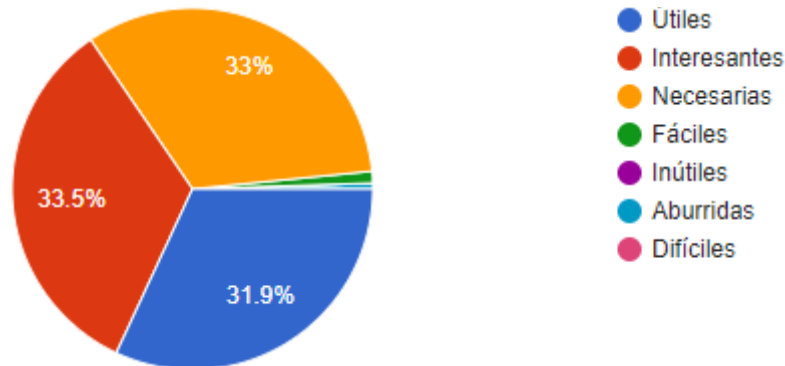


Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Otra característica de la muestra tiene que ver con el estrato socioeconómico de los individuos; en este caso, dadas las características de la población, el mayor porcentaje de encuestados pertenecen al estrato socioeconómico tres, con el 50.8% sobre el total, seguido de los pertenecientes al estrato dos, con el 40.2%. Este aspecto es importante, dado que se trata de estratos conocidos como clase media y baja, los cuales constituyen el mayor porcentaje de la población en Colombia.

8.2 EDUCACIÓN FINANCIERA

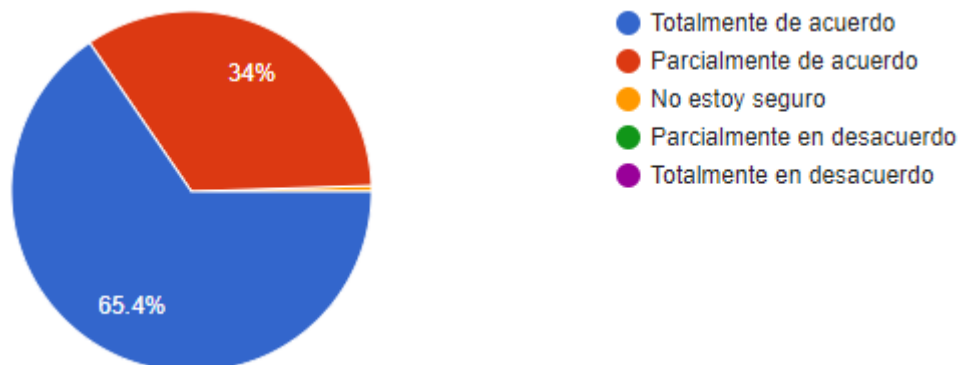
Gráfico 6. ¿Cuál es su opinión respecto a las finanzas en general?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

En el bloque de preguntas relacionadas con la educación financiera, inicialmente se indagó sobre la opinión que tienen los individuos, respecto a las finanzas en general. El 33.5% de los encuestados opina que es un tema de interés, mientras que el 31.9% afirma que son útiles y el 33% dice que son necesarias. En este primer momento, se observa una actitud positiva de los encuestados hacia el tema, en especial por su interés y la utilidad que de ellas se deriva.

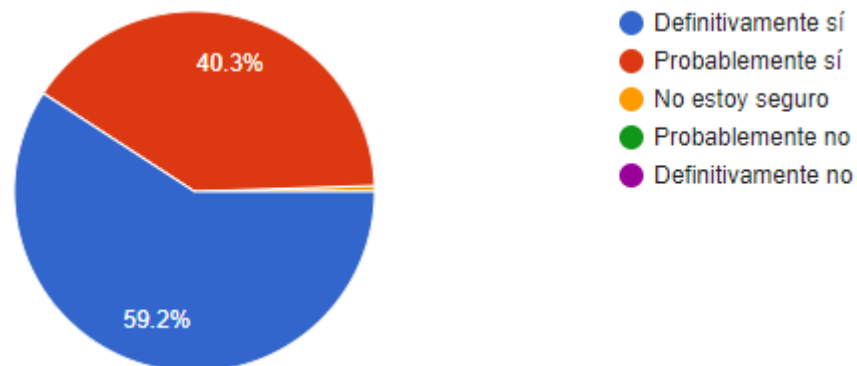
Gráfico 7. ¿Considera que todas las personas deberían tener conocimiento sobre finanzas?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Consecuente con lo anterior, el 65.4% de los encuestados afirma que todas las personas deberían tener conocimiento sobre finanzas, mientras que el 34% está parcialmente de acuerdo; este pensamiento es coherente con las intenciones del Ministerio de Educación y las instituciones que impulsan proyectos para fortalecer la educación financiera a nivel general en el país, dada la necesidad de conciencia que se debe tener sobre el tema.

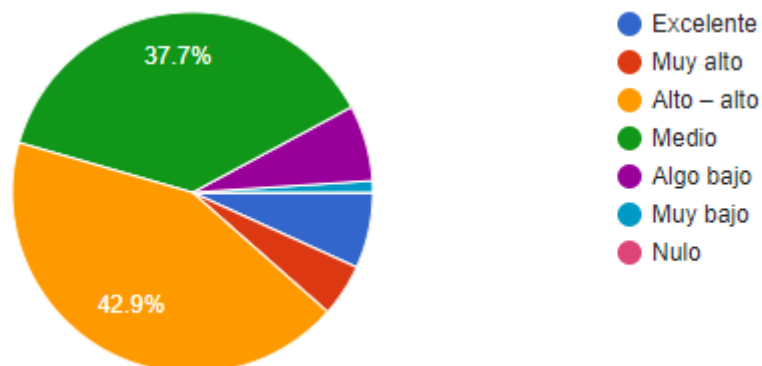
Gráfico 8. ¿Considera que tener conocimientos, herramientas, actitudes y habilidades financieras podría darle bienestar o mejorar su calidad de vida?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

También resulta positivo, el hecho de que el 59.2% de los encuestados comparte la idea que, tener conocimientos, herramientas, actitudes y habilidades financieras podría darle bienestar o mejorar la calidad de vida de las personas, dado que este es el argumento principal de los impulsores del tema de educar financieramente a la población, no sólo en Colombia sino a nivel mundial.

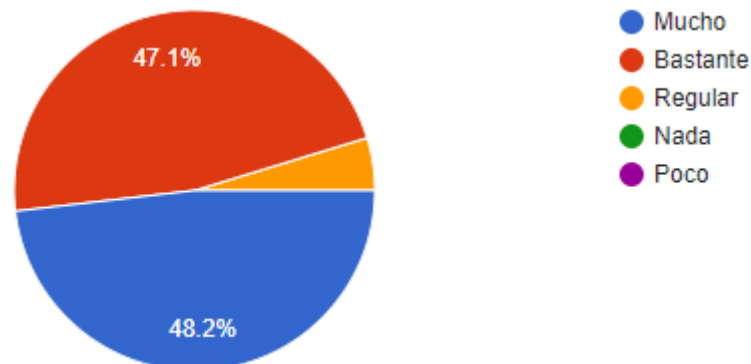
Gráfico 9. En su opinión ¿Dónde sitúa su nivel de conocimientos financieros?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Al indagarse a los encuestados, respecto a su nivel de conocimientos financieros, el 42.9% de ellos afirma que son altos, mientras que el 37.7% lo sitúa en una escala media; sólo el 6.8% de los encuestados, acepta que sus conocimientos financieros tienen un nivel algo bajo. A pesar de que es difícil verificar esta situación de los individuos y sólo constituye una respuesta personal, lo cierto es que, por las características de la formación que tratan de impartir las entidades financieras, puede observarse que algún porcentaje de la población empieza a tener conocimientos financieros altos.

Gráfico 10. En su opinión ¿Qué tanto considera que la educación financiera le ayudaría a decidir sobre cómo destinar su dinero de modo que le permita obtener rendimientos?

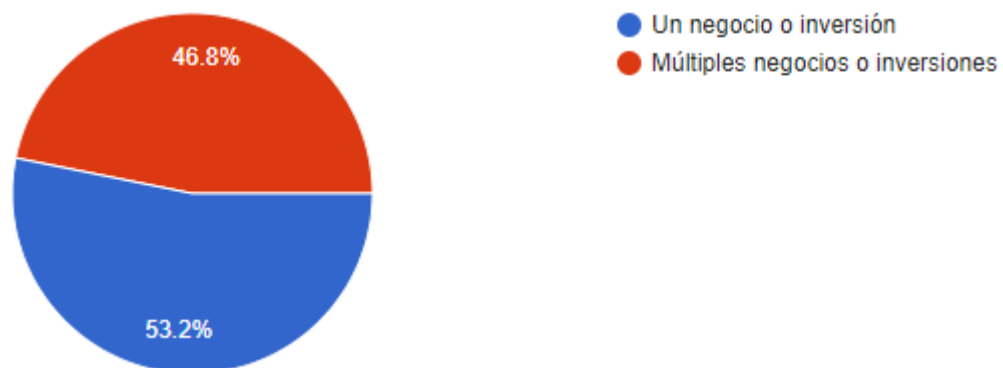


Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Además, la mayor cantidad de los individuos encuestados afirma que la educación financiera efectivamente ayuda a decidir sobre cómo destinar su dinero de modo que le permita obtener rendimientos, lo cual ayuda a aceptar que es un tema sobre el cual existe consenso, respecto a los efectos positivos que tiene para el bienestar de las personas.

Las siguientes cinco preguntas buscan medir el nivel de educación financiera de los individuos:

Gráfico 11. Supongamos que usted tiene una pequeña suma de dinero. ¿Consideraría más seguro poner su dinero en un negocio o inversión o poner su dinero en múltiples negocios o inversiones?



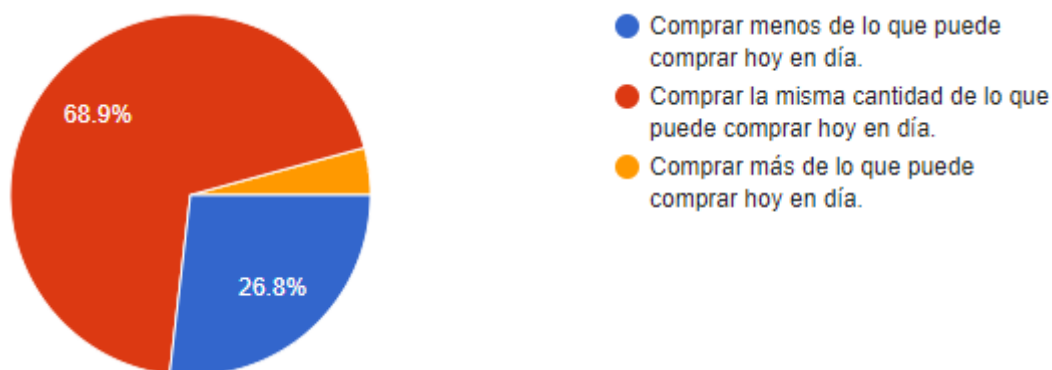
Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

La primera pregunta que se formuló para medir el nivel de educación financiera de los individuos fue la decisión que se tomaría, en el caso de invertir una suma de dinero, entre la alternativa de ponerlo en un negocio o inversión o en múltiples negocios o inversiones. El 53.2% de los individuos eligió decisión, un negocio o inversión, mientras que el 46.8% eligió múltiples negocios o inversiones.

Una premisa fundamental de la inversión financiera es que la diversificación es la mejor forma de reducir el riesgo de inversión, esto porque no hay ninguna inversión que sea completamente segura, por lo tanto, si el dinero se coloca en un solo negocio o inversión, el riesgo de pérdidas es mayor, que si se tienen varias alternativas.

De acuerdo con este resultado, la mayoría de los individuos encuestados falla en su decisión frente a la estrategia de inversión básica, que es la diversificación, lo cual contradice el nivel de conocimientos financieros que afirman tener.

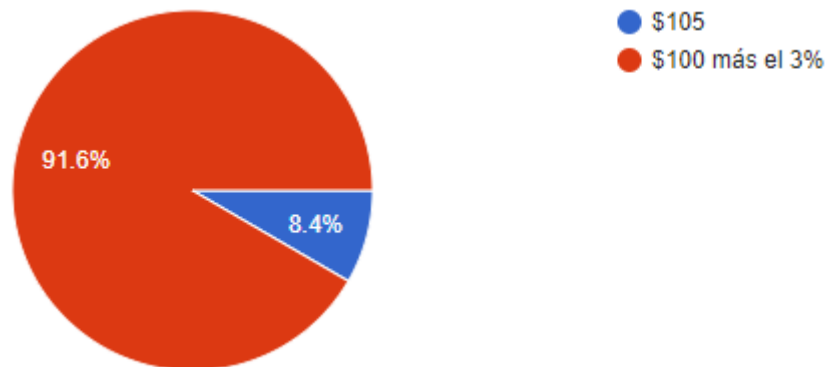
Gráfico 12. Supongamos que en los próximos 10 años los precios de las cosas que usted compra se duplican. Si sus ingresos también se duplican, usted sería capaz de:



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

La segunda pregunta plantea una situación en la cual se duplican los precios y los ingresos al cabo de cierto tiempo; el 68.9% de los individuos encuestados acierta al afirmar que podrían comprar la misma cantidad de lo que puede comprar hoy en día, sin embargo, un alto porcentaje de encuestados, correspondiente al 26.8% falla en la respuesta, mostrando debilidades en los conocimientos financieros.

Gráfico 13. Supongamos que usted necesita pedir prestado \$100. ¿Cuál es el monto más bajo que usted puede devolver en pago: \$105 o \$100 más 3%?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

La tercera pregunta formulada, tiene un nivel de acierto del 91.6%, al responder sobre los montos más bajos al devolver dinero prestado a una determinada tasa de interés, midiendo el conocimiento sobre interés simple.

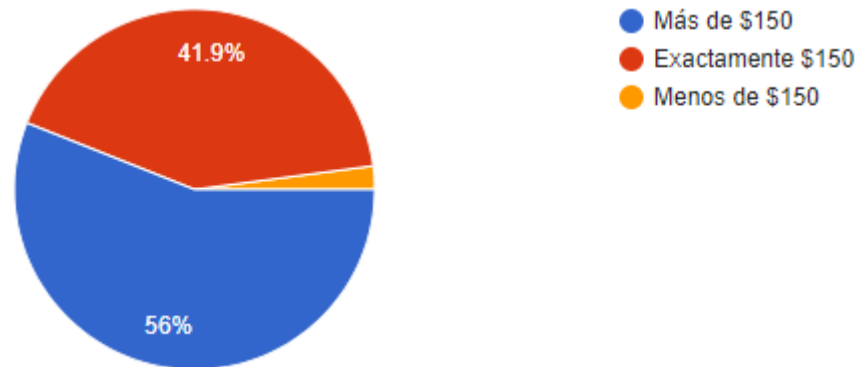
Gráfico 14. Suponga que usted deja su dinero en el banco durante dos años y éste se compromete a darle el 15% anual en su cuenta. Entonces, el banco:



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

En esta cuarta pregunta, la respuesta acertada tiene que ver con el interés compuesto; de acuerdo con los resultados, el 34.9% de los encuestados falla en su respuesta al considerar que el banco añade la misma cantidad de dinero que en el primer año, desconociendo que, en el segundo año, los intereses se liquidan sobre la base de un depósito inicial y un interés generado en el primer año, razón por la cual, en el segundo año el pago del banco es mayor.

Gráfico 15. Suponga que tiene \$100 en una cuenta de ahorros y que el banco le da el 10% por año a su cuenta. ¿Cuánto dinero tiene en la cuenta después de cinco años si nunca retiró nada de la cuenta?



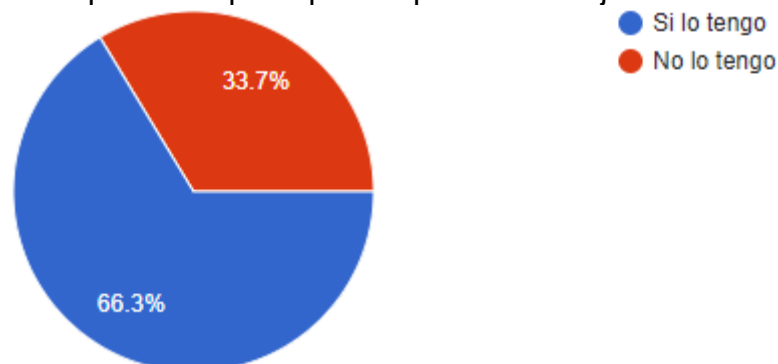
Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Otra pregunta relacionada con el interés compuesto obtuvo un nivel de acierto del 56%, quienes afirmaron que se tendría más de \$150; mientras que el restante, 41.9% de encuestados falló ante la pregunta.

8.3 COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

Este apartado contiene información sobre los comportamientos financieros de los individuos encuestados, cumpliendo así con el objetivo específico tres del trabajo.

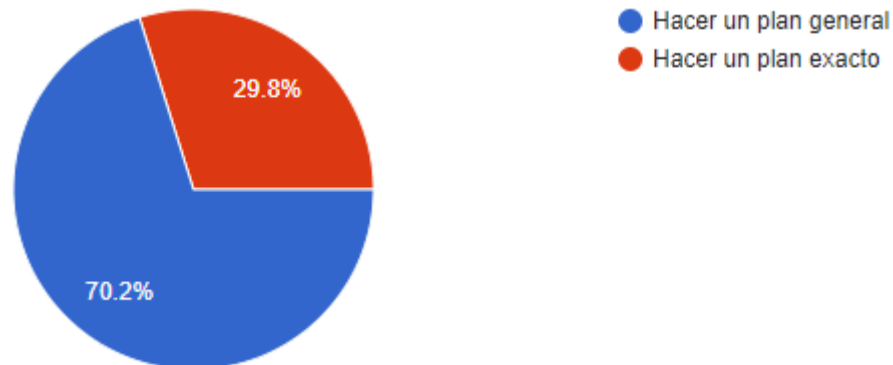
Gráfico 16. ¿Usted posee un presupuesto para el manejo de su dinero?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Inicialmente se indagó sobre la utilización del presupuesto para el manejo del dinero; al respecto, el 66.3% de los encuestados afirma que lo posee, sin embargo, un elevado porcentaje del 33.7% de ellos no lo tiene, a pesar de la importancia que tiene esta herramienta para el manejo de las finanzas, ya que es un elemento básico para ello.

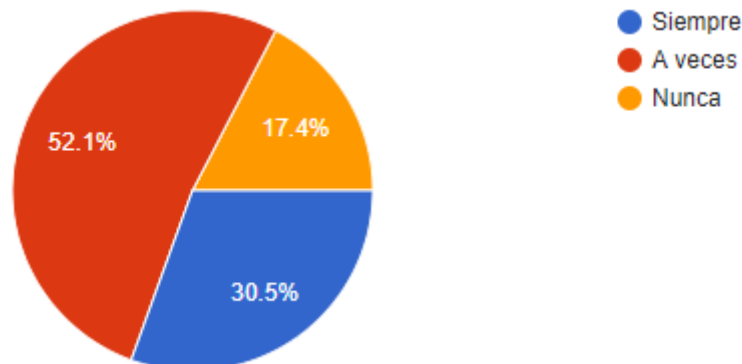
Gráfico 17. ¿Utiliza ese presupuesto para hacer un plan exacto del uso del dinero o para hacer un plan muy general del uso del dinero?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Sólo el 29.8% de los encuestados que posee un presupuesto, lo utiliza para hacer un plan exacto del uso del dinero, el restante, es para un plan muy general; esto significa que la mayoría de los encuestados no utiliza con rigor esta herramienta.

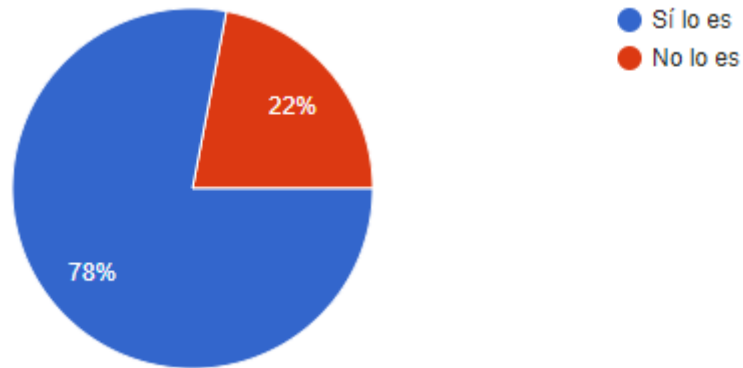
Gráfico 18. ¿Usted sigue este plan para la utilización del dinero?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Lo anterior se corrobora con el gráfico 19, ya que sólo el 30.5% de los encuestados sigue el plan diseñado para la utilización del dinero; el 52.1% lo utiliza sólo en ocasiones, mientras que el 17.4% nunca lo hace. Es decir, no existe rigor en la utilización del presupuesto y plan financiero.

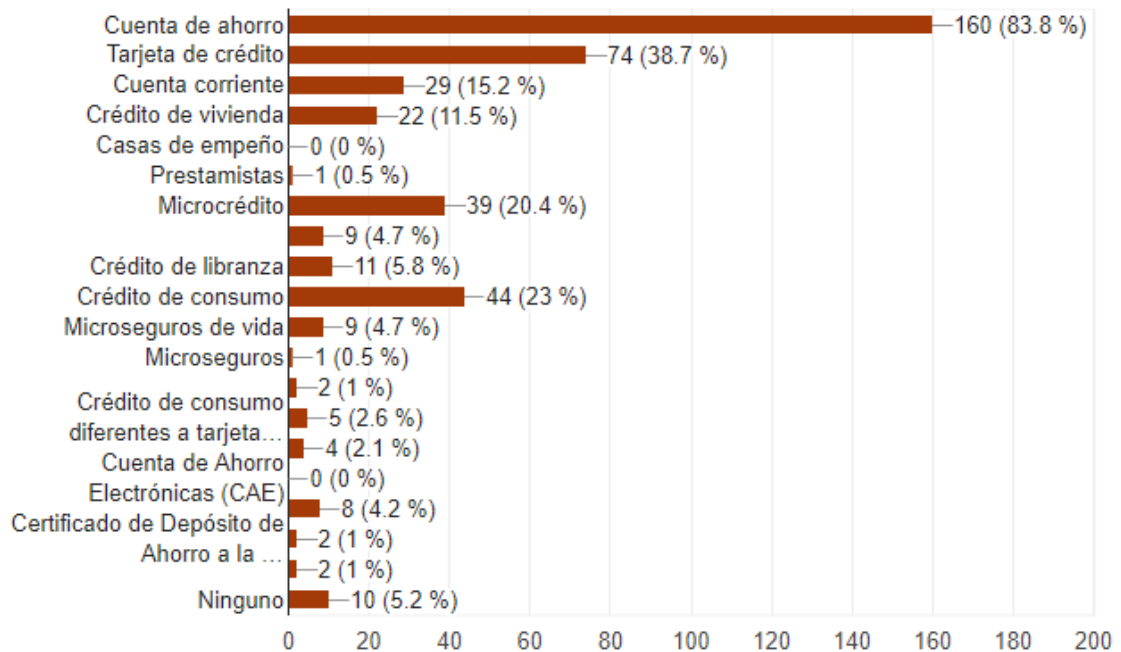
Gráfico 19. ¿Su ingreso mensual es regular y estable o no?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

A pesar de que el 78% de los encuestados tiene un ingreso mensual regular y estable, su comportamiento financiero, respecto a la utilización del presupuesto y el plan para el manejo de su dinero no es riguroso; lo que permite identificar una debilidad en la mayoría de los usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá encuestados, respecto al manejo de sus finanzas.

Gráfico 20. De los siguientes productos financieros, marque con una X, aquellos que posea en la actualidad:

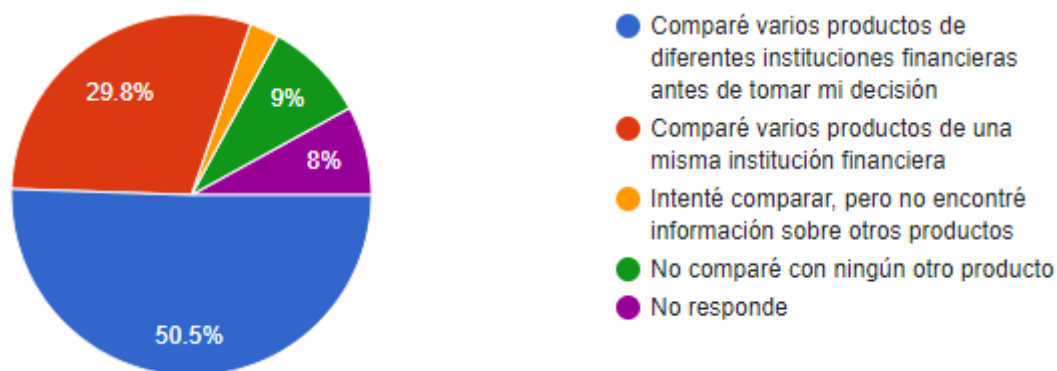


Nota: El encuestado podía elegir varias opciones de respuesta a esta pregunta, por esto, la suma de los porcentajes no da 100%, porque se calculan los porcentajes respecto a los 74 encuestados
 Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Con relación a la tenencia de productos financieros, se destaca que el 83.8% de los encuestados posee cuenta de ahorro, mientras que el 38.7% posee tarjeta de crédito; el resto de los productos financieros tienen una baja utilización entre los individuos encuestados, excepto el microcrédito con el 20.4% y el crédito de consumo con el 23%.

Además, de acuerdo con estos resultados, se observa que un relativo alto porcentaje de encuestados está adquiriendo experiencia crediticia, mientras que un bajo porcentaje de los integrantes de la muestra posee productos de inversión en el mercado financiero.

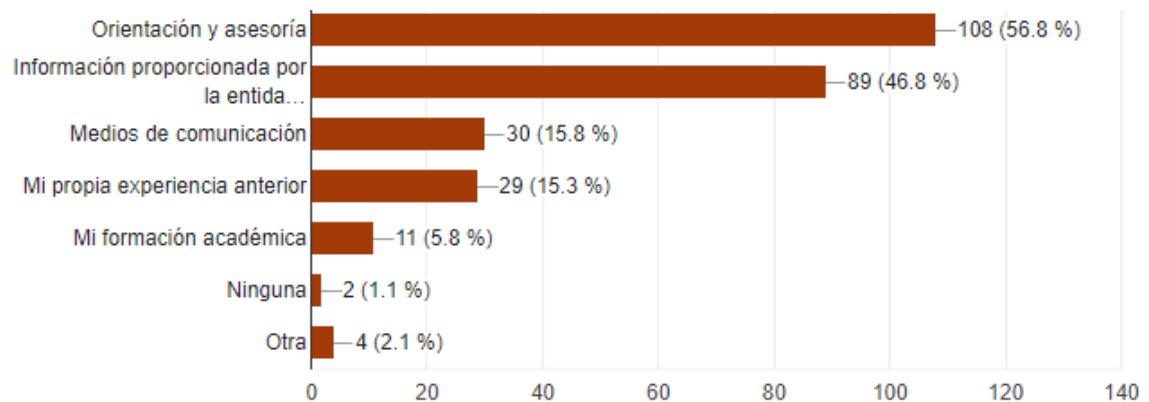
Gráfico 21. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Respecto a los encuestados que poseen productos financieros, al preguntarles sobre su comportamiento para la elección de éstos, se encontró que suelen comparar diferentes productos en diferentes instituciones financieras, lo cual resulta adecuado en la medida que se obtiene información para una mejor toma de decisiones.

Gráfico 22. ¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyen más cuando usted decide elegir algún producto de las entidades financieras?



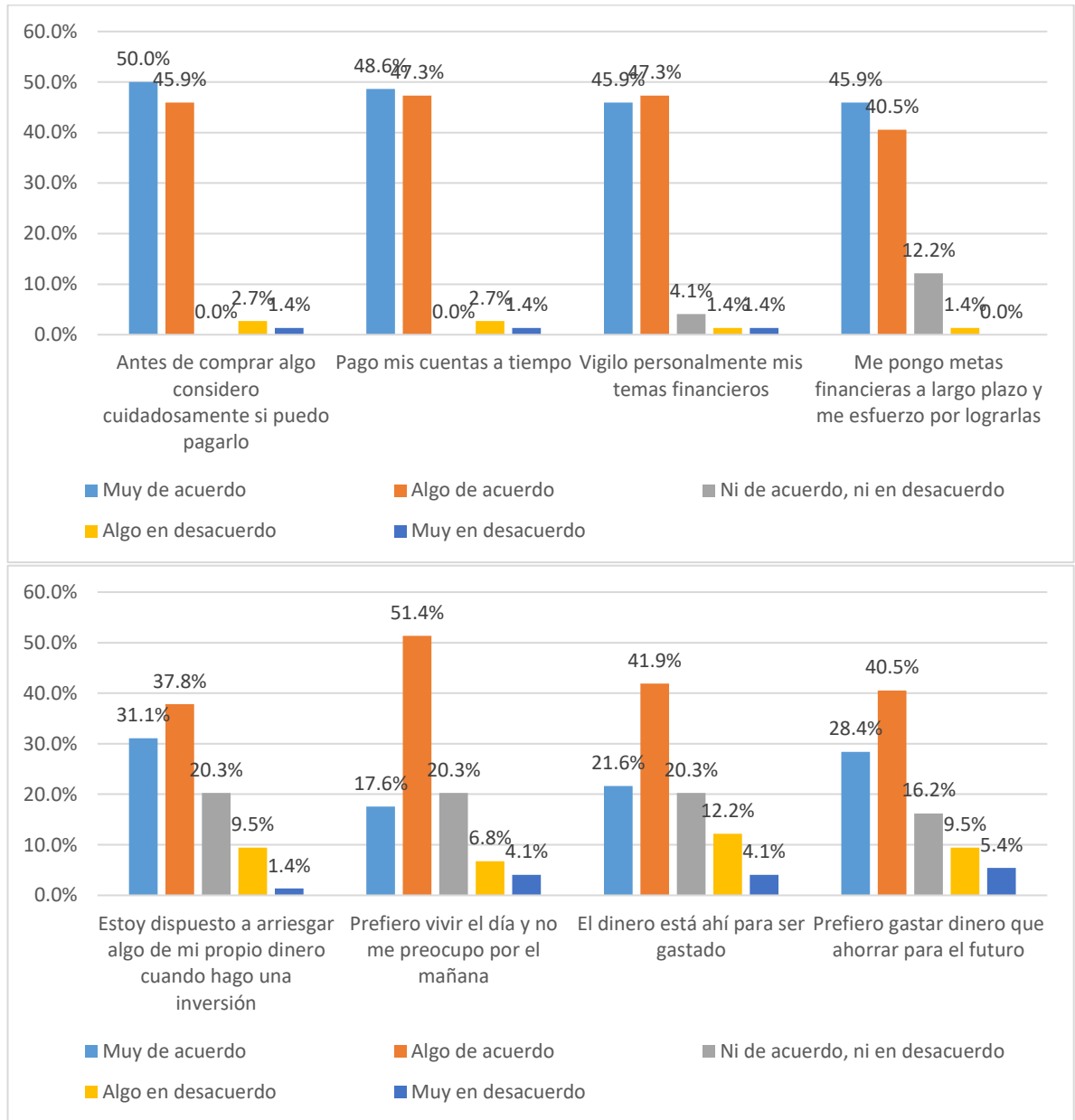
Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Las principales fuentes de información que más influyen en las decisiones de los encuestados son las proporcionadas por la propia entidad financiera y la orientación y asesoría por parte de ellas.

Al formularse una serie de planteamientos, se logra establecer que el perfil de la mayoría de encuestados suele considerar cuidadosamente si puede pagarlo, antes de comprar algo, intentan pagar las cuentas a tiempo, vigilan personalmente sus temas financieros y se ponen metas a largo plazo, esforzándose para lograrlas. También un elevado porcentaje está dispuesto a arriesgar algo de su propio dinero al hacer una inversión (ver gráfico 23).

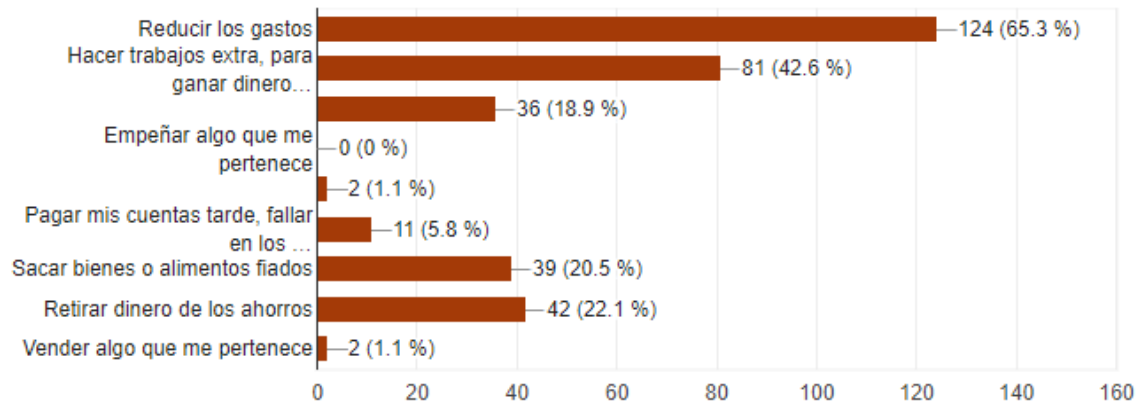
Como puntos negativos, se identifica que un alto porcentaje de encuestados, prefieren vivir el día y no preocuparse por el mañana, es decir, no planifican sus actuaciones; también consideran que el dinero está para ser gastado, mostrando un perfil de consumidor mas no de inversor y con baja preferencia hacia el ahorro.

Gráfico 23. ¿Indique si estas afirmaciones se relacionan con usted?



Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Gráfico 24. Cuando sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos, ¿qué acostumbra a hacer?

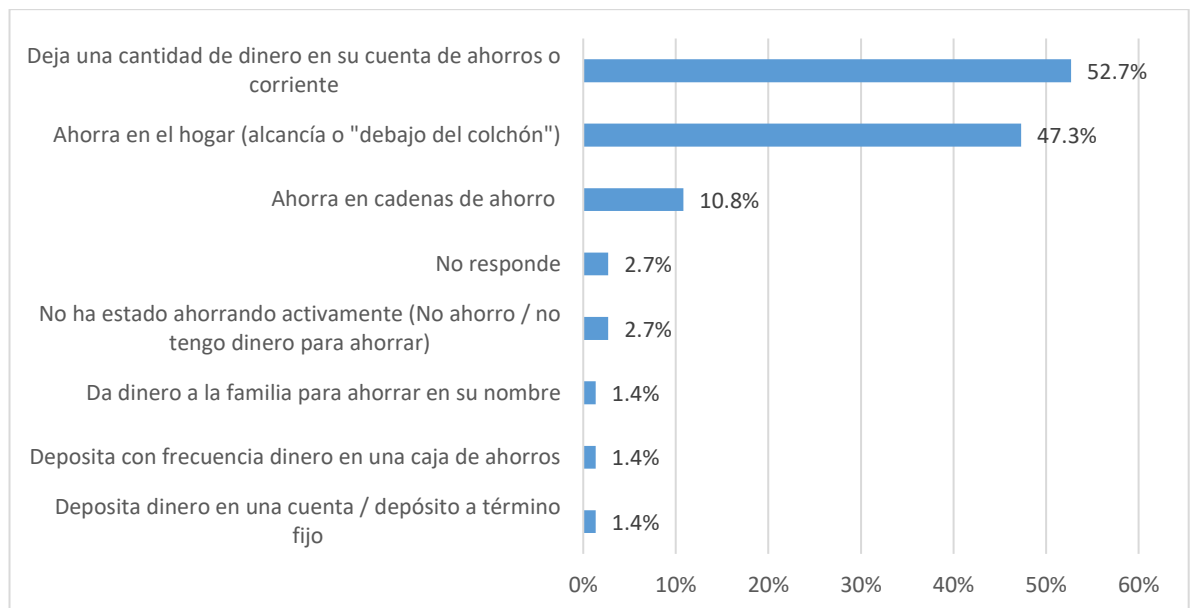


Nota: El encuestado podía elegir varias opciones de respuesta a esta pregunta, por esto, la suma de los porcentajes no da 100%, porque se calculan los porcentajes respecto a los 74 encuestados
 Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

En otro aspecto, se preguntó a los encuestados, en el evento de que sus ingresos no alcancen para cubrir sus gastos, qué acostumbran a hacer; al respecto, el 42.6% señaló que realizan trabajos extras para ganar dinero extra, mientras que el 65.3% reduce los gastos.

Un bajo porcentaje de encuestados falla en los pagos o retira dinero de sus ahorros; otros toman dinero o alimentos prestados de familiares o amigos, recurren al fiado o venden algunas pertenencias.

Gráfico 25. En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas?



Nota: El encuestado podía elegir varias opciones de respuesta a esta pregunta, por esto, la suma de los porcentajes no da 100%, porque se calculan los porcentajes respecto a los 74 encuestados
 Fuente: trabajo de campo realizado por los autores, mayo de 2018

Con relación a las modalidades de ahorro, el 52.7% de los encuestados deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente, mientras que el 47.3% aún recurre a ahorrar en el hogar, a través de medios tradicionales arraigados a la cultura de los colombianos, como es el caso de ahorrar en alcancías o “debajo del colchón”, los cuales no son los más adecuados y denotan que, incluso en este tipo de población, prevalecen aún estos comportamientos.

De acuerdo con los resultados de este capítulo, se puede concluir, respecto al diagnóstico sobre el nivel de educación financiera en individuos clientes de las dos principales entidades bancarias de Tuluá, que, a pesar de existir una buena percepción por parte de ellos, con relación a la importancia de las finanzas y su efecto en el bienestar de las personas y sociedad, al formularse algunas preguntas básicas, un elevado porcentaje de los encuestados fallaron, denotando que existen debilidades en la conceptualización sobre las finanzas.

Incluso, respecto a los comportamientos financieros en los individuos de estas entidades bancarias, se identificaron también algunos hábitos inadecuados, los cuales inducen a pensar que aún persisten cuestiones culturales por superar, incluso en este tipo de población, que, como usuarios del sistema financiero, deberían estar a la vanguardia del cambio.

8.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Es importante determinar en qué nivel de educación financiera se encuentra la población de Tuluá de acuerdo con los resultados obtenidos. Para este propósito es importante tener en cuenta un referente utilizado para medir estos resultados, considerando que el diseño de la encuesta utilizada se basó en el estudio del Banco de Desarrollo de América Latina CAF,⁵⁹ donde se midieron las capacidades financieras en los países andinos Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, a partir de una muestra de 1.261 personas en lo referente a Colombia, cuyos resultados permitirán contrastar cómo está Tuluá respecto a esta situación.

Entonces, lo que se efectúa en el cuadro 9 es una contrastación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo en Tuluá con un referente, en este caso con los hallazgos del estudio del Banco de Desarrollo de América Latina, caso específico de Colombia a través de la muestra de 1.261 personas. Para cada variable y pregunta se comparan los resultados de ambas fuentes y se contrasta como negativa o positiva, es decir, de acuerdo con los porcentajes se califica si el resultado para Tuluá es positivo o negativo.

Al final de cada bloque de variables se indican los porcentajes de resultados positivos o negativos en la comparación efectuada. Esto permitirá verificar si la educación financiera en Tuluá está mejor o no respecto al referente señalado.

Cuadro 9. Contrastación de resultados

Variable	Pregunta	Resultado	Referente	Contrastación
Educación financiera	¿Consideraría más seguro poner su dinero en un negocio o inversión o poner su dinero en múltiples negocios o inversiones?	Múltiples negocios o inversiones: 46.8%	Una premisa fundamental de la inversión financiera es que la diversificación es la mejor forma de reducir el riesgo de inversión	Negativa
	Supongamos que en los próximos 10 años los precios de las cosas que usted compra se duplican. Si sus ingresos también se duplican, usted sería capaz de:	Comprar la misma cantidad de lo que puede comprar hoy en día: 68.9%	Si se duplican los precios y los ingresos, el ingreso real continúa en el mismo nivel, por lo tanto, se puede comprar la misma cantidad.	Positiva

⁵⁹ MEJÍA, Diana. Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos [en línea]. Informe para Colombia 2014. Bogotá. Recuperado de: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/743>

Variable	Pregunta	Resultado	Referente	Contrastación
	Supongamos que usted necesita pedir prestado \$100. ¿Cuál es el monto más bajo que usted puede devolver en pago: \$105 o \$100 más 3%?	\$100 más el 3%: 91.6%	Conocimiento sobre interés simple, mostrando acierto en el cálculo de intereses.	Positiva
	Suponga que usted deja su dinero en el banco durante dos años y éste se compromete a darle el 15% anual en su cuenta. Entonces, el banco:	En el segundo año se añade más dinero, que lo que se añade en el primer año: 65.1%	Conocimiento sobre interés compuesto, mostrando acierto en el monto acumulado.	Positiva
	Suponga que tiene \$100 en una cuenta de ahorros y que el banco le da el 10% por año a su cuenta. ¿Cuánto dinero tiene en la cuenta después de cinco años si nunca retiró nada de la cuenta?	Más de \$150: 56%	Conocimiento sobre interés compuesto, mostrando acierto en el monto acumulado.	Positiva
Subtotal:	5 preguntas			Positiva: 4 (80%) Negativa: 1 (20%)
Comportamientos financieros	¿Usted posee un presupuesto para el manejo de su dinero?	Encuesta Tuluá: Sí: 66.3%	Encuesta CAF: Sí: 58%	Positiva
	¿Utiliza ese presupuesto para hacer un plan exacto del uso del dinero o para hacer un plan muy general del uso del dinero?	Encuesta Tuluá: Hacer un plan exacto: 29.8%	Encuesta CAF: Sí: 36%	Negativa
	¿Usted sigue este plan para la utilización del dinero?	Encuesta Tuluá: Siempre: 30.5%	Encuesta CAF: Sí: 61%	Negativa
	¿Su ingreso mensual es regular y estable o no?	Encuesta Tuluá: Estable: 78%	Encuesta CAF: Sí: 70%	Positiva
	Tenencia de productos financieros:	Encuesta Tuluá: Cuenta de ahorro: 83.8% Tarjeta de crédito:	Encuesta CAF: Cuenta de ahorro: 35% Tarjeta de crédito:	Positiva

Variable	Pregunta	Resultado	Referente	Contrastación
		38.7% Crédito de consumo: 23% Microcrédito: 20.4%	17% Crédito de consumo: 4% Microcrédito: 3%	
	¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió?	Encuesta Tuluá: Comparé varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar mi decisión: 50.5%	Encuesta CAF: Comparé varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar mi decisión: 25%	Positiva
	¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyen más cuando usted decide elegir algún producto de las entidades financieras?	Encuesta Tuluá: Orientación y asesoría: 56.8% Información proporcionada por la entidad financiera: 46.8%	Encuesta CAF: Orientación y asesoría: 54% Información proporcionada por la entidad financiera: 40%	Positiva
Subtotal:	7 preguntas			Positiva: 5 (71,4%) Negativa: 2 (28,6%)
Conductas y actitudes hacia el dinero	Antes de comprar algo considero cuidadosamente si puedo pagarlo	Encuesta Tuluá: Muy de acuerdo: 50%	Encuesta CAF: Completamente de acuerdo: 75%	Negativo
	Pago mis cuentas a tiempo	Encuesta Tuluá: Muy de acuerdo: 48.6%	Encuesta CAF: Completamente de acuerdo: 61%	Negativo
	Vigilo personalmente mis temas financieros	Encuesta Tuluá: Muy de acuerdo: 45.9%	Encuesta CAF: Completamente de acuerdo: 53%	Negativo
	Me pongo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas			Positivo
	Estoy dispuesto a arriesgar algo de mi	Encuesta Tuluá:	Encuesta CAF:	Positivo

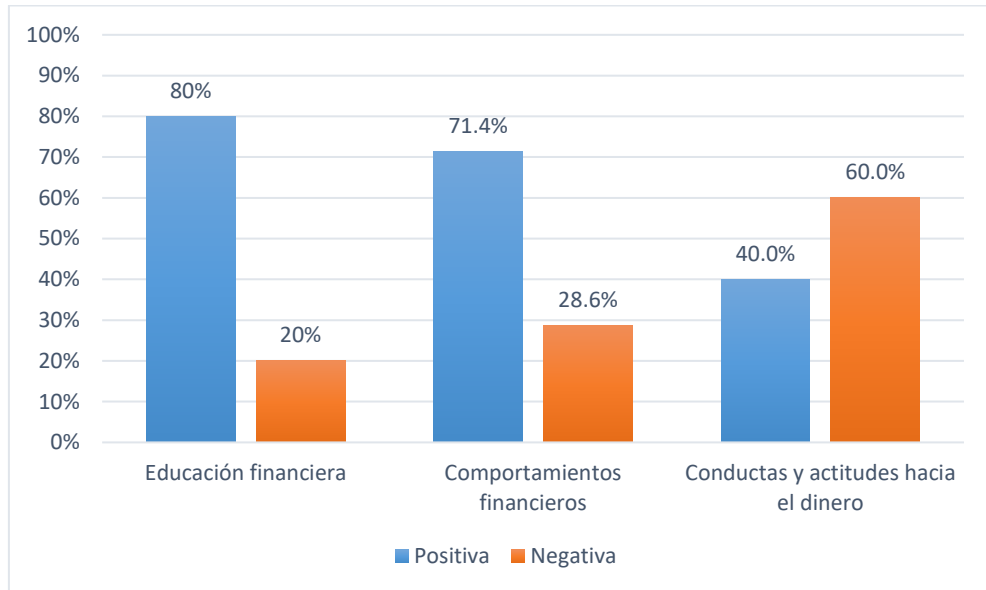
Variable	Pregunta	Resultado	Referente	Contrastación
	propio dinero cuando hago una inversión	Muy de acuerdo: 31.1%	Completamente de acuerdo: 29%	
	Prefiero vivir el día y no me preocupo por el mañana	Encuesta Tuluá: Muy en desacuerdo: 4.1%	Encuesta CAF: Completamente en desacuerdo: 30%	Negativo
	El dinero está ahí para ser gastado	Encuesta Tuluá: Muy en desacuerdo: 4.1%	Encuesta CAF: Completamente en desacuerdo: 20%	Negativo
	Prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro	Encuesta Tuluá: Muy en desacuerdo: 5.4%	Encuesta CAF: Completamente en desacuerdo: 42%	Negativo
	Cuando sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos, ¿qué acostumbra a hacer?	Encuesta Tuluá: Reducir los gastos: 65.3%	Encuesta CAF: Reducir los gastos: 40%	Positiva
	En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas?	Encuesta Tuluá: Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros: 52.7%	Encuesta CAF: Ahorra en el hogar (alcancía o debajo del colchón): 37%	Positiva
Subtotal	10 preguntas			Positiva: 4 (40%) Negativa: 6 (60%)

Fuente: elaboración de los autores

De acuerdo con estos resultados es posible determinar si los individuos de Tuluá están en una mejor o peor situación respecto a los individuos a nivel nacional evaluados a través del estudio del Banco de Desarrollo de América Latina CAF.

En el gráfico 26 puede observarse que en el caso de la educación financiera, la contrastación entre resultados fue favorable para los individuos de Tuluá, con un 80% de contrastación positiva frente a un 20% negativa. En los comportamientos financieros también existe favorabilidad para los encuestados de Tuluá con el 71.4% de resultados positivos, sin embargo, en las conductas y actitudes hacia el dinero el mayor el porcentaje de negatividad con el 60%.

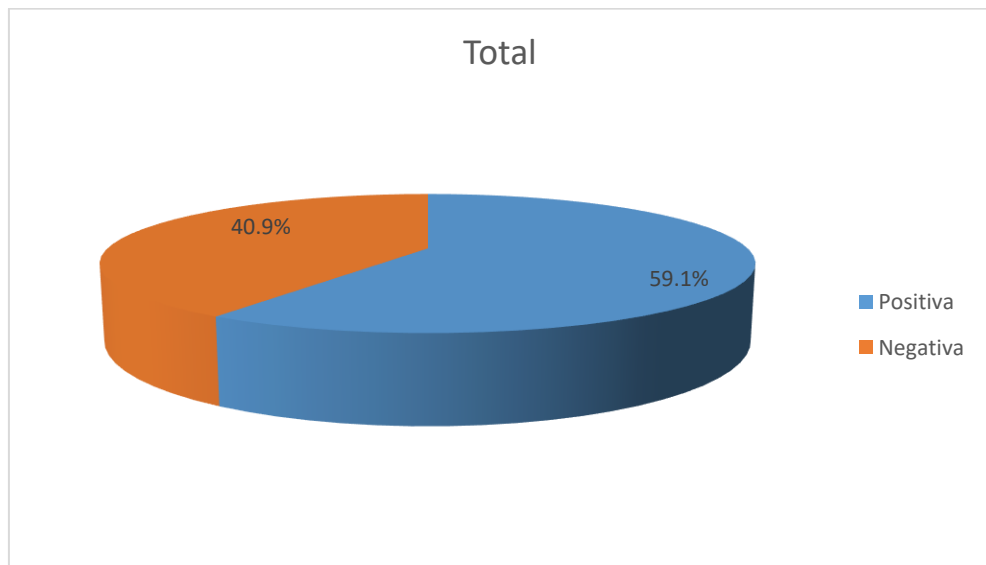
Gráfico 26. Contrastación de resultados por variable.



Fuente: elaboración de los autores.

Al sumar todas las 22 preguntas correspondientes a las tres variables de análisis, el resultado general para los individuos de Tuluá es mejores que los encontrados a nivel nacional, con el 59.1% de favorabilidad en la contrastación (ver gráfico 27), lo que sugiere que existe una mayor educación financiera en Tuluá a juzgar por estos resultados.

Gráfico 27. Contrastación de resultados total.



Fuente: elaboración de los autores.

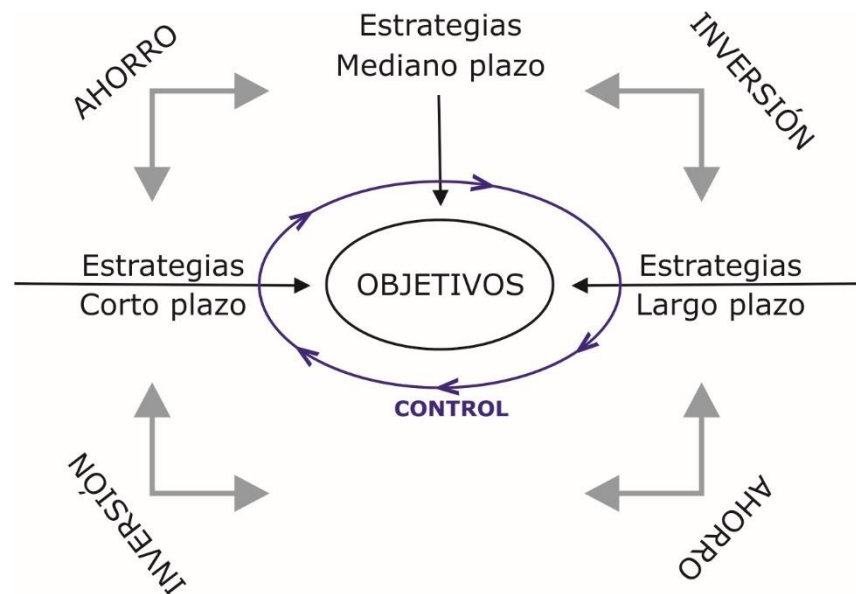
9. PLAN DE MEJORA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES

En el capítulo anterior se pudo corroborar que aún persisten hábitos inadecuados en los individuos usuarios de las entidades bancarias. El manejo de las finanzas personales implica decisiones respecto al ahorro y a la inversión, teniendo como fundamento un plan financiero general. En este capítulo se presenta un modelo general para el mejoramiento de la administración de las finanzas personales de los individuos de Tuluá.

9.1 REPRESENTACIÓN DEL MODELO GENERAL

Dada la diversidad de formas de pensar, las características de las personas y situaciones, y su consecuente multiplicidad de objetivos, todo plan financiero debe resultar de la evaluación individual, sin embargo, para esto, los individuos deben contar con unos parámetros generales que caracterizan todo plan financiero. En tal sentido, y a pesar de la dificultad que puede representar para los individuos diseñar un plan financiero, estos generalmente constan de cuatro variables básicas: objetivos, estrategias, ahorro-inversión y control. La representación del modelo se puede apreciar en la figura 1.

Figura 1. Modelo del plan financiero general.



Fuente: construcción propia

En este modelo, se aprecia que el centro de este son los objetivos; éstos son la parte más importante del plan, pues constituyen los deseos y necesidades del individuo, su visualización del futuro y su realización al final del tiempo. Estos objetivos deben establecerse en el corto, mediano y largo plazo.

El segundo elemento del modelo, son las estrategias, las cuales deben trazarse coherentemente con los objetivos, es decir, en el corto, mediano y largo plazo. Estas estrategias definen el conjunto de instrumentos que permitirán cumplir con los objetivos del individuo.

El tercer elemento, el cual constituye la parte más importante del plan de mejora es el ahorro-inversión. Obsérvese que en este modelo no se considera directamente como variable determinante de los planes financieros el ingreso, por lo tanto, es aplicable a cualquier tipo de individuo, independiente de su nivel de ingreso, lo cual tiene como fundamento la consideración de que no importa dicho nivel, sino el orden, la disciplina y el control que tenga cada individuo de sus finanzas personales. Sin embargo, considerar dentro del modelo el ahorro y la inversión, supone tácitamente que existe un ingreso, por lo tanto, el modelo reconoce la importancia de esta variable, pero le resta valor a su nivel.

Asimismo, considerar el ahorro-inversión como variable fundamental del modelo, implica que existe un presupuesto, es decir, que tanto el ahorro como la inversión son planeados. Además, dado que el consumo es la diferencia entre el ingreso y el ahorro-inversión, el modelo también considera esta importante variable en su estructura. Reformulando la idea, detrás del ahorro-inversión debe existir un presupuesto que permita a los individuos distribuir eficientemente sus ingresos en consumo, ahorro e inversión. Por lo tanto, esta situación se puede escribir de la siguiente forma:

$$Y = C + I + A$$

Donde:

Y = Ingreso

C = Consumo

I = Inversión

A = Ahorro

Entonces,

$$Y - C = I + A$$

Por lo tanto, cuando el modelo considera al ahorro y la inversión, en el fondo está reconociendo la importancia del ingreso (no de su nivel) y del consumo. Además,

para hacer posible que el individuo cuente efectivamente con un ahorro y fondos para la inversión, es necesario desarrollar un presupuesto, en el cual, a partir de unos ingresos disponibles, se controlen los gastos.

Finalmente, la variable control es, junto con el ahorro-inversión un elemento significativo del plan de acción, pues el éxito de todo plan financiero es su constante revisión, el examen del cumplimiento de los objetivos, la reestructuración de las estrategias, máxime en un plan que es concebido para el largo plazo. Por esto, en el gráfico se representa el control con flechas que giran en círculo, para indicar la dinámica que debe tener el mismo en todas las etapas del plan, es decir, en el corto, mediano y largo plazo.

9.2 CASO HIPOTÉTICO DE UN PLAN FINANCIERO

Hasta aquí se ha planteado en forma general las características del plan financiero, sin embargo, para ilustrar al lector sobre la forma cómo operaría un plan específico, entendiendo que cada individuo tendrá sus propias directrices, a continuación, se plantea un caso hipotético de plan financiero.

Primer paso: Elaborar un presupuesto

De acuerdo con el modelo general planteado en este estudio, el centro del plan financiero son los objetivos. En tal caso, sería lo primero en lo que se debe pensar en el momento de delinear el plan financiero. Sin embargo, estos objetivos deben ser realistas, es decir, alcanzables, relevantes y sujetos a un plazo definido. Dada esta condición, el individuo que decida establecer un plan financiero está sujeto inicialmente a dos restricciones: su edad y su ingreso (restricción presupuestal). Por lo tanto, los objetivos que se planteen deben ser necesariamente coherentes con estas dos restricciones, de lo contrario serán muy difíciles de realizar. En este punto cabe destacar dos cosas: primero, entre más tiempo tarde la persona en establecer un plan financiero, más limitaciones tendrá para cumplir varios objetivos, y segundo, entre menos capacitado académicamente esté la persona, más alta será su restricción presupuestal.

De acuerdo con lo anterior, el primer paso debe ser plantear un presupuesto, pues este es un plan de gastos y ahorros sujeto a unos ingresos determinados que ayuda a asumir el control de las finanzas y que permite identificar el perfil de gastos y la disponibilidad de ahorro. El siguiente cuadro muestra algunas directrices generales de los ingresos que suele destinarse a distintos gastos por parte de un consumidor típico colombiano, según estadísticas del DANE. Nuevamente, estos porcentajes son una guía, pues el gasto final depende de cada individuo, su grupo familiar, su edad, etc.

Cuadro 10. Gastos típicos de un consumidor colombiano.

Categoría	Porcentaje
Alimentos, bebidas y tabaco	34%
Alquileres brutos, combustibles y energía eléctrica	18%
Transporte	10%
Otros bienes y servicios	8%
Vestido y calzado	6%
Hoteles, cafés y restaurantes	6%
Muebles, accesorios, enseres domésticos y cuidado de casa	6%
Gastos en cuidados médicos	4%
Esparcimiento, diversiones y servicios culturales	4%
Educación	4%

Fuente: DANE

A partir de esta situación y para un individuo con formación profesional, residente en la ciudad de Tuluá con una edad entre 28 y 32 años, se puede plantear el siguiente presupuesto hipotético:

Cuadro 11. Presupuesto hipotético para un individuo. Formación profesional.

ITEM		INICIAL	ESTRATEGIA 1 Crédito	ESTRATEGIA 2 Ahorro
Salarios / pagos recibidos		1,500,000	1,500,000	1,500,000
Otros ingresos				250,000
TOTAL DE INGRESOS MENSUALES		1,500,000	1,500,000	1,750,000
GASTOS				
Vivienda				
Pago de alquiler o de hipoteca		350,000	350,000	350,000
Servicios				
Electricidad		72,000	72,000	72,000
Gas		12,000	12,000	12,000
Agua y basura		25,000	25,000	25,000
Teléfono fijo, celular, Internet		115,000	115,000	80,000
Televisión por cable		25,000	25,000	25,000
Transporte				
Taxis, buses		80,000	80,000	60,000
Alimentos		500,000	500,000	500,000
Seguro				
De vida		26,000	26,000	26,000
Descuentos de prestaciones sociales y parafiscales				
Salud	4.00%	60,000	60,000	60,000
Pensión	3.75%	56,250	56,250	56,250
Ahorros e inversiones				150,000
Pagos				

Préstamos			421,884	206,269
Tarjetas de crédito				
Servicios personales (cortes de cabello, gimnasio, etc.)		48,000	48,000	40,000
Vestimenta o ropa		45,000	45,000	30,000
Educación				
Cuidado de niños (guardería, niñera, etc.)				
Restaurantes, cine, conciertos, deportes				
Viajes y vacaciones (gasolina, hotel, etc.)				
Regalos, donaciones, ofrendas				
Música y videos (compra, renta)				
Libros, revistas y periódicos				
Otros gastos				
TOTAL DE GASTOS MENSUALES		1,414,250	1,836,134	1,692,519
DIFERENCIA ENTRE INGRESOS Y GASTOS		85,750	(336,134)	57,481

Fuente: construcción propia

Paso 2: Planteamiento de objetivos o metas

El presupuesto anterior ayuda a visualizar la situación financiera del individuo, observar las categorías de gastos, las partidas más importantes, identificar hacia dónde se dirige el dinero. Teniendo en cuenta esta situación, es necesario plantearse los objetivos de corto, mediano y largo plazo. Ejemplos de estos objetivos se plantean a continuación:

Objetivos de corto plazo:

- Pagarse los estudios de postgrado
- Dar la cuota inicial de una casa (o remodelar)
- Comprar un carro

Objetivos de mediano plazo:

- Pagar la matrícula universitaria de los hijos
- Realizar un viaje de vacaciones especial

Objetivos de largo plazo:

- Autosuficiencia durante la jubilación
- Contribuir para los costos educativos de los nietos

Lo importante en este punto es que los objetivos dan la posibilidad de cuantificarlos o medirlos, lo cual es un requisito necesario para poder plantear luego las estrategias que conducirán al logro de estos.

Paso 3. Planteamiento de estrategias

Fijadas las metas, y conociendo el perfil de gastos, es necesario plantear las estrategias que conducirán al logro de los objetivos. Estas estrategias deben ser igualmente de corto, mediano y largo plazo.

Estrategias de corto plazo:

El individuo del ejemplo tiene planteados 3 objetivos, sin embargo, es importante que defina cuál es el orden de preferencia, de acuerdo con la necesidad o importancia que le otorgue, según sus valores propios. Lo más normal es que se defina por uno de ellos, pues los tres objetivos son bastante costosos y seguramente no podrá asumir los tres a la vez. Suponiendo que se decide por el postgrado, las estrategias serían:

- Una alternativa es adquirir un crédito para financiar el costo del postgrado: el valor del estudio oscila entre 12 y 15 millones. Suponiendo un valor de 12 millones, las cuotas a 3 años serían aproximadamente de \$415.984 mensuales. Por lo tanto, para poder asumir este costo el individuo del ejemplo tendría que incrementar sus ingresos o disminuir los gastos ostensiblemente en varios rubros. A pesar de esto, esta estrategia parece inadecuada, por lo tanto, no es viable financieramente hablando.

Cuadro 12. Simulación crédito educativo.

Crédito para :	Educación
Valor solicitado :	12.000.000
Plazo en meses :	36
Interés Efectivo Mensual : ⁶⁰	16,03%
Interés Efectivo Anual :	1,25%
Cuotas mensuales de :	415.984

Fuente: * tasa correspondiente a un crédito de consumo en Bancolombia

Una segunda alternativa es ahorrar por espacio de tres años, para luego realizar un crédito de menos cuantía que no implique un costo financiero tan elevado. En el caso del ejemplo, seguramente el individuo deba incrementar su nivel de ahorro, para lo cual debe, además, reducir algunos gastos de tal forma que su capacidad se amplíe y posiblemente generar algunos ingresos extraordinarios. En el Cuadro 12 se presenta el flujo de ahorro suponiendo una capacidad mensual de \$150.000.

⁶⁰ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Tasas y desembolsos Bancos [en línea]. Corte a diciembre de 2020. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/cifras/establecimientos-de-credito/informacion-por-sector/bancos-60775>

Cuadro 13. Flujo de ahorro.

Objetivo: Estudiar especialización
Estrategia: ahorrar
Tasa de interés: 6.5% E.A.
Monto: 150.000 pesos mensuales.
Horizonte de tiempo: 3 años
Forma: reinversión anual.

Ítem	Año 1	Año 2	Año 3
Ahorro	1.800.000	3.717.000	5.758.605
Intereses	117.000	241.605	374.309
Total	1.917.000	3.958.605	6.132.914

Fuente: cálculos propios

Al cabo de tres años logra tener ahorrado la suma de 6.132.914, lo que indica que debe solicitar un crédito por valor de \$5.867.086, por el cual debe pagar un canon mensual de \$203,384

Cuadro 14. Simulador crédito educativo.

Crédito para :	Educación
Valor solicitado :	\$5.867.086
Plazo en meses :	36
Interés Efectivo Mensual :	16,03%
Interés Efectivo Anual :	1,25%
Cuotas mensuales de :	203.384

Fuente: * tasa correspondiente a un crédito de consumo en Bancolombia

La enseñanza que deja lo anterior es que, sin un presupuesto de ingresos y gastos mensuales, el individuo no hubiese podido decidir en forma eficiente la estrategia y su conveniencia de realizarla y seguramente hubiera quedado endeudado, desestabilizando su situación financiera.

Otra enseñanza es que, según el costo de los objetivos es necesario ir cumpliendo uno a uno, de acuerdo con su restricción presupuestaria. Como se planteaba en el modelo general, el individuo constantemente debe revisar y controlar sus objetivos y metas, por lo tanto, en un momento en el tiempo puede recapitular objetivos o metas que tenía trazadas que no se pudieron cumplir por incapacidad financiera.

Asimismo, una enseñanza más es que el ahorro es la base para poder cumplir los objetivos. Si el individuo del ejemplo tuviese ahorrado al menos la mitad del valor del estudio, seguramente hubiera podido asumir el costo financiero del crédito y no hubiera necesitado aplazar el cumplimiento del objetivo.

Estrategias de mediano plazo:

Entre más tiempo tenga el individuo para planear sus gastos para cumplir sus objetivos, más metas podrá cumplir simultáneamente. Por esto, los objetivos de mediano y largo plazo suponen que el individuo los está planeando muy anticipadamente, por lo tanto, no deberá tener mayores problemas para lograrlo, si la situación permanece constante o mejora.

- Para pagar la matrícula universitaria de los hijos, es importante que el individuo inicie un plan de ahorros anticipadamente, quizás desde que los hijos estén en secundaria, entre más rápido mejor. En este aspecto es importante establecer qué tiempo tiene para realizarlo, pues generalmente se considera mediano plazo de 3 a 5 años.
- Otra estrategia es invertir en un CDT a mediano plazo, para que su necesidad de ahorro sea menor.
- Otra estrategia es generar ingresos adicionales, los cuales se destinen exclusivamente al cumplimiento de esta meta.

Se puede apreciar que, para los objetivos de mediano plazo, lo mismo que ocurrirá para los de largo plazo, la inversión comienza a tener sentido como estrategia para el logro de estos. Esto se debe a que la inversión en el mercado financiero es más rentable cuanto más largo sea el plazo para hacerlo.

Estrategias de largo plazo:

Para lograr la estabilidad al final del tiempo, es necesario haber preconcebido la idea desde muy joven. Nuevamente aquí se presenta la necesidad de empezar un plan financiero desde edades tempranas, para poder cumplir con más meta y objetivos en las distintas etapas de la vida.

- Una alternativa para lograr dicha estabilidad es haber iniciado un plan de jubilación desde edades tempranas.
- La inversión en acciones, a pesar de ser riesgosa, en el largo plazo es muy rentable, por lo tanto, es también una buena estrategia para la estabilidad en el futuro.

Finalmente cabe advertir, como se apreciaba en el modelo general, la necesidad de realizar constantemente controles sobre los objetivos, las estrategias y el nivel de cumplimiento de ambas. Para esto, el presupuesto tiene una utilidad enorme.

De la evaluación de este ejemplo hipotético queda la sensación de que el manejo de las finanzas personales no implica grandes complicaciones. En este sentido, cabe hacerse las siguientes preguntas: ¿por qué la mayoría de las personas no actúan de manera planificada? ¿Hasta qué punto los individuos toman decisiones racionales? ¿Qué conduce al individuo a actuar irracionalmente en el manejo de sus finanzas personales?

Una de las explicaciones que se han intentado dar en este aspecto, es que el individuo está sometido a un cúmulo de necesidades creadas, a una cultura del consumo desenfrenado, a una variedad y cantidad de bienes y servicios que inducen al gasto y a unos esquemas sociales en los cuales la valoración del individuo se mide por lo que tiene materialmente hablando. En este aspecto se descubre una contradicción del sistema económico y social en el cual se desenvuelve el individuo: las empresas crean productos y servicios para el consumidor, crean y estimulan las necesidades, inducen al gasto, sin embargo, el efecto que tiene es que los individuos en muchas ocasiones pierden el control de sus finanzas, se someten al mercado y al consumo lo cual los puede conducir a una inestabilidad financiera que al final hace que el propio consumo disminuya. Esto se debe, además, a que generalmente el individuo no diferencia entre necesidad y deseo, lo cual lo puede llevar a tomar decisiones erradas en el momento de consumir; de acuerdo con esto, el entorno cultural es un gran condicionante del manejo de las finanzas personales, lo que unido al condicionante del entorno económico y social dejan a muchos individuos en una situación bastante complicada en el momento de diseñar y seguir un plan financiero.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recopilada en el primer objetivo específico, la educación financiera constituye un factor de especial importancia para los individuos, en lo que concierne a la toma de decisiones sobre sus finanzas personales se refiere, lo cual tiene un impacto en su bienestar, el de su grupo familiar y en suma, con la sociedad, razón por la que a nivel internacional se han adelantado diversas estrategias para impulsar y fortalecer el nivel de educación financiera de las personas; Colombia no ha sido ajena a estos esfuerzos, sin embargo, como se documentó en este trabajo, a pesar de la existencia de un marco de política pública orientado a mejorar la educación financiera en el país, los esfuerzos han sido insuficientes, ya que no se han visto reflejados en cambios culturales relevantes.

En este contexto, toma especial importancia la educación que se pueda impartir desde tempranas edades, de tal forma que se cultive la formación de hábitos responsables en los individuos; así mismo, los estudiantes universitarios, están llamados a ejercer una influencia positiva en su entorno, a través de sus competencias adquiridas en la academia, especialmente en carreras como administración de empresas y contaduría pública.

También se puede concluir, respecto al segundo objetivo específico, que las diferentes entidades bancarias cuentan con programas de educación financiera, dirigidas en especial a sus clientes y sus propios empleados, para que puedan brindar un mejor asesoramiento. Se destaca en muchos de los bancos, el direccionamiento de estos programas hacia clientes actuales y potenciales, en especial la población infantil y juvenil, lo que denota un interés por impulsar un cambio cultural, a través de una generación venidera más informada en términos del manejo de las finanzas personales.

Respecto al tercer objetivo específico, el diagnóstico sobre el nivel de educación financiera en individuos usuarios de entidades bancarias de Tuluá, que, a pesar de existir una buena percepción por parte de ellos, con relación a la importancia de las finanzas y su efecto en el bienestar de las personas y sociedad, al formularse algunas preguntas básicas, un elevado porcentaje de los encuestados fallaron, denotando que existen debilidades en la conceptualización sobre las finanzas.

Adicionalmente, con relación a los comportamientos financieros en los individuos encuestados, se identificaron también algunos hábitos inadecuados, los cuales inducen a pensar que aún persisten cuestiones culturales por superar, incluso en este tipo de población, que, como usuarios financieros, deberían estar a la vanguardia del cambio.

Finalmente, el plan de mejora para el manejo de las finanzas personales implica considerar que cada individuo debe formular su propio plan financiero, a partir de sus propias realidades y objetivos. Lo importante de reconocer en este punto, es que, dados los diferenciales en los ingresos de las personas, los objetivos serán diferentes, es decir, deben ser realistas. La buena administración de las finanzas personales no tiene como objetivo hacer ricos, sino tener un nivel y forma de vida adecuados.

Como en todo caso que se desee administrar, en el caso de las finanzas personales su administración implica tomar un conjunto de decisiones entorno al ahorro, el consumo y la inversión principalmente. En este punto, lo importante fue entender que estas decisiones se encuentran condicionadas por el entorno, pues no son libres del individuo.

11.RECOMENDACIONES

Resulta importante que el individuo permanentemente adquiera conocimientos y habilidades en la administración de las finanzas personales, para lo cual debe tratar de hacer uso de los programas de educación financiera de las entidades bancarias, consultar los diferentes diarios especializados, estar al tanto de las noticias económicas y de ser necesario, buscar ayuda especializada para la toma de decisiones trascendentales.

En el momento de diseñar el plan financiero, es necesario determinar los patrones de consumo, así como los controles que se desarrollarán para los gastos y en general para el plan financiero.

Para establecer los objetivos es muy importante formularse preguntas sobre su situación financiera actual, las expectativas, las prioridades y las estrategias que permitirán cumplir con ellos.

La revisión de objetivos, estrategias y resultados es una actividad que debe desarrollar el individuo frecuentemente; de esta forma se podrán reformular algunos de ellos de acuerdo con las circunstancias cambiantes del entorno.

Es importante identificar y clasificar las necesidades fundamentales y diferenciarlas de los deseos, para poder tomar mejor las decisiones de consumo por parte de los individuos.

Más que manejar planes financieros individuales, es importante realizarlos a nivel familia, pues esto permite trazarse objetivos y metas conjuntas y planificar de tal forma que se involucren los distintos miembros de esta.

Ante los bajos niveles de ingresos de muchos individuos es necesario pensar en estrategias para generar ingresos adicionales, ya sea a través de negocios particulares o trabajos complementarios.

Para la banca, es importante fortalecer los procesos de educación financiera que empiezan a desarrollar algunas entidades, dirigida a los diferentes segmentos de clientes que poseen.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE TULUÁ. Tuluá Datos 2018 [en línea]. Departamento Administrativo de Planeación Municipal. Área Socioeconómica, Tuluá, 2019. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/view/62974847/informe-estadistico-municipio-de-tulua-2018-tulua-datos>

ANTÓN DÍAZ, Pablo. Expandiendo capacidades financieras en Colombia [en línea]. Centro para la inclusión financiera de acción, 2018. Disponible en: https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/12/Expanding_FinCap_Columbia_Spanish_FINAL.pdf

ASOBANCARIA. Programas de Educación Financiera de los Bancos en Colombia [en línea]. Recuperado de: <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/programas-de-educacion-financiera-de-los-bancos-en-colombia/>

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Reporte inclusión financiera 2015 [en línea]. Bogotá, Julio de 2016 [citado el 4 de septiembre de 2016] disponible en: <http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/RIF-2015.pdf>

DIARIO EL TIEMPO. 33,7 millones de cuentas de ahorro están abandonadas [en línea]. Economía y Negocios, Bogota, julio de 2017 [citado el 18 de febrero de 2018]. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/cuentas-de-ahorro-abandonadas-por-usuarios-en-colombia-109528>

GÓMEZ GONZÁLEZ, Carlos. Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí [en línea]. Trabajo de Grado, Maestro en Administración con Énfasis en Negocios, San Luis Potosí, S.L.P. noviembre 2015, México [citado el 9 de diciembre de 2016]. Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3503/1/MAD1PRO01501.pdf>

LAHOUD, D. (2006). Los principios de las finanzas y los mercados financieros (3a ed.). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Citado por: OLIN GUTIÉRREZ, Brenda Judith. La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión. Universidad Autónoma de Queretano. Disponible en: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1597/1/RI000716.pdf>

MEJÍA, Diana. Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos [en línea]. Informe para Colombia 2014. Bogotá. Recuperado de: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/743>

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Edición. México: Limusa, 2011

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y ASOBANCARIA. Mi plan, mi vida y mi futuro: orientaciones pedagógicas para la educación económica y financiera [en línea]. Convenio No. 024 de 2012, suscrito entre el MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL y la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA), Bogotá, 2014 [citado el 3 de dic. de 2017]. Disponible en: http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-340033_archivo_pdf_Orientaciones_Edu_economica_financiera.pdf

OLAYA, Ana María. Colombia avanza en inclusión financiera [en línea]. El Tiempo, edición digital, 8 de junio de 2016 [citado el 30 de agosto de 2016] Disponible en: <http://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/colombia-avanza-en-inclusion-financiera/16614585>

SUPERFINANCIERA DE COLOMBIA. Operaciones activas/pasivas por municipio [en línea]. Disponible en: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=61031>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Reporte de inclusión financiera, 2019. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera/reporte-de-inclusion-financiera--10104559>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Tasas y desembolsos Bancos [en línea]. Corte a diciembre de 2020. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/cifras/establecimientos-de-credito/informacion-por-sector/bancos-60775>

VIRGILE, A. ¿Ahorrar para acumular o para financiar las crisis? [en línea]. 2004, Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/>

ZAPATA DE ARBELÁEZ, Adriana. El Consumidor Financiero en la Perspectiva de la Reforma Financiera. VII Congreso Derecho Financiero. ASOBANCARIA

ANEXOS

Anexo A. Encuesta a usuarios de dos entidades bancarias de Tuluá

Objetivo:

Realizar un diagnóstico sobre la educación financiera y las finanzas personales de usuarios de las dos principales entidades bancarias de Tuluá.

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES

1. Edad

Entre 18 y 20 años	—
Entre 21 y 23 años	—
Entre 24 y 27 años	—
Entre 28 y 35 años	—
Entre 36 y 40 años	—
Entre 41 y 50 años	—
Más de 50 años	—

2. Sexo:

Femenino	—
Masculino	—

3. Estrato socio económico

Uno	—
Dos	—
Tres	—
Cuatro	—
Cinco	—
Seis	—

II. EDUCACIÓN FINANCIERA

4. ¿Cuál es su opinión personal respecto a las finanzas en general?

Útiles	—
Interesantes	—
Necesarias	—
Fáciles	—
Inútiles	—
Aburridas	—
Difíciles	—

5. ¿Considera que todas las personas deberían tener conocimiento sobre finanzas?

Totalmente de acuerdo	—
Parcialmente de acuerdo	—

No estoy seguro _____
Parcialmente en desacuerdo _____
Totalmente en desacuerdo _____

6. ¿Considera que tener conocimientos, herramientas, actitudes y habilidades financieras podría darle bienestar o mejorar su calidad de vida?

Definitivamente sí _____
Probablemente sí _____
No estoy seguro _____
Probablemente no _____
Definitivamente no _____

7. En su opinión ¿Dónde sitúa su nivel de conocimientos financieros?

Excelente _____
Muy alto _____
Alto – alto _____
Medio _____
Algo bajo _____
Muy bajo _____
Nulo _____

8. En su opinión ¿Qué tanto considera que la educación financiera le ayudaría a decidir sobre cómo destinar su dinero de modo que le permita obtener rendimientos?

Mucho _____
Bastante _____
Regular _____
Nada _____
Poco _____

Las siguientes cinco preguntas buscan medir el nivel de educación financiera de los estudiantes:

9. Supongamos que usted tiene una pequeña suma de dinero. ¿Consideraría más seguro poner su dinero en un negocio o inversión o poner su dinero en múltiples negocios o inversiones?

Un negocio o inversión
Múltiples negocios o inversiones

10. Supongamos que en los próximos 10 años los precios de las cosas que usted compra se duplican. Si sus ingresos también se duplican, usted sería capaz de:

Comprar menos de lo que puede comprar hoy en día.
Comprar la misma cantidad de lo que puede comprar hoy en día.
Comprar más de lo que puede comprar hoy en día.

11. Supongamos que usted necesita pedir prestado \$100. ¿Cuál es el monto más bajo que usted puede devolver en pago: \$105 o \$100 más 3%?

\$105
\$100 más el 3%

12. Suponga que usted deja su dinero en el banco durante dos años y éste se compromete a darle el 15% anual en su cuenta. Entonces, el banco:

En el segundo año se añade más dinero, que lo que se añade en el primer año
En el segundo año se añade el mismo dinero, a lo que se añade en el primer año.

13. Suponga que tiene \$100 en una cuenta de ahorros y que el banco le da el 10% por año a su cuenta. ¿Cuánto dinero tiene en la cuenta después de cinco años si nunca retiró nada de la cuenta?

Más de \$150
Exactamente \$150
Menos de \$150

III. COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

14. ¿Usted posee un presupuesto para el manejo de su dinero?

Si lo tengo ___
No lo tengo ___

15. ¿Utiliza ese presupuesto para hacer un plan exacto del uso del dinero o para hacer un plan muy general del uso del dinero?

Hacer un plan general ___
Hacer un plan exacto ___

16. ¿Usted sigue este plan para la utilización del dinero?

Siempre ___
A veces ___
Nunca ___

17. ¿Su ingreso mensual es regular y estable o no?

Sí lo es ___
No lo es ___

18. De los siguientes productos financieros, marque con una X, aquellos que posea en la actualidad:

Cuenta de ahorro
Tarjeta de crédito
Cuenta corriente
Crédito de vivienda
Casas de empeño
Prestamistas
Microcrédito
Certificado de Depósito a Término (CDT)
Crédito de libranza
Crédito de consumo
Micro seguros de vida
Micro seguros

Depósito de dinero electrónico
 Crédito de consumo diferentes a tarjetas de crédito
 Inversiones en bolsa, fondos de inversión
 Cuenta de Ahorro Electrónicas (CAE)
 Semilla Cooperativa
 Certificado de Depósito de Ahorro a la vista
 Grupo de Ahorro y Crédito
 Ninguno

19. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último producto financiero que adquirió?

Comparé varios productos de diferentes instituciones financieras antes de tomar mi decisión
 Comparé varios productos de una misma institución financiera
 Intenté comparar, pero no encontré información sobre otros productos
 No comparé con ningún otro producto
 No responde

20. ¿Cuáles de las siguientes fuentes de información siente que influyen más cuando usted decide elegir algún producto de las entidades financieras?

Orientación y asesoría
 Información proporcionada por la entidad financiera
 Medios de comunicación
 Mi propia experiencia anterior
 Mi formación académica
 Ninguna
 Otra

21. ¿Por favor indique si estas afirmaciones se relacionan con usted?

	Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
Antes de comprar algo considero cuidadosamente si puedo pagarlo					
Pago mis cuentas a tiempo					
Vigilo personalmente mis temas financieros					
Me pongo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas					
Estoy dispuesto a arriesgar algo de mi propio dinero cuando hago una inversión					
Prefiero vivir el día y no me preocupo por el mañana					
El dinero está ahí para ser gastado					
Prefiero gastar dinero que ahorrar para el futuro					

22. Cuando sus ingresos no alcanzan para cubrir sus gastos, ¿qué acostumbra a hacer?

Reducir los gastos
 Hacer trabajos extra, para ganar dinero extra

Tomar prestados alimentos o dinero de familiares o amigos
Empeñar algo que me pertenece
Tomar un préstamo de un proveedor informal/prestamista
Pagar mis cuentas tarde, fallar en los pagos
Sacar bienes o alimentos fiados
Retirar dinero de los ahorros
Vender algo que me pertenece

23. En los últimos 12 meses, ¿ha estado ahorrando dinero de cualquiera de las siguientes formas?

Ahorra en el hogar (alcancía o "debajo del colchón")
Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente
Ahorra en cadenas de ahorro
Deposita dinero en una cuenta / depósito a término fijo
Deposita con frecuencia dinero en una caja de ahorros
Da dinero a la familia para ahorrar en su nombre
Ahorra de otra manera como compra de ganado o propiedades
Compra de productos de inversión financiera, distintos de los fondos de pensiones
No ha estado ahorrando activamente (No ahorro / no tengo dinero para ahorrar)
No responde