

EDUCACIÓN FINANCIERA Y FINANZAS PERSONALES:

Realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima), entidades y usuarios

**Wilmer Alfonso Mora Caballero
Laura Marcela López Posada
Germán Rubio Guerrero**

Grupo de Investigación Desarrollo Económico y Empresarial de la
Universidad del Tolima (GIDEUT)
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad del Tolima
2020

Mora Caballero, Wilmer Alfonso

Educación financiera y finanzas personales : realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima), entidades y usuarios / Wilmer Alfonso Mora Caballero, Laura Marcela López Posada, Germán Rubio Guerrero. -- 1ª. Ed. -- Ibagué : Universidad del Tolima, GIDEUT, 2020.

202 p. : tablas, figuras

Contenido: Parte 1: Perspectiva teórica de la educación financiera y las finanzas personales -- Parte 2: Contexto y realidad del sistema financiero (Ibagué – Tolima), entidades y usuarios.

ISBN: 978-958-5151-33-8

1. Administración financiera 2. Planeación 3. Educación superior – Finanzas I. Título II. López Posada, Laura Marcela III. Rubio Guerrero, Germán

658.15

M827e

©Sello Editorial Universidad del Tolima, 2020

© Wilmer Alfonso Mora Caballero, Laura Marcela López Posada, Germán Rubio Guerrero

Primera edición, 200 ejemplares.

ISBN: 978-958-5151-33-8

ISBN versión digital: 978-958-5151-34-5

Número de páginas: 202

Ibagué-Tolima

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad del Tolima.
Grupo de Investigación Desarrollo Económico y Empresarial de la Universidad del Tolima.

publicaciones@ut.edu.co

lmlopezpo@ut.edu.co

Impresión, diseño y diagramación por: Color´s Editores S.A.S. Ibagué – Tolima.

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio, sin permiso expreso del autor.

DEDICATORIA

Sin lugar a dudas,
A mis padres Alfonso y Yamile,
A mis hermanos Diego y Mauricio,
A Diana, mi compañera de camino;
Porque familia es el motor que alimenta el amor y el espíritu,
Y a mis amigos, porque son la familia que nos damos el lujo de elegir.

Wilmer Alfonso Mora Caballero

A "TODA" mi familia, la razón de ser de mi existencia.
Porque es ella la que motiva cada nueva historia de mi vida,
cada nuevo principio y cada fin.

Laura Marcela López Posada

Este proyecto nace de la inspiración de Dios, en primera instancia.
Igualmente de mi familia: mi madre, mis hijos, Germán Andrés,
Angie Mayerly, Lorena Paola, Julián Andrés y Valentina, y por supuesto de
Edna, quien ha estado presente en este proceso con su apoyo y consejo.

Germán Rubio Guerrero

AGRADECIMIENTOS

El apartado de reconocimientos o agradecimientos siempre es una labor grata e ingrata al mismo tiempo, ya que por un lado se intenta dar las gracias públicas a quienes han contribuido a hacer realidad este trabajo y, por el otro, es posible que de manera involuntaria se dejen por fuera a personas que, de una u otra forma, han incidido en el resultado final de este ejercicio.

Agradecemos a los diferentes investigadores, docentes, empresarios, graduados, amigos y familiares que participaron en este proyecto académico aportando sus ideas, conocimientos, comentarios y experiencias. A la Universidad del Tolima a través de la Oficina de Investigaciones y Desarrollo Científico por aportar los recursos económicos, logísticos y humanos para jalonar iniciativas de conocimiento que no terminan con la publicación de un libro o un artículo científico, sino que se extienden a través de los eslabones del conocimiento que son proyectados en los escenarios de la investigación, la docencia y la extensión, en la que se fundamentan nuestra labor como profesional.

Los autores expresan sus agradecimientos al Programa de Maestría en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad del Tolima, por propiciar la oportunidad de intercambiar conocimientos entre docentes y estudiantes, y por facilitar la construcción de un saber multidisciplinario que responde a las necesidades de la realidad del mundo académico y empresarial. Este libro surge como resultado de la necesidad de clarificar conceptos, teorías, prácticas y campo de aplicación de la “educación financiera y las finanzas personales”, explorando la realidad teórica y práctica a través de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué.

Finalmente, expresamos un agradecimiento profundo a nuestras “familias”, fuente de amor, fortaleza e inspiración; porque sin su apoyo nuestra vida profesional y académica no sería posible.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	5
PRESENTACIÓN	13
PRIMERA PARTE: PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LAS FINANZAS PERSONALES	
CAPÍTULO 1. EDUCACIÓN FINANCIERA: CONCEPTOS Y TEORÍAS	19
CAPÍTULO 2. FINANZAS PERSONALES: CONCEPTOS Y COMPONENTES	39
CAPÍTULO 3. ACTORES, MARCO Y ESTRATEGIAS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA	57
SEGUNDA PARTE: CONTEXTO Y REALIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO (IBAGUÉ – TOLIMA), ENTIDADES Y USUARIOS	
CAPÍTULO 4. METODOLÓGICO	81
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	91
CAPÍTULO 6. ANÁLISIS MULTIVARIADO	173
CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES	179
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	185
GLOSARIO	193
ANEXOS	195

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.1: La educación financiera como adquisición de conocimiento	20
Tabla 1.2: La educación financiera como base para la toma de decisiones	20
Tabla 1.3: La educación financiera generadora de conductas financieras saludables	21
Tabla 1.4: Ejemplos de medición de conocimiento e impacto de programas de educación financiera	34
Tabla 2.1: Evidencias de comportamientos financieros, ahorro - presupuesto	46
Tabla 2.2: Evidencias de comportamientos financieros, crédito – nivel de endeudamiento	47
Tabla 2.3: Evidencias de impacto de la educación financiera sobre las finanzas personales	51
Tabla 3.1: Resumen de leyes colombianas sobre educación financiera	68
Tabla 3.2: Áreas recomendadas por la OCDE para modelos de educación financiera	70
Tabla 3.3: Ejemplos de estrategias y programas de educación financiera implementadas en diferentes países	76
Tabla 4.1: Dimensiones y subvariables del estudio	82
Tabla 4.2: Validez y objetividad de los instrumentos	87
Tabla 5.1: Programas y estrategias de educación financiera de los establecimientos bancarios de la ciudad de Ibagué	103
Tabla 5.2: Programas de educación financiera entidades conexas	109
Tabla 5.3: Participación de los usuarios en programas de educación financiera	115
Tabla 6.1: Análisis de Varianza para Pmf	174
Tabla 6.2: Selección y validación del modelo para Pmf	175
Tabla 6.3: Coeficientes	176

LISTA DE FIGURAS

Figura 3.1:	Estructura del sistema financiero de Colombia	69
Figura 4.1:	Estructura del sistema financiero colombiano	84
Figura 4.2:	Cálculo muestral para población desconocida	84
Figura 4.3:	Ilustración de selección sistemática de elementos muestrales	85
Figura 5.1:	Desarrollo de programas / estrategias de educación financiera	92
Figura 5.2:	Segmentación para el desarrollo de programas de educación financiera	94
Figura 5.3:	Medición de impacto de programas de educación financiera	95
Figura 5.4:	Retroalimentación de los programas de educación financiera	97
Figura 5.5:	Alianzas para el desarrollo de programas de educación financiera	98
Figura 5.6:	Desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos financieros	100
Figura 5.7:	Frecuencia de participación en programas de educación financiera	110
Figura 5.8:	Frecuencia de evaluación en programas de educación financiera	112
Figura 5.9:	Desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos financieros	113
Figura 5.10:	Percepción de las entidades frente al conocimiento del ahorro	118
Figura 5.11:	Usuarios y su nivel de conocimiento al momento de ahorrar	118
Figura 5.12:	Conocimiento de inversión de los usuarios, percibidos por los usuarios	119
Figura 5.13:	Conocimiento de los usuarios al momento de invertir	119
Figura 5.14:	Conocimiento de los usuarios al momento de tomar créditos, según funcionarios	121
Figura 5.15:	Los usuarios y su conocimiento al momento de tomar créditos	121
Figura 5.16:	Conocimiento de usuarios sobre planeación financiera, según funcionarios	122

Figura 5.17: Los usuarios y su conocimiento sobre planeación financiera	122
Figura 5.18: Conocimiento sobre el sistema financiero según funcionarios	124
Figura 5.19: Los usuarios y su conocimiento del sistema financiero	124
Figura 5.20: Los usuarios: su nivel de conocimiento económico	125
Figura 5.21: Percepción de los funcionarios: conocimiento económico	125
Figura 5.22: Funcionarios opinan sobre el conocimiento en derechos y deberes	127
Figura 5.23: Usuarios y su conocimiento en derechos y deberes	127
Figura 5.24: Nivel de conocimiento de los usuarios sobre seguridad bancaria	128
Figura 5.25: Hábito de ahorro en usuarios, percepción de los funcionarios	131
Figura 5.26: Promedio de ahorro mensual usuarios	131
Figura 5.27: Hábito de inversión, percepción de los funcionarios de entidades bancarias	132
Figura 5.28: Los usuarios y el uso de excedentes económicos para invertir	132
Figura 5.29: Nivel de endeudamiento saludable, percepción de los funcionarios	134
Figura 5.30: Nivel saludable de endeudamiento de los usuarios	134
Figura 5.31: Promedio de Ingresos de los usuarios destinados a pago de deudas	135
Figura 5.32: Percepción de los funcionarios sobre el historial crediticio de los usuarios	136
Figura 5.33: Historial y perfil crediticio de los usuarios	136
Figura 5.34: Usuarios: su uso de entidades bancarias para ahorrar	138
Figura 5.35: Uso de entidades bancarias para ahorrar según funcionarios	138
Figura 5.36: Uso de entidades bancarias para invertir, según funcionarios	140
Figura 5.37: Usuarios: su uso de entidades bancarias para invertir	140
Figura 5.38: Uso de entidades bancarias para adquirir créditos, según funcionarios	141
Figura 5.39: Usuarios: su uso de entidades bancarias para adquirir créditos	141
Figura 5.40: Uso dado por los usuarios a las herramientas y simuladores financieros	143
Figura 5.41: Uso dado por los usuarios al presupuesto familiar y personal	143

Figura 5.42: Uso de presupuestos, simuladores y herramientas financieras, percepción de los funcionarios.....	144
Figura 5.43: Usuarios, el uso que dan a la información financiera para toma de decisiones.....	145
Figura 5.44: Los usuarios y el uso de pólizas de seguros	147
Figura 5.45: Uso de medidas de seguridad bancaria, percepción de los funcionarios	148
Figura 5.46: Finanzas personales saludables de los usuarios, percepción de los funcionarios	149
Figura 5.47: Género de los usuarios del sistema financiero	151
Figura 5.48: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al género	151
Figura 5.49: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al género	152
Figura 5.50: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al género.....	153
Figura 5.51: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al género	153
Figura 5.52: Edad de los usuarios del sistema financiero.....	154
Figura 5.53: Nivel de ahorro de los usuarios agrupado por edad	155
Figura 5.54: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo a la edad.....	155
Figura 5.55: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo a la edad	156
Figura 5.56: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo a la edad	157
Figura 5.57: Nivel educativo de los usuarios del sistema financiero.....	158
Figura 5.58: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al nivel educativo	158
Figura 5.59: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al nivel educativo	159
Figura 5.60: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al nivel educativo	160
Figura 5.61: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al nivel educativo	160
Figura 5.62: Estrato socio-económico de los usuarios del sistema financiero	161
Figura 5.63: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al estrato socio-económico	162
Figura 5.64: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al estrato socio-económico	162
Figura 5.65: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al estrato socio-económico	163

Figura 5.66:	Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al estrato socio – económico.....	164
Figura 5.67:	Estado civil de los usuarios del sistema financiero	165
Figura 5.68:	Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al estado civil	165
Figura 5.69:	Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al estado civil	166
Figura 5.70:	Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al estado civil	166
Figura 5.71:	Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al estado civil	167
Figura 5.72:	Nivel de ingresos mensuales de los usuarios del sistema financiero	168
Figura 5.73:	Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos	168
Figura 5.74:	Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos	169
Figura 5.75:	Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos	170
Figura 5.76:	Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos	171
Figura 6.1:	Gráfica de comparación de modelos	175
Figura 6.2:	Gráfica de coeficientes de PLS	177

PRESENTACIÓN

Esta publicación titulada “Educación financiera y finanzas personales: Realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima), entidades y usuarios” pretende mostrar a la comunidad académica y empresarial el valor teórico y práctico que tienen conceptos como educación financiera, finanzas personales, bienestar financiero y hábitos financieros. Desde una mirada práctica se presenta la realidad y el impacto que actualmente están teniendo los programas y estrategias de educación financiera, impartidos por las instituciones del sistema financiero de la ciudad de Ibagué específicamente establecimientos bancarios, en las finanzas personales de aquellos usuarios finales del sistema financiero.

El libro es abordado desde dos dimensiones: la educación financiera y las finanzas personales. La educación financiera se ha convertido en un tema que ha venido cobrando espacio en las agendas políticas y económicas de los diversos países de América Latina, después de la crisis que golpeó la economía mundial a partir del año 2008 (Roa, Alonso, García & Rodríguez, 2014). De acuerdo a Gnan, Silgoner & Weber (2007) se considera el bienestar de la economía como producto de la educación financiera, indicando que contribuye a generar estabilidad en la economía, en el sistema financiero y en últimas a propender por el desarrollo de una sociedad.

La importancia de la educación financiera está dada desde la perspectiva de propender por el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, puesto que dicha educación y el estado de las finanzas personales de un usuario tienen un impacto en variables sociales como el empleo, la educación, la salud y, hasta el índice de delincuencia, estos factores componen el nivel de calidad de vida y los indicadores de desarrollo humano en una determinada región geográfica, como la correlación que plantean Herrera, Estrada y Denegri (2011) entre el nivel de endeudamiento y la salud mental, haciendo alusión al riesgo psicosocial, o la relación de calidad de vida y las finanzas personales (Denegri, Del Valle, González, Etchebarne, Sepúlveda & Sandoval, 2014). Por ello, es importante a nivel social indagar sobre el impacto de la educación

financiera en las finanzas personales y con ello finalizar en que la calidad de vida de los usuarios sea mejor en función de unas finanzas personales sanas. La educación financiera debe propender por el desarrollo de capacidades financieras (actitudes, habilidades y comportamientos), las cuales afectan directamente el estado de las finanzas personales, y esta a su vez el bienestar individual.

Actualmente la educación financiera es un tema de interés en las agendas de diversos sectores; el público, el educativo, el financiero y el económico. En la ciudad de Ibagué tienen presencia diversas instituciones financieras, que al estar adscritas a la superintendencia financiera de Colombia deben regirse a los lineamientos de la Ley 1328 de 2009 para impartir educación financiera a los consumidores financieros, que se ha traducido en el desarrollo de uno u otro programa con una u otra estrategia, pero se ha encontrado en la literatura la carencia en la medición de impacto y la ausencia de mecanismos de retroalimentación (Roa et al., 2014).

La educación financiera ha sido abordada desde el ejercicio de varios actores de la economía y la sociedad nacional e internacional. Cada uno de ellos toma su posición frente a la responsabilidad que tienen frente a la sociedad de consumo financiero. La educación financiera desde la óptica de Castro y García (2010) debe ser un conjunto aunado de esfuerzos entre: los bancos centrales, los ministerios de educación y hacienda, las superintendencias, las universidades, los gremios, las bolsas de valores, los medios de comunicación, los organismos multilaterales, las ONG y el cuerpo legislativo.

A continuación, se describe la estructura del libro titulado “Educación financiera y finanzas personales: Realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima) entidades y usuarios”. El documento consta de dos partes, una teórica y de aplicación empírica. La primera parte, denominada “Perspectiva teórica de la educación financiera y las finanzas personales”, tiene un enfoque teórico y está compuesto por tres capítulos, así: el capítulo 1, “Educación Financiera: Conceptos y teorías”, plantea conceptos y perspectivas en torno a la definición de educación financiera y componentes bajo los cuales se define; el capítulo 2, “Finanzas personales: Conceptos y componentes”, muestra las aproximaciones teóricas que definen las finanzas personales y las subvariables que le caracterizan; y el capítulo 3, “Actores, marco y estrategias de educación financiera”, a través del cual se describen la participación de los diversos posibles promotores de educación financiera, el marco legal que respalda su actuación y las estrategias que han sido implementadas.

La segunda parte del libro tiene un enfoque empírico, y se titula “Contexto y realidad del Sistema Financiero (Ibagué – Tolima), entidades y usuarios”, se compone de tres capítulos. El capítulo 4, “Diseño Metodológico”, presenta el diseño a través del cual se ejecutó el ejercicio de investigación; el capítulo 5, “Análisis estadístico”, contiene la descripción estadística del ejercicio realizado en campo; el capítulo 6, “Contraste de dimensiones: Análisis Multivariado”, que describe los resultados del análisis de mínimos cuadrados parciales, determinándose la influencia de la variable educación financiera sobre las finanzas personales.

El capítulo 7, “Conclusiones y consideraciones finales” finaliza con la discusión de resultados del estudio y presentando las conclusiones generales contrastandolas con los planteamientos teóricos abordados en el apartado teórico conceptual.

PRIMERA PARTE:

PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LAS FINANZAS PERSONALES

CAPÍTULO 1.

EDUCACIÓN FINANCIERA: CONCEPTOS Y TEORÍAS

CAPÍTULO 2.

FINANZAS PERSONALES: CONCEPTOS Y COMPONENTES

CAPÍTULO 3.

ACTORES, MARCO Y ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

CAPÍTULO 1.

**EDUCACIÓN FINANCIERA:
CONCEPTOS Y TEORÍAS**

1. EDUCACIÓN FINANCIERA

1.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Antes de proceder a describir las diversas definiciones que sobre la educación financiera se plantean, es necesario aclarar que no existe una definición universalmente aceptada (Allgood & Walstad, 2013; Ooko, 2017); por tanto, para llegar a una definición aproximada se debe optar por enriquecer el concepto con el aporte de los diversos autores.

Teniendo en cuenta que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005) ha sido una de las organizaciones de mayor referencia en el tema de educación financiera, y que su definición ha sido referida por varios autores (Raccanello & Herrera, 2014; Roa et al., 2014; Silva & Ruiz, 2016), a continuación, se describe tal cual esta organización la plantea:

La educación financiera se define como el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

A continuación, se describen algunas definiciones de la educación financiera recopiladas en la revisión de literatura:

Por un lado, se presenta la posición de autores que para su definición se limitan a indicar la educación financiera como la simple adquisición de conocimientos de orden económico y financiero, sin que ello implique una utilización o fin ulterior (tabla 1.1).

Tabla 1.1: La educación financiera como adquisición de conocimiento

Criterio	Autor	Concepto
La educación financiera como la aprehensión de conocimientos para entender el mundo económico financiero.	Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2016	La instrumentación de los procesos necesarios para la construcción de conocimientos, habilidades, y actitudes en las personas.
	Xiao & Cheng, 2015	Puede categorizarse como objetiva y subjetiva. Objetiva en lo que respecta a conocimiento financiero, usualmente medido a través de test; subjetiva en lo que respecta al nivel de conocimiento financiero autoevaluado.
	Herrera, Estrada & Denegri, 2011	El conjunto de conceptos, habilidades, destrezas y actitudes que permiten al individuo a comprensión del entorno económico cercano global.

Fuente: Los autores

Por otro lado, existen autores que definen a la educación financiera como el puente entre el conocimiento y la acertada toma de decisiones financieras; es decir, sin la educación económica y financiera no hay cabida a las decisiones financieras informadas y apropiadas (tabla 1.2).

Tabla 1.2: La educación financiera como base para la toma de decisiones

Criterio	Autor	Concepto
La educación financiera como instrumento para que los individuos tomen decisiones financieras informadas y acertadas.	Kalwij et Al, 2017	Mide el cómo los individuos entienden y usan la información financiera para tratar con sus finanzas personales día a día.
	Ogale & Mahal, 2017	Provee familiaridad y entendimiento de los productos del mercado financiero, en especial en lo que respecta al riesgo, de modo que se tomen decisiones informadas.
	Hotwani, 2017	Es la combinación de consciencia, conocimiento, habilidades, actitud y comportamiento para tomar apropiadas decisiones financieras.
	Ooko, 2017	El conocimiento financiero para tomar decisiones como presupuestos, inversión y ahorro.
	López, 2016	Proceso que permite a los usuarios mejorar el perfil de conocimiento y habilidades para el buen uso de los productos financieros y tomar las mejores decisiones financieras que eleven su bienestar.

Criterio	Autor	Concepto
La educación financiera como instrumento para que los individuos tomen decisiones financieras informadas y acertadas.	Contreras, García & Vargas, 2015	El proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren conocimiento de los riesgos financieros y de las oportunidades de mercado, adoptando las decisiones económicas con información adecuada.
	Lusardi & Mitchel, 2014	La habilidad para procesar información económica para tomar decisiones informadas acerca de la planeación financiera.
	Aguilar & Ortiz, 2013	La capacidad de los individuos de obtener, entender y evaluar información relevante, necesarias para tomar decisiones conscientes de las posibles consecuencias financieras.
	Atkinson & Messy, 2012	Definida como la posesión de habilidades y conocimientos sin los cuales un individuo no es capaz de tomar decisiones financieras correctas.

Fuente: Los autores

Finalmente, se encuentran autores que definen la educación financiera como el mecanismo de aprehensión de conocimientos que conduce o tiene como fin ulterior, promover las conductas financieras saludables, entendiéndose como una adecuada y/o eficiente administración de los recursos disponibles, de modo que las finanzas personales se vean afectadas positivamente y por ende, el bienestar general del individuo mejore (tabla 1.3).

Tabla 1.3: La educación financiera generadora de conductas financieras saludables

Criterio	Autor	Concepto
La educación financiera como el propulsor de las buenas conductas financieras que afectan de manera positiva las finanzas personales y por ende el bienestar del individuo.	Duarte, Rosado & Basulto, 2014	La adecuada adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes sobre las finanzas diarias y de largo plazo para mantener o promover la propia salud financiera.
	García, Acosta & Rueda, 2013	La capacidad de los individuos de utilizar los conocimientos y las habilidades para gestionar con eficacia los recursos económicos y así mejorar su bienestar.
	García, 2011	La transmisión de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para adoptar buenas prácticas de ingreso, gasto, ahorro y endeudamiento; produciendo un cambio de comportamiento de los agentes económicos, de modo que adquieran habilidades y mejoren la forma de administración de sus recursos financieros.

Criterio	Autor	Concepto
La educación financiera como el propulsor de las buenas conductas financieras que afectan de manera positiva las finanzas personales y por ende el bienestar del individuo.	ENEEF, 2010	La definición de Educación financiera debe ser lo más amplia posible, incorporar una visión integral del individuo como consumidor financiero, agente económico y ciudadano en general.
	Gempp, Denegri, Caripán, Catalán, Hermosilla & Caprile, 2007	Una persona con educación financiera debe ser capaz de evaluar métodos de comparación de costos y beneficios, identificar los incentivos económicos que mueven la conducta, comprender conceptos e indicadores económicos, entender el funcionamiento del sistema económico.
	Sebtad, Cohen & Stack, 2006	Los conocimientos de los conceptos financieros básicos y de las habilidades y actitudes necesarias para traducir este conocimiento en comportamientos que mejoren los resultados financieros.

Fuente: Los autores

Para efectos del presente ejercicio de investigación el concepto de educación financiera se aborda desde la perspectiva de la apropiación del conocimiento económico y financiero y el cómo este es base para la toma de decisiones financieras, por cuanto se infiere que el fin ulterior de la educación financiera sea servir de ayuda para tomar decisiones financieras con los suficientes recursos conceptuales que cada situación amerite.

Una vez descrita de manera sucinta la definición de educación financiera, se procederá a desarrollar a continuación el efecto que esta tiene sobre la economía, el desarrollo y el bienestar social, relacionándolo a los términos o definiciones que anteriormente indicaron los distintos autores.

1.2. EDUCACIÓN FINANCIERA: ECONOMÍA, BIENESTAR Y DESARROLLO

La educación financiera ha demostrado tener un impacto sobre la economía, el bienestar de los individuos y, en suma, sobre el desarrollo de una economía de una sociedad. Para entender esto, se ha de partir de la unidad mínima: el individuo para ir a lo general: la sociedad y la economía.

Los individuos son la partícula mínima de la economía y la sociedad, y en ellos se refleja el efecto de la educación financiera y la develación del bienestar y calidad de vida. Partiendo de lo conceptual, y haciendo relación a la educación financiera y finanzas personales, Duarte et al. (2014) y León (2006) definen el bienestar financiero como el sentir que tiene cada persona

sobre su situación financiera, haciendo referencia a la seguridad y sentido de suficiencia y/o estabilidad sobre su economía personal y familiar; o el deseo o alcance de protección contra los diversos riesgos económicos como pérdida de empleo, pérdidas económicas, quiebras y otros (McGregor & Goldsmith, 1998; Mejía, 2016). Por otro lado, se indica que existe un costo emocional de los individuos cuando no hay control o sentir de dominio sobre las finanzas personales, el estrés y la ansiedad afectan esa percepción de bienestar (Duarte et al., 2014). En este sentido, la educación financiera debería en principio forjar en los individuos los valores, conocimientos y comportamientos que a través del proceso de toma de decisiones generen su propio bienestar financiero (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010). En este orden de ideas, la educación financiera se percibe como el coadyuvante para que el bienestar financiero se genere en los individuos, y de manera simultánea guarda relación con la formulación de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), en cuyo propósito está, de manera tácita, el promover la educación inclusiva, la inclusión financiera y, en suma, generar las condiciones de calidad de vida para cada individuo en la sociedad, condiciones que pueden propiciarse con la implementación de educación financiera como se apreciará posteriormente (Herrera, 2018).

Dada la crisis financiera de la primera década del siglo XXI, se ha destacado la importancia de la participación del individuo como actor y generador de su propio bienestar; es decir, aparte de que se ha responsabilizado en cierta medida su actuar sobre el hecho de que se haya generado la crisis financiera, se justifica también por ajustes estructurales del sistema económico, por otro lado, a causa de la desregulación del sistema financiero y finalmente a causa de las decisiones humanas individuales que reflejan irracionalidad, debilidad conductual y/o cierto carácter de irresponsabilidad en sus decisiones financieras (Griffin, 2013; Zokaityte, 2016), contribuyendo a que se desestabilice el sistema de pagos por decisiones erróneas en consumo e inversión, o asumiendo altos niveles de endeudamiento y riesgos que pueden evitarse, todo por falta de educación financiera (García et al., 2013). Parte de todo este suceso viene dado a raíz de que sobre los consumidores financieros se ha cargado una serie de responsabilidades y decisiones financieras, ya sea sobre sí mismo o sobre sus núcleos familiares, en lo que respecta a planes de retiro, inversiones, ahorro, endeudamiento, entre otros; enfrentándose a un mundo financiero complejo y diverso, que cada vez tiene más variada la oferta financiera exponiendo al público consumidor a una serie de situaciones financieras de vulnerabilidad, lo que hace más difícil la toma de decisiones financieras si no se cuenta con el conocimiento necesario y suficiente (Ooko, 2017; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2009), razón por la cual la educación financiera es llamada a ser la responsable de

fortalecer las capacidades financieras de los consumidores, de modo que con ello se haga frente a las complejidades del mundo financiero contemporáneo, tomando decisiones que conduzcan a mejorar la calidad de vida expresadas en términos de bienestar financiero (Olin, 2014; Zokaityte, 2016).

Para tomar la educación financiera como promotora de bienestar para los individuos, pueden mencionarse estudios en donde se ha demostrado que a mayor nivel de educación financiera los individuos presentan un mayor nivel de bienestar financiero expresado en una situación financiera favorable (Fluch, 2007); por otro lado, Mejía (2016) en su estudio realizado en la empresa Petróleos Mexicanos encontró que la administración de las finanzas, entendiéndose como el manejo del dinero y las decisiones financieras producto de la educación financiera, tiene un impacto positivo sobre el bienestar financiero en un 86,2%, por esta razón las personas que tienen una mejor actitud y comportamiento frente al manejo de las finanzas personales presentan un mejor bienestar financiero.

Dado lo expuesto, la educación financiera tiene una participación como promotor del bienestar financiero individual, que de manera agregada ha de afectar a la economía y a la sociedad como se presentará a continuación.

Quizá uno de los eventos más recientes en lo que atañe al efecto de las decisiones individuales en la economía, está representado en la crisis financiera que vivió la economía mundial en la primera década del siglo XXI. Una de las causas principales que se ha catalogado como generador de la crisis ha sido la falta de educación financiera que condujo a pérdidas financieras en los hogares; que en suma impactan la economía (Ooko, 2017).

En este orden, la educación financiera es llamada a ser la gestora de mejores condiciones para los individuos como actores del sistema financiero global, en el sentido de que a través de estas, los individuos tomen mejores decisiones financieras sustentadas en la suficiente información, contribuyendo con ello a diferentes propósitos: proporcionar bienestar para sí mismos mejorando su calidad de vida, proveer un mayor nivel de estabilidad al sistema financiero, hacer más eficiente la relación entre el consumidor financiero y el mercado; todo esto, generando un impacto positivo en la economía en general, al notar que las decisiones individuales de consumo financiero están alineadas a lo que se espera del engranaje financiero general de la sociedad (Campionni, Larocca, Mirra & Panaccione, 2017; Castro & García, 2010; Denegri et al., 2014; Duarte et al., 2012; García, Grifoni, López & Mejía, 2013; Vargas & Avendaño, 2014).

Desde la perspectiva de la política pública la educación financiera es vista como el nuevo paradigma para conducir a la sociedad a reducir los niveles de pobreza, generando mayor inclusión financiera en sectores vulnerables, generando con ello una reciprocidad, ya que a mayor proliferación de productos y servicios financieros, se hace necesario que la educación financiera suavice esa relación de inclusión y adaptación al mundo financiero; además, que consumidores informados pueden tender a hacer más competitivos los mercados financieros, promoviendo el desarrollo de productos o servicios adaptados a cada necesidad, permitiendo que la interacción sea fluida y eficiente entre los oferentes y los clientes, y con ello se eviten costos que tenga que asumir la sociedad en general por errores u omisiones de decisiones individuales, de modo que el pilar de la prosperidad de una economía, se base en la buena educación e información de sus consumidores financieros (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2016; Fluch, 2007; Iqbal & Sami, 2017; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2009; Roa et al., 2014; Sebstad et al., 2016).

En contraste con lo anterior, hay posiciones que se plantean una visión detractora o retadora frente al papel de la educación financiera; es decir, la educación financiera parece ser una condición necesaria más no suficiente para contribuir a la eficiencia del mercado financiero, entonces, se torna necesario también la participación efectiva del ente regulador, refiriéndose al aparato estatal con su infraestructura, y los marcos regulatorios necesarios que medien entre el consumidor y los oferentes. De igual manera, el acceso a los recursos financieros por sí solo no genera un bienestar, sino va acompañado de los mecanismos de enseñanza y desarrollo de los consumidores en cuanto al uso de los recursos y la toma de decisiones financieras (Birochi & Pozzebon, 2015; García, 2013; OCDE, 2009).

Dado que la presencia del Estado a través de la política pública se hace necesaria para mediar las relaciones entre los actores del mercado financiero, es conveniente resaltar que la importancia que toma la educación financiera en este ámbito es crucial debido a que parte del punto de las decisiones de los individuos, y por otro lado, del papel de las instituciones. Respecto a lo anterior, el papel del Estado debe estar dirigido a garantizar el marco regulatorio y de intervención en el mercado financiero y promover la educación financiera desde diversas aristas, de modo que con ello contribuya al orden económico y social, a la reducción de la pobreza y al rendimiento del mercado financiero (García et al., 2013; Ooko, 2017; Vargas & Avendaño, 2014).

1.3. EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE LA PERSPECTIVA SOCIODEMOGRÁFICA

La educación financiera conviene también describirla, analizarla y diseñarla a la luz de los factores sociodemográficos, ya que mediante estos factores se pueden identificar fenómenos que permitan estudiarla en una mayor profundidad y especificidad. Dichos factores sociodemográficos son expresados en términos de edad, género, nivel de educación, nivel de ingresos y estado civil (Ooko, 2017; Peñarreta, García & Armas 2019).

Existen autores que han utilizado la segmentación por factores sociodemográficos para analizar el fenómeno de la educación financiera, por ejemplo Mejía (2016) en su estudio sobre el bienestar económico de los empleados de la empresa Petróleos Mexicanos encontró que las características sociodemográficas tienen relación con el bienestar financiero de los individuos; por otro lado, en la aplicación de las pruebas internacionales sobre competencias financieras se encontró que hay factores sociodemográficos ligados al contexto y la cultura que influyen en los resultados de las pruebas en lo que respecta a medición de conocimiento económico financiero.

Adicionalmente, Olin (2014) menciona que en conductas financieras como la de invertir, numerosos factores sociodemográficos intervienen o influyen en la toma de decisiones de inversión; de igual manera que Martina et al. (2007) contemplan dichos factores en su modelo de conocimiento de ahorro e inversión. Otro ejemplo puede ser encontrado en la evaluación del programa "Yo y la Economía" aplicada por Denegri y Sepúlveda (2013), en donde se encontraron diferencias significativas posteriores a la aplicación del programa teniendo en cuenta factores como el género y el nivel socioeconómico. Lo anterior ofrece la antesala para analizar la educación financiera desde la óptica de algunos factores sociodemográficos individualmente, a fin de entender la relación e influencia sobre la educación financiera.

La edad ha sido considerada por varios autores como un factor sociodemográfico de peso para analizar la educación financiera de un determinado grupo poblacional, así como ciertos comportamientos en el uso de los recursos financieros (Bojórquez et al., 2008; García et al., 2013; Huchín & Simón, 2011; Raccanello & Herrera, 2014). Partiendo de criterios como el hecho de que la población joven presenta un alto nivel de desconocimiento financiero y hábitos de consumo financiero que reflejan patrones nocivos, esto es crítico, dado que finalmente son los jóvenes quienes empezarán a tomar decisiones financieras que irán tomando forma en la economía (Contreras et al., 2015; Valle et al., 2015; Zokaityte, 2016).

Respecto a la edad y a la educación financiera existen posiciones que plantean que dicha educación debe iniciar desde temprana edad, o en su defecto, que no representa un factor plenamente determinante de educación. El sustento está en que los individuos a una edad más temprana son capaces de asimilar y captar los conceptos básicos económico-financieros (Kalwij et al., 2017); por otro lado, Ooko (2017) encontró en su estudio que dentro de los factores sociodemográficos los individuos de menor edad presentaron mayores puntajes en educación financiera, sin que ello fuera un factor preponderante para determinar la educación financiera de una persona.

Adicionalmente, hay autores que indican que la educación financiera se espera, vaya incrementando a lo largo de la vida de la persona, debido a que los jóvenes en su etapa pre – adulta no manejan o disponen de los recursos para verse involucrados en decisiones financieras, cosa que harán en la adultez, en donde se verán forzados a incrementar su nivel de educación financiera, es decir, los individuos empiezan a tener un rol más activo en la economía. Adicionalmente, hay estudios que en común encuentran que las personas a medida que incrementan su edad de manera paralela lo hace su educación financiera, de modo que las personas que presentan mayor nivel de formación en este aspecto son aquellas de mayor edad, expresada esta en términos de conocimiento económico – financiero y hábitos y comportamientos financieros óptimos (Bhushan & Medury, 2013; García, et al., 2013; Lusardi et al., 2010; Ooko, 2017; Vargas & Avendaño, 2014; Xiao & Cheng, 2015; Zokaityte, 2016).

Contrario a lo anterior, que la educación financiera tiende a incrementar paralelamente con la edad, hay autores y estudios que presentan otra perspectiva de la educación financiera desde esta perspectiva. Se plantea que la educación financiera va a la par del ciclo de vida de la persona; es decir, el mayor nivel de educación financiera se presenta en la mitad del ciclo de vida de la persona, mientras que los puntos más bajos de educación financiera se presentan a temprana edad, probablemente por las razones expuestas anteriormente de que los jóvenes aún no toman parte activa en la economía, ni a mayor edad, probablemente por la disminución de las capacidades cognitivas de los individuos (Atkinson & Messy, 2012; Dam & Hotwani 2017; García et al., 2013; Xiao & Cheng, 2015; Ooko, 2017; Zokaityte, 2016). En contraste al ritmo del ciclo de vida del individuo, Dam y Hotwani (2017) encontraron en su estudio que contrario a lo anteriormente planteado, mayor nivel de educación financiera fue encontrado en los polos opuestos; es decir, resultaron ser más educados financieramente los jóvenes y adultos mayores, en comparación a aquellos adultos de mediana edad. Dado los planteamientos anteriores, la edad resulta ser un factor sociodemográfico relevante a tener en cuenta para

analizar la educación financiera haciendo posible analizar variantes de la misma, a lo largo del ciclo de vida de una persona.

Otro factor sociodemográfico relevante para analizar la educación financiera en un determinado grupo poblacional tiene que ver con el género, dado que, como se apreciará a continuación, existen diferencias en el nivel de educación financiera cuando este se segmenta por género.

El género se considera una variable influyente porque se asocia al concepto de familia y al rol que ha desempeñado tradicionalmente tanto el hombre como la mujer en el seno del hogar, dado que el hombre se ha considerado como el encargado de satisfacer las necesidades, lo cual lo ha empoderado en la administración del dinero, y en contraste la mujer opte por un rol más del manejo de los temas domésticos que financieros (Ooko, 2017). Dicha figura de jefe de hogar fue evidenciada en la Encuesta de Carga Financiera de los Hogares aplicada por el DANE en la ciudad de Bogotá, en donde se encontró que ser hombre jefe de hogar era un factor relevante para determinar el mayor nivel de educación financiera (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010). Aunque en la sociedad moderna la diferencia en el rol de hombre y mujer tiende a allanarse, persisten diferencias cuando se analiza la educación financiera desde la óptica del género. Al respecto, hay autores que consideran que la falta de educación financiera se asocia con el género, o que las actitudes y comportamiento frente a la administración del dinero y la toma de decisiones financieras puede relacionarse con el componente de género (García et al., 2013; Raccanello & Herrera, 2014); por esta razón, está incluido dentro del cuestionario de la OCDE sobre educación financiera, en la primera parte, variables sociodemográficas dentro de las cuales se encuentra el género (Zokaityte, 2016).

Dado que se ha tomado el género como una variable clave para analizar la educación financiera, conviene resaltar las afirmaciones de varios autores, quienes han llevado a cabo estudios a nivel de instituciones educativas y en ámbitos laborales con empleados, así como a nivel de análisis macroeconómico de la educación financiera en países latinoamericanos, quienes coinciden en afirmar que la variable género tiene una relación positiva con respecto a la educación financiera, para este caso, indican que ser hombre resultó ser indicador de mayor nivel de educación financiera; es decir, aquellos estudios en los que se midió conocimiento y educación financiera, los hombres presentaron mejores puntuaciones en comparación con las mujeres (Denegri et al., 2009; Denegri & Sepúlveda, 2013; García et al., 2013; Mejía, Pallota & Egúsquiza, 2015; Ooko, 2017).

En contraste con lo planteado anteriormente, existen autores y estudios en los que se evidencia que no hay diferencias significativas en resultados de medición de educación financiera entre géneros (Beckman, 2013), al respecto, una explicación a este hecho, la plantea Gemp et al. (2007) al indicar que el género por sí solo no tiene un carácter explicativo de la educación financiera si es analizada aislada de otras variables sociodemográficas (Vargas & Avendaño, 2014), prueba de ello, lo fue la aplicación de las pruebas PISA del año 2012 sobre educación financiera, en donde en los niveles bajos de competencia financiera fue mayor el porcentaje de hombres que de mujeres (16,9% frente a 13,7%) y en contraste en los niveles altos de competencia financiera fue mayor el porcentaje de hombres que de mujeres (11,3% frente a 8,1%) (*Programme for International Student Assessment*, 2012).

Por otro lado, hay otra variable sociodemográfica mencionada frecuentemente cuando se profundiza en la literatura sobre educación financiera, y radica en el nivel de educación o escolaridad de una persona, puesto que se afirma que el nivel de conocimiento general puede mantener simultaneidad frente al conocimiento y educación económica financiera.

El nivel de educación o escolaridad puede apreciarse desde la fuente ya sea, escolar, a nivel laboral como una extensión de la responsabilidad de las empresas, o desde el ámbito comunitario y social o incluso desde las entidades del sector financiero, en todos los casos, conduciendo a que el nivel de escolaridad sea formado en cada individuo y con ello sus capacidades cognitivas, aunque en la actualidad su nivel de efectividad no está plenamente demostrado de parte de uno u otro actor (Dam & Hotwani, 2017). El nivel de educación ha demostrado ser un factor determinante en el nivel de educación financiera de un individuo (Ooko, 2017), es tal la importancia del nivel de educación cuando se analiza la educación financiera que la OCDE ha incluido dentro de la parte primaria de su cuestionario, preguntas que indagan sobre el nivel de educación del individuo de modo que pueda correlacionarse con su nivel de educación financiera (Zokaityte, 2016).

Hay autores que han indicado que la falta de educación financiera puede asociarse de manera directa con el nivel de educación general de la persona, y por ello argumentan que la educación financiera puede afectar positivamente a este tipo de población en el desarrollo de comportamientos financieros óptimos a corto plazo, visualizándose un efecto colateral en el bienestar del individuo (Dam & Hotwani, 2017; Raccanello & Herrera, 2014). De esta manera se espera que a mayor nivel de educación las personas tengan un mayor nivel de entendimiento de temas financieros, y por tanto, puedan desarrollar mejores capacidades para tomar decisiones financieras en términos de ahorro,

inversión, crédito y presupuesto, y en general, tener una mejor administración del dinero (Hogarth, 2002), además que un determinado nivel de educación puede acelerar el nivel de inmersión e inclusión en el mundo financiero de parte de los individuos (Iqbal & Sami, 2017).

Ejemplos de este impacto o correlación pueden apreciarse en diversos estudios de medición de conocimiento y educación financiera realizados tanto en el ámbito académico como laboral y social, en los que se ha encontrado que aquellas personas con un mayor nivel de escolaridad obtuvieron mayores puntajes en las pruebas. Se evidenció que a menor nivel de escolaridad las personas no tienen los niveles básicos de educación financiera, siendo ello un síntoma de vulnerabilidad, además, baja inclusión financiera, así mismo, se ha demostrado un mejor desempeño en términos de actitudes y comportamientos en aspectos como la administración del dinero, planeación financiera y toma de decisiones financieras, basadas en información como producto de un mayor nivel de escolaridad (Aguilar & Ortiz, 2013; García et al., 2013; Huchín & Simón, 2011; Mejía et al., 2015; Ooko, 2017).

Adicional al nivel de escolaridad, se ha demostrado que influye de igual o mayor manera el hecho de que la escolaridad haya sido enfocada a temas económicos, de negocios o finanzas, las personas con educación en estas áreas han desplegado mejores resultados en los diversos test aplicados para medición del conocimiento en educación financiera (Almenberg & SävjeSöderbergh, 2011; Martina et al., 2007).

Otro factor sociodemográfico que ha cobrado relevancia cuando de analizar la educación financiera se trata es el nivel de ingreso o riqueza que posee un individuo, es decir, que la prominencia financiera de un individuo necesariamente lo conduce a sumergirse en el mundo del conocimiento económico y financiero a través de los productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado, es menos probable que una persona con escasos recursos lo haga, ya que no accedería a servicios financieros, más aun cuando estos tengan costos ocultos (Iqbal & Sami, 2017). Por esta razón, y de manera recíproca, se argumenta que la falta de educación financiera puede estar asociada con el bajo nivel de ingresos, al no tener la necesidad de acceder a productos o servicios financieros, la persona no se verá motivada a adquirir conocimientos en este tema (Raccanello & Herrera, 2014); sin embargo, al instruir en materia de educación financiera a éste público, es probable que sean desarrollados hábitos y comportamientos financieros saludables a corto plazo (Dam & Hotwani, 2017).

Por otro lado, el nivel de ingresos ha sido analizado desde la perspectiva de acumulación de riqueza por la vía del concepto de inversión, y ha sido

argumentado en el sentido que las personas con mayor nivel de ingresos vía inversión; ven incrementada la necesidad de adquirir mayor conocimiento y educación financiera con el propósito de manejar eficientemente su riqueza e incrementarla (Delavande, Susann & Robert, 2008). La importancia de este factor sociodemográfico también lo contempla la OCDE en su cuestionario en donde indaga sobre el nivel de ingresos para analizar la relación con el nivel de educación financiera de las personas (Zokaityte, 2016).

Existen estudios cuyos resultados han demostrado que en cuanto mayor es el nivel de ingresos de una persona mayor puntaje despliega en las pruebas de conocimiento y educación financiera, como ejemplo están los estudios de Atkinson y Messy (2012) y Bojórquez et al. (2008), quienes encontraron que en la administración de las finanzas personales, al momento de tomar las decisiones financieras informadas tiene un impacto directo el nivel de ingresos de los individuos. En pruebas aplicadas a nivel educativo también se encontró el mismo fenómeno de mayores puntajes en relación directa al nivel de ingresos, o mayor nivel de comprensión y asimilación de conocimientos económicos - financieros (Denegri et al., 2009; Mejía et al., 2015).

En estudios realizados a nivel social respecto a carga financiera y educación financiera se encontraron resultados similares; es decir, a mayor nivel de ingresos los individuos presentaron mayor nivel de educación financiera (García et al., 2013; Mejía et al., 2015). Y desde una perspectiva macro también se evidencia el mismo escenario entre el nivel de ingresos y la educación financiera, por un lado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005) en revisión de trabajos realizados en doce países, para mencionar algunos: Armenia, Alemania, Perú, Sudáfrica, Reino Unido, Malasia; encontró que el nivel de educación financiera era más bajo en aquellos individuos que se hallaban ubicados en países en el extremo inferior de la distribución del ingreso (García et al., 2013), y por otro lado, en los resultados de la prueba PISA 2012 fue encontrado que correlacionando los puntajes con el PIB per cápita del país, Colombia mostraba el PIB per cápita más bajo de los países y de igual manera el menor puntaje en las pruebas, denotando una relación directa entre estas dos variables: el nivel de ingresos y el nivel de conocimiento y educación financiera (*Programme for International Student Assessment*, 2012).

En contraste con lo planteado anteriormente, hay un estudio realizado por Ooko (2017) con empleados de Deloitte Kenya, en donde se encontró relación entre el nivel de ingresos de los individuos y el nivel de educación financiera; sin embargo, dicha relación fue contraria a lo planteado anteriormente, es decir, los individuos con menores ingresos reportaron

mayores niveles de educación financiera en la prueba aplicada, siendo con ello inconsistente frente a los estudios anteriores. En parte, este fenómeno pudo ser explicado en el sentido que las personas con menores ingresos acudían a recibir asesoría o información financiera externa, y que de esta manera se esperaba que incrementara primeramente el nivel de educación financiera y de manera consecuente se incrementara el nivel de ingresos.

También existen otros factores que aunque en menor resonancia, se han considerado como influyentes en el nivel de educación financiera manteniendo una relación directa, algunos de ellos son: estado civil, el estatus laboral, condiciones del hogar (estatus de los padres, nivel de educación de los padres, nivel de ingresos de los padres), que conviene analizar en la perspectiva de determinar el nivel de educación financiera de una determinada población (Dam & Hotwani, 2017; García et al., 2013; Ooko, 2017).

En síntesis, los factores sociodemográficos tienen influencia sobre el nivel de educación financiera de una determinada población de una u otra manera; por tanto, resulta conveniente realizar segmentación de la población tanto para analizarla como para impartir educación financiera, de modo que su ejecución y medición se facilite.

1.4. MEDICIÓN Y SEGMENTACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

El término de medición ha sido empleado indiscriminadamente en los temas que respectan a medir el conocimiento económico y financiero; sin embargo, hay una percepción generalizada entre varios autores (García, 2012a; García et al., 2013; Huston, 2010) al mencionar que existe la necesidad acérrima de que se realice medición del impacto de la educación financiera, a fin de determinar los puntos a favor y los puntos en contra de cada estrategia y de esta manera poder reajustarla o rediseñarla, esto ha llamado a que se realicen estudios de carácter experimental y con ello determinar impactos (Lusardi & Mitchell, 2014).

Quizá este fenómeno de la no medición de la educación financiera y su impacto radique en diversas razones, a saber: no existe una herramienta uniforme para la medición del conocimiento económico – financiero; muchos programas se han diseñado e implementado, tanto por parte de entidades públicas como del sector privado, sin que sea un objetivo primordial la medición del impacto, ni que sea objetivo validar el alcance que determine los niveles de educación financiera; no hay una conceptualización general sobre los diversos términos que maneja la educación financiera, ni tampoco una guía sobre el contenido que deben tener los instrumentos de medición

ni la forma de interpretarlos; de este modo, no hay una guía universal para realizar medición de la efectividad de un programa de educación financiera, y de esta manera no se logra determinar cuáles programas son más efectivos en comparación a otros. Lo anterior, como un panorama general en cuanto a la falta de medición que tienen los programas de educación financiera que permitan la asimilación de un lenguaje universal (Huston, 2010; Ooko, 2017; Zokaityte, 2016).

La falta de medición en los programas de educación financiera puede evidenciarse a nivel latinoamericano según lo manifiesta Roa et al. (2014) al indicar que la evaluación de los programas de educación financiera en América Latina sigue siendo incipiente, debido a que la medición de la incidencia de la educación financiera en aspectos como la toma de decisiones resulta compleja; sin embargo, es necesario reforzar e identificar los casos exitosos. Lo anterior lo complementa García et al. (2013) al mencionar que a falta de medición y evaluación no es posible dictaminar con certeza un diagnóstico completo del panorama de la educación financiera en América Latina. Adicionalmente, en Colombia se menciona que, aunque existen programas de educación financiera con un buen periodo de funcionamiento, muy pocos de ellos realizan evaluación de sus programas o medición del impacto (García, 2012a).

En cuanto a consideraciones generalizadas sobre la medición y evaluación de los programas de educación financiera es posible que el interés por dicha medición ha venido siendo creciente, y debe realizarse tanto a nivel social como a consumidores financieros, así como a nivel educativo, de modo que la evaluación permita la retroalimentación de los programas (García, 2012a; Sebstad et al., 2006; Walstad, Rebeck & Butters, 2013). Esto podría incluso ser una herramienta de identificación de áreas débiles en los usuarios financieros que sirva de sustento a los gobiernos para diseñar políticas y estrategias diseñadas para cada público y con ello lograr el objetivo de implementar programas de educación financiera más eficientes y se conozca realmente el impacto de cada uno, optimizando con ello el uso de los recursos disponibles haciendo más ajustada la entrega de cada contenido a cada sector poblacional (García et al., 2013; Raccanello & Herrera, 2014).

Adicionalmente, la medición de la educación financiera debe ir más allá de enfocarse en medir factores cognitivos reflejados en el nivel de conocimiento, y contemplar también aquellos factores no cognitivos y afectivos que también inciden en el proceso de toma de decisiones financieras que sobrepasan en escenarios el factor meramente racional, es decir, aunque la medición de factores no cognitivos y emocionales resulte más complejo, debe realizarse

si lo que se pretende es tender a modificar hábitos y comportamientos financieros como fin ulterior más allá del simple conocimiento económico financiero (Alsemgeest, 2015).

Frente a instrumentos que se hayan diseñado para medir el nivel de conocimiento financiero es posible mencionar algunos de los más reconocidos, así: el *Test of Economic Literacy* (TEL) desarrollado por Walstad et al. (2013) como parte de la política norteamericana de promoción de la educación financiera, el Test de Alfabetización Económica para Adultos (Gempp et al., 2007; Walstad et al., 2013), está el *Programme of International Student Assessment* (PISA) el cual está diseñado para medir las competencias financieras en estudiantes (Lusardi, 2015), el cuestionario de la OCDE sobre educación financiera que se compone de preguntas generales de categorización y las secciones de conocimiento financiero y comportamientos y actitudes frente a las finanzas, Zokaityte (2016) y Vargas y Avendaño (2014) desarrollan un instrumento de medición de las competencias básicas en economía y finanzas.

Por otro lado, es posible describir algunos ejemplos de estudios en los que se ha propuesto realizar algún tipo de medición a nivel de conocimiento financiero y de impacto de programas de educación financiera (tabla 1.4).

Tabla 1.4: Ejemplos de medición de conocimiento e impacto de programas de educación financiera

Autor	Año	Concepto
Ooko	2017	La educación financiera analizada desde tópicos específicos financieros: tasas de interés, inflación, diversificación de portafolio, bonos e hipotecas (Allgood & Wladstad 2013).
Zokaityte	2016	Medir la educación financiera en grupos vulnerables a través de variables sociodemográficas y posiciones geográficas (Clark 2013; Atkinson & Messy 2012).
Zokaityte	2016	El cuestionario de educación financiero de la OCDE ha sido base para diversas mediciones internacionales, sin embargo, tiene de sesgo el hecho de tomar fuera del análisis el contexto y el proceso de toma de decisiones.
Xiao & Cheng	2015	La educación financiera medida como objetiva y subjetiva y con ello predecir el comportamiento financiero (Robb & Woodyard 2011; Xiao et al 2011; Allgood & Walstad 2013).
Herrera, Estrada & Denegri	2011	Aplicación del TAE-A con 23 ítems que miden conocimiento y prácticas necesarias para un desempeño económico eficiente, midiendo el componente racional y el componente emocional de las decisiones financieras.

Autor	Año	Concepto
García, Acosta & Rueda	2013	Destaca el trabajo de medición de educación financiera llevado a cabo Atkinson et al (2006) en Reino Unido.
García	2012	Mediante la metodología <i>Propensity Score Matching</i> realiza el estudio de impacto del Programa Finanzas para el Cambio en estudiantes de secundaria midiendo conocimientos, habilidades, y comportamientos.
ENEEF	2010	Diseñada la estrategia nacional de educación financiera con el propósito de contribuir a la investigación para desarrollar los mejores métodos de medición y evaluación de programas de educación financiera.
DANE	2010	Realiza la Encuesta de Carga y Educación Financiera llevado a cabo en conjunto con el Banco de la República.
PISA	2012	Lleva a cabo el primer estudio a nivel internacional para evaluar las competencias financieras en los jóvenes.+B6:D12

Fuente: Los autores

De manera recíproca a la necesidad de medición de impacto de la educación financiera, está la necesidad de segmentación de los grupos poblacionales tanto para la ejecución de los programas y estrategias de educación financiera como para su posterior medición y evaluación como se describe a continuación:

En la revisión de literatura se ha encontrado la posición de autores que manifiestan la necesidad de realizar la segmentación de la población para impartir educación financiera, de modo que, con ello, se llegue a un mayor nivel de inclusión financiera involucrando a todos los tipos de población, permitiendo con ello detectarse grupos poblacionales vulnerables. La necesidad de segmentación radica en la premisa de que al realizarse a cabo de manera ajustada o diseñada de acuerdo a cada grupo poblacional se pueden llevar a cabo intervenciones más intensivas y óptimas en cuestión de recursos. Una manera de desarrollar esta segmentación es a través de los factores sociodemográficos tales como: la edad (ciclo de la vida), escolaridad, ingresos, género, entre otros, por medio de los cuales se caractericen los grupos poblacionales y de esta manera, se diseñen estrategias personalizadas que eviten la duplicidad de esfuerzos y con ello la mejor utilización de los recursos disponibles lográndose un mayor impacto sobre la población receptora, puesto que se ha encontrado que este es mayor en la medida que se analizan tópicos específicos ajustados a nivel de conocimiento y contexto de cada audiencia (Birochi & Pozzebon, 2015; García, 2012a; García et al., 2013; Huston, 2010; Mejía et al., 2015; Ogale & Mahal, 2017; Zokaityte, 2016).

En el caso de Colombia la Estrategia, de Educación Económica y Financiera, se diseñó con el propósito de servir de marco general que guiara tanto el diseño como la ejecución de programas y estrategias de educación financiera, teniendo en cuenta que había diversidad de objetivos, contenidos, metodologías y audiencias en los diversos programas ejecutados por las instituciones, los cuales operaban sin que hubiesen los lineamientos o recursos para ejecutar medición y evaluación que permitieran que los programas se hiciesen sostenibles a lo largo del tiempo, haciendo que se duplicaran los esfuerzos y no necesariamente estar logrando el objetivo (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).

Algunos ejemplos de segmentación realizada pueden apreciarse según Zokaityte (2016) quien menciona que la OCDE ha desarrollado programas de educación financiera diseñados y destinados principalmente a mujeres, minorías étnicas, niños y adultos mayores; los programas de educación financiera impartidos por Bancos Centrales y Superintendencias financieras de América Latina y el Caribe, en su mayoría cuentan con grado de segmentación y especialización de los públicos a los cuales dirigen sus programas, tales como: estudiantes (en sus diversas etapas de escolaridad), maestros (en las diversas etapas de enseñanza), periodistas, empleados del sector financiero y emprendedores (Roa et al., 2014); las pruebas PISA, cuyos resultados se analizan teniendo en cuenta factores socio – demográficos y utilizando las variables del marco conceptual de la competencia financiera formuladas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2013) (contenidos, procesos, contextos).

Para entender la reciprocidad que existe entre la segmentación de la población para la implementación de los programas de educación financiera y su medición y evaluación, autores indican que en principio, en la fase de diseño del programa se debe determinar el propósito que se persigue, posteriormente definir claramente el público objetivo al cual va dirigido, validando los recursos de los cuales se puede disponer, definir el contenido y métodos de enseñanza e implementación (Gnan et al., 2007; Raccanello & Herrera, 2014; Sebstad et al., 2006).

En síntesis, se ha ahondado en el concepto de educación financiera y sus aristas desde las variables sociodemográficas, al igual que sus planteamientos sobre la medición y segmentación, siendo pertinente avanzar hacia el fin ulterior que se espera de la educación financiera: las finanzas personales, su concepto, variantes y efectos percibidos desde la educación financiera.

CAPÍTULO 2.

**FINANZAS PERSONALES:
CONCEPTOS Y COMPONENTES**

2. FINANZAS PERSONALES

2.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES, APRECIACIÓN DESDE LA ÓPTICA SOCIODEMOGRÁFICA

Partiendo del punto que no existe una definición universalmente aceptada para conceptualizar las finanzas personales, es posible recopilar elementos comunes para dar una aproximación teórica que permita asimilar el concepto de finanzas personales fundamentado en los planteamientos de varios autores.

Las finanzas personales corresponden básicamente a la administración del dinero que una persona obtiene fruto de su trabajo o como rendimiento de sus inversiones (su capital de trabajo), en busca de su bienestar social, bienestar que se ve reflejado en aspectos como el de contar con los recursos para cubrir contingencias, ahorro, gestión del patrimonio, manejo del endeudamiento y en fin, la gestión de los recursos disponibles (Duarte et al., 2012). Por otro lado, Olin (2014) menciona que las finanzas personales se traducen en los costos y beneficios que sobre el bienestar de las personas tiene efecto cada una de las decisiones financieras. Las finanzas personales engloban el manejo y ejercicio de temas como: plantearse objetivos financieros, manejos de ingresos – gastos, diseño de presupuestos, impuestos, pensiones y seguros, que, en síntesis, permitan una buena gestión del patrimonio en pro del bienestar del individuo (Olin, 2014). Adicionalmente, se menciona sobre las finanzas personales que ya sea la buena o mala gestión de las mismas, estas repercutirán en la calidad de vida de las personas a lo largo de su vida y por ende su relación con el entorno económico que le rodee (Olin, 2014).

Otro concepto que va estrechamente relacionado con las finanzas personales es el de la planeación financiera, ya que a través de esta se determinan las necesidades financieras actuales y futuras, y de esta manera se toman decisiones funcionales para la economía personal (Bojórquez, Rosado & Flores, 2012; Reus & Reus, 2016). La planeación financiera se refleja a través de distintas variables, así: administración del efectivo, ahorro e inversión, crédito y endeudamiento, manejo fiscal, planeación de contingencias, pensiones, aseguramiento (Duarte et al., 2012).

Para efectos del presente ejercicio de investigación el concepto de finanzas personales se aborda como el estado de administración que hace un individuo de sus recursos económicos, en función de variables como ahorro, inversión, endeudamiento, aseguramiento; entendiéndose administración como la acción y efecto de planear, prever, asignar y gestionar los recursos económicos.

La importancia de las finanzas personales se ve destacada por autores que resaltan su papel no solo en el ámbito personal sino también en el ámbito agregado de la economía, al mencionar que prever y planear el presente y futuro del patrimonio familiar / personal tiene una repercusión en la economía, a tal punto que hay naciones que tienen una cultura de manejo responsable de las finanzas personales de sus habitantes, y es probable que ello sea una de las causas que las haya dirigido al desarrollo económico y la prosperidad (Bojórquez et al., 2012; Duarte et al., 2012). Por otro lado, analizando el tema desde el panorama global hacia lo individual, se aprecia una disminución paulatina de la presencia del estado en cuanto a la figura paternalista frente a la previsión social en temas como ahorro pensional y salud, en este sentido cobra importancia el manejo de las finanzas personales, de modo que cada individuo tenga la capacidad de dar respuesta a las necesidades que le plantea su nuevo entorno (Bojórquez et al., 2008); frente a esta necesidad, los individuos pueden ejercitarse en el manejo de sus finanzas personales y en este ejercicio pueden ganar el conocimiento financiero necesario; sin embargo, factores de orden sociodemográfico tales como la edad, ingreso, educación y género, así como la familia, las experiencias vividas y la socialización económica que maneje, pueden impactar no solo en el conocimiento, sino también en el desarrollo de actitudes y comportamientos que se traduzcan en bienestar del individuo (Alsemgeest, 2015; Ooko, 2017).

Acorde a las variables sociodemográficas para analizar las finanzas personales, una de ellas es el nivel de educación y escolaridad del individuo, por un lado, se espera que con un nivel mayor de educación esté en capacidad de considerar alternativas financieras inteligentes para sí mismo y para su familia, de modo que con esto se mitiguen en parte las deficiencias sociales, y dicho nivel de educación debe estar fundamentado en conocimiento financiero, impartido en los niveles superiores de educación, que es cuando los individuos están ad portas de incluirse en el mundo laboral y deben hacer ejercicio en mayor medida de sus finanzas personales (Gallego & Suarez, 2015). Como muestra de trabajos realizados sobre finanzas personales en donde se contempló el nivel de educación como variable para analizar las finanzas personales, está el trabajo realizado por Bojórquez et al. (2012) quienes analizaron el uso de las tarjetas de crédito en una población de México, encontrando que las

personas con mayor nivel de preparación académica eran las más propensas a utilizar este medio de pago debido a que podían dar un mayor nivel de uso. En contraste, se encontró en el estudio desarrollado por Kalwij et al. (2017) sobre los efectos de la educación financiera en las capacidades financieras en estudiantes, encontrando que tenían una mayor disposición a tener hábitos de ahorro estudiantes de menor grado en comparación a los de mayor grado; sin embargo, en común se encuentra que fue tomada en cuenta la variable nivel de escolaridad para analizar las finanzas personales en términos de actitudes y comportamientos.

Otra variable de relevancia para analizar las finanzas personales tiene que ver con la edad del individuo, así como se mencionó anteriormente que la educación financiera se esperaba que fuera aumentando con la edad, así mismo, las finanzas personales se esperan se ejerciten con el paso de la edad. Una etapa crucial para dicho análisis es la juventud, ya que ha demostrado ser una edad vulnerable incluso a nivel latinoamericano, debido a que, en esta edad, en la que el individuo pasa de adolescente a adulto existe una mayor presión por adquirir hábitos y comportamientos financieros óptimos, dado que hay iniciación en la vida laboral y la responsabilidad por el manejo de las finanzas personales, las cuales han de impactar la economía (López, 2016; Mejía et al., 2015; Ooko, 2017).

Algunos ejemplos de considerar la edad como un factor sociodemográfico para analizar las finanzas personales pueden apreciarse en diversos estudios así: Bojórquez et al. (2008) analizan el destino y uso del dinero y encuentran que la variable con mayor influencia para determinar el uso y destino que los individuos dan al dinero es la edad; López (2016) analiza comportamientos financieros en jóvenes universitarios, encontró que a esta edad los jóvenes manejan ciertos temas económico – financieros pero no son hábiles para ponerlos en práctica, además que no tienen una planeación financiera de sus vidas y por tanto manejan cierto nivel de incertidumbre frente a este sistema. El Banco Nacional de México – BANAMEX (2014) en su estudio sobre cultura financiera encuentra que la edad resulta un factor definitivo para determinar los comportamientos financieros responsables y las actitudes hacia el sistema económico – financiero; Bojórquez et al. (2012) en su estudio sobre la utilización de tarjetas de crédito en la población de Mérida encuentra que, asociado a la edad, las personas entre 31 y 40 años presentan un mayor nivel de uso de este medio de pago, en parte sustentado por ser la edad en donde las personas pueden ser más productivas y por ende generar más ingresos.

Otra variable de relevancia para analizar las finanzas personales tiene que ver en lo que respecta al nivel de ingresos de un individuo, frente al uso que se dé

al dinero, se estarán ejercitando las finanzas personales, y con el conocimiento económico financiero necesario los individuos desarrollan hábitos de ahorro e inversión, además que, a mayor nivel de ingreso y acumulación de riqueza el individuo se ve abocado a tener un mejor manejo de sus finanzas personales eficientemente en orden de conservar o acrecentar el patrimonio (Delavande et al., 2008; Ooko, 2017). Adicionalmente, se ha encontrado que las personas con menores niveles de ingresos son más vulnerables frente a ciertos hábitos financieros; es decir, es más probable que tengan una mayor carga financiera y por ende presenten mayores niveles de endeudamiento y menores tasas de ahorro (Gallego & Suarez, 2015; Mejía et al., 2015).

Evidencias de uso de la variable nivel de ingresos para analizar las finanzas personales pueden citarse las siguientes: Bojórquez et al. (2008) encontró que, en la destinación y uso del dinero, esta variable era determinante para evidenciar dicho destino del recurso; Mejía et al. (2015) encontró en su estudio de medición de capacidades financieras que el hábito de tener un presupuesto era más frecuente en aquellos individuos con mayores niveles de ingresos. Bojórquez y colaboradores (2012) encontraron en su estudio sobre el uso de tarjetas de crédito, que aquellos individuos con mayores niveles de ingresos presentaban una actitud más favorable frente al manejo de este medio de pago y por ende eran más propensos a su uso. En contraste a lo anterior, Vallejo y Martínez (2016) sugieren que no necesariamente el hecho de tener mayores niveles de ingreso manifiesta un nivel de bienestar financiero alto, fenómeno que puede estar representado en vacíos de educación financiera.

Otra variable que, aunque se encontró en menor medida al momento de analizar las finanzas personales, conviene destacarla, es la del género, por ejemplo en el estudio sobre perfil de bienestar financiero llevado a cabo por Vallejo y Martínez (2016) se afirma que en los grupos que manifestaron tener un bienestar financiero moderado y alto, el 58% y el 60% respectivamente fueron mujeres, en contraste con lo que Mejía, et al. (2015) indican, que ser mujer plantea cierto nivel de vulnerabilidad; financieramente hablando. En este orden de ideas, conviene tener en cuenta la variable género al poder indicar una manera de segmentar el análisis en lo que a finanzas personales atañe.

Tanto el concepto de las finanzas personales como su análisis por factores sociodemográficos plantean la base para profundizar en esta rama, cuyo entendimiento ha de interpretarse en conceptos como las capacidades financieras y comportamientos financieros tal como se apreciará de manera siguiente.

2.2. CAPACIDADES Y COMPORTAMIENTOS FINANCIEROS

Para entender las finanzas personales hace falta ahondar en los términos de capacidades y comportamientos financieros, dado que estas se reflejan en el ejercicio del conocimiento y los hábitos que evidencian capacidades, competencias y conocimientos financieros acertados.

Las capacidades financieras han sido definidas como las habilidades que tiene un individuo para dar un uso eficiente al dinero tomando decisiones financieras de manera informada en lo que respecta al manejo de varias variables como el ingreso, inversión y manejo de deuda, tanto a corto como a largo plazo. Adicionalmente, las capacidades financieras han sido asociadas en su definición al concepto de competencias financieras del individuo, las cuales se describen así: competencia para administración del dinero, entendido como la plusvalía y minusvalía de este a través del tiempo a fin de dar una utilización a la riqueza preservándola y acrecentándola; competencia para presupuestar y manejar ingresos y egresos en un periodo determinado, detectando las necesidades de capital de trabajo; habilidad para el ahorro producto del manejo del presupuesto y la inversión de capital; habilidad para el manejo de deuda en lo que respecta a la adquisición de deuda y la gestión del apropiado nivel de endeudamiento identificando las necesidades de financiación en los diferentes escenarios; habilidad para conocer y asimilar la oferta de productos y servicios del sistema financiero; habilidad para interpretar el lenguaje financiero y legal, el cual debe emplear en el ejercicio diario de sus finanzas personales en lo que refiere a impuestos, riesgo y previsión social (Dam & Hotwani, 2017; Huston, 2010; Lusardi & Mitchell, 2014; Ooko, 2017).

Por otro lado, los comportamientos financieros se han conceptualizado como hábitos que el individuo desarrolla en el manejo de sus finanzas personales. Con respecto a los comportamientos financieros, se ha destacado su importancia para analizar las finanzas personales por considerarlos fin ulterior de la educación financiera derivados de conocimientos y actitudes, así: Dam y Hotwani (2017) en concordancia con los planteamientos de la OCDE, indican que la educación financiera se ve reflejada en los comportamientos financieros necesarios que conducen a la toma de decisiones financieras sensatas y al bienestar financiero. Duarte et al. (2012) mencionan que la actitud de planeación esta correlacionada con el comportamiento en la planeación; es decir, que el comportamiento financiero se deriva de la actitud del individuo frente a una determinada situación o fenómeno, Duarte, y colaboradores (2014) mencionan que los comportamientos financieros explican el modo de razonar de los individuos inmersos en el mercado financiero, entendiéndose que los comportamientos obedecen a intenciones determinadas y están basados en

las actitudes, en los conocimientos, las normas subjetivas y el comportamiento percibido en sí mismo. Olin (2014) describe a las finanzas personales como compuestas en un 80% de comportamientos; es decir, las finanzas personales dependen más de los comportamientos financieros del individuo como resultado de sus decisiones que del conocimiento, debido a que es más factible que un individuo modifique sus hábitos y comportamientos a que se convierta en un experto y docto en materia financiera.

En síntesis, se destaca la importancia de los comportamientos financieros para interpretar las finanzas personales, dado que, en el ejercicio diario de las decisiones financieras, que se vuelven comportamientos, es donde se pueden caracterizar o evidenciar los comportamientos financieros; es decir, al analizarlos en los individuos se puede detallar o describir el estado las finanzas personales de estos.

De manera complementaria, se plantea una posición holística de los conceptos, capacidades financieras y comportamientos financieros, al indicar que uno contiene al otro, y estos están correlacionados con las decisiones financieras, las cuales se ligan a la educación financiera. De modo que, cuando un individuo tiene capacidades financieras se entiende que tiene conocimientos y actitudes que lo facultan para tomar decisiones informadas traducidas en comportamientos financieros deseables que conducen a su bienestar (García, 2013; Mejía, 2016; Xiao & Cheng, 2015).

Las bajas capacidades financieras y los comportamientos financieros no saludables han sido catalogados, en parte, como causantes de la crisis financiera que vivió la economía durante la pasada década, dado que los individuos no demostraron tener las habilidades para lograr un manejo eficiente de sus finanzas personales y por ende de su patrimonio. La falta de conocimiento y de hábitos financieros saludables pueden deteriorar las finanzas personales, tal como lo demostró el estudio de Torres (2005) en la empresa Tenaris Tamsa al demostrar que el 73% de la población estudiada no presentaba un equilibrio favorable en sus finanzas personales. El estudio demostró que las personas con bajas capacidades financieras son más propensas a no prosperar en sus vidas, puesto que consideran el ahorro y la inversión como fenómenos accidentales, y por tanto no planean, fuera de que son vulnerables frente a la proliferación de servicios y productos del sistema financiero, lo que les puede conllevar a tomar decisiones que atenten contra su bienestar financiero (Bojórquez et al., 2008; Olin, 2014; Roa et al., 2014; Sebstad et al., 2006; Torres, 2005).

La importancia del buen manejo de las finanzas personales radica en que administrar el dinero a través de las decisiones en el ciclo vital del

individuo tiene impacto en su bienestar en términos de seguridad, libertad e independencia financiera, y por ende en la economía del país. Por tal razón, los formuladores de las políticas públicas deberían prestar atención a promover el desarrollo de capacidades y comportamientos financieros saludables tales como la práctica del ahorro y el buen manejo del endeudamiento, diseñando programas de educación ajustados a la necesidad de cada contexto y grupo poblacional (Alsemgeest, 2015; Bojórquez et al., 2012; Duarte et al., 2012; Kalwij et al., 2017; Olin, 2014); aunque teniendo en cuenta que estos pueden contribuir a mejorar los conocimientos, actitudes, capacidades y comportamientos, más no es condición suficiente para alcanzarlos, de acuerdo a lo obtenido en el Programa Finanzas para el Cambio (García, 2012a).

Adicionalmente, existen algunos otros dos componentes que han sido tenidos en cuenta para analizar las finanzas personales: uno de ellos tiene que ver con la forma en como los individuos perciben en sí mismos su nivel de capacidades financieras, lo cual puede ser un indicador válido del comportamiento financiero, puesto que se ha encontrado que las personas son más propensas a sobrestimar su conocimiento financiero (Bucher-Koenen & Michael, 2011); y por otro lado, la actitud de las personas frente al ahorro y su previsión al futuro tienen relación con el comportamiento financiero; es decir, los individuos que tengan una visión de largo plazo pueden presentar comportamientos diferentes de aquellas que tienen una visión inmediatista (Aguilar & Ortiz, 2013).

En síntesis, las capacidades y comportamientos financieros se alimentan de diversos matices y aristas que conviene tener en cuenta si lo que se pretende es llegar a que las personas tengan un manejo eficiente de sus finanzas personales y por ende mejoren su bienestar financiero. Como sustento a lo planteado anteriormente, es posible evidenciar las variantes de las finanzas personales en términos del manejo de ahorro, inversión y presupuesto, al indicar que los individuos con menores capacidades financieras pueden verse inmiscuidos en malas decisiones sin saber lidiar con las consecuencias, o pueden ser menos propensas a generar ahorros generando previsión para sí mismos (Ooko, 2017); la tabla 2.1 cita estudios que sustentan dichos planteamientos.

Tabla 2.1: Evidencias de comportamientos financieros, ahorro - presupuesto

criterio	Autor	Concepto
Ahorro - Presupuesto: el ahorro no es una práctica habitual o se realiza de manera informal, así como ausencia de manejo de presupuestos para controlar ingresos y gastos.	Kalwij et al (2017)	Al aplicar educación financiera y un quiz de conocimiento a estudiantes se desarrolló disposición en ellos para ahorrar para un determinado fin, asimilándose al ejercicio de realización de presupuesto.
	Reus (2016)	Encontró en su estudio sobre poblaciones estudiantiles comportamientos en los jóvenes tendientes a usar presupuesto y ahorro como manejo de sus finanzas personales a corto plazo.
	Duarte, Bojórquez & Rosado (2012)	Las personas (población económicamente activa de Mérida) manejan sus finanzas para el corto plazo tomando decisiones solo para el día a día; el ahorro, inversión y previsión quedan relacionados a un segundo plano.
	Raccanello & Herrera (2014)	Los países adscritos a la OCDE presentan una disminución en los niveles de ahorro, adquiriendo mayores niveles de endeudamiento. Solo un 20% de la población menciona llevar un registro de los gastos. El 77% de la población tampoco maneja el aseguramiento frente a eventualidades lo que constituye un riesgo en el bienestar
	García, Grifoni, López & Mejía (2013)	En América Latina el 53% de las personas manejan algún tipo de ahorro, sin embargo el 80% de esta población lo hace de manera informal.
	Escott (2013)	Para el personal administrativo de la Universidad de Querétaro encontró, al analizar la administración del dinero (finanzas personales) el ahorro ocupa el tercer lugar en destinación del ingreso, principalmente destinado para el manejo de imprevistos. El concepto de presupuesto resulta familiar a los encuestados, aunque la mayor parte de ellos no lo lleva a la práctica.
	Mejía, Pallota & Egúsquiza (2015)	En los países andinos alrededor del 50% de los entrevistados no manejan presupuesto ni perciben estable su economía personal y el 68% de ellos no cubren sus gastos con sus ingresos, hay baja planificación financiera, tan solo el 55% ha manifestado algún tipo de ahorro siendo el 42% de manera informal.
	Olin (2014)	El 43,7% de la población de estudiantes de maestría de la Universidad de Querétaro manejan prácticas de ahorro informales.
	Torres (2005)	Solo el 57% de los empleados de la empresa Tenaris Tamsa maneja presupuestos y lleva algún tipo de ahorro sistemático.
	el Banco Nacional de México (2014)	En la cultura financiera en México predomina el ahorro informal, sin que ello represente que exista un hábito frecuente al ahorro en la población.
Sebstad, Cohen & Stack (2006)	En los+B2:D13 países en vía de desarrollo se encuentran que los comportamientos financieros son reactivos, no hay planeación financiera, el ahorro es irregular e informal sin obedecer a un objetivo determinado.	

Fuente: Los autores

Todo lo anterior, agrupa estudios en materia de entender las finanzas personales desde la óptica del ahorro y el presupuesto, encontrándose de manera común una falta de hábitos y comportamientos que permitan incrementar el nivel de bienestar financiero de los diversos grupos poblacionales, vía el ahorro como práctica habitual y programada o vía presupuestos dando un manejo sistematizado y controlado a los ingresos y los gastos. Se encontró en los estudios que los comportamientos de las personas tienden a ser reactivos, inmediatistas y las decisiones financieras a corto plazo, lo que denota un vacío en la planeación financiera, que trae consecuencias colaterales como el sobreendeudamiento y por ende pérdida de calidad de vida.

Por otro lado, el estado de las finanzas personales puede apreciarse desde la perspectiva del crédito y el nivel de endeudamiento de los individuos, siendo probable que entre menor conocimiento y capacidades financieras tenga un individuo su nivel de endeudamiento sea mayor, de manera que puede que se vea abocado a contratar productos o servicios de deuda con costos altos sin prever la afectación a su solvencia y a su patrimonio (Ooko, 2017; Silva & Ruiz, 2016).

La tabla 2.2 sustenta el anterior planteamiento, donde distintos autores han tratado las finanzas personales desde la óptica del crédito y endeudamiento.

Tabla 2.2: Evidencias de comportamientos financieros, crédito – nivel de endeudamiento

Criterio	Autor	Concepto
Crédito y Endeudamiento: predomina en los grupos estudiados la adquisición de crédito informal, el sobreendeudamiento. En algunos estudios, la educación financiera tuvo un efecto positivo en el manejo del endeudamiento.	Ooko (2017)	Los estudiantes que presentaron en pruebas de educación financiera mayores puntajes presentaron simultáneamente un consumo de crédito más eficiente y mejores comportamientos de pago.
	Reus (2016)	En las poblaciones estudiantiles (México-España) hay comportamientos tendientes a usar planeación para cubrir las deudas económicas.
	Banco Nacional de México (2014)	En la cultura financiera mexicana predomina el crédito informal.
	Raccanello & Herrera (2014)	Las poblaciones de los países adscritos a la OCDE presentan propensión al uso de créditos informales. En Estados Unidos el 34% de los individuos adquirieron productos financieros con altas tasas de interés y sobrecargos, solamente el 28% utilizó créditos de manera formal.

Criterio	Autor	Concepto
<p>Crédito y Endeudamiento: predomina en los grupos estudiados la adquisición de crédito informal, el sobreendeudamiento. En algunos estudios, la educación financiera tuvo un efecto positivo en el manejo del endeudamiento.</p>	García, Grifoni, López & Mejía (2013)	En la población de América Latina solamente el 19% de los encuestados hacen uso de crédito, el 21% ha recibido financiación de fuentes no formales, informalidad común en aquellas personas con ingresos bajos y medios.
	Escott (2013)	Para el personal administrativo de la Universidad de Querétaro el concepto de crédito es claro; sin embargo, este es usado en su mayoría para cubrir otras deudas, afectando el bienestar financiero.
	García (2012)	En la población bogotana el 79% de los hogares encuestados han hecho uso de créditos informales.
	ENEF (2010)	Se documenta que en la población bogotana solamente el 46,1% reporta haber hecho uso de crédito financiero formal, es decir, el nivel de financiación informal es alto.
	Sebstad, Cohen & Stack (2006)	En los países en vía de desarrollo los individuos adquieren con frecuencia créditos de corto plazo con tasas de interés desfavorables, manejan sobreendeudamiento, lo que ocasiona un detrimento al patrimonio y al bienestar financiero.
	Torres (2005)	De los empleados de la empresa Tenaris Tamsa solo el 26% realiza un análisis cuidadoso a la hora de tomar un crédito.

Fuente: Los autores

En síntesis, lo anterior conjuga la materialización de las finanzas personales en lo que respecta a crédito y endeudamiento, encontrándose que no manejar un adecuado nivel de deuda o adquirir productos de deuda sin el debido análisis y conocimiento, puede conducir a que la estabilidad financiera de un individuo se vea erosionada. Fue común encontrar en los estudios que los diversos grupos poblacionales analizados suelen recurrir a créditos informales, generalmente con altos costos financieros, en ocasiones para lograr dar solución en el corto plazo al sobreendeudamiento, deteriorando con ello su calidad de vida financiera.

Finalmente, una vez contempladas las capacidades y los comportamientos financieros se debe analizar la relación que existe entre la educación financiera y las finanzas personales, lo cual será analizado a través de los planteamientos de diversos autores posteriormente.

2.3. LAS FINANZAS PERSONALES COMO PRODUCTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera está llamada a ser la promotora de las finanzas personales saludables en la población, desarrollando a través de programas de educación financiera las actitudes, conocimientos, capacidades y como fin ulterior comportamientos que conduzcan a que el individuo genere para sí mismo bienestar económico financiero. La anterior premisa puede analizarse a través del proceso de toma de decisiones, indicando que a través de la educación financiera las personas en primera medida obtienen conocimiento; lo cual les conduce a instruirse acerca de los productos y servicios financieros (de deuda, inversión, ahorro, pensión), el funcionamiento del sistema financiero, los actores participantes del mercado, las entidades reguladoras, y las diversas opciones disponibles de acuerdo a sus necesidades financieras. Una vez obtenido el conocimiento las personas tienen una mejor predisposición y actitud frente a su situación financiera, entendiendo que en el proceso de toma de decisiones intervienen no solo factores racionales sino emocionales, y, por último, se indica que con ello podrán tomar decisiones financieras más sensatas tanto a corto como a largo plazo, con ello, logrando una planeación financiera que conduzca a mejorar su bienestar económico financiero y calidad de vida. Desde esta perspectiva la educación financiera surte efecto en las finanzas personales a través del mejoramiento en el proceso de toma de decisiones financieras, lo cual de manera agregada conduce a surtir efecto en la economía y en el desarrollo (Aguilar & Ortiz, 2013; Banco Nacional de México, 2014; Contreras et al., 2015; Dam & Hotwani, 2017; Duarte et al., 2012; García, 2011; García et al., 2013; Gnan et al., 2007; Lusardi & Mitchell, 2014; Zokaityte 2016).

Viéndolo desde la óptica práctica, se ha demostrado que las personas con nula o baja educación financiera son más susceptibles de verse involucradas en decisiones que son nefastas contra sus finanzas personales, en términos de costos y condiciones, lo cual puede convertirse en algo inmanejable. Puede suceder que sus niveles de ahorro e inversión sean bajos o nulos, y como producto de las malas decisiones financieras, la afectación individual se extiende a la sociedad, cuando es la persona quien en últimas asume las consecuencias y costos (Lusardi, 2015; Miotto & Parente, 2015; Ogale & Mahal, 2017; Ooko, 2017).

A medida que las finanzas personales se visualizan en comportamientos financieros, conviene destacar los planteamientos que indican que la educación financiera es la promotora de esos buenos comportamientos financieros, más allá de lo racional interviene el componente conductual y emocional en la toma de decisiones que se reflejarán en comportamientos financieros de los

individuos, ya que estos se componen de la parte cognoscitiva y emocional o afectiva (Duarte et al., 2014; Raccanello & Herrera, 2014).

Adicionalmente, se indica que la educación financiera tiene un impacto en los comportamientos del individuo, ya sea porque el individuo la posea o por la ausencia de la misma; es decir, por un lado la ausencia de educación financiera ha desembocado en comportamientos financieros nefastos, a tal punto que esta ha sido catalogada como uno de los móviles de haberse generado la crisis financiera de la primera década del siglo XXI; por otro lado, si un individuo posee educación financiera es más probable que tenga mejores actitudes y comportamientos financieros, lo cual necesariamente puede traducirse en un mejoramiento de su bienestar y por ende de la sociedad, fuera de que consumidores mejor informados y teniendo comportamientos financieros óptimos proveen estabilidad al sistema financiero y dinamismo a los mercados (Birochi & Pozzebon, 2015; Dam & Hotwani, 2017; Duarte, et al., 2014; García, 2011; Mejía, 2016; Ogale & Mahal, 2017; Roa et al., 2014; Vargas & Avendaño, 2014; Sebstad et al., 2006; Kaiser et al., 2020).

En complemento, hay autores que plantean que para que la educación financiera surta efecto favorable en las finanzas personales, los individuos deben ser introducidos a programas de educación financiera desde edad temprana, a fin de que previo a la toma de decisiones financieras trascendentales cuenten con el suficiente conocimiento y predisposición para optar por óptimas decisiones de acuerdo a las necesidades financieras que le vayan acaeciendo (Blanco, 2015; Contreras et al., 2015; Kalwij et al., 2017; Roa et al., 2014).

Se pueden resaltar los comportamientos financieros deseables, que se espera sean desarrollados a través de la educación financiera, con los cuales los individuos lleguen a un determinado nivel de bienestar financiero para sí mismos y para la sociedad, puesto que a través de ellos se puede volver mucho más eficiente la relación entre el mercado y el consumidor (García, 2011; Vargas & Avendaño, 2014; Sebstad et al., 2006), dichos comportamientos son:

- Administración del dinero y recursos disponibles, entendiéndose el concepto como la capacidad del individuo para identificar sus necesidades financieras y poder satisfacerlas, presupuestando su nivel de ingresos y su nivel de egresos (Denegri et al., 2014; Ooko, 2017; Roa et al., 2014; Xiao & Cheng, 2015).
- Interpretación y entendimiento de los productos y servicios financieros disponibles en el sistema financiero a fin de que sepa elegir la opción óptima a sus necesidades financieras, comprendiendo el lenguaje y la legalidad que se maneja en éste ámbito (Ooko, 2017; Roa et al., 2014; Xiao & Cheng, 2015).

- Manejo de ahorro, como producto de la óptima administración del dinero que genere excedentes que se destinen al aprovisionamiento (Contreras et al., 2015; Denegri et al., 2014; Ooko, 2017; Roa et al., 2014; Vargas & Avendaño, 2014; Xiao & Cheng, 2015).
- Administración del crédito y el endeudamiento, entendiéndose esto como la óptima adquisición de productos de deuda, comprendiendo los riesgos, costos, capacidad de endeudamiento e implicaciones, de modo que el individuo sepa elegir adecuadamente el producto que mejor compagine con su requerimiento financiero y sus condiciones para responder (Contreras et al., 2015; Denegri et al., 2014; Ooko, 2017; Roa et al., 2014; Xiao & Cheng, 2015).
- Manejo de inversión, la cual se refiere al uso del capital, ya sea producto de los excedentes económicos ahorrados o de la adquisición de deuda, para que genere rendimientos financieros que conduzcan a que se generen ingresos adicionales y con ellos el individuo camine hacia un mejor bienestar financiero (Contreras et al., 2015; Denegri et al., 2014; Martina et al., 2007; Roa et al., 2014; Xiao & Cheng, 2015).
- Gestión del patrimonio individual y familiar, lo cual resulta en síntesis producto de los anteriores comportamientos, y se refiere básicamente a la acumulación de activos con los cuales una persona puede generar ingresos o contar con los recursos suficientes para solventar sus necesidades financieras a lo largo del ciclo vital (Contreras et al., 2015; Denegri et al., 2014; Sebstad et al., 2006; Roa et al., 2014; Vargas & Avendaño, 2014; Xiao & Cheng, 2015).

Como evidencia respecto a la educación financiera y su impacto sobre las finanzas personales pueden citarse diversos estudios (tabla 2.3).

Tabla 2.3: Evidencias de impacto de la educación financiera sobre las finanzas personales

Criterio	Autor	Concepto
La educación financiera tiene impacto en mejores decisiones financieras, mejorando las finanzas personales y por ende la calidad de vida.	Campioni, Larocca, Mirra & Panaccione (2017)	Existe evidencia sustancial para indicar que una persona con educación financiera mejora las decisiones en términos de ahorros, inversiones y planes de retiro.
	Kalwij et al. (2017)	El mejoramiento en las capacidades financieras del grupo de estudio se debió a la aplicación de exámenes sobre educación financiera.

criterio	Autor	Concepto
<p>La educación financiera tiene impacto en mejores decisiones financieras, mejorando las finanzas personales y por ende la calidad de vida.</p>	Ooko (2017)	<p>Cuando una persona tiene educación financiera es más probable que tenga comportamientos sensatos en cuanto a inversión, acumulación de riqueza y previsión para la vejez. A nivel familiar, la educación financiera hace desarrollar hábitos como el de presupuestar y por ende la generación de ahorro para contingencias en el hogar.</p>
	Mejía (2016)	<p>La administración financiera, como producto de la educación financiera, tiene un impacto positivo sobre el bienestar financiero del 86,2% en el personal de la empresa Petróleos Mexicanos, es decir, de manera consecuente a las actitudes y comportamientos saludables viene el bienestar financiero para el individuo.</p>
	Olin (2014)	<p>La educación financiera si influye en la toma de decisiones de inversión de los profesionistas ahorradores del medio formal. La educación financiera ayuda mucho a decidir sobre como destinar el dinero de modo que se obtengan rendimientos. Los resultados son concordantes con la OCDE (2005) que indica que con educación financiera se espera los individuos tomen mejores decisiones financieras y por ende mejoren su calidad de vida.</p>
	Vargas & Avendaño (2014)	<p>El mayor nivel de educación financiera en los individuos está asociado con decisiones más eficientes de consumo.</p>
	Allgood & Walstad (2013)	<p>La educación financiera si afecta los comportamientos financieros de los individuos en los tópicos analizados (tarjeta de crédito, inversión, crédito, seguros y asesoría financiera); la educación financiera hace una contribución significativa a la explicación de comportamientos financieros, lo cual pudo ser comprobado a través de comparar grupos con educación financiera alta y baja.</p>
	OCDE (2012)	<p>Las personas que han sido expuestas a programas de educación financiera son más propensas a ahorrar y tener planes de retiro, así como también, existe una relación directamente proporcional entre la educación financiera y el cambio positivo en los comportamientos financieros del individuo.</p>

Fuente: Los autores

En síntesis, la recopilación de evidencias indica que la educación financiera tiene un impacto significativo sobre los comportamientos financieros de los individuos, de modo que se supondría a través de esta puedan cambiarse y mejorarse los comportamientos y por ende se propenda por un mejor bienestar y calidad de vida de los individuos, sustentado en la mejor toma de decisiones financieras y decisiones eficientes de consumo que conlleven a mantener un estado saludable de las finanzas personales.

En contraste, hay autores (Alsemgeest, 2015; Allgood & Walstad, 2013; García, 2013) que controvierten las expectativas que se espera sean generadas con la educación financiera; es decir, mencionan que implementar programas de educación financiera es una condición necesaria más no suficiente para que los individuos mejoren sus comportamientos financieros. El conocimiento por sí solo no conduce a que los individuos cambien sus comportamientos, en cuanto estos son afectados no solo por componentes racionales sino también emocionales, así como el acceso a más recursos financieros no necesariamente implica que el bienestar financiero sea incrementado. El argumento plantea que no hay suficiente evidencia experimental y empírica, ya que una persona puede tener el conocimiento y no necesariamente aplicarlo a sus finanzas personales diarias (Alsemgeest, 2015); por otro lado, no puede tildarse como la única causante de la crisis financiera a la falta de educación financiera sabiendo que hay fallas estructurales del mercado, además que las expectativas de la educación financiera no pueden llegar al punto de dejar de lado la asesoría de especialistas en áreas cruciales como la inversión y los planes de retiro. Además, a parte de los programas de educación financiera se deben implementar intervenciones estatales que promuevan una relación sana y recíproca entre los oferentes del sistema financiero y los consumidores financieros.

En síntesis, la educación financiera no debe ser el único medio a través del cual los individuos logren mejores prácticas financieras, el conocimiento puede ser complementado con la autoevaluación que cada individuo tenga de su propia educación financiera, lo cual puede influir grandemente en el mejoramiento de los comportamientos financieros y por ende las finanzas personales (Alsemgeest, 2015; Allgood & Walstad, 2013; Birochi & Pozzebon, 2015; Contreras et al., 2015; Denegri et al., 2014; Duarte et al., 2014; García, 2013; Kalwij et al, 2017; Lusardi & Mitchell, 2014).

Como evidencia a lo anteriormente planteado es posible citar algunos estudios que demuestran como la educación financiera no necesariamente se traducía en mejores comportamientos financieros, lo que llama a analizar perspectivas diferentes para comprender cuál es el efecto real de la educación financiera en las finanzas personales o entender de qué manera se manifiesta dicho efecto, así: García (2012a) en su análisis sobre el impacto el Programa Finanzas para el Cambio encuentra que a pesar de que el programa logra incrementar el nivel de conocimientos económicos y financieros de los estudiantes, este no logra generar un impacto positivo significativo en desarrollar habilidades, actitudes y comportamientos, dichos resultados son concordantes con los resultados encontrados por Mandell (2008) quien indica que participar en programas de educación financiera en secundaria no tiene efecto sobre los comportamientos en el corto y mediano plazo, en este sentido es probable que ese conocimiento se mantenga dormido en los

jóvenes hasta tanto estos ingresen al mercado laboral, por ende se espera que haya un mayor efecto sobre una persona adulta que sobre una persona joven; Vallejo y Martínez (2016) en su estudio sobre las características del bienestar financiero de una comunidad educativa encontraron que a pesar de que algunos encuestados manifestaron un nivel de ingresos alto, esto no necesariamente se traducía en un mayor bienestar financiero, pese a la disponibilidad de educación financiera; Tennyson y Nguyen (2001) en su estudio sobre la implementación de currículos de educación financiera en las escuelas encuentra que la implementación de programas arrojó mejoras en el desempeño de los estudiantes en los exámenes; sin embargo, indican que no necesariamente esto se traducirá en mejorar los comportamientos de los consumidores, lo que denota falta de evidencia empírica para que sea demostrado que con el conocimiento financiero los comportamientos financieros mejoren.

Aguilar y Ortiz (2013) en su estudio sobre el nivel de educación y cultura financiera encuentran que a pesar de ser impartido el conocimiento sobre planeación y control financiero no se logra generar con ello una aplicación de estos en el ejercicio diario de las finanzas personales; es decir, no necesariamente son desarrollados hábitos financieros saludables.

De manera sucinta, hay controversias que más que tratar de dar minusvalía a la educación financiera, lo que hacen es agregar otros matices que complementan el análisis de esta y su impacto sobre las finanzas personales, de modo que ha de tenerse en cuenta, para que sean mucho más efectivos los programas de educación financiera a implementarse.

La educación financiera se ha convertido en un tema de relevancia debido a que a través de esta se puede llegar a lograr un mejoramiento en las finanzas personales de los usuarios, pero la aplicación de dicha educación debe hacerse de manera metódica, sistematizada y segmentada, de modo que haya un mayor impacto en el público receptor, contando con mecanismos de medición, evaluación y retroalimentación que tenga como fin ulterior conducir a los individuos hacia un mejoramiento de su bienestar financiero y calidad de vida, y de manera agregada un mayor desarrollo económico y social.

CAPÍTULO 3.

**ACTORES, MARCO Y ESTRATEGIAS
DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA**

3. ACTORES, MARCO Y ESTRATEGIAS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

En el presente capítulo se describen los principales actores que se han visto inmiscuidos de una u otra manera en el ámbito de la educación financiera, indicando las estrategias que han desarrollado algunos de ellos y sus resultados. Adicionalmente, se plantea el marco legal que, para el caso de Colombia, brinda la estructura mediante la cual cada uno de los actores ha ejecutado estrategias y programas de educación financiera en la sociedad de consumo financiero.

3.1. ACTORES Y MARCO DE REFERENCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera se ha convertido en un concepto de trato frecuente en entornos políticos, académicos y económicos, que ha involucrado en su ejercicio la presencia de diversos actores, dentro de los cuales se encuentran los organismos multilaterales e internacionales, Estados, entidades del sector público, entidades del sector privado y algunas ONG; cada uno de ellos abocado por distintas razones que en últimas ejercen algún tipo de influencia o acción sobre el público receptor.

A continuación, se detallan los distintos fundamentos, hechos o razones que han conllevado a que los actores, que hoy se ven involucrados con la educación financiera, se inmiscuyan en el tema para generar su aporte o posición. De igual manera, se describirá el por qué se da relevancia a la participación de cada uno a la luz de los autores partidarios y las razones para tal.

Las razones por las cuales se da importancia a la educación financiera en la sociedad en tiempos recientes surgen desde diversas aristas. Una de ellas proviene de la reciente crisis financiera mundial ocurrida en la primera década del siglo XXI, que afectó notablemente la estabilidad económica de muchos países. Desde este lado, la crisis financiera se ve como transformación estructural del sistema económico capitalista (Zokaityte, 2016), o también, como fallas del mercado en temas bancarios, inadecuada liquidez y manipulación regulatoria

(Zokaityte, 2016), y esto desde luego, hace un llamado; por un lado, a los estados a mantener un cierto control del sistema financiero; y por otro, a los consumidores a que se instruyan en el funcionamiento del sistema so pena de ser afectados por el mismo. La crisis económica ha incidido en que los bancos se vean abocados a impartir programas de educación financiera con el objetivo de dotar de capacidades financieras a los consumidores y con ello mantener la estabilidad en la economía (Mejía, 2016).

Desde el lado de los consumidores, la educación financiera se fundamenta desde la óptica de la responsabilidad, que es trasladada a estos para sobrellevar el manejo de sus finanzas personales y cómo esto afecta en una u otra medida en general la estabilidad financiera del resto de consumidores. En muchos aspectos la figura paterna del estado deja de existir para que la autonomía sea entregada al consumidor, dado que bajos niveles de educación financiera y el desconocimiento del sistema conllevan a decisiones financieras pobres que impactan a los demás individuos (Lusardi, 2015). A esto se debe sumar que las personas se enfrentan a un mundo financiero con una gran variedad y complejidad de productos y servicios en donde la frecuente toma de decisiones pobres se convierte en un argumento para que la educación financiera sea impartida a los consumidores (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2008; Ooko, 2017).

Mencionadas algunas razones por las cuales se le da importancia a la educación financiera, viene ahora el papel de sus actores, dado que cada uno actúa bajo un móvil diferente, pero dirigiéndose hacia un mismo objetivo: la educación financiera en la sociedad de consumo financiero. Cada uno de ellos actúa según las facultades y el alcance que tiene, con herramientas y escenarios diferentes, según ha de describirse a continuación.

3.1.1. Actores con alcance multilateral

Desde el ámbito internacional, una de las organizaciones que más ha abogado por el desarrollo de la educación financiera en las sociedades ha sido la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) quien ha desarrollado métodos y herramientas para que al interior de cada país cada actor ejecute su posición en el desarrollo de la educación financiera, elaboren marcos y guías internacionalmente aplicables en pro de este propósito (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2009); es decir, impartiendo los lineamientos y bases sobre los cuales se diseñan y se ejecutan las estrategias de educación financiera.

Por otro lado, a nivel latinoamericano existen organismos que han apoyado el desarrollo de la educación financiera de manera investigativa y

descriptiva, por ejemplo: el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la Comisión Económica para Latino América y el Caribe (CEPAL) quienes han estudiado los avances en materia de educación financiera, las perspectivas al respecto en los países de la región y los efectos que en materia de economía agregada ha tenido la educación financiera, en apoyo conjunto con la OCDE y su Red Internacional de Educación Financiera (García et al., 2013), el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) detalladamente ha compilado la serie de programas de educación financiera llevados a cabo por Bancos Centrales y Superintendencias de los países de la región latinoamericana (Roa et al., 2014). En síntesis, la OCDE, el CAF, la CEPAL y el CEMLA son organismos multilaterales que sin tener poder vinculante se convierten en referentes internacionales para alinear estrategias de educación financiera que se extienden en escala hasta el individuo.

3.1.2. Actores con alcance de soberanía nacional

Pasando al radio de acción de orden nacional, las instituciones públicas tienen también una participación a destacar en el desarrollo de la educación financiera y juegan un rol que puede analizarse desde diversos puntos de vista. Dentro de este bloque de instituciones, varios autores abogan por el Estado, los bancos centrales, las superintendencias, los cuales se describen a continuación.

El estado, entendido como institución creada y organizada para llevar las riendas políticas, económicas y sociales de un determinado territorio y población, es llamado a tomar posición frente a promulgar la educación financiera por cuanto es ella la herramienta para promover la equidad social y el crecimiento económico dentro de un marco de estabilidad financiera (Roa et al., 2014) reconociendo que su injerencia debe llegar hasta cada uno de los individuos de la sociedad que tienen a su disposición un amplio y complejo mundo financiero sobre el cual toman decisiones, entendiendo que la suma de las decisiones financieras individuales puede llegar a afectar las finanzas de otras y en suma las de la sociedad en general (Lusardi, 2015; Ooko, 2017); además, teniendo en cuenta un punto sencillo como lo es el promedio de la esperanza de vida, mayor aún se hace relevante el papel del estado en cuanto a concientizar al individuo de su responsabilidad sobre sus finanzas personales y tendiendo a que con los desarrollos en materia de educación financiera los individuos cambien y mejoren sus hábitos de consumo financiero (Dam & Hotwani, 2017), teniendo en cuenta un adecuado lenguaje de comunicación y trasmisión del conocimiento que haga entendible a cada individuo el argot del sistema económico financiero (Lusardi, 2015).

Por otro lado, dentro de las instituciones públicas se encuentra el papel de los bancos centrales, instituciones que siendo de orden nacional mantienen una clara diferencia frente al quehacer del estado, por ser un actor independiente del ejecutivo y que tiene a cargo funciones mucho más específicas de la economía, lo que hace su alcance mucho más explícito y evidente en los temas de educación financiera. Diversos autores plantean cuál es o debería ser la figura de los bancos centrales en el desarrollo de la educación financiera y los móviles por los cuales deben jugar un rol activo en la sociedad de consumo financiero (García, 2012b; Gnan et al., 2007).

El ejercicio de los bancos centrales como generadores de educación financiera nace desde hace casi tres décadas destacándose en países europeos como Alemania e Inglaterra, para el caso de países latinoamericanos los bancos centrales empiezan a tomar partido en la educación financiera como una estrategia para alinear los comportamientos individuales a las metas inflacionarias que para la época existían en las economías latinoamericanas (Fluch, 2007; Roa et al., 2014).

Los bancos centrales a través de su ejercicio en la educación financiera pueden generar un impacto positivo en la economía a través de dotar de capacidades financieras a los individuos en pro de la estabilidad financiera y han venido cumpliendo cada vez más una amplia función promoviendo el conocimiento económico y financiero que fundamenten la toma de decisiones financieras individuales y esto conlleva a que se genere el bienestar social (Castro & García, 2010; Mejía, 2016).

Una de las razones por las cuales los bancos centrales se promulgan como uno de los principales abanderados de las iniciativas de educación financiera radica en la independencia que tiene frente a otros entes públicos (Castro & García, 2010), entendiéndose independencia como el no vínculo con temas políticos y/o comerciales, razón por la cual el público consumidor financiero debería tener la imagen de los bancos centrales como una figura creíble íntegra e imparcial (Fluch, 2007).

Otras razones para resaltar la participación de los bancos centrales proviene de que estos resaltan la efectividad de la política monetaria de una nación, ya que necesariamente los efectos de una política monetaria repercutirán en el manejo del dinero de cada individuo, razón por la cual se hace necesaria la educación financiera, dado que suaviza el funcionamiento de los mercados financieros en el sentido que con un público educado tanto en información como en comunicación las acciones se hacen más fluidas, y se sustentan y/o promueven políticas monetarias sostenibles, entendiéndose

la sostenibilidad como el comportamiento uniforme en las conductas que permitan que una ejecución efectiva de las políticas promuevan la educación económica y financiera, de modo que los individuos la perciban como un bien público y con ello estén en la capacidad de exigirla y ceñirse a ella. El banco central promueve a través de la educación financiera la aceptación de sus acciones haciendo cada vez más público el ejercicio de la institución, brinda a través de sus políticas, herramientas que permitan a los individuos tomar mejores decisiones asumiendo con conocimientos posición frente a los diversos hechos económicos (Castro & García, 2010; Gnan et al., 2007).

De manera paralela al ejercicio de los bancos centrales aparecen las Superintendencias Financieras en las economías de Latinoamérica quienes mantienen una posición y figura similar a la de los bancos centrales por ser un organismo de reconocimiento público con alcance nacional e influencia sobre otras instituciones, al punto que en su ejercicio investigativo Roa et al. (2014) indican que en América Latina las Superintendencias se ubican como segundos promotores de programas de educación financiera, que si bien, no se han desarrollado de manera heterogénea, representan avances importantes en la materia (Aguilar, Carvajal & Serrano, 2019).

3.1.3. Actores del sector privado

Pasando del sector público al sector privado, este último también tiene relevancia y repercusión en el ejercicio de la educación financiera, entendiéndolo como sector privado, para el ejercicio del presente estudio, el compuesto por los empleadores y la banca privada, quienes interactúan directamente con los individuos.

Desde el lado de los empleadores la injerencia viene dada por la relación empleador – empleado, se deriva una contraprestación económica que el individuo tendrá que administrar; por tanto, si bien no es obligatorio, si es importante que los empleadores tomen posición como generadores de educación financiera como extensión de su responsabilidad social frente a uno de sus *stakeholders* más cercanos: sus empleados, debido a que el bienestar que estos tengan en sus hogares influirá en sus lugares de trabajo; es decir, sería una manera de alinear los objetivos individuales a los objetivos de la organización, promoviendo el desarrollo y bienestar de los individuos; y frente a este planteamiento de relación entre empleador y empleado en torno a la educación financiera, la OCDE (2008) ha hecho un llamado a que los empleadores se involucren en este rol, al indicar que los empleadores son indirectos responsables por velar que los individuos sepan afrontar el complejo mundo financiero que los involucra (Ooko, 2017).

De una manera más detallada y clara, la figura del empleador debe ir más allá de la simple remuneración, si parte de su responsabilidad moral se extiende hasta impartir o promulgar programas o estrategias de educación financiera, puede convertirse esto en una estrategia de retención de personal y en cierta manera en una medida de bienestar del mismo; sin embargo, aún los empleadores no se involucran completamente en el tema (Dam & Hotwani, 2017).

Desde la óptica de los bancos privados, su responsabilidad en la ejecución de programas y estrategias de educación financiera es crucial ya que son los primeros oferentes de productos y servicios financieros en una economía, mantienen contacto real directo con los usuarios en quienes reside el manejo de sus finanzas personales y son las entidades de referencia en la mente de los consumidores financieros cuando se les trata de temas económico – financieros.

Son diversas las posiciones e iniciativas que han emanado desde la banca privada acerca de la educación financiera y la asesoría crediticia (Ogale & Mahal, 2017). A nivel latinoamericano Roa y colaboradores (2014) destacan que, después de la banca central y las superintendencias, el sector privado liderado por los bancos privados son los segundos abanderados en desarrollar programas y estrategias de educación financiera. Sin embargo, algunas de esas iniciativas han germinado autónomamente de parte de los bancos privados como una extensión de su responsabilidad social, otras han sido porque existe una razón de orden legal.

En el primer caso se encuentra Chile en donde la banca privada ha logrado implementar estrategias de educación financiera por su propia iniciativa, y de esta manera han demostrado el cómo la industria bancaria chilena entiende la importancia de que los consumidores comprendan los costos y usos de los productos y servicios del sector (Silva & Ruiz, 2016). En el lado opuesto, está el caso de Colombia que hasta tanto no fue sancionada la Ley 1328 de 2009, que obliga a la banca privada a impartir programas de educación financiera, estos no fueron implementados de manera visible y generalizada, por ello en el año 2011 Asobancaria implementó capacitaciones sobre temas de seguridad bancaria informática y los bancos privados establecieron programas gratuitos como extensión de sus programas de responsabilidad social (Gallego & Suarez, 2015).

Sin embargo, en los casos mencionados, y algunos otros como el de Honduras, las iniciativas en términos de cobertura y alcance siguen siendo bajas, y necesitan que sean evaluadas las distintas aristas de los programas

diseñados, sobre todo en lo que compete a que se generen hábitos y comportamientos financieros como en el endeudamiento y el ahorro, de modo que no se vean afectados el bienestar del individuo ni a corto, ni a largo plazo, y por ende, no se vea afectado el desarrollo económico de la sociedad (Gallego & Suarez, 2015; Valle et al, 2015).

3.1.4. El sector educativo y la educación financiera

Pasando ahora a involucrar al sector educativo, hay autores que abogan porque la educación financiera sea promovida al interior de los currículos del sector educativo formal de manera que desde edades tempranas los educandos asimilen el funcionamiento y comprensión de los problemas económicos reales y así puedan dimensionar la estructura del mundo social (Aguilar & Ortiz, 2013; Denegri & Sepúlveda, 2013; Denegri et al., 2014). A manera de ejemplo, se ha desarrollado en diversas comunidades autónomas de España currículos con contenidos económicos y financieros en asignaturas de bachillerato y ciclos de formación profesional (*Programme for International Student Assessment*, 2012). Sin embargo, se hace necesario que para que se incluyan contenidos económicos y financieros en los currículos, estos sean manejados con un lenguaje sencillo y claro para los educandos, de modo que el conocimiento sea digerible y no se rehúsen a aprenderlo.

Desde otra perspectiva, la importancia de que se maneje la educación financiera desde la óptica del sistema educativo proviene de la vertiente de ver a los educandos como futuros inversores y consumidores financieros, y los cimientos de buenos inversores se forman desde los niveles educativos básicos (Escott, 2013). Como prueba de ello, hay resultados de estudios que muestran que un mayor conocimiento de inversiones de parte de los inversionistas es obtenido en cátedras de finanzas personales (Martina, Bartholomae, Fox & Cravener, 2007).

Adicionalmente, los educandos de una u otra manera habrán de convertirse en futuros trabajadores – empleadores - inversionistas, entendiéndose trabajadores como generadores de dinero en contraprestación a un trabajo o una labor, y al entrar al entorno laboral deberán enfrentarse al complejo mundo financiero con todo lo que su oferta en productos y servicios abarca, por esta razón, se hace necesario que desde edades tempranas los estudiantes sean conscientes de ello y vayan asimilando una posición comprensiva de este entorno, y como inversionistas sean capaces de asumir una posición crítica en las conversaciones que deban tener con los oferentes, asesores y demás (Dam & Hotwani, 2017).

En síntesis, hablando del sistema educativo, como actor y promotor de la educación financiera en la sociedad, se torna importante su participación siendo el primer acercamiento sistemático de educación a los individuos después de la familia. Desde el sistema educativo se empiezan a formar las bases cognoscitivas que han de guiar los comportamientos futuros de los individuos, además, que desde las edades tempranas los educandos están en proceso de asimilar los conocimientos que formaran lo integral de su ser.

Por esta razón, si se incorporan contenidos económicos y financieros desde el sistema educativo formal, el individuo podrá ir entendiendo el panorama económico y social que lo rodea, de modo que vaya prefigurando los conceptos y conductas que tendrá en el momento que sea llevado a enfrentar su responsabilidad relacionada con el manejo de sus finanzas personales. De esta manera es preferible que el educando primero entienda y asimile los conceptos y luego ya, una vez se ejercite en las prácticas de las finanzas personales, aplique los conocimientos o modele sus conductas de acuerdo con lo aprendido. Si bien es probable que en el corto plazo los contenidos académicos no surtan un efecto pleno en los educandos, probablemente lo hagan cuando ya se incorporen al mundo laboral y la administración de su dinero sea un tema ineludible (García, 2012a), y de esta manera se genere bienestar para sí mismo y en suma para la sociedad.

3.1.5. Perspectiva holística de los actores de la educación financiera

Desde otro ángulo, hay autores que van más allá de contemplar a un solo actor o promotor de la educación financiera como un ente aislado y responsable, entendiéndose que la educación financiera debe ser construida desde un ejercicio conjunto y mancomunado. Para ello, López (2016) refuerza la idea de que es importante realizar alianzas público-privadas para desarrollar espacios que promuevan la educación financiera; en este ejercicio de alianzas públicas y privadas se comprende que la educación financiera es y debe ser impartida por los diferentes actores: organizaciones internacionales, los gobiernos, asociaciones de negocios, las ONG, fundaciones, entidades regulatorias, bancos centrales, superintendencias, gremios bolsas de valores, medios de comunicación, otros sectores privados, comités especializados de educación financiera y sectores educativos (Castro & García, 2010; Gnan et al., 2007; Roa et al., 2014; Zokaityte, 2016).

A nivel latinoamericano, Castro y García (2010) destacan que en los países de la región se han desarrollado programas de educación financiera de alcance nacional, diseñados en conjunto con asociaciones de bancos, bancos comerciales, ONG y ministerios de educación, cada uno con mayor

o menor peso dependiendo del país. En Colombia, dicho fenómeno de trabajo mancomunado de los actores en busca de promover la educación financiera se ha visto evidenciado en el diseño de la Estrategia Nacional de Educación Financiera en trabajo conjunto entre el gobierno, el sector bancario y el Ministerio de Educación Nacional (Aguilar & Ortiz, 2013), teniendo como objetivos promover la educación económica y financiera en los ciudadanos, evitando la duplicidad de esfuerzos y por ende logrando la optimización de los recursos económicos, buscando que sea mayor la efectividad de las iniciativas planteadas en términos de alcance y resultados (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).

3.1.6. El consumidor financiero, actor clave de la educación financiera

Por otro lado, si bien los actores anteriormente mencionados operan como promotores de la educación financiera, no se debe dejar de lado el actor que opera como receptor de los programas y estrategias de educación financiera: el ciudadano – individuo – consumidor.

Desde luego, que los programas de educación financiera se diseñan con el propósito ulterior de que los ciudadanos sean introducidos al conocimiento económico y financiero, y de este modo lleguen a mejorar sus finanzas y, por ende, su bienestar, sin embargo, en cada ciudadano cae la responsabilidad del proceso de toma de decisiones financieras para su vida, que en suma forman un efecto en la sociedad y en la economía. Se hace un llamado al ciudadano a involucrarse como actor con un rol activo en la economía; es decir, a mostrar el interés por captar el conocimiento económico y financiero, Ogale y Mahal (2007) argumentan que en el complejo mundo financiero actual, el pobre proceso de toma de decisiones financieras por parte de los usuarios enfatiza la necesidad de la educación financiera en los mismos. En este sentido, el ciudadano debe estar presto a involucrarse en los diversos programas de educación financiera, entendiendo los posibles beneficios que esta le pueda traer, además, que debe ser de su interés ser autodidacta de modo que el proceso sea más enriquecedor.

Una vez descrita la participación de cada uno de los actores de la educación financiera resulta pertinente mencionar cuál es el marco legal que soporta el desarrollo de iniciativas de educación financiera desde los distintos sectores, a fin de comprender aquellas medidas de orden imperativo o supletorio que conducen a la obtención de derechos y deberes por parte de cada uno de los actores. Entendiendo que para los cuerpos legislativos la promoción de la educación financiera se ha convertido en una herramienta para fortalecer los sistemas económicos y financieros de cada nación

(Zokaityte, 2016). Además, deben diferenciarse la educación financiera de la protección al consumidor financiero; la primera, se refiere a la aprehensión de conocimiento que permita la toma de decisiones informadas (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2005); la segunda, se refiere a los estándares mínimos de cumplimiento con los cuales el sector financiero debe llegar al mercado como oferente, lo cual se implementa y se garantiza a través del cuerpo legal materializado en leyes y reglamentos (Raccanello & Herrera, 2014).

3.2. DEL MARCO LEGAL COLOMBIANO PARA LA EDUCACIÓN FINANCIERA

En el entorno colombiano, siguiendo la línea cronológica y atañendo al sistema de educación formal, según el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 1994) en la Ley 115, artículo 31, se contempló lo siguiente: “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, política y la filosofía”, este fue un primer acercamiento desde el orden legal para promulgar el conocimiento económico en los educandos desde una edad temprana previa a los inicios de periodo laboralmente activo de cada individuo, y desde un concepto global las ciencias económicas abarcan los temas y conceptos económicos que hoy son objeto de estudio en el presente ejercicio académico.

Años más adelante, el cuerpo legislativo colombiano habría de promulgar la Ley 1328 de 2009, que fue la ley que dio impulso al desarrollo de la educación financiera impartida desde el sistema financiero privado, por medio de esta se crea el régimen de protección al consumidor financiero que contempla diversos aspectos que favorecen el desarrollo de programas, se establecen los principios y reglas de protección al consumidor financiero en el marco de relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, entendiéndose por consumidor financiero todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

En el marco de la Ley 1328 de 2009 se promulgan principios que indican que las entidades deben manejar la debida diligencia en el ofrecimiento de productos y servicios y la información que con estos se debe compartir, la cual debe ser transparente, cierta, suficiente y oportuna, de modo que los consumidores sean conscientes de sus derechos, obligaciones y costos de cada uno de los productos y/o servicios que adquieren. Dentro los principios que plantea esta Ley se destaca el literal f del artículo 3 que indica que las entidades del sistema financiero deben procurar la educación financiera para el consumidor financiero respecto de: los productos, servicios, mercados

financieros, instituciones que intervienen y los mecanismos de defensa de sus derechos. Desde esta perspectiva se cimienta la base legal para que la educación financiera de parte de las entidades del sector privado sea mayor, y dichas entidades se involucren como actores activos en este ámbito que implica una extensión de su responsabilidad social.

Por otro lado, la Ley 1328 de 2009 también indica que los consumidores financieros deben ejercer sus propias prácticas de protección que implican cerciorarse e informarse oportunamente sobre los productos y/o servicios que han de adquirir, revisando los términos y condiciones y acatando las indicaciones que han sido impartidas por las entidades. Esto es importante resaltarlo, en el sentido que los consumidores financieros son quienes en últimas toman las decisiones de consumo financiero, por tanto, resulta pertinente que la responsabilidad no sea solo de las entidades de impartir educación e información clara, sino que también el consumidor esté en la capacidad de exigirla, interpretarla y usarla en beneficio de las relaciones entre la entidad y el consumidor.

Hasta este punto, la Ley 1328 de 2009 plantea normas interpretativas en materia de educación financiera; sin embargo, la ley es clara también en los puntos que son supletorios o de obligatorio cumplimiento, tales como: suministrar la información respecto de la defensoría del consumidor financiero, entregar los productos y/o servicios en las condiciones claras e informadas, contar con un sistema de atención al consumidor financiero, entre otros. Explícitamente la Ley 1328 de 2009, literal t, artículo 7 plantea en carácter de obligatoriedad para las entidades vigiladas del sector financiero lo siguiente: “Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por último, la Ley 1328 de 2009 plantea que cada entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia debe crear una defensoría del consumidor en cuyo cargo residan las funciones de atender al cumplimiento de los derechos y deberes de los consumidores financieros, ejerciendo su labor con autonomía e independencia en pro de garantizar la transparencia para con el consumidor financiero.

Adicional a la Ley 1328 de 2009, el cuerpo legislativo colombiano emitió la Ley 1480 de 2011 por la cual se promulgó el estatuto del consumidor, entendiéndose como consumidor, según lo indica la norma, aquel destinatario

final de algún producto o servicio, de cualquiera que sea su naturaleza, que lo adquiera, use o disfrute, que bajo la misma ley se asimila a la definición de usuario, y por tanto, por su carácter general y holístico es incluyente con el concepto de consumidor financiero per se. Por medio de esta Ley se emiten, entre otros, los principios que promueven la protección de los derechos de los consumidores, y se indica que uno de los derechos fundamentales de estos se refiere a la educación que deben recibir respecto de los productos, servicios, sus derechos, obligaciones, mecanismos de protección, derechos de asociación.

La Ley 1480 de 2011 es enfática en el término de la información, plantea que los consumidores deben recibir información adecuada, clara, veraz, suficiente y oportuna, y que a toda costa se debe proteger a los consumidores de la publicidad engañosa, lo cual atenta contra los principios de la debida información. Por otro lado, la misma Ley establece un apartado especial en donde correlaciona el estatuto del consumidor con la Ley 1328 de 2009, al indicar las facultades especiales con que cuenta la Superintendencia Financiera de Colombia para dirimir los conflictos entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas en lo que respecta a derechos y deberes entre ambos, por lo cual, le faculta para fallar en derecho de carácter definitivo y con las facultades propias de un juez. Con base en este fundamento, opera en carácter de obligatoriedad el ejercicio de la educación financiera promovida desde la óptica de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De manera sucinta en la tabla 3.1 se describen las leyes colombianas que han dado soporte o base al impulso de la educación financiera, cada una de ellas impartiendo su aporte desde el sector en el cual ha sido promulgada.

Tabla 3.1: Resumen de leyes colombianas sobre educación financiera

LEY	DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
Ley 115 de 1994	Ley General de Educación	Establece como obligatorias y fundamentales a dictarse en los niveles de educación media las ciencias económicas.
Ley 1328 de 2009	Régimen de Protección al Consumidor Financiero	Por medio de la cual se dictan las obligaciones de parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera respecto a impartir educación financiera a los consumidores. Se establecen mecanismos de protección al consumidor financiero.
Ley 1480 de 2011	Estatuto del Consumidor	Se establecen medidas de protección al consumidor en general. Se indican las obligaciones que contraen para con el consumidor cada ente oferente de productos y/o servicios.

Fuente: Los autores

Cronológicamente los primeros indicios sobre educación financiera los brinda la Ley General de Educación que involucra las ciencias económicas, que a groso modo tiene relación con la educación financiera; sin embargo, pasaron cerca de 15 años hasta que se formulara la Ley 1328 de 2009, que de manera formal impulsara concisamente la educación financiera desde el sector privado y se tuviese en cuenta como un pilar fundamental de formación en medio de la sociedad de consumo financiero. Seguidamente, la Ley 1480 de 2011 desde una óptica más global establece los mecanismos de protección al consumidor. En síntesis, a la fecha, existen en Colombia las bases legales para que la ejecución de programas de educación financiera sean una realidad en medio del público consumidor; sin embargo, existen vacíos en cuanto al control, manejo y retroalimentación a posteriori a los programas, que garanticen que la implementación de programas de educación financiera efectivamente esté logrando los resultados para los cuales se promulgaron las leyes anteriormente mencionadas.

Una vez mencionado el marco legal para la educación financiera, resulta pertinente describir cómo se compone el sistema financiero de Colombia, y dentro de que estructura se encuentran los establecimientos bancarios objeto del presente estudio. Por medio del Decreto 663 de 1993 se modificó el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y la estructura del sistema financiero quedó compuesta como se aprecia en la figura 3.1, con las respectivas modificaciones a las que ha sido sometido posteriormente (BanRep, 2013).

Figura 3.1: Estructura del sistema financiero de Colombia



Fuente: Los autores

Para efectos del presente estudio se ha de trabajar con los establecimientos bancarios, que son instituciones financieras dedicadas a la captación de recursos monetarios para utilizarlos en operaciones activas de crédito. Los establecimientos bancarios pueden realizar algunas de las siguientes operaciones: negociar títulos de deuda, captar depósitos, cobrar deudas, comerciar con monedas, otorgar créditos, expedir cartas de crédito, recibir bienes en custodia, tomar préstamos en el país y en el extranjero,

servir de agente de transferencia para personas en materia de dinero, títulos u otros, dar avales y garantías, entre otras, de acuerdo a lo contemplado por el estatuto financiero. Como puede apreciarse, son diversas las operaciones con las cuales funcionan los establecimientos bancarios, en las cuales interactúan con los consumidores financieros, razón por la cual se hace fundamental que los establecimientos bancarios diseñen y ejecuten programas de educación financiera, teniendo en cuenta que son actores masivos en tema de consumo financiero.

3.3. DE LAS ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Una vez analizada la posición de cada uno de los actores susceptibles de ser promotores de educación financiera, conviene que se describan cuáles han sido las estrategias de educación financiera diseñadas por cada uno de ellos, en los diversos contextos.

Para el desarrollo de programas de educación financiera la OCDE plantea lineamientos generales, que pueden servir de base a los actores para el diseño de sus estrategias, buscando algún tipo de uniformidad en el método de diseño y desarrollo (tabla 3.2).

Tabla 3. 2: Áreas recomendadas por la OCDE para modelos de educación financiera

Contenidos	Procesos	Contextos
a. El dinero y las transacciones.	a. Identificación de información financiera.	a. Educación y trabajo (Ingresos, gastos, préstamos, opciones de futuro, emprendimiento).
b. Planificación y gestión de las finanzas.	b. Análisis de información financiera en un contexto.	
c. Riesgo y recompensa.	c. Evaluación de cuestiones financieras.	b. Hogar y familia (Presupuestos familiares y jerarquización de necesidades).
d. Mundo financiero.	d. Aplicación de conocimientos financieros.	c. Individuo (Ingresos, gastos, cuentas, seguros, créditos).
		d. Sociedad (Interdependencia, responsabilidad social, consumo responsable y sustentable).

Actitudes y valores
Tolerancia al riesgo.
Postergación de impulsos.
Locus de control interno y autorregulación emocional.
Actitudes racionales hacia la compra y hacia el endeudamiento.
Actitudes positivas hacia el Consumo responsable (ecológico o sostenible) y hacia el comercio justo.

Fuente: OCDE, tomado de Denegri, et al. (2014)

Las anteriores áreas mencionadas por la OCDE representan las temáticas que deberían abordarse desde cada programa de educación financiera, por lo cual, resulta pertinente que sean derrotero para la ejecución. Desde luego, todas las temáticas no se pueden abordar en cada programa, pero cada programa si debe tener un objetivo que se enmarque en dichos lineamientos, que pueden ser: apoyar a los individuos a alcanzar metas personales, buscar un mejor funcionamiento del mercado financiero a través de modelar los comportamientos individuales de los consumidores, contribuir a mejorar el orden económico – social (Gnan et al., 2007; Vargas & Avendaño, 2014). De manera consecuente Allgood y Walstad (2013) mencionan que como objetivo importante en los programas de educación financiera está el desarrollar habilidades sobre los individuos a través de la educación financiera, de modo que de manera paralela se desarrolle también la percepción personal de ser capaz de manejar sus finanzas personales. Respecto de las temáticas que se debe abordar se resaltan temas como: las elecciones económicas, los conceptos económicos, y las metas de comportamiento, así como la administración del dinero y bienes de parte de cada individuo quien tenga las habilidades necesarias para la informada toma de decisiones financieras manejando la interdiscipliniedad para que la enseñanza sea más compacta (Denegri et al., 2009; Fluch, 2007; Sebstad et al., 2006; Schug & Hagedom, 2005).

Pasando a describir algunas de las estrategias de educación financiera implementadas a nivel internacional, es común encontrar que hay lineamientos nacionales a través de una política pública, que involucra a un porcentaje representativo de la población (Escott, 2013). Por colocar algunos ejemplos en el plano internacional, están los siguientes casos:

Reino Unido: se creó en el año 2003 la estrategia nacional para la Capacidad Financiera liderada por la Autoridad de Servicios Financieros (FSA), basada en el orden legal supletorio que involucra entidades del sector privado, sindicatos, gremios y entidades sin ánimo de lucro. Dicha estrategia está dirigida a jóvenes, adultos y personas en alguna situación de vulnerabilidad. Entre los medios de difusión utilizados para llevar a cabo la estrategia están las campañas de sensibilización, páginas web, guías pedagógicas y videos de

sensibilización. Dicha estrategia se desarrolla con mecanismos de monitoreo y evaluación como: evaluación de comportamientos en las variables de ahorro, crédito y planeación; encuestas y estudios de capacidades e impacto de la educación financiera (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).

Estados Unidos: se crea en el año 2003 la Comisión para el Alfabetismo y la Educación Financiera (FLEC) diseñada por el Departamento del Tesoro, fundada sobre el hecho legal en el cual participan 21 agencias gubernamentales. Dicha estrategia está dirigida al público en general, no hay segmentación específica. El principal medio de difusión de la estrategia es la página web mymoney.gov. Dicha estrategia no cuenta con un mecanismo de monitoreo e impacto; sin embargo, hay lineamientos para evaluación de futuros programas a desarrollar (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).

India: en este país existen organismos dedicados al tema de la educación financiera tales como: Consejo para la Estabilidad Financiera y el Desarrollo, quien da directrices para la educación e inclusión financiera, el cuerpo técnico de inclusión y educación financiera, el Banco de la Reserva de India para fondos de pensiones se ha dedicado a impartir educación financiera en temas como: presupuestos, ahorro, crédito, inversiones, planes de retiro entre otros.

Por otro lado; está el Centro Nacional para la Educación Financiera que de manera mancomunada ha desarrollado la Estrategia Nacional para la Educación Financiera, dirigida a todo el público en general, propendiendo por capacitar a la población en la administración de su dinero. El Banco de la Reserva de India ha llevado a cabo el “Proyecto Educación Financiera” concerniente sobre todo a capacitar en información bancaria a diversos grupos poblacionales tales como: jóvenes educandos, mujeres, población rural y de escasos recursos y adultos mayores; utilizando para ello conferencias, panfletos, folletos, videos y páginas web oficiales. Existen otras instituciones que se han involucrado a desarrollar estrategias de educación financiera incluyendo la banca privada, que en últimas buscan hacer que la población conozca del mundo económico y financiero, y por ello sean más conscientes de las decisiones económicas – financieras que toman (Iqbal & Sami, 2017; Ogale & Mahal, 2017).

En América Latina y el Caribe los programas diseñados por bancos centrales y superintendencias contienen componentes de educación tanto económica como financiera, con el objetivo de contribuir a un mejor manejo de las finanzas personales, fomentar el consumo financiero responsable, y contribuir a la solidez del sector financiero y a la economía en general. Dentro de las principales temáticas están: el funcionamiento del sistema financiero,

productos y servicios financieros, ahorro, crédito, presupuestos, derechos y obligaciones del consumidor. Los programas están dirigidos en mayor medida al público en general, algunos de ellos son: charlas de educación económica y financiera, seminarios especializados, material impreso y digital de finanzas personales, multimedia, programas de formación para maestros, entre otros (Roa et al., 2014).

A nivel latinoamericano se pueden mencionar algunos casos de países que han implementado estrategias de educación financiera, así:

- Brasil: en el año 2007 se lanza la Estrategia Nacional de Educación Financiera liderada por el Comité de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero como iniciativa interinstitucional en la cual participan el banco central, superintendencias y otras entidades del sector privado, con el objetivo de: forjar en mayor medida el crecimiento económico y consolidar la clase media de manera sostenible financieramente, es decir, que los ciudadanos puedan efectuar decisiones conscientes sobre la administración de sus recursos. Dicha estrategia está dirigida a audiencias debidamente segmentadas así: por grupos de edad, por niveles educativos, por nivel de ingresos, por actividad económica y por regiones geográficas. Los medios de difusión de la estrategia han sido, además de los propios de las instituciones fundadoras, las páginas web, material pedagógico impreso, eventos y premios de reconocimiento. Los mecanismos de monitoreo de la estrategia se limitan a una encuesta realizada en el año 2010 y al carácter de obligatoriedad emitido para los futuros proyectos de educación financiera en lo que respecta a la medición de impacto (Aguilar & Ortiz, 2013; Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010; García et al., 2013). Desde el Banco Central de Brasil se cuenta con los siguientes servicios en materia de educación financiera: charlas sobre economía y finanzas personales, seminarios especializados, material web, concursos, bibliotecas especializadas, educación económica para periodistas, entre otros. (Castro & García, 2010).
- México: este país cuenta con la Comisión Nacional para la Protección y defensa de los usuarios de servicios financieros (CONDUSEF), que tiene como propósito fomentar la educación financiera en los usuarios de servicios financieros, a través de delegaciones regionales y metropolitanas encargadas de atender el público en general. Dicha comisión ha ejecutado iniciativas tales como: material didáctico impreso, seminarios de educación financiera, boletín electrónico de educación financiera, conferencias, pláticas y talleres, diseño e implementación de calculadoras y simuladores financieros, guías de educación financiera y

desarrollo de la Semana Nacional de Educación Financiera. Por otro lado, está el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), que busca básicamente promover la cultura del ahorro de modo que con ello se llegue a tener mayor inclusión financiera, teniendo como población objetivo personas de escasos recursos, población en donde el índice de inclusión financiera es bajo, ejecutando sus estrategias a través de talleres en alianzas con instituciones de educación. Adicionalmente, está la Asociación de Bancos de México (ABM), que busca fomentar en los niños, jóvenes y adultos la cultura del ahorro, crédito y manejo del dinero a través de capacitaciones, material impreso y el museo interactivo de economía. De parte del Banco Central también se tienen a disposición las siguientes estrategias y programas: museo sobre economía, charlas sobre economía y finanzas personales, programas de formación, seminarios especializados, concursos de economía, material de educación financiera en la página web, bibliotecas especializadas, entre otras. (Aguilar & Ortiz, 2013; Castro & García, 2010; Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2016).

- El Salvador: ha diseñado el programa de educación financiera llamado “El Salvador” en alianza entre el banco central y las superintendencias afines al sector financiero y bursátil. El programa está dirigido al público en general buscando generar en inversionistas y usuarios la comprensión del mundo financiero y de esta manera se tomen decisiones financieras informadas, utilizando para difusión la radio, la internet, la televisión, material impreso, charlas y capacitaciones. Por otro lado, el Banco Central tiene a disposición los siguientes servicios afines a la educación financiera: charlas sobre economía, política monetaria y finanzas personales, portal de educación económica y financiera, material impreso para estudiantes, bibliotecas especializadas, educación económica para periodistas, entre otros (Aguilar & Ortiz, 2013; Castro & García, 2010).
- Perú: cuenta con el Programa de Educación Financiera para estudiantes de educación secundaria, que ofrece a los estudiantes contenidos de educación financiera tendientes a que los estudiantes desarrollen capacidades para dar un uso apropiado a sus recursos disponibles, a través de guías escolares, CD, aula virtual, folletos, páginas web, entre otros. Por otro lado, el Banco Central ha desarrollado: talleres sobre finanzas personales, seminarios especializados, material impreso de educación económica y financiera, talleres de reconocimiento y autenticidad de billetes, entre otros (Aguilar & Ortiz, 2013; Castro & García, 2010).

- En Colombia también se han implementado estrategias y programas de educación financiera. En el año 2010 se promulga la Estrategia Nacional de Educación Financiera que se desarrolla en conjunto entre el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Educación Nacional, el Banco de la República, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y el Autorregulador del Mercado de Valores, con el propósito de promocionar la educación económica y financiera, justificada en el común desconocimiento y desinformación del público consumidor en lo que respecta a temas financieros, debido a que el nivel creciente de acceso a los servicios financieros también representa un riesgo potencial en cuanto a que los consumidores pueden adquirir mayor cantidad de productos y servicios sin que ello signifique toma de decisiones informadas o responsables. De esta manera, la estrategia esta conducida a generar protección al consumidor financiero desde su propia autonomía (Aguilar & Ortiz, 2013; Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010; García et al., 2013).

Entre algunas otras estrategias están: la alianza formada en el año 2012 entre el sector bancario y el Ministerio de Educación Nacional para promover la educación financiera en los colegios de primaria y secundaria (Aguilar & Ortiz, 2013); el programa Finanzas para el Cambio de la Fundación Citigroup fundado desde el año 2008 que busca enseñar conceptos de economía básica y finanzas personales en estudiantes de secundaria (García, 2012a); las iniciativas tomadas por Asobancaria a partir del año 2011 para promover educación financiera y prevenir los fraudes bancarios electrónicos (Gallego & Suarez, 2015); o los mecanismos implementados por el Banco de la República a través de concursos como “De la banca escolar a la banca central” – “Concurso Nacional de ponencias Jesús Antonio Bejarano”, charlas especializadas en economía y finanzas personales, seminarios especializados, material didáctico impreso, portales de economía, bibliotecas especializadas, entre otros (Castro & García, 2010; García, 2013).

En la tabla 3.3 se presenta un consolidado de las estrategias descritas anteriormente.

Tabla 3.3: Ejemplos de estrategias y programas de educación financiera implementadas en diferentes países

País / Región	Nombre	Actores Involucrados	Contenido
Estados Unidos	Comisión para el Alfabetismo y la Educación Financiera (FLEC).	Departamento del Tesoro, 21 agencias gubernamentales	Estrategias dirigidas al público en general, así: página web MyMoney.gov que ofrece la información necesaria para la toma de decisiones financieras informadas con acceso a kit de herramientas, Publicaciones y acceso a la Red Nacional de Educación Financiera.
	Consejo para la Estabilidad Financiera y el Desarrollo	Banco de la Reserva de India	Consejo encargado de mancomunar los esfuerzos y participación de todos los reguladores del sector financiero para desarrollar estrategias de inclusión y educación financiera como: presupuestos, ahorro, crédito, inversiones, planes de retiro.
India	Estrategia Nacional para la Educación Financiera.	Centro Nacional para la Educación Financiera	Estrategia dirigida al público en general sobre la administración del dinero y preparación del consumidor frente a sus derechos.
	Proyecto Educación Financiera	Banco de la Reserva de India	Estrategia dirigida a población vulnerable a través de: conferencias, panfletos, folletos, videos y páginas web oficiales.
Reino Unido	Estrategia Nacional para la Capacidad Financiera.	Autoridad Nacional de Servicios Financieros (FSA), instituciones financieras, sindicatos, organizaciones de consumidores y entidades sin ánimo de lucro.	Estrategias segmentadas a jóvenes, adultos y personas en situación específica, así: campañas de sensibilización sobre créditos; páginas web: <i>CFEB</i> , <i>MoneyMadeClear</i> , <i>What About Money?</i> , <i>Parent's Guide to Money</i> ; guías pedagógicas impresas sobre educación financiera, videos de sensibilización de casos reales.
Latinoamérica	Programas de los bancos centrales	Bancos centrales y superintendencias	Estrategias dirigidas a públicos específicos a través de estrategias como: charlas, seminarios especializados, material impreso y digital sobre finanzas personales, multimedia, programas de formación para maestros.

País / Región	Nombre	Actores Involucrados	Contenido
Brasil	Estrategia Nacional de Educación Financiera.	Comité de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero, Banco Central, Comisión de Valores, Superpensiones, Superseguros, sector privado.	Estrategias segmentadas que incluyen: páginas web "Vida & Dinheiro" y "Como Investir", material impreso - cartillas para el sector educativo, eventos de la OCDE, premios "Imprensa".
Colombia	Estrategia Nacional de Educación Financiera.	Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Banco de la República, FOGAFIN, FOGACOOOP, Autorregulador del Mercado de Valores.	Estrategia diseñada a nivel macro que sirva de marco para la ejecución de programas en materia de educación financiera que conduzca a mejor toma de decisiones financieras.
	Estrategia Económica y Financiera	Sector bancario, Ministerio de Educación Nacional.	Estrategia encaminada a estudiantes de prima y secundaria para educar económica y financieramente a través de: talleres, charlas, material didáctico, videos, cursos virtuales, cursos presenciales.
El Salvador	El Salvador	Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Valores, Superintendencia de Pensiones y el Instituto de Garantía de Depósitos.	Implementación de la estrategia "Más Allá del Dinero" a través de: radio, TV, medios impresos, páginas web, capacitaciones y conferencias.
México	Comisión Nacional para la Protección y defensa de los usuarios de servicios Financieros - CONDUSEF	CONDUSEF	Creación de delegaciones regionales para atender al público en general, centro de atención telefónico en aspectos del sector financiero.
	Banco del Ahorro Nacional y servicios financieros (BANSEFI)	BANSEFI	Estrategia dirigida a público con bajo acceso a sistema financiero, a través de: talleres y capacitaciones en temas de educación financiera.
	Asociación de Bancos de México (ABM)	ABM	Programas de ahorro infantil, capacitaciones, libros, museo interactivo de economía.

País / Región	Nombre	Actores Involucrados	Contenido
Perú	Programa de Educación Financiera para estudiantes de educación secundaria	Superintendencia de Bancos y Seguros, Administradora de Fondo de Pensiones.	Estrategia dirigida a estudiantes empleando: guías escolares para estudiantes y docentes, historietas educativas, CD aula virtual, folletos, sitios web "aula virtual".

Fuente: Los autores

Según la tabla 3, hay numerosos actores que se involucran en el desarrollo de estrategias de educación financiera, aunque predominan aquellas entidades que tienen un alcance nacional, tales como los bancos centrales o las entidades reguladoras del sector financiero, u organismos o entidades nacionales que han sido creadas para tal fin. Es común encontrar entre las estrategias analizadas lo siguiente: los contenidos apuntan a temas como ahorro, inversión, presupuestos y créditos, que en últimas, buscan lograr que el consumidor tome decisiones informadas; se emplean medios digitales impresos, material visual y capacitaciones directas a través de charlas, talleres y conferencias. Por otro lado, es común que las estrategias se hayan desarrollado con el fin de educar financieramente a la población, pero la mayoría de las estrategias carecen de mecanismos de medición de impacto y retroalimentación, es decir, no se conoce con exactitud el efecto surtido de la ejecución de cada uno.

Los diversos actores que se han involucrado al proceso de diseño e implementación de programas de educación financiera han participado con estrategias diversas y polifacéticas buscando objetivos comunes respecto del bienestar del consumidor financiero, de modo que a través de la educación financiera este llegue a una comprensión mayor del mundo financiero, y con ello, tome decisiones financieras informadas y responsables. Por tanto, conviene en este punto ahondar en el concepto de la educación financiera para que, por la comprensión del término, el contexto del ejercicio académico sea más conciso.

SEGUNDA PARTE:

CONTEXTO Y REALIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO (IBAGUÉ – TOLIMA), ENTIDADES Y USUARIOS

CAPÍTULO 4.

METODOLÓGICO

CAPÍTULO 5.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

CAPÍTULO 6.

CONTRASTE DE DIMENSIONES: ANÁLISIS MULTIVARIADO

CAPÍTULO 4.

METODOLÓGICO

4. METODOLÓGICO

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación sobre educación financiera y el impacto en las finanzas personales de los usuarios finales del sistema financiero de Ibagué Tolima es de enfoque cuantitativo, dado que se trabajó sobre un fenómeno específico: la educación financiera; y dicho fenómeno fue abordado a través de un proceso secuencial y sistemático, partiendo de una idea de investigación, seguido de plantear un problema, se realizó un ejercicio de revisión de antecedentes y construcción de los fundamentos teóricos con los cuales se dimensionaron las subvariables a través de las cuales se pudo llegar a la comprensión o descripción del fenómeno, posteriormente se realizó la elaboración de un diseño metodológico, se llevó a cabo la recolección de datos para someterlos a análisis estadísticos y presentación de resultados, en donde se buscó determinar el impacto mencionado con anterioridad. El proceso de estudio del fenómeno se abordó de una manera objetiva e imparcial, es decir, no hay un involucramiento de parte del investigador, ya que el propósito era observar y describir el fenómeno y no inmiscuirse o modificarlo en su realidad.

Dado que el propósito es medir el impacto, se trabajó sobre datos medibles, cuantificables - numéricos, a los cuales se aplicaron métodos estadísticos para el análisis de la información, es decir, primeramente, se llevó a cabo la recolección de datos y acto seguido se procedió con los análisis estadísticos de los mismos a través de las siguientes técnicas: análisis descriptivo, análisis multivariado utilizando el método de regresión por mínimos cuadrados parciales. Dado que ya se había realizado una construcción de fundamentos teóricos para el estudio, los resultados producto del análisis descriptivo y estadístico son comparados frente a los estudios contemplados en el marco teórico; en este sentido, los resultados se convierten en una extensión de las investigaciones previamente consultadas.

El diseño de la investigación es no experimental, no se manipulan deliberadamente las variables, de corte transversal puesto que la recolección de datos con cada una de las unidades de análisis se realizó en un único momento durante el proceso de investigación, describiendo las variables tratadas y la posible interrelación y/o incidencia.

4.2. LUGAR DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el casco urbano de la ciudad de Ibagué, dado que por cercanía y accesibilidad a la información de ambos sujetos de investigación permitió estudiar en profundidad el fenómeno, enmarcado bajo dos dimensiones: la educación financiera y las finanzas personales, en dos grupos poblacionales determinados: las entidades financieras y los usuarios finales del sistema financiero, los cuales se describen en detalle más adelante. Esta delimitación permitió que el objeto de estudio se pudiera analizar de una manera puntual dentro de unos límites geográficos determinados.

4.3. DIMENSIONES DEL ESTUDIO

Las dimensiones objeto de este estudio son la educación financiera como variable independiente y las finanzas personales como variable dependiente, analizando el impacto que han tenido los programas de educación financiera impartidos por las instituciones financieras sobre las finanzas personales de las unidades de análisis: los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué. En la tabla 4.1 se detallan las subvariables mediante las cuales se describen o se pueden comprender las variables mencionadas.

Tabla 4.1: Dimensiones y subvariables del estudio

Dimensiones	Categorías	Subvariables
Educación Financiera	Conocimiento Económico - Financiero	Indicadores económicos
		Funcionamiento Sistema Financiero
		Productos y Servicios Financieros
	Ahorro e Inversión	Concepto de ahorro
		Instrumentos de ahorro
		Concepto de Inversión
	Crédito y Endeudamiento	Concepto de crédito
		Capacidad de endeudamiento
	Aseguramiento	Concepto de aseguramiento
	Defensoría del Consumidor Financiero	Derechos y deberes consumidor financiero
		Funciones de defensoría del consumidor financiero
	Programas de Educación Financiera	Desarrollo de programas
		Medición y evaluación de programas
Segmentación en el desarrollo de programas		
Alianzas para el desarrollo de programas		

Dimensiones	Categorías	Subvariables
Finanzas Personales	Economía Familiar	Patrimonio familiar
		Estabilidad financiera
		Finanzas personales sanas
	Consumo Financiero	Uso de información financiera
		Desarrollo de destrezas, habilidades y actitudes
		Hábitos de consumo financiero
	Planeación Financiera	Manejo de presupuesto personal / familiar
		Uso de herramientas y simuladores financieros
		Hábitos de ahorro
		Ahorro formal e informal
		Hábitos de inversión
	Crédito y Endeudamiento	Crédito formal e informal
		Endeudamiento responsable
		Historial crediticio
	Seguridad Bancaria	Hábitos de aseguramiento
Prácticas de seguridad bancaria		

Fuente: Los autores

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Con respecto a las entidades del sistema financiero que participaron en el presente ejercicio de investigación, se tomó como referente la estructura del sistema financiero que plantea el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero en el artículo uno, la cual establece cinco categorías: establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades aseguradoras e intermediarios de seguros y reaseguros. Para efectos de delimitación, se optó por trabajar con la categoría de establecimientos de crédito la cual incorpora los establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento comercial y cooperativas financieras; y dentro de este bloque se opta por trabajar con los establecimientos bancarios. Se decide trabajar con esta subcategoría debido a que comprende aquellas organizaciones en cuyo ejercicio implica una mayor interacción con el ciudadano común. Para efectos de divisar gráficamente la estructura del sistema financiero y en donde se ubican los establecimientos bancarios con los cuales se trabajó se puede apreciar la figura 4.1.

Dichas instituciones están adscritas y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales en el marco de la Ley 1328 de 2009 son las que están obligadas a implementar programas de educación. En la ciudad de Ibagué los establecimientos bancarios suman 22, según datos provistos por la Superintendencia Financiera de Colombia con posterior verificación de existencia de sede administrativa en la ciudad de Ibagué. Dado que la

población es pequeña se realizó censo tomando el total de los establecimientos bancarios.

Figura 4.1: Estructura del sistema financiero colombiano



Fuente: Los autores

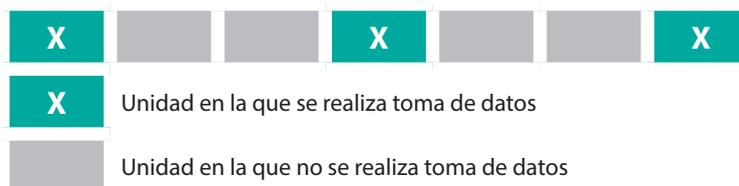
Desde la óptica de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué, se toma como referente los habitantes de la misma, con edades entre 18 y 65 años, que según datos del DANE corresponde a 344.315 habitantes (165.244 hombres y 179.071 mujeres). Teniendo en cuenta que no se existe información acerca del número exacto de la población financieramente activa en la ciudad de Ibagué, la muestra será de 391 unidades (figura 4.2), teniendo un intervalo de confianza de 95% una probabilidad de éxito – fracaso de 0,5 y 0,5 respectivamente y un margen de error del 4,956%. Se realizó un muestreo pseudo-probabilístico llevando a cabo una selección sistemática de los elementos muestrales. Teniendo en cuenta que se trabajó con 22 establecimientos bancarios para el estudio, se realizaron 17 muestras por cada entidad, con un intervalo de cada tres personas (figura 4.3), con las cuales se completaron 374 unidades muestrales. Las restantes 17 unidades se asignaron a conveniencia entre las 22 entidades, conservando el mismo intervalo de selección de las unidades muestrales. Dicho intervalo en el cual se realizó la toma de datos es determinado a conveniencia del investigador, debido a que no se tiene a disposición el dato exacto de la población (usuarios del sistema financiero de la ciudad de Ibagué) no es posible dividirla en la muestra de modo que el cociente sea el intervalo.

Figura 4.2: Cálculo muestral para población desconocida

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2} \quad n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{4,956\% ^2} = 391$$

Fuente: Morales (2012)

Figura 4.3: Ilustración de selección sistemática de elementos muestrales



Fuente: Los autores

4.5. DESCRIPCIÓN DE LOS SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

4.5.1. Gerentes o mandos medios de establecimientos bancarios.

En primera medida se encuentran los gerentes o mandos medios de entidades pertenecientes al sistema financiero reguladas y adscritas a la superintendencia financiera de Colombia, con sede administrativa en la ciudad de Ibagué. Dado que con este grupo se caracteriza y se profundiza sobre los programas de educación financiera impartidos desde el sector financiero. Las características de estos mandos son ser miembro activo de la entidad y tener un cargo directivo de área encargada de ejecutar estrategias de educación financiera o afín.

4.5.2. Usuarios finales del sistema financiero.

En segundo lugar, están los usuarios finales del sistema financiero, receptores de los programas de educación financiera que imparten las instituciones, y sobre los cuales se estudió el impacto que éstos tienen en sus finanzas personales. Sus características son: ser consumidor financiero, definido según la Ley 1328 de 2009 como: "cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas", que para efectos del presente estudio corresponde a establecimientos bancarios; proceder del establecimiento bancario donde se toma la muestra y que tengan entre 18 y 65 años.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para determinar los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos en las muestras se llevó a cabo una revisión de literatura indagando sobre los instrumentos utilizados en anteriores estudios afines a la investigación. Con base en dicha revisión se optó por utilizar la encuesta, método escrito por medio del cual se buscó obtener información a través de una serie de preguntas previamente elaboradas, a través de las cuales se logrará el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Para el caso de la encuesta aplicada a funcionarios de las entidades bancarias, la encuesta fue individual estructurada y administrada, aplicada de manera personal, como técnica de recolección de información, es decir, hubo una persona en calidad de entrevistador encargado de llevar a cabo la aplicación del cuestionario, sin que esto implicara su intermediación o sesgo en el proceso de toma de información de parte de las unidades analizadas. El cuestionario se diseñó para obtener la información respecto de las dimensiones de estudio del presente proyecto: educación financiera y finanzas personales, contempladas desde la óptica de las entidades financieras que promueven o pueden llegar a promover la educación financiera en los usuarios.

El instrumento aplicado a funcionarios de establecimientos bancarios estaba compuesto de dos secciones, una primera en donde se recopiló información general sobre el establecimiento bancario, el nombre del encuestado y el cargo del encuestado; y una segunda sección en donde estaban las preguntas con las cuales se recopiló información sobre las dos variables (educación financiera y finanzas personales). Esta segunda parte estaba compuesta de 24 ítems, 23 de ellos con escalamiento tipo Likert de frecuencia y valorización y el ítem restante como pregunta abierta de control (anexo A).

Por el lado de los usuarios la encuesta se aplicó de manera personal estructurada auto-administrada, el cuestionario fue entregado a la unidad de análisis, quien de manera personal y directa procedió a responder, así no hubo intermediarios como tal, y no hubo sesgo en la información recopilada. El cuestionario se diseñó en función de obtener información respecto a la educación financiera y las finanzas personales desde la óptica de los receptores o potenciales receptores de educación financiera y en quienes recae el ejercicio de las finanzas personales tomando forma y características.

El cuestionario aplicado a los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué estaba compuesto de dos secciones, la primera parte incluyó preguntas de información general sobre el encuestado, tales como: género, edad, nivel educativo, estrato socio-económico, estado civil y nivel de ingreso mensual, preguntas de opción múltiple con única respuesta; la segunda parte estuvo compuesta de 24 ítems, 21 de ellos con escalamiento tipo Likert de frecuencia y valoración, dos de ellos con escala para medir porcentaje de destinación del ingreso a pago de deuda y ahorro respectivamente, y el ítem restante como pregunta abierta de control (anexo B).

4.7. VALIDEZ, CONFIABILIDAD Y OBJETIVIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para efectos de validar los instrumentos de recolección de datos en términos de fiabilidad y de constructo, se realizará la prueba piloto correspondiente, que permitirá hacer los ajustes si a ello hubiera lugar, antes de ser aplicados a la totalidad de las muestras. En la tabla 4.2 se observan los criterios relacionados con los parámetros de validez y objetividad de los cuestionarios de acuerdo a lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Tabla 4.2: Validez y objetividad de los instrumentos

Validez	Contenido	Para seleccionar los componentes de dominio que medirían las variables principales del estudio se realizaron varias indagaciones, en primera medida una revisión web en las páginas de las entidades bancarias en sus portales de educación financiera y en sus informes de responsabilidad social corporativa; en segunda medida, se realizó revisión en estudios similares para determinar las subvariables que definían las variables principales, lo cual está sustentado en el marco teórico.
	Criterio	Para el componente de criterio la validación estuvo sustentada en estudios sobre educación financiera y finanzas personales aplicados en distintos grupos poblacionales, en donde se revisó la metodología, instrumentos aplicados y se determinó que el fenómeno medido era el mismo mediante mecanismos y estructuras similares.
	Constructo	En cuanto a la validación del constructo se determinó que los instrumentos representan el concepto teórico, hay un marco teórico que sustentó el diseño de cada ítem de modo que cada pregunta contribuyera a tratar teóricamente los componentes definidos en la validación de criterio. En este sentido, se realizó una matriz de validación para determinar que los dos instrumentos en conjunto respondieran a las variables determinadas.
Objetividad		Para determinar la objetividad de los instrumentos se definió un parámetro estándar de aplicación de los instrumentos a cada uno de los grupos poblacionales, así como se entrenó y capacitó a los encuestadores para que se establecieran las mismas condiciones de ejecución en campo.

Fuente: Los autores

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, una vez prediseñados y sometidos a los anteriores criterios se procedió a realizar una prueba piloto con los dos instrumentos a fin de determinar la confiabilidad de los instrumentos, así:

Entidades: se aplicó los instrumentos a 3 funcionarios de tres entidades de las 22 del estudio, es decir, al 13,64% de la población de estudio (establecimientos bancarios). Posteriormente se introdujeron los datos

en el programa IBM SPSS *Statistics* y se aplicaron las técnicas de análisis de fiabilidad y análisis factorial. Los resultados estadísticos arrojaron un *Alfa de Cronbach* 0.924, lo cual, de acuerdo a los parámetros para la prueba es bueno; sin embargo, el *Alfa de Cronbach* analizado por cada uno de los componentes arrojó para algunos una puntuación por debajo del 0.800, razón por la cual se procedió a aplicar el método de reducción de factores, se detectaron los ítems que estaban provocando la disminución del *Alfa de Cronbach* y se procedió a reubicarlos dentro de las dimensiones para lograr que el *Alfa de Cronbach* se mantuviera por encima de la medida de 0.800 tanto en los componentes como en el instrumento global. Adicionalmente, se hicieron correcciones de redacción en algunos ítems que ocasionaron confusión en la aplicación de la prueba piloto, y con ello evitar sesgos o mal comprensiones a la hora de aplicar la prueba real en campo.

Usuarios: se realizó aplicación del instrumento aplicable a entidades previamente diseñado a 40 usuarios del sistema financiero mediante la metodología planteada para el caso, lo que correspondió al 10,23% de la muestra determinada para el estudio. Acto seguido, mediante el uso del programa IBM SPSS *Statistics* se aplicaron las técnicas de análisis de fiabilidad y análisis factorial. Los resultados estadísticos arrojaron un *Alfa de Cronbach* 0.904, lo cual, de acuerdo a los parámetros para la prueba es aceptable. Para continuar la corroboración se aplicaron las mismas técnicas por componente, encontrándose algunos con puntuación por debajo del 0.800, razón por la cual se procedió a aplicar el método de reducción de factores, se detectaron los ítems que estaban provocando la disminución del *Alfa de Cronbach* y se procedió a reubicarlos dentro de las dimensiones, a fin de lograr un *Alfa de Cronbach* superior a la medida mínima, tanto de manera global como por cada uno de sus componentes. Adicionalmente, se hicieron correcciones de redacción en algunos ítems que ocasionaron confusión en la aplicación de la prueba piloto, y con ello evitar sesgos o mal comprensiones a la hora de aplicar la prueba real en campo, parte de esos cambios implicaron lenguaje claro, común y no sofisticado, a la medida de cualquier usuario activo o potencial del sistema financiero.

4.8. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Respecto de la recolección de datos se procedió a ejecutar en primera medida el trabajo de campo con los funcionarios de las entidades, aplicando a 22 entidades las encuestas diseñadas, ejecutándose según lo previsto en la metodología anteriormente mencionada, dicha labor fue ejecutada por dos personas profesionales debidamente capacitados y entrenados en lo concerniente al propósito de la investigación a fin de que pudieran hacer

una buena presentación antes los funcionarios de las entidades y pudiesen recopilar la información necesitada.

Posteriormente, se procedió a ejecutar el trabajo de campo con los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué, aplicando las 391 encuestas diseñadas para tal fin, las cuales se aplicaron frente a cada entidad de acuerdo a la selección sistemática de las unidades muestrales planteadas. Para llevar a cabo tal recolección de datos se contó con la participación de cinco personas profesionales, debidamente entrenadas y capacitadas en el proyecto, de modo que supiesen presentarlo y obtener de parte de los usuarios su activa participación en la recolección de datos.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a replicarlos en formularios de Google Docs disponibles en la herramienta Google Drive, por medio de los cuales se realizó transcripción de los datos recopilados en las encuestas y de esta manera se consolidaron los datos en hojas de cálculo de Excel.

Seguidamente, mediante el uso de Excel se procedió a generar gráficos dinámicos para realizar el análisis descriptivo a través del cual se detalla el comportamiento y características en cada una de las respuestas aportadas a cada ítem, tanto por parte de los funcionarios de establecimientos bancarios como por parte de los usuarios finales.

Por otro lado, se llevó a cabo análisis multivariado empleándose el método de regresión por mínimos cuadrados parciales por medio de los cuales determinar si la variable educación financiera influía en la variable finanzas personales, a través de este método se buscó determinar el impacto que determinadas variables predictoras ocasionan a uno o varios atributos dependientes o de respuesta, el cual combina técnicas del Análisis de Componentes Principales y del Análisis de Regresión Lineal Múltiple.

Finalmente, dados los resultados obtenidos en cada uno de los análisis realizados se procedió a extrapolar los resultados a la población de usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué.

CAPÍTULO 5.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

5. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

En el presente capítulo se describen de manera detallada los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, tanto en establecimientos bancarios como en usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué. El contenido de este capítulo responde a cada uno de los objetivos propuestos en la investigación.

5.1. LAS ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ: CARACTERÍSTICAS E IMPACTO

En la presente sección se hace referencia a las estrategias de educación financiera que tienen los establecimientos bancarios de la ciudad de Ibagué. Para su conceptualización, estrategia es definida por la Real Academia de la Lengua Española como: “Arte, traza para dirigir un asunto”; y la educación financiera es definida por la OCDE como:

(...) el proceso por el cual los consumidores / inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (Raccanello & Herrera, 2014; Roa et al., 2014; Silva & Ruiz, 2016).

En este sentido, la estrategia de educación financiera puede catalogarse como el mecanismo (serie de pasos) a través de los cuales los establecimientos bancarios buscan impartir educación financiera en medio de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué.

Con base en los ítems del cuestionario para entidades y usuarios, a continuación, se detallan las estrategias de educación financiera implementadas

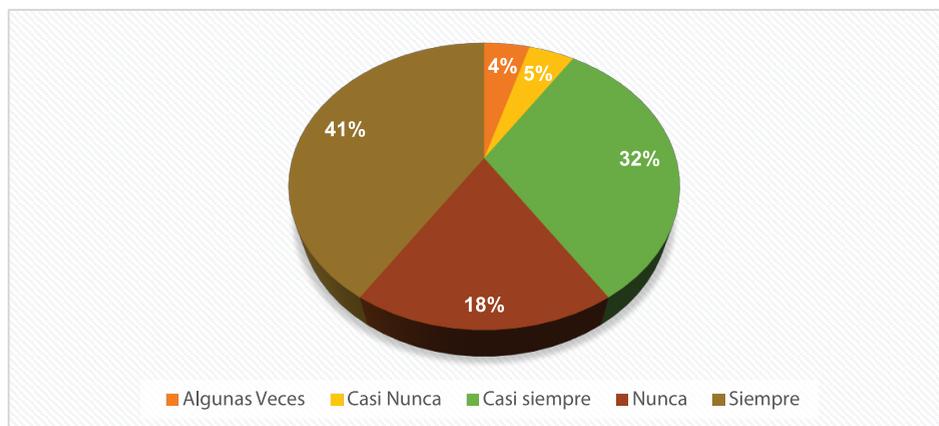
por los establecimientos bancarios junto con sus características, y de igual manera, el nivel de participación de los usuarios en dichos programas.

5.1.1. Descripción de los programas y estrategias de educación financiera de los establecimientos bancarios.

Como primera medida se indagó mediante una encuesta aplicada a las entidades financieras, sobre la existencia de programas y estrategias de educación financiera impartidos por los establecimientos bancarios, frente a lo cual los funcionarios de dichos establecimientos responden:

- **Ítem:** Desarrollan programas y estrategias de educación financiera para los usuarios del sistema financiero: con respecto al desarrollo de programas y estrategias de educación financiera el 41% de los funcionarios de los establecimientos bancarios mencionaron que siempre los desarrollaban, el 32% mencionó que casi siempre los implementaban. Sin embargo, el 18% de los funcionarios manifestó que nunca desarrollan programas y estrategias de educación financiera (figura 5.1), denotándose una falta de involucramiento de ciertas entidades bancarias en el ejercicio de la educación financiera, o no existe en estas entidades el suficiente enfoque de desarrollo, comunicación y divulgación de los programas y estrategias existentes.

Figura 5.1: Desarrollo de programas y estrategias de educación financiera



Fuente: Los autores

Los resultados obtenidos, enmarcados en la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011 que exigen a las entidades bancarias impartir programas de educación financiera y abogan por proveer al consumidor financiero oportuna y clara información, indican que no hay suficiente claridad de parte

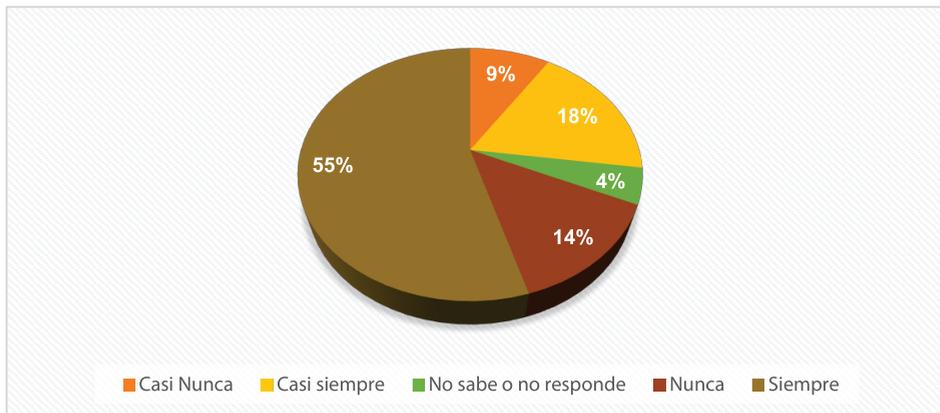
de los funcionarios frente a los programas de educación financiera impartidos por cada una de las entidades, dado que al afirmar que no se desarrolla ningún programa y estrategia de educación financiera, esto implicaría un incumplimiento a la ley.

Dentro de algunos ejemplos de desarrollo de programas de educación financiera desde el sector bancario se encuentra el caso de Chile, en donde la banca privada ha logrado implementar estrategias de educación financiera por su propia iniciativa, demostrado el cómo la industria bancaria chilena conoce la importancia de que los consumidores entiendan y comprendan los costos y usos de los productos y servicios del sector (Silva & Ruiz, 2016); por otro lado, Ogale y Mahal (2017) resaltan la labor de bancos privados de India, donde han impulsado iniciativas de educación financiera para los consumidores en temas como ahorro, inversión y adquisición de deuda. Por otro lado, la Asociación de Bancos de México (ABM), busca fomentar en los niños, jóvenes y adultos la cultura del ahorro, crédito y manejo del dinero a través de capacitaciones, material impreso y el museo interactivo de economía, creando para ello mecanismos de atención especializada a los consumidores financieros (Aguilar & Ortiz, 2013; Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2016). Finalmente, para el caso colombiano está la estrategia que diseñó Asobancaria en el año 2011 implementando capacitaciones sobre temas de seguridad informática bancaria y los bancos privados, a través de programas gratuitos como extensión de sus programas de responsabilidad social (Gallego & Suarez, 2015).

A continuación, se describe si las estrategias y programas de educación financiera de los establecimientos bancarios realizan segmentación en la fase de diseño, así:

- **Ítem:** Tienen en cuenta la segmentación del público objetivo para diseñar los programas de educación financiera: frente al concepto de segmentación del público objetivo para desarrollar programas de educación financiera, el 55% de los funcionarios de los establecimientos bancarios manifestó que siempre tenían en cuenta la segmentación para desarrollar los programas de educación financiera, es decir, tenían claramente definido el público objetivo al cual estos iban encaminados, un 18% de los encuestados manifiestan que casi siempre tienen en cuenta dicha segmentación. Contrariamente, el 14% de los funcionarios mencionan que nunca tienen en cuenta segmentación del público objetivo, es decir, los programas son desarrollados indiscriminadamente, y un 9% indica que casi nunca tienen en cuenta la segmentación del público objetivo (figura 5.2).

Figura 5.2: Segmentación para el desarrollo de programas de educación financiera



Fuente: Los autores

En este caso, la segmentación que dicen tener en cuenta los funcionarios al momento de diseñar los programas de educación financiera, concuerda con lo planteado por Sebstad et al. (2006); Gnan et al. (2007) y Raccanello y Herrera (2014) quienes indican que uno de los pasos para diseñar un programa de educación financiera tiene que ver con segmentar el público objetivo al cual va dirigido el programa; adicionalmente, Ogale y Mahal (2017); Zokaityte (2016); Birochi y Pozzebon (2015); Mejía et al. (2015); García et al. (2013); García (2011); Lusardi et al. (2010), y Huston (2010), plantean la necesidad de realizar segmentación al momento de impartir educación financiera bajo la premisa que contenidos ajustados a la necesidad y contexto de cada grupo poblacional genera un mayor impacto y optimiza el uso de los recursos, dicha segmentación se puede llevar a cabo a través de identificar factores socio demográficos tales como: la edad (ciclo de vida), escolaridad, ingresos, género, entre otros.

Algunos ejemplos y contemplaciones de segmentación pueden citarse a continuación:

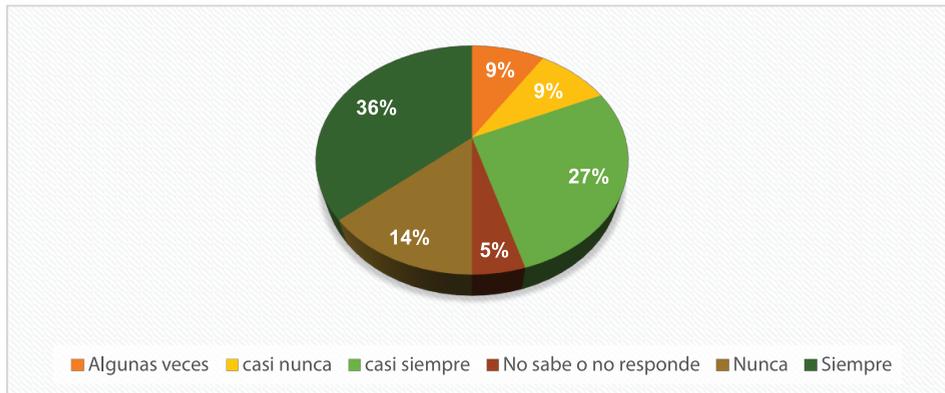
- La Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia se diseñó en función de otorgar los lineamientos para el desarrollo de programas de educación financiera ajustados a objetivos, parámetros y grupos poblacionales (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).
- La OCDE ha desarrollado programas de educación financiera destinados a poblaciones vulnerables (Zokaityte, 2016).

- Los Bancos Centrales en América Latina han desarrollado programas de educación financiera especializados de acuerdo a las audiencias objetivo (Roa et al., 2014).

Por otro lado, se indagó sobre la existencia de mecanismos de medición de impacto en los programas y estrategias de educación financiera como característica fundamental de estos, frente a lo cual se encontró lo siguiente:

- **Ítem:** Los programas de educación financiera cuentan con mecanismos de medición de impacto de la educación financiera en las finanzas personales de los usuarios: el 36% de los funcionarios mencionaron que los programas desarrollados cuentan con mecanismos de medición de impacto de la educación financiera en las finanzas personales de los usuarios, y un 27% de los encuestados respondieron que casi siempre se contaba con dichos mecanismos de medición, contrario a ello, el 14% de los encuestados mencionaron que los programas desarrollados nunca cuentan con estos mecanismos de medición de impacto, seguido de un 9% que responden casi nunca frente a este cuestionamiento (figura 5.3).

Figura 5.3: Medición de impacto de programas de educación financiera



Fuente: Los autores

Los resultados reflejan en su mayoría que los programas de educación financiera contaron con mecanismos de medición de impacto, por lo que se puede inferir que de esta manera se podría conocer el estado de las finanzas personales de los usuarios. La necesidad de medición de impacto de parte de los programas de educación financiera la plantean García et al. (2013); García (2012a) y Huston (2010), a fin de determinar los puntos a favor y los puntos en contra de cada estrategia y de esta manera poder reajustar o rediseñar, llamando con ello a que se realicen estudios de carácter experimental y así determinar impactos en las finanzas personales (Lusardi & Mitchell, 2014).

Para el caso colombiano, la implementación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera contempla el contribuir a desarrollar métodos de medición y evaluación que permitan llegar al conocimiento de la incidencia de la educación financiera (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).

Por mencionar algunos ejemplos en donde se ha llevado a cabo medición de impacto de la educación financiera en las finanzas personales están los siguientes:

- El DANE (2010) realiza la Encuesta de Carga y Educación Financiera llevada a cabo en conjunto con el Banco de la República, para evaluar condiciones de finanzas personales en la población.
- Martina et al. (2007) y Almenberg y SävjeSöderbergh (2011) han demostrado que, mediante la aplicación de programas de educación financiera, los individuos despliegan mejores resultados en test aplicados de educación financiera.
- Allgood y Walstad (2013) analizan la educación financiera desde tópicos específicos financieros: tasas de interés, inflación, diversificación de portafolio, bonos e hipotecas.
- Beckman (2013) realiza medición de educación financiera en función de la variable género.
- Denegri y Sepúlveda (2013) realizan evaluación y medición de impacto del programa de educación financiera Yo y la Economía encontrando diferencias significativas posteriores a la aplicación del programa en función de factores como el género y el nivel socioeconómico.
- Atkinson y Messy (2012) midieron la educación financiera en grupos vulnerables a través de variables sociodemográficas y posiciones geográficas en Inglaterra.
- *Programme for International Student Assessment –PISA* (2012), programa a través del cual se estudiaron y evaluaron las competencias financieras a nivel internacional en los jóvenes.
- García (2012a) mediante la metodología *Propensity Score Matching* realiza el estudio de impacto del Programa Finanzas para el Cambio en estudiantes de secundaria midiendo conocimientos, habilidades, y comportamientos.

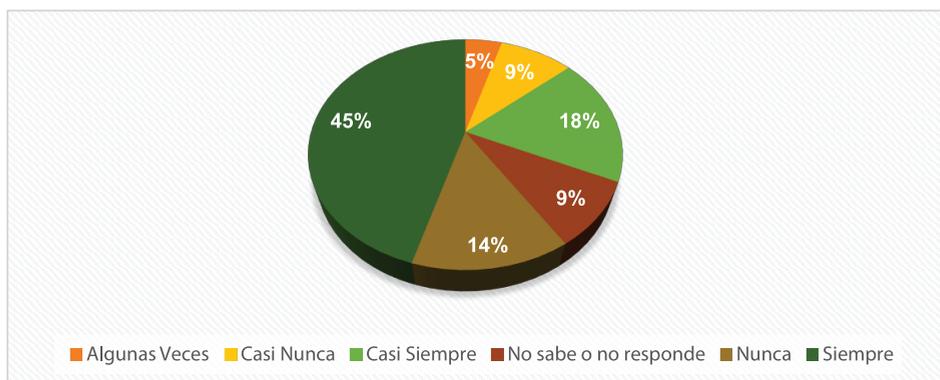
Opuesto a lo anterior, y en línea con quienes respondieron que nunca o casi nunca los programas de educación financiera cuentan con mecanismos de

medición de impacto, Roa et al. (2014) mencionan que a nivel latinoamericano la falta de medición en los programas de educación financiera es evidente, tanto la medición y evaluación siguen siendo incipientes, debido a que la medición de la incidencia de la educación financiera en aspectos como la toma de decisiones, resulta compleja. Lo anterior lo complementa García et al. (2013) al mencionar que debido a la falta de medición y evaluación no es posible dictaminar con certeza un diagnóstico completo del panorama de la educación financiera en América Latina. Adicionalmente, para el caso colombiano se menciona que, aunque existen programas de educación financiera con un buen periodo de funcionamiento, muy pocos de ellos realizan evaluación de sus programas o medición del impacto (García, 2012a).

Otra característica a tener en cuenta al momento de describir las estrategias o programas de educación financiera tiene que ver con el uso de la información de medición de impacto para diseñar o revisar la ejecución de un programa actual, tal como se apreciará a continuación:

- **Ítem:** Utilizan la información de medición de impacto de la educación financiera para diseñar y/o retroalimentar los programas de educación financiera que imparte la entidad: el 45% de los funcionarios mencionan que siempre utilizan la información de medición de impacto para retroalimentar los programas de educación financiera, el 18% menciona que casi siempre utilizan esta información para realizar la retroalimentación. De manera opuesta, el 14% de los encuestados mencionan que nunca utilizan información de medición de impacto para retroalimentar los programas (figura 5.4).

Figura 5.4: Retroalimentación de los programas de educación financiera



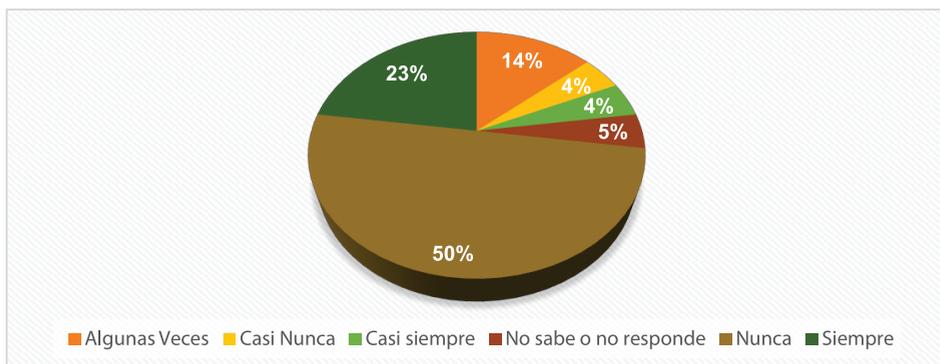
Fuente: Los autores

En este sentido, se aprecia que la existencia de medición de impacto tiene cierto espacio dentro del desarrollo y ejecución de programas de educación financiera, probablemente, dado en función del creciente interés por dicha medición, la cual debe realizarse tanto a nivel social como a consumidores financieros, así como a nivel educativo, de modo que la evaluación permita la retroalimentación de los programas (García, 2012a; Sebstad et al., 2006; Walstad et al., 2013). Para el desarrollo de programas de educación financiera los mecanismos de retroalimentación deben estar contemplados con base en resultados medibles de carácter experimental producto de evaluación que permita hacer los ajustes que conduzcan a un mejoramiento (Gnan et al., 2007; Lusardi & Mitchell, 2014; Raccanello & Herrera, 2014; Sebstad et al., 2006), dado que aún en América Latina la evaluación de los programas ha sido incipiente según lo indica Roa y colaboradores (2014), por tanto los mecanismos de retroalimentación estarían en las mismas condiciones, razón por la cual se amerita sean diseñados e implementados.

Por otro lado, en el diseño o ejecución de programas de educación financiera puede darse que los establecimientos bancarios realicen algún tipo de alianza con otras entidades ya sea de orden privado, público o sin ánimo de lucro, para llevar a cabo programas o estrategias de educación. Al respecto, se encontró lo siguiente:

- Ítem:** Realizan alianza con alguna otra entidad para el diseño y/o desarrollo de programas de educación financiera: el 50% de los encuestados respondieron que nunca realizaban alianza con otras entidades, el 23% respondió que siempre realizaban alianzas. En este punto se encuentran polos opuestos en la mayor parte de las respuestas, y como punto medio el 14% de los encuestados mencionaron que algunas veces realizaban alianzas para el diseño y/o desarrollo de programas de educación financiera (figura 5.5).

Figura 5.5: Alianzas para el desarrollo de programas de educación financiera



Fuente: Los autores

Frente al tema de realizar alianzas para desarrollar programas de educación financiera, López (2016) refuerza la idea de que es importante realizar alianzas público-privadas para desarrollar espacios que promuevan la educación financiera; en este ejercicio de alianzas públicas y privadas se comprende que la educación financiera es y debe ser impartida por los diferentes actores: organizaciones internacionales, los gobiernos, asociaciones de negocios, las ONG, fundaciones, entidades regulatorias, bancos centrales, superintendencias, gremios, bolsas de valores, medios de comunicación, otros sectores privados, comités especializados de educación financiera y sectores educativos, de modo que con ello se logre un panorama holístico y complementario en el ejercicio de la educación financiera (Castro & García, 2010; Gnan et al., 2007; Roa et al., 2014; Zokaityte, 2016).

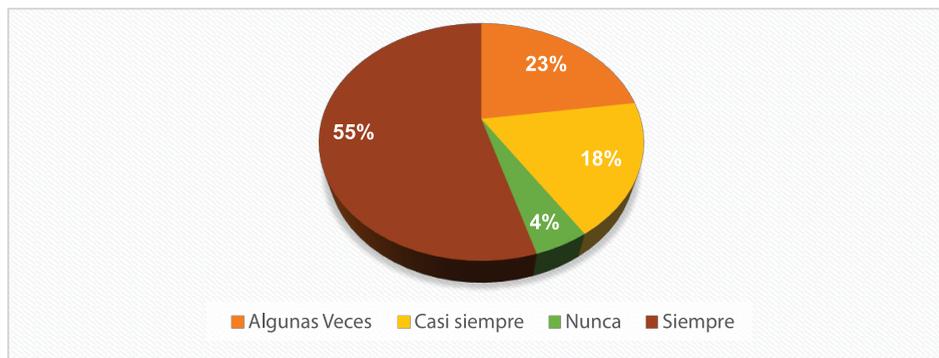
En Colombia, dicho fenómeno de trabajo en alianzas entre actores en busca de promover la educación financiera se ha visto evidenciado en el diseño de la Estrategia Nacional de Educación Financiera en trabajo conjunto entre el gobierno, el sector bancario y el Ministerio de Educación Nacional (Aguilar & Ortiz, 2013), teniendo como objetivos con ello promover la educación económica financiera en los ciudadanos, evitando la duplicidad de esfuerzos y por ende, logrando la optimización de los recursos económicos, para lograr un mayor alcance y óptimos resultados (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010). Una prueba material de lo anterior fue la estrategia liderada por Asobancaria en alianza con la banca privada, que en el año 2011 implementó capacitaciones sobre temas de seguridad bancaria informática y otros temas de educación financiera (Gallego & Suarez, 2015).

De manera complementaria, se indagó entre los funcionarios de los establecimientos bancarios sobre la percepción del efecto de los programas de educación financiera sobre las finanzas personales de los usuarios, frente a lo cual se encontró lo siguiente:

- **Ítem:** Los programas de educación financiera ayudan a mejorar las finanzas personales de los usuarios desarrollando habilidades, capacidades, y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida: la consideración que los programas de educación financiera ayudan a desarrollar habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando la calidad de vida de los usuarios, el 55% de los funcionarios manifestaron que siempre se lograba este efecto con los programas de educación financiera, 23% manifestaron que algunas veces y el 18% indican que casi siempre. Pese a que en mayor medida se aprecia que los programas de educación financiera ayudan al desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos financieros, llama la atención

que el 4% manifiestan rotundamente que nunca los programas de educación financiera tienen este impacto sobre los usuarios y sus finanzas personales (figura 5.6).

Figura 5.6: Desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos financieros



Fuente: Los autores

Los resultados concuerdan con los principios por los cuales se esperaría que la educación financiera surtiera un mejoramiento en las finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros que en últimas conduzcan a un mejor bienestar financiero y calidad de vida (García, 2011; Fluch, 2007; Schug & Hagedom, 2005). Al respecto la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2012) plantea que las personas que han sido expuestas a programas de educación financiera son más propensas a ahorrar y tener planes de retiro, así como también, existe una relación directamente proporcional entre la educación financiera y el cambio positivo en los comportamientos financieros del individuo. Por otro lado, Vallejo y Martínez (2016) indican que el bajo nivel de bienestar financiero estaba sustentado en los vacíos de educación financiera. Adicionalmente, se ha encontrado en la literatura que con la educación financiera, los individuos primeramente adquieran conocimiento económico financiero (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2005), posteriormente desarrollen actitudes y finalmente adquieran hábitos financieros saludables sustentados en decisiones acertadas que conduzcan a su bienestar financiero y mejor calidad de vida (Dam & Hotwani, 2017; Duarte et al., 2014; Gnan et al., 2007; Sebtad et al., 2006; Zokaityte, 2016).

Por el lado opuesto, frente a quienes perciben que la educación financiera rotundamente nunca propende por el desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos financieros óptimos, existen planteamientos de algunos autores que controvierten las expectativas esperadas con la educación financiera, es decir,

quienes consideran que esta es condición necesaria más no suficiente para que los individuos mejoren sus comportamientos financieros (Allgood & Walstad, 2013; Alsemgeest, 2015), para ello se plantea que los programas de educación financiera no deben ser iniciativas aisladas sino que deben contar con la figura de los entes regulatorios para que estos logren un alcance e impacto (García, 2013; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2009); evidencia de este fenómeno es el que Mandell (2008) plantea al mencionar que los programas de educación financiera implementados en estudiantes no tenían efecto sobre los comportamientos financieros ni a corto ni a mediano plazo, probablemente dicho conocimiento permaneciera almacenado hasta tanto dicho educandos entrasen al mercado laboral; por otro lado, Tennyson y Nguyen (2001) en su estudio sobre educación financiera en jóvenes, encontró que a pesar que el conocimiento de los educandos mejora, esto no necesariamente se traducía en mejores comportamientos financieros.

Finalmente, desde la perspectiva de los funcionarios de los establecimientos bancarios se indagó, como pregunta de control, sobre los programas de educación financiera que impartían cada una de sus respectivas entidades, a lo cual respondieron lo siguiente:

- **Ítem:** ¿Qué tipo de programas de educación financiera imparten?: el 27% de los encuestados manifestaron que en el momento no había ningún programa en ejecución o que no sabían o no respondían frente al interrogante. Una entidad adicional manifestó no tener ningún programa desarrollado a nivel local, dado que estos se diseñaban e implementaban a nivel nacional. A pesar de que los funcionarios manifestaron no tener programas en ejecución, se evidencia desinformación en los funcionarios, puesto que al momento de realizar revisión vía web de los programas de educación financiera de las entidades, se evidencia que si existen ciertos programas que incluyen material didáctico y audiovisual sobre temas de ahorro, crédito y endeudamiento, inversión, presupuestos, tips de finanzas personales, tips de seguridad bancaria, simuladores, entre otros; fuera de que algunos de ellos están adscritos al programa Saber Más, Ser Más, diseñado por Asobancaria.

El 23% de los funcionarios indicaron que las entidades si tienen programas de educación financiera en curso, pero que estos son ejecutados vía internet, en donde se imparten las temáticas sobre educación financiera y finanzas personales. El restante 50% de los usuarios manifestaron que en sus respectivas entidades tenían programas específicos de educación financiera, ejecutados a través de: portales web especializados en temas de educación financiera – finanzas personales, revistas y manuales, medios magnéticos,

buses escuela (aulas móviles) que recorren diversos municipios y localizaciones capacitando a los grupos poblacionales, seminarios de planeación financiera, charlas educativas sobre educación financiera de acuerdo al sector, programas didácticos con educandos, incluso algunos tienen aplicaciones móviles para educar financieramente.

En la tabla 5.1 se detallan los establecimientos bancarios de la ciudad de Ibagué con las respectivas estrategias de educación financiera implementadas, según lo indicado por los funcionarios de los establecimientos en el trabajo de campo y según la revisión web realizada en cada banco y en sus informes de responsabilidad social.

Tabla 5.1: Programas y estrategias de educación financiera de los establecimientos bancarios de la ciudad de Ibagué

Establecimiento Bancario	Programas de Educación Financiera (Según Encuesta)	Programas de Educación Financiera (Según Revisión Web)
Banco de Bogotá	<p>El banco cuenta con 5 aulas móviles las cuales recorren los diversos municipios del territorio nacional, permanece durante una semana capacitando 5 segmentos, jóvenes de colegios grados 11, microempresarios, población sin acceso al sistema financiero, pymes y funcionarios - empleados de las entidades públicas. Otro programa es a través de Divercity, llevar a niños de colegios públicos a vincularse a través de diversión a ejercicios financieros y utilización de los canales tecnológicos de la entidad. Se cuenta con una APP llamada Bancaventura, diseñada para el segmento de niños en la cual por medio de juegos les enseñan el manejo del dinero.</p>	<p>Portal financiero exclusivo para educación financiera con temas como: qué es un banco, economía personal y familiar, ahorro e inversión, crédito y endeudamiento, seguridad financiera y tarjeta de crédito. Adicionalmente tienen a disposición las siguientes herramientas o programas: Mi Presupuesto Virtual, Cartilla Educación Financiera, Fútbol Financiero, Revista Carrusel con Banco de Bogotá y el programas Saber Más - Ser Más de Asobancaria.</p>
<p>Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. podrá utilizar el nombre BBVA Colombia (Antes Banco Ganadero S.A. o BBVA Banco Ganadero)</p>	<p>Por la página virtual, CD con temas de educación financiera: tasas, créditos. Bus financiero que da capacitaciones a los usuarios.</p>	<p>Programa Global de Educación Financiera (Programa Adelantate con tu futuro) capacitando en temas como: ahorro, tarjeta de crédito, salud crediticia, canales transaccionales y seguridad bancaria, crédito hipotecario. Portal financiero con información sobre derechos y deberes del consumidor financiero y el perfil del buen consumidor financiero en temas como: planificación financiera, consumo e inversión y decisiones financieras.</p>

Establecimiento Bancario	Programas de Educación Financiera (Según Encuesta)	Programas de Educación Financiera (Según Revisión Web)
<p>Banco Agrario de Colombia S.A. -Banagrario-</p>	<p>Se tiene una oficina que imparte educación financiera por todo el país sobre todo en las zonas rurales, la información básica: qué es un crédito, presupuestos, ingresos, gastos, ahorro (es un área especial del banco).</p>	<p>Portal web con información financiera del funcionamiento del Banco y capacitaciones en temas como: proyectos, manejo del dinero, ahorro, inversión, crédito, derechos y deberes, seguridad financiera y diccionario financiero; ayudas audiovisuales sobre ahorro, Banco, Seguridad y uso de tarjetas. Adicionalmente, tiene el programa de fútbol financiero y el Programa de Educación Financiera Banco Agrario a través del cual se brindan charlas y capacitaciones a grupos segmentados en temas como: Decisiones financieras, Sistema Financiero, Presupuesto, Ahorro, Crédito, Canales de atención y Derechos, deberes y mecanismos de protección.</p>
<p>BANCO CAJA SOCIAL S.A. podrá usar los siguientes nombres y siglas: BANCO CAJA SOCIAL BCSC Y BCSC S.A.</p>	<p>Capacitación en: ahorro, nivel de endeudamiento sano, inversión, deuda inteligente.</p>	<p>Programa Entre Amigos Aprendemos Banca Personas, a través del cual se ofrece capacitación en temas como: uso de canales electrónicos, Finanzas Prácticas (Decisiones financieras: factores y variables), Aseguramiento de bienes y Cliente financiero.</p>
<p>Banco Davivienda S.A. "Banco Davivienda" o "Davivienda"</p>	<p>Seminarios de planeación financiera a las empresas y a los empleados. Programa financiero de Mis Finanzas en Casa.</p>	<p>Programa virtual Mis Finanzas en Casa (ayudas audiovisuales e interactivas para capacitar en temas como: ahorro, inversión, manejo de dinero, créditos, seguros) Mis Finanzas para Invertir (ahorro, inversión, planes de inversión, vocabulario de inversionistas) y Mis Finanzas para mi Negocio (capacitación en manejo de clientes, mercadeo, ventas y comercio).</p>
<p>BANCO COMPARTIR S.A. Sigla: "BANCOMPARTIR S.A."</p>	<p>Doctor Financiero, internet - página web, capacitación directa.</p>	<p>Portal web de educación financiera en donde se capacita en crédito, ahorro, seguros y calculadoras financiera, tips para el manejo de las finanzas personales. Programa Saber Más, Ser Más de Asobancaria.</p>

Establecimiento Bancario	Programas de Educación Financiera (Según Encuesta)	Programas de Educación Financiera (Según Revisión Web)
Banco Falabella S.A.	Programa EDDU para usuarios.	Programa de educación financiera EDDU, es un portal de internet con información y medios audiovisuales e interactivos que busca educar en temas como: ahorro, crédito, Inversión, Protección, Seguros y Uso de Tarjetas. Adicionalmente, cuenta con tips sobre finanzas personales y un diccionario financiero.
Banco Comercial AV Villas S.A. o Banco de Ahorro y Vivienda AV Villas, Banco AV Villas o AV Villas	Programas que incentivan el ahorro, a que las personas organicen bien sus gastos.	Programa de educación financiera La Ciudad Financiera, que corresponde a un portal web con información y recursos audiovisuales e interactivos en donde el usuario aprende sobre temas como: Qué es un banco, Fundamentos de la educación financiera, usos de la educación financiera, derechos y obligaciones del consumidor financiero, el ahorro y el crédito. Por otro lado, maneja "Agenda financiera" y "Boletín Avanzando", con periodicidad mensual, en donde se publican tips para el manejo de las finanzas personales y el logro de metas. Finalmente, esta el programa Saber Más Ser Más, en alianza con Asobancaria.
Banco de las Microfinanzas -Bancamía S.A.	Charlas educativas por sectores.	Página web con información y consejos sobre: Aseguramiento (riesgo y seguros), ahorro, manejo de (crédito: cuota, capital, interés, plazo), inversión y planificación financiera (presupuesto: ingresos (fijos – variables) – gastos (frecuentes, no frecuentes, inesperados). Adicionalmente, esta el programa Saber Más Ser Más de Asobancaria.
El Banco Cooperativo Coopcentral Sigla: COOPCENTRAL	De acuerdo a las exigencias de la cooperativa, con la ayuda de Confecoop Tolima.	Cuenta con el portal web "Educando y Fortaleciendo" en donde suministra información y capacitación sobre temas como uso tarjetas de crédito, seguridad bancaria, funciones del banco, protección al consumidor y boletines periódicas sobre manejo de las finanzas personales. Adicionalmente, esta el programa Saber Más Ser Más de Asobancaria.

Establecimiento Bancario	Programas de Educación Financiera (Según Encuesta)	Programas de Educación Financiera (Según Revisión Web)
<p>CITIBANK-Colombia - Expresión CITIBANK</p>	<p>Capacitaciones virtuales.</p>	<p>Portal web de Finanzas Personales a través del cual se capacita en temas como: Ahorro, Presupuestos, Planes financieros, Inversión, Rendimiento e Intereses, Crédito y manejo de deuda y Análisis financiero, así como un glosario de términos financieros. Adicionalmente, la Fundación Citigroup es patrocinadora del Programa Finanzas Para el Cambio.</p>
<p>BANCO GNB SUDAMERIS S.A. Quien podrá utilizar el nombre BANCO GNB SUDAMERIS o SUDAMERIS, seguidos o no de las expresiones sociedad anónima o la sigla S.A.</p>	<p>Por banca electrónica tienen programas para los usuarios.</p>	<p>Programa academia financiera, el cual a través del portal web ofrece información de cuentas ahorro, CDT, tarjetas de crédito, créditos, seguros, banca electrónica, GMF y centrales de información financiera. Adicionalmente, esta adscrito al programa Saber Más Ser Más de Asobancaria y el programa Educación Financiera para todos del Autorregulador del Mercado de Valores.</p>
<p>Banco de Occidente S.A.</p>	<p>Programa consumidor financiero.</p>	<p>Página web que ofrece información en temas como: Inversión, Tarjetas de crédito, Ahorro, Planificación financiera y manejo de deudas.</p>
<p>Banco Colpatría Multibanca Colpatría S.A., nombres abreviados o siglas: "Banco Colpatría", "Colpatría Multibanca", "Multibanca Colpatría" o "Colpatría Red Multibanca"</p>	<p>Capacitaciones por medio de la página web.</p>	<p>Maneja el portal web "Maneja Tus Finanzas.Com" a través del cual educa a los usuarios en temas como: financieros personales, sistema financiero, conceptos financieros, aseguramiento, ahorro, crédito, inversión y seguridad bancaria. También esta adscrito al programa Saber Más Ser Más de Asobancaria.</p>
<p>"BANCO MUNDO MUJER S.A." Denominación de "MUNDO MUJER EL BANCO DE LA COMUNIDAD" o "MUNDO MUJER"</p>	<p>Programas de Educación Financiera.</p>	<p>Página web con las siguientes herramientas disponibles: Videos, Audiocuentos, Cartillas Virtuales, Juegos, Noticias de interés, Sitios de interés y aprendamos en familia (sobre finanzas personales para la familia). El enfoque temático esta centrado en el ahorro, gastos familiares y decisiones financieras informadas.</p>

Establecimiento Bancario	Programas de Educación Financiera (Según Encuesta)	Programas de Educación Financiera (Según Revisión Web)
Bancolombia S.A. o Banco de Colombia S.A. o Bancolombia	Por el momento no hay ninguno, lo hacen a nivel nacional.	Programa "Aprender es Fácil" ofrecido de manera virtual a través del cual se capacita a los usuarios en temas como: Tarjeta de crédito, Ahorro, Seguridad bancaria, Manejo de canales electrónicos, Manejo de dinero y uso del banco. El portal cuenta con diversos medios audiovisuales e interactivos sobre los temas mencionados. Adicionalmente, tiene a disposición el programa Saber Más Ser Más de Asobancaria.
Banco Coomeva S.A. - Sigla "BANCOOMEVA"	En el momento no hay ninguno.	Tiene a disposición de los usuarios un portal web de educación financiera con ayudas interactivas y audiovisuales, así como boletines informativos, en temas de manejo de finanzas personales (ahorro, presupuesto, manejo de deudas, seguridad bancaria, glosario de términos financieros). La información se presenta tanto para adultos como para niños. Adicionalmente, tiene a disposición el programa Saber Más Ser Más de Asobancaria.
Banco Popular S.A.	Ninguno.	Programa Aprendamos Más por medio del cual se capacita en temas como: Manejo Finanzas Personales, Crédito y Financiación, Productos y servicios, Seguridad Bancaria y Consumidor financiero. Cuenta con simuladores y diccionarios financieros. Adicionalmente, cuenta con enlace a los programas de educación financiera desarrollados en alianza con Asobancaria y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Establecimiento Bancario	Programas de Educación Financiera (Según Encuesta)	Programas de Educación Financiera (Según Revisión Web)
<p>ITAÚ CORPBANCA COLOMBIA S.A. podrá utilizar cualquiera de las siguientes siglas ITAÚ; BANCO CORPBANCA; o CORPBANCA</p>	<p>Ninguno.</p>	<p>Taller de educación financiera - Itaú, con contenidos temáticos de: 4 reglas de oro de las finanzas personales, Ingresos y gastos, Créditos, Ahorro y plan financiero. A través de este taller que puede ser desarrollo de manera autodidacta los usuarios pueden aprender y evaluar su conocimiento financiero. De otro lado, esta el portal web que ofrece información sobre canales electrónicos, consejos de seguridad bancaria y enlace a los programas de educación financiera de Asobancaria, el Autorregulador del Mercado de Valores, Asofiduciarias y Fasecolda.</p>
<p>Banco W S.A.</p>	<p>Ninguno.</p>	<p>Manejamos programas de educación financiera. Revista WWB al día, programa de televisión WWB al día, blog W al día, tips de seguridad financiera. A través de estos programas se ofrece educación en temas sobre finanzas personales, ahorro, crédito, actualidad económica que afecta las finanzas personales, tips de seguridad, funcionamiento del sistema financiero.</p>
<p>Banco Finandina S.A. o Finandina Establecimiento Bancario. Sigla FINANDINA.</p>	<p>Ninguno.</p>	<p>Página web con información sobre recomendaciones de seguridad bancaria, enlace al programa Saber Más Ser Más de Asobancaria, información sobre el modus operandi de FOGAFIN.</p>
<p>Banco Pichincha S.A.</p>	<p>No sabe / no responde.</p>	<p>Portal web con información disponible a los usuarios en temas como: funcionamiento del sistema financiero, productos y servicios, regulación y normatividad del sector financiero, planeación financiera, inversión, ahorro, canales y seguridad, consumidor financiero y centrales de riesgo. Adicionalmente, enlace al programa Saber Más Ser Más de Asobancaria.</p>

Fuente: Los autores

Adicionalmente, es pertinente resaltar el papel de entidades conexas a los establecimientos bancarios como lo son Asobancaria y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), por tanto, en la tabla 5.2 se describen los programas de educación financiera desarrollados por estas entidades, así:

Tabla 5.2: Programas de educación financiera entidades conexas

Ejecutor	Descripción Ejecutor	Descripción Programa
Asobancaria	Asociación representativa del sector financiero de Colombia, a la cual están adscritos: bancos comerciales nacionales y extranjeros, públicos y privados, corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales.	Saber Más Ser Más: Es el programa de educación financiera de los bancos de Colombia diseñado a través de Asobancaria. Por medio de este programa se busca sensibilizar a la población en materia de educación financiera. Tiene a su disposición contenidos y herramientas que brindan conocimiento con el cual se busca el mejoramiento de las finanzas personales. Las temáticas que maneja el programa son: Consumidor informado, Presupuesto, Ahorro e Inversión, Crédito, Vivienda, Educación Financiera en el ciclo vital y seguridad bancaria. Adicionalmente, algunas de las herramientas que tiene disponible el programa son: Agendas financieras, Herramienta comparativa de bancos "Yo Decido Mi Banco", Calculadoras, Cursos Virtuales, Cartillas, Glosario, Juegos, Apps, Radionovela "Ahorra o Nunca".
Autorregulador del Mercado de Valores (AMV)	Entidad privada sin ánimo de lucro encargada de regular, monitorear y profesionalizar el mercado de valores de Colombia. Su función se desarrolla en conjunto con Entidades Estatales y los intermediarios del mercado de valores, a fin fomentar buenas prácticas y transparencia en el sector, protegiendo con ello a los inversionistas.	Programa de Educación Financiera del AMV, es un programa que cuenta con contenidos virtuales enfocados principalmente en temática de Inversión, al cual están adscritas compañías que operan en el mercado bursátil y financiero, dentro de los cuales se encuentran los establecimientos bancarios y Asobancaria. Dicho programa cuenta con las siguientes herramientas virtuales: Contenidos educativos - videos y cartillas ilustrativas sobre temas de inversión en mercado bursátil, Blog del inversionista - con información y actualidad de inversión, Glosario del inversionista y un calendario de eventos y visitas académicas del mercado de valores y divisas de Colombia.

Fuente: Los autores

Dado los resultados, puede apreciarse que hay entidades cuya participación en la ejecución de programas de educación financiera es muy básica, de poco alcance y poco diversa, se percibe como el mero cumplimiento de lo exigido en la legislación a través de la Ley 1328 de 2009, más no porque se perciba un interés ulterior en educar financieramente a los consumidores; por otro lado, hay entidades en donde se advierte, por sus múltiples programas,

medios, herramientas y contenidos, que hubo un esfuerzo y dedicación en diseñar estrategias conducentes a educar financieramente a los usuarios, entendiendo que usuarios informados coadyuven a un mejor funcionamiento del sistema financiero (Gnan et al., 2007). Adicionalmente, se evidencia desinformación de parte de los funcionarios de las entidades a la hora de describir los programas o estrategias de educación financiera vigentes en cada una de sus instituciones, por lo tanto, es una alerta para indicar que el propósito de educar financieramente debe partir del cliente interno de cada institución primeramente para extenderse al público consumidor en general.

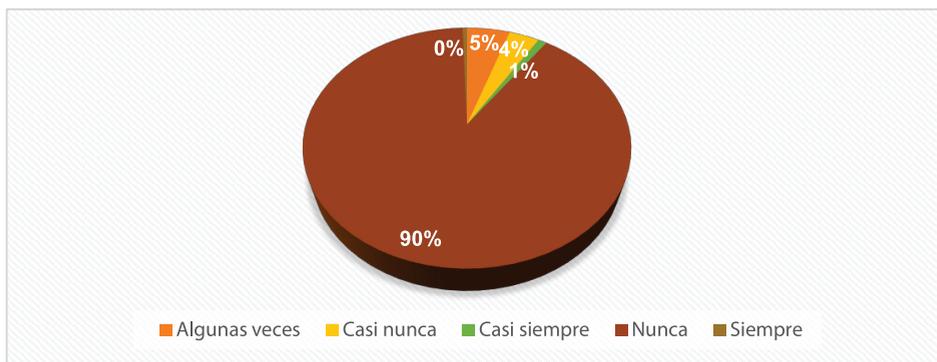
De manera complementaria, es necesario contemplar la posición de los usuarios con relación a su participación en los programas y estrategias de educación financieras y las características de estos, lo cual tomará lugar en el siguiente apartado.

5.1.2. Programas y estrategias de educación financiera desde la perspectiva de los usuarios finales del sistema financiero de ibagué.

Inicialmente se indagó sobre el nivel de participación de los usuarios en programas de educación financiera impartidos por establecimientos bancarios, frente a lo cual los usuarios responden:

- **Ítem:** ¿Con qué frecuencia ha participado en programas y estrategias de educación financiera impartidos por establecimientos bancarios?: el 90% de los encuestados manifestaron que nunca han participado en este tipo de programas, el 5% de los usuarios indicaron que han participado algunas veces, el 4% manifiesta que casi nunca han participado en este tipo de programas, frente un bajo 1% que mencionaron que casi siempre han tenido participación en los mismos (figura 5.7).

Figura 5. 7: Frecuencia de participación en programas de educación financiera



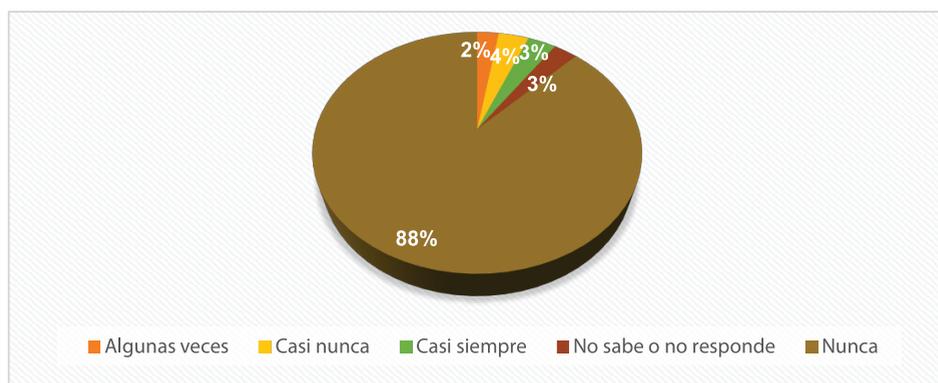
Fuente: Los autores

Lo anterior muestra claramente que la participación de los usuarios en programas de educación financiera es nula, esto puede darse en función de que los programas no tengan suficiente cobertura o los medios a través de los cuales se estén ejecutando no tienen el alcance requerido para llegar a los usuarios finales del sistema financiero, dado que pese a que se han implementado estrategias de educación financiera de parte de los Bancos Centrales y Superintendencias (Castro & García, 2010; Roa et al., 2014), y pese a que la Ley 1328 de 2009 obliga a las entidades bancarias a impartir programas de educación financiera, razón por la cual los bancos tomaron iniciativa para este propósito en el año 2011 a través de Asobancaria (Gallego & Suarez, 2015) y que se implementó la estrategia Nacional de Educación Financiera en trabajo conjunto con diversos organismos nacionales (Silva y Ruiz, 2015), y que algunas otras fundaciones han implementado estrategias desde el sector educativo como el caso del programa Finanzas para el Cambio (García, 2012a), la cobertura, alcance y participación siguen siendo muy bajos, aunque ello también puede estar sustentado en el desconocimiento de parte de los usuarios frente a la existencia de los programas de educación financiera implementados. Lo anterior lo complementa García et al. (2013) al mencionar que a falta de medición y evaluación no es posible dictaminar con certeza un diagnóstico completo del panorama de la educación financiera en América Latina, debido a que no se cuenta con información suficiente para determinar el alcance de los programas implementados y el nivel de participación.

Adicional a la participación de los usuarios, se indagó sobre la existencia de mecanismos de evaluación de la educación financiera y el estado de las finanzas personales de los usuarios, frente a lo cual los usuarios responden:

- **Ítem:** Los programas / estrategias de educación financiera contaron con algún tipo de evaluación de su educación financiera y de la situación de sus finanzas personales: el 88% de los usuarios manifestaron que los programas de educación financiera nunca contaron con algún tipo de evaluación de la educación financiera y el estado de las finanzas personales, lo anterior puede deberse a la baja participación en programas de educación financiera, o en definitiva los programas existentes no contaron con dichos mecanismos de evaluación, el 4% mencionaron que casi nunca hubo este tipo de evaluación en los programas, el 3% indicaron que casi siempre los hubo y un 2% mencionaron que algunas veces hubo mecanismos de evaluación (figura 5.8).

Figura 5.8: Frecuencia de evaluación en programas de educación financiera



Fuente: Los autores

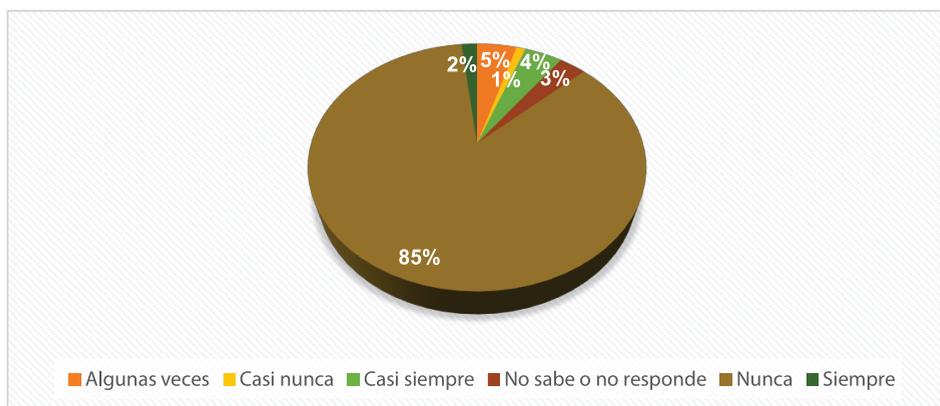
En este orden de ideas puede indicarse que no hay evidencia suficiente de mecanismos de evaluación implementados junto con los programas de educación financiera, lo anterior puede darse en función de que los individuos han tenido muy poca participación en programas de educación financiera, o porque en definitiva los programas solo imparten educación financiera más no cuentan con mecanismos de evaluación, lo que contraviene con los principios de la OCDE de donde se indica que en la implementación de programas se deben establecer procesos de evaluación de cuestiones financieras (Denegri et al., 2014), o lo indicado por Sebstad et al. (2006); Raccanello y Herrera (2014); Walstad et al. (2013) y Gnan et al. (2007) quienes indican que al momento de diseñar y ejecutar un programa de educación se deben implementar mecanismos de medición, evaluación e indicadores de desempeño a través de los cuales se obtengan resultados medibles que permitan determinar el alcance e impacto de dichos programas. Los resultados que reflejan la ausencia de evaluación son concordantes con los planteamientos de Roa y colaboradores (2014) quienes indican que en América Latina sigue siendo incipiente la evaluación de la educación financiera y las finanzas personales de los individuos, puesto que la medición de la incidencia de la educación financiera en aspectos como la toma de decisiones resulta compleja. Sin embargo, en Colombia se implementa la estrategia nacional de educación económica y financiera con el propósito de contribuir a la investigación para desarrollar los mejores métodos de medición y evaluación de programas de educación financiera (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2010).

De manera complementaria, se indagó en los usuarios su percepción respecto al efecto que pudieran llegar a tener los programas o estrategias de

educación financiera con relación al mejoramiento de sus finanzas personales, lo cual se describe a continuación:

- **Ítem:** En la mayoría de las veces los programas de educación financiera le han ayudado o le pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida: el 85% de los usuarios indican que los programas de educación financiera nunca le han ayudado o le pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida, el 5% mencionan que algunas veces se ha presentado este tipo de ayuda sobre las finanzas personales de parte de los programas de educación financiera, el 4% de los usuarios indican que casi siempre se presenta este escenario de beneficio de parte de los programas de educación financiera (figura 5.9).

Figura 5.9: Desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos financieros



Fuente: Los autores

Dados los resultados, los usuarios no asimilan los beneficios de la educación financiera, debido a su baja participación en esta. Los resultados son concordantes con los planteamientos de algunos autores que controvierten las expectativas esperadas con la educación financiera, es decir, quienes consideran que esta es condición necesaria más no suficiente para que los individuos mejoren sus comportamientos financieros (Allgood & Walstad, 2013; Alsemgeest, 2015).

Sin embargo, y contrario a lo anterior, existen principios por los cuales se esperaría que la educación financiera surtiera un mejoramiento en las finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos

financieros que en últimas conduzcan a un mejor bienestar financiero y calidad de vida. Al respecto la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2012) plantea que las personas que han sido expuestas a programas de educación financiera son más propensas a ahorrar y tener planes de retiro, así como también, existe una relación directamente proporcional entre la educación financiera y el cambio positivo en los comportamientos financieros del individuo, aunque se argumenta que la inmersión en educación financiera se debe realizar desde edades tempranas (Blanco, 2015).

Finalmente se indagó en los usuarios, como pregunta de control, acerca de los programas de educación financiera en los cuales habían participado, a fin de contrastar en ellos la cobertura y alcance de los programas de educación financiera que los establecimientos bancarios indicaron tener disponibles.

- **Ítem:** ¿En cuál(es) programa(s) de educación financiera ha participado?: el 94,1% de los usuarios manifestaron no haber participado en ningún programa de educación financiera, lo que refleja que los programas de educación financiera que se encontraron vigentes no tienen el alcance suficiente de la sociedad de consumo financiero, o que los medios utilizados para llevarlos a cabo no son los indicados para dar alcance y acceso a los usuarios del sistema financiero. Adicionalmente, el 3,1% de los usuarios indicaron haber participado en programas de educación financiera impartidos por entidades bancarias, dentro las cuales se pueden mencionar BBVA, AV Villas, Bancolombia, Davivienda, Banco Mundo Mujer; algunos de los programas mencionados fueron: participación en bus escuela, charlas sobre ahorro e inversión, portales web y capacitaciones. El restante 2,8% de los usuarios manifestaron haber participado en programas de educación financiera impartidos por entidades no bancarias, sino otros organismos tales como: instituciones educativas, Cooperativas, Asofiduciarias, empleadores, Fondo Nacional del Ahorro, aseguradoras; programas en los cuales trataron temas como ahorro, manejo del dinero, créditos y otros temas de educación financiera.

Se aprecia cierta diversidad de programas desde distintos actores, más como consecuencia del trabajo en alianzas para optimar los recursos y lograr mayor alcance, cobertura e impacto de los programas de educación financiera (Castro & García, 2010; Gnan et al., 2007; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2008; Roa et al., 2014; Zokaityte, 2016).

En la tabla 5.3 se detalla información adicional de acuerdo a lo respondido por los usuarios del sistema financiero en el ítem anterior.

Tabla 5.3: Participación de los usuarios en programas de educación financiera.

Ejecutor - Programa de Educación Financiera	Programa / Temática	Categoría	Número de Usuarios Participantes	Participación (%) por Categoría	Participación (%) por Ejecutor
Ninguno	No aplica	No Establecimiento Bancario	368		94,12%
Entidad no Definida	Ahorro y manejo del dinero	No Establecimiento Bancario	7		1,79%
Academia	No específica	No Establecimiento Bancario	4		1,02%
Fondo Nacional del Ahorro	No específica	No Establecimiento Bancario	1	97,19%	0,26%
Banco BBVA	Bus Escuela BBVA	Establecimiento Bancario	4		1,02%
Banco DAVIVIENDA	No específica	Establecimiento Bancario	2		0,51%
Banco Agrario y Asofiduciarias	No específica	Establecimiento Bancario	1		0,26%
Banco AV VILLAS	No específica	Establecimiento Bancario	1		0,26%
Banco Caja Social	Ahorro, obligaciones financieras, historial crediticio	Establecimiento Bancario	1	2,81%	0,26%
Banco BANCOCOLMBIA	Charlas de inversión y ahorros	Establecimiento Bancario	1		0,26%
Banco Mundo Mujer	No específica	Establecimiento Bancario	1		0,26%
Totales			391	100%	100%

Fuente: Los autores

Según la tabla 15, se aprecia una baja participación de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué en programas de educación financiera, y dentro de los actores susceptibles de generar educación financiera, los establecimientos bancarios están impactando solamente el 2,81% de la población, y de las 22 entidades financieras objeto de estudio en el presente trabajo investigativo solamente 7 de ellas contribuyen a sumar el 2,81% mencionado de acuerdo a los resultados que arroja el estudio, lo que lleva a cuestionar el alcance, cobertura y medios de los actuales programas de educación financiera impartidos por entidades bancarias.

En síntesis, se puede indicar que los programas de educación financiera existen en los establecimientos bancarios de la ciudad de Ibagué de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, algunos de ellos con mayores herramientas, ayudas y facilidades en comparación con otros; sin embargo, se cuestionan los siguientes aspectos con relación a estas estrategias de educación financiera: a). Se percibe bajo conocimiento de parte de funcionarios de ciertas entidades, al no tener clara la información de los programas implementados por sus respectivos establecimientos; b). Los usuarios han participado de manera muy baja en los programas de educación financiera dispuestos por los establecimientos bancarios, lo que puede indicar bajo interés de parte de los usuarios por ser autodidactas, al no involucrarse en los programas de educación financiera; c). Se cuestiona el alcance, cobertura y/o medios utilizados de parte de los establecimientos bancarios para ejecutar sus programas de educación financiera, dado que un índice de participación tan bajo de parte de los usuarios debe alertar sobre la forma en la que se ejecutan los programas, de modo que se pueda llegar a replantear la estrategia para que se logre un mayor alcance en la población consumidora financiera.

Una vez descrito el panorama de los programas y estrategias de educación financiera impartidos por establecimientos bancarios en la ciudad de Ibagué, se procede a determinar el grado de educación financiera de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué.

5.2. GRADO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA CIUDAD DE IBAGUÉ

A continuación se describe el grado de educación financiera de los usuarios finales del sistema financiero, entendiéndose educación financiera como el proceso por el cual los consumidores o inversionistas financieros mejoran su comprensión del entorno financiero a fin de tomar decisiones informadas que mejoren su bienestar (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2005); grado de educación financiera percibido por los

usuarios y por los funcionarios de las entidades bancarias. Dicha educación se estudia con base en subvariables como: ahorro, inversión, crédito y endeudamiento, conocimiento económico – financiero, planeación financiera, defensoría del consumidor financiero, seguridad bancaria y funcionamiento del sistema financiero, las cuales se irán describiendo de manera simultánea entre usuarios y entidades de acuerdo a cada ítem que corresponda a las subvariables mencionadas.

5.2.1. Nivel de conocimiento del ahorro.

En este apartado se analiza el conocimiento que tienen los usuarios y funcionarios sobre el tema del ahorro, los resultados obtenidos se describen a continuación:

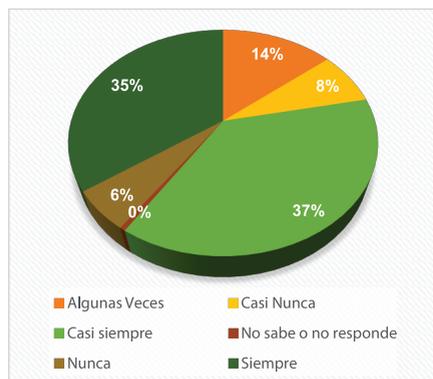
Usuarios:

- **Ítem:** En el momento de realizar el ahorro tiene en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar: al momento de realizar ahorro el 37% de los usuarios indican que casi siempre tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos financieros disponibles, el 35% indican que siempre tienen en cuenta estos factores, y el 14% mencionan que algunas veces tienen en cuenta estos factores para realizar ahorro (figura 5.10).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

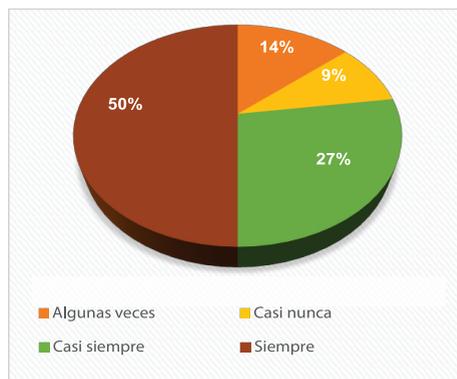
- **Ítem:** En el momento de realizar el ahorro los usuarios tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar: el 50% de los funcionarios indican que los usuarios siempre tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar, el 27% de los funcionarios encuestados indican que esto sucede casi siempre y un 14% afirman que esto sucede algunas veces (figura 5.11).

Figura 5.10: Usuarios y su nivel de conocimiento al momento de ahorrar



Fuente: Los autores

Figura 5.11: Percepción de las entidades frente al conocimiento del ahorro



Fuente: Los autores

Dados los resultados obtenidos tanto de los usuarios como de los funcionarios de establecimientos bancarios, se puede indicar que los usuarios en mayor medida tienen conocimiento para ejercer ahorro en términos de los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar. El anterior conocimiento manifestado por los usuarios puede estar sustentado en función de la inmersión de los usuarios en el mundo financiero en lo que a ahorro respecta (Iqbal & Sami, 2017), aunque dada la baja participación en programas de educación financiera, es probable que dicho conocimiento sea empírico, y parte de este comportamiento lo indica Ogale y Mahal (2007) al decir que los individuos están llamados a tomar por iniciativa propia su educación y su responsabilidad sobre sus finanzas. Dado los resultados, se percibe que los usuarios tienen conocimiento de lo que Roa et al. (2014), Vargas y Avendaño (2014) y Contreras et al. (2015), llaman la competencia para el manejo del ahorro, que se traduce en el conocimiento que tienen los individuos para manejar el ahorro.

Por otro lado, el conocimiento que se percibe tienen los usuarios es autoevaluado y descrito de manera subjetiva (Xiao & Cheng, 2015), en este sentido, tendría que validarse primero si tal conocimiento es real, y segundo, si dicho conocimiento es llevado a la práctica, dado que se espera que con este los individuos tomen mejores decisiones en temas de ahorro (Campioni et al., 2017).

5.2.2. Nivel de conocimiento de inversión.

En esta sección se analiza el fenómeno de la inversión desde la perspectiva del conocimiento que tienen los usuarios y la que presentan los funcionarios de establecimientos bancarios.

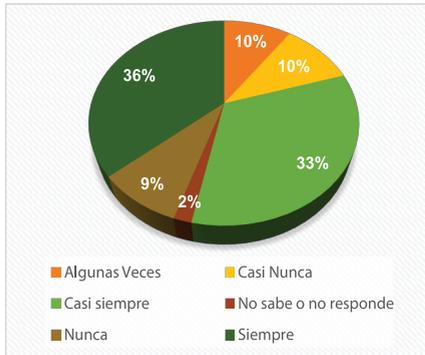
Usuarios:

- **Ítem:** En el momento de realizar inversión tiene en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para invertir: el 36% de los usuarios indicaron que siempre al momento de invertir tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para invertir, el 33% indicaron que casi siempre tenían en cuenta estos factores, el 10% mencionaron que algunas veces tenían en cuenta estos temas y el 10% en contraste mencionaron que casi nunca tenían en cuenta estos factores (figura 5.12).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

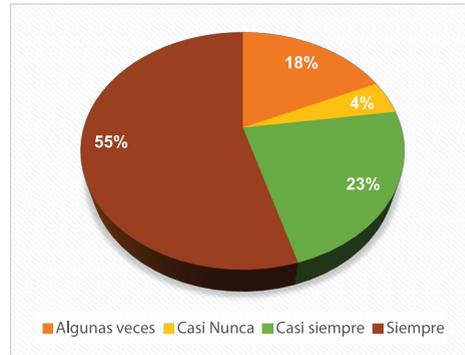
- **Ítem:** En el momento de realizar la inversión los usuarios tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para invertir: indagando acerca del conocimiento que tienen los usuarios al momento de realizar inversión, se encontró que el 55% de los encuestados respondieron que los usuarios siempre tenían en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles, seguido de casi siempre (23%) y en última medida solamente el 4% manifestaron que los usuarios casi nunca tenían en cuenta estos términos (figura 5.13).

Figura 5.12: Conocimiento de los usuarios al momento de invertir



Fuente: Los autores

Figura 5.13: Conocimiento de inversión de los usuarios, percibidos por los usuarios



Fuente: Los autores

Dados los resultados obtenidos tanto de usuarios como de funcionarios, se aprecia que existe en los usuarios conocimiento acerca de los factores que se deben tener en cuenta al momento de realizar inversión, lo que puede ser producto de educación financiera adquirida por los usuarios según lo indica Martina et al. (2007), sin que ello implique que los usuarios generalmente

acostumbren a invertir, puede darse que tengan el conocimiento más no lo ejerzan (Aguilar & Ortiz, 2013); aunque con dicho conocimiento se presume que los usuarios tengan la capacidad de inmiscuirse en temas de inversión, de manera que con ello se genere un mejor bienestar (Contreras et al., 2015; Roa et al., 2014), bienestar representado en el incremento de la riqueza, producto del uso de los activos según lo indica Huston (2010) y Delavande et al. (2008).

En este sentido, dicho conocimiento en materia de inversión puede catalogarse como la base para toma de decisiones acertadas en caso dado que el usuario decida llevar a cabo inversión (Ooko, 2017), puesto que la educación financiera en esta materia si afecta los comportamientos de los individuos en cuanto a inversión se refiere (Allgood & Walstad, 2013), permitiéndoles tomar mejores decisiones en este orden (Campioni et al., 2017), dado que no estar educado financieramente para el tema puede conducir a que los niveles de inversión sean bajos (Miotto & Parente 2015) o en definitiva se genere vulnerabilidad frente a la proliferación de productos y servicios del sector financiero en lo que a inversión respecta (Bojórquez et al., 2008; Torres, 2005).

5.2.3. Nivel de conocimiento de créditos.

Se describen los resultados obtenidos de parte de usuarios y funcionarios en lo que respecta al nivel de conocimiento que tienen los usuarios en lo concerniente a la adquisición de créditos.

Usuarios:

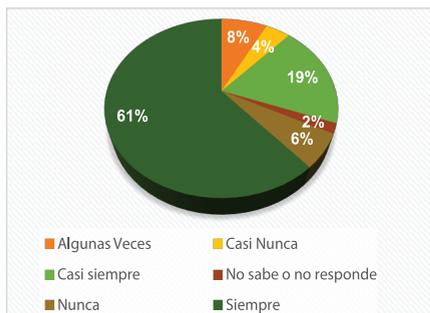
- **Ítem:** En el momento de adquirir créditos tiene en cuenta los tipos de crédito, costos (tasas, comisiones, recargos, seguros), la composición (capital, interés, cuota, plazo) y los riesgos de un crédito (mercado - liquidez - entorno): frente al interrogante del conocimiento al momento de tomar créditos, el 61% de los usuarios indicaron que tienen en cuenta los tipos de crédito, los costos, la composición de los créditos y los riesgos de estos cuando van a adquirir créditos, el 19% de los usuarios indicaron que casi siempre tienen en cuenta este tipo de factores, 8% de los usuarios manifestaron que algunas veces los tienen en cuenta y el 6% de ellos mencionaron que nunca tienen en cuenta estos temas (figura 5.14).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

- **Ítem:** En el momento de adquirir créditos los usuarios saben lo que es un crédito, los costos, los riesgos y los tipos de crédito disponibles: de

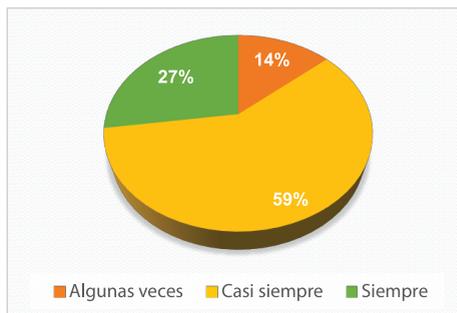
los funcionarios encuestados, el 59% manifestaron que al momento de adquirir créditos los usuarios casi siempre tenían conocimiento de lo que era un crédito, costos y riesgos asociados y los tipos de crédito disponibles, el 27% manifestó que siempre tenían en cuenta estos conceptos y finalmente el 14% manifestó que algunas veces (figura 5.15).

Figura 5.14: Los usuarios y su conocimiento al momento de tomar créditos



Fuente: Los autores

Figura 5.15: Conocimiento de los usuarios al momento de tomar créditos, según funcionarios



Fuente: Los autores

Acorde a los resultados obtenidos tanto de usuarios como de funcionarios de los establecimientos bancarios, puede inferirse que los usuarios tienen conocimiento a la hora de adquirir productos de deuda, lo que redundaría en acertadas decisiones financieras en lo que respecta a crédito y endeudamiento (Hogarth, 2002). Dado dicho conocimiento, se infiere que los usuarios tendrían la capacidad de administrar su crédito y endeudamiento entendiendo las implicaciones, obligaciones y riesgos asociados, de modo que sus decisiones en este aspecto no atenten contra su bienestar financiero (Contreras et al., 2015; Denegri et al., 2014).

Sin embargo, el tener claros los conceptos asociados al crédito no implica que existan decisiones acertadas en materia de endeudamiento, puede presentarse lo que Escott (2013) encontró en su estudio sobre las finanzas personales de empleados de la Universidad de Querétaro: el concepto de crédito es claro; sin embargo, este es usado en su mayoría para cubrir otras deudas, afectando el bienestar financiero; además, dado que el conocimiento descrito es percibido (subjetivo), se corre el riesgo que los usuarios tiendan a sobrestimar su conocimiento financiero o los funcionarios sesguen su percepción del mismo (Bucher-Koenen & Michael, 2011; Xiao & Cheng, 2015).

5.2.4. Nivel de conocimiento de planeación financiera.

En este apartado se detallan los resultados sobre el conocimiento que tienen los usuarios y funcionarios de entidades bancarias acerca de la planeación financiera.

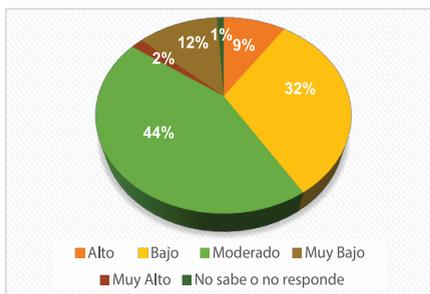
Usuarios:

- **Ítem:** Su conocimiento acerca de lo que es planeación financiera en el sentido de saber administrar el dinero, previendo futuros ingresos y gastos, a fin de obtener estabilidad financiera es: el conocimiento respecto de la planeación financiera como función administradora del dinero en pro de la estabilidad financiera (Lusardi & Mitchell, 2014; Reus & Reus, 2016) es percibido como moderado por el 44% de los usuarios, 32% de ellos lo perciben como bajo y 12% de ellos lo perciben como muy bajo (figura 5.16).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

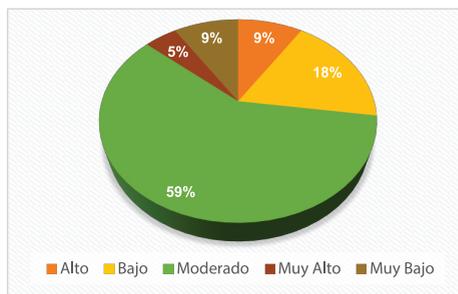
- **Ítem:** El conocimiento que tienen los usuarios sobre lo que es planeación financiera en el sentido de saber administrar el dinero, previendo futuros ingresos y gastos, a fin de obtener estabilidad financiera es: con respecto al conocimiento que tienen los usuarios acerca de la planeación financiera como función administradora del dinero en pro de la estabilidad financiera (Lusardi & Mitchell, 2014; Reus & Reus, 2016), el 59% de los funcionarios encuestados mencionaron que dicho conocimiento de los usuarios era moderado, seguido de un 18% que indicaron que el conocimiento era bajo, y para continuar con la tendencia un 9% indicó que dicho conocimiento era muy bajo (figura 5.17).

Figura 5.16: Los usuarios y su conocimiento sobre planeación financiera



Fuente: Los autores

Figura 5.17: Conocimiento de usuarios sobre planeación financiera, según funcionarios



Fuente: Los autores

En este sentido, es notoria la falta de conocimiento por parte de los usuarios frente al término de planeación financiera lo que puede traducirse en falta de control de las finanzas personales y por ende se vea afectada la estabilidad y bienestar de los usuarios (García et al., 2013; Huchín & Simón, 2011). Dichos resultados concuerdan con lo estudiado por López (2016) quien encontró en su población objeto de estudio baja planeación financiera reflejada en la no aplicación del concepto en sus finanzas personales y en lo inmediato y cortoplacistas de sus decisiones financieras; de igual manera Sebstad et al. (2006) indican que en los países en vía de desarrollo no existe planeación financiera, por tanto, las decisiones financieras son reactivas.

Solamente controvierte los resultados anteriores lo encontrado por Reus (2016) quien en poblaciones estudiantiles de México y España encontró que se empleaba la planeación financiera para cubrir las obligaciones financieras a corto y mediano plazo.

5.2.5. Nivel de conocimiento del sistema financiero.

Se describen los resultados obtenidos frente al nivel de conocimiento que tienen los usuarios y funcionarios acerca del funcionamiento del sistema financiero.

Usuarios:

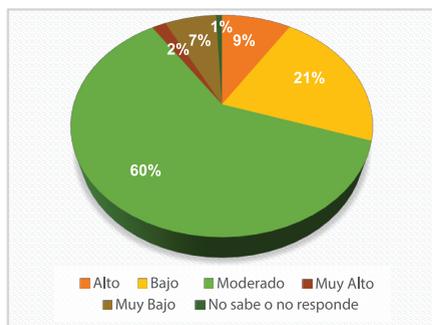
- **Ítem:** Su conocimiento sobre temas como el funcionamiento de los bancos, productos y servicios ofertados por estos, instituciones reguladoras del sector financiero, captación y colocación de dinero es: el 60% de los usuarios indican que su conocimiento respecto al funcionamiento de los bancos, su oferta de productos y servicios, sistema financiero y operaciones de captación y colocación de dinero es moderado, un 21% de los usuarios indican que dicho conocimiento es bajo y solamente un 9% indican que dicho conocimiento es alto (figura 5.18).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

- **Ítem:** El conocimiento que tienen los usuarios acerca del funcionamiento de los bancos, los productos y servicios ofertados por los mismos, las instituciones reguladoras del sector financiero y la captación y colocación de dinero es: frente al conocimiento que se percibe en los usuarios, con respecto al funcionamiento del sistema financiero, la oferta de productos y servicios financieros, las instituciones del sistema

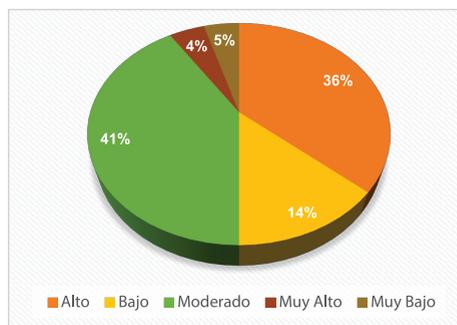
y la captación y colocación de dinero, el 41% de los funcionarios manifestaron que dicho conocimiento era moderado, el 36% considero que era alto y un 14% consideró que era bajo (figura 5.19).

Figura 5.18: Los usuarios y su conocimiento del sistema financiero



Fuente: Los autores

Figura 5.19: Conocimiento sobre el sistema financiero según funcionarios



Fuente: Los autores

Dados los resultados obtenidos, se aprecian vacíos de conocimiento en los usuarios en lo que respecta al funcionamiento del sistema financiero y su modus operandi, el cual está diseñado sobre la base del decreto 663 de 1993, en donde se describe su estructura y actividades; dichos vacíos generan vulnerabilidad al desconocerse los mecanismos de protección disponibles a través de las entidades reguladoras, mecanismos aplicables en el ejercicio de consumidores que se enfrentan a un amplia oferta de productos y servicios financieros.

Adicionalmente, el desconocimiento del funcionamiento del sistema financiero puede ocasionar vulnerabilidad frente a la proliferación de productos y servicios financieros que no sean apropiados a las necesidades de los usuarios o a sus capacidades, decisiones que pueden afectar su bienestar financiero según lo indica Roa et al. (2014), y Griffin (2013), es decir, el proceso de toma de decisiones financieras se torna más difícil en ausencia de conocimiento económico financiero necesario y suficiente de acuerdo a Ooko (2017) y los planteamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2009). Aunque es probable que dicho esté fundamentado en que el lenguaje de comunicación y trasmisión del conocimiento no sea entendible o fácilmente asimilable para el menos letrado de los individuos, es decir, se emplea el argot del sistema financiero sin medir que los usuarios comprendan los contenidos (Lusardi, 2015).

En este sentido, es pertinente indicar que uno de los propósitos de la Ley 1328 de 2009 es lograr precisamente que los usuarios obtengan conocimiento

respecto de la oferta de productos y servicios financieros y el funcionamiento del sistema con sus diversos actores, y de esta manera el consumidor sea un veedor de sus derechos y deberes.

5.2.6. Nivel de conocimiento económico.

En esta sección se detallan los resultados obtenidos en materia de conocimiento económico que tienen los usuarios del sistema financiero, y también la perspectiva que tienen los funcionarios acerca del mismo tema.

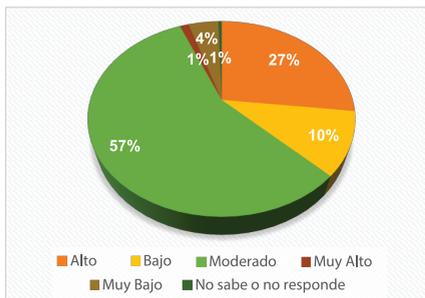
Usuarios:

- Ítem:** Su conocimiento sobre temas como: desarrollo económico, empleo, oferta/demanda, devaluación, indicadores económicos es: el conocimiento de los usuarios en temas como: desarrollo económico, empleo, oferta/demanda, devaluación e indicadores económicos es percibido como moderado por el 57% de los usuarios, un 27% de los usuarios perciben su conocimiento como alto, seguido de un 10% que percibe su conocimiento como bajo (figura 5.20).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

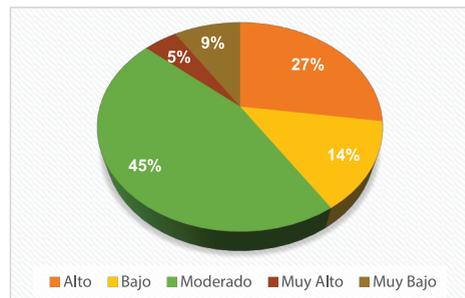
- Ítem:** El conocimiento que tienen los usuarios acerca del funcionamiento de la economía en términos de desarrollo económico, empleo, oferta/demanda, devaluación e indicadores económicos es: de los funcionarios de las entidades bancarias encuestados el 45% manifestó que los usuarios tenían un conocimiento económico moderado siendo esta la respuesta más representativa, un 27% manifestaron que dicho conocimiento era alto (figura 5.21).

Figura 5.20: Los usuarios: su nivel de conocimiento económico



Fuente: Los autores

Figura 5.21: Percepción de los funcionarios: conocimiento económico



Fuente: Los autores

Dado los resultados anteriores se aprecia que el conocimiento de los usuarios frente a estos conceptos no es alto, por lo cual se puede indicar que los usuarios no cuentan con la suficiente experticia para hacer frente a situaciones que le impliquen el manejo de estos términos, por ende, se hace necesario la implementación de educación financiera con la cual los individuos asuman posturas frente a los hechos económicos según lo indica Gnan et al. (2007), fuera de que al adquirir conocimientos se toman decisiones informadas que conduzcan a la obtención de bienestar (Castro & García, 2010; Herrera et al., 2011; Mejía, 2016), siendo conscientes de los riesgos y oportunidades que se presentan en el mercado financiero y que pueden afectarle, acorde a lo planteado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005) y, Bhushan y Medury (2013).

Sin embargo, este es conocimiento subjetivo percibido por parte de los usuarios y de los funcionarios de establecimientos bancarios, de acuerdo a lo planteado por Xiao y Chen (2015); por tanto, conviene realizarse el test de medición de conocimiento para medirlo objetivamente y determinar un diagnóstico en profundidad (García et al., 2013), puesto que se ha encontrado que las personas tienden a sobreestimar su conocimiento financiero, lo que de manera contraria puede denotar vacíos de conocimiento que no se suplen por motivo de considerarlos ya realizados u obtenidos según lo plantea Bucher-Koenen y Michael (2011), es decir, la percepción del conocimiento financiero debe ser un ejercicio consciente de autoevaluación por medio del cual se llegue al mejoramiento de las finanzas personales a través de la adquisición de mayor conocimiento económico financiero (Birochi & Pozzebon, 2015).

5.2.7. Nivel de conocimiento sobre derechos y deberes de los consumidores.

Con relación al conocimiento de los usuarios en materia de derechos y deberes y su ejecución a través de la defensoría del consumidor financiero se describe a continuación, resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada a usuarios y funcionarios:

Usuarios:

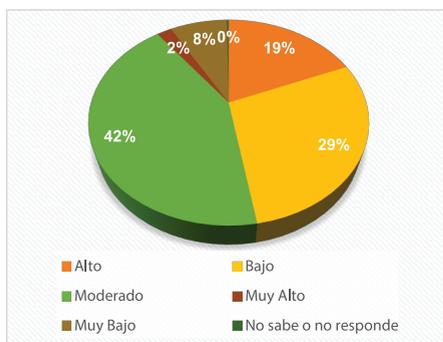
- **Ítem:** Su conocimiento sobre cómo ejercer sus derechos y deberes a través de la defensoría del consumidor financiero es: frente al interrogante de conocimiento sobre los derechos y deberes que pueden ejercer los usuarios a través de la defensoría del consumidor financiero el 42% de ellos indica que dicho conocimiento es moderado, 29% de ellos indican que dicho conocimiento es bajo, 19% manifiestan que es

alto y el 8% de ellos indican que su conocimiento es muy bajo (figura 5.22).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

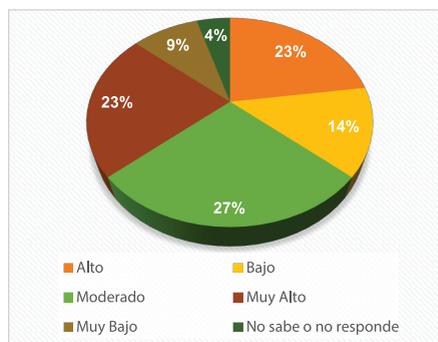
- Ítem:** El conocimiento que tienen los usuarios sobre como ejercer sus derechos y obligaciones como consumidores a través de la defensoría del consumidor financiero es: frente al interrogante de que si los usuarios tenían conocimiento sobre cómo ejercer sus derechos y obligaciones como consumidores a través de la defensoría del consumidor financiero, el 27% de los encuestados respondieron que dicho conocimiento era moderado, seguido de un 23% que afirman que el conocimiento es muy alto y un 23% que indican que es alto (figura 5.23).

Figura 5.22: Usuarios y su conocimiento en derechos y deberes



Fuente: Los autores

Figura 5.23: Funcionarios opinan sobre el conocimiento en derechos y deberes



Fuente: Los autores

Con base en las figuras 5.22 y 5.23, se percibe que los usuarios no cuentan con el suficiente conocimiento sobre el funcionamiento de la defensoría del consumidor financiero, por tanto, el ejercicio de sus derechos y deberes puede verse vulnerados según lo indican los mismos usuarios; pese a que la percepción que tienen los funcionarios es más optimista, al indicar que el conocimiento de los usuarios en esta materia es moderado con tendencia a ser alto.

Según lo planteado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005), con base en la educación financiera los usuarios deberían estar en capacidad de conocer sus derechos y deberes, o en su defecto conocer a donde recurrir por ayuda en estas situaciones. En este sentido, a pesar de que la Ley 1328 de 2009 plantea el marco legal para que haya la defensoría del consumidor financiero y el estatuto del consumidor

instaurado por la Ley 1480 de 2011 que busca que el consumidor, incluyendo el consumidor financiero, cuente con información clara y oportuna para la toma de decisiones acertadas de consumo y uso financiero, y con ello se instauren mecanismos de protección; los usuarios desconocen estas herramientas o beneficios, y por tanto podrían incurrir en no aprovechar la asesoría para toma de mejores decisiones financieras o hacer valer sus derechos que redunden en su bienestar.

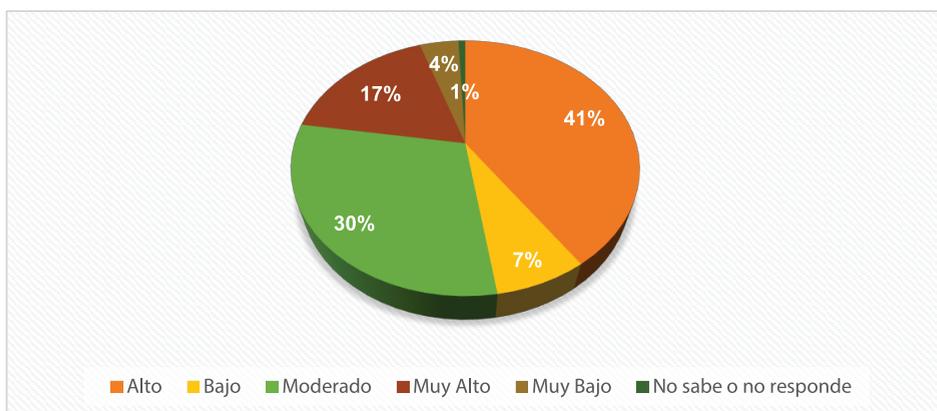
5.2.8. Nivel de conocimiento sobre seguridad bancaria.

A continuación, se detallan los resultados frente al interrogante de seguridad bancaria, indagación realizada en los usuarios finales del sistema financiero.

Usuarios:

- **Ítem:** Su conocimiento acerca de las recomendaciones de seguridad al momento de realizar transacciones bancarias tanto en las entidades como a través de electrónicas es: respecto al conocimiento de los usuarios en cuanto a las recomendaciones de seguridad en el momento de realizar transacciones presenciales y virtuales el 41% de ellos indica que su conocimiento es alto, el 30% de ellos indica que su conocimiento es moderado y el 17% de ellos manifiestan que su conocimiento es muy alto (figura 5.24).

Figura 5.24: Nivel de conocimiento de los usuarios sobre seguridad bancaria



Fuente: Los autores

En este orden de ideas, se aprecia que los usuarios tienen un nivel de conocimiento considerable en cuanto a recomendaciones de seguridad bancaria, lo que representa un beneficio potencial a su salud financiera; sin embargo, se aprecian espacios susceptibles de mejora en materia de seguridad entre los usuarios. Parte de estos resultados pueden estar sustentados en la estrategia implementada por Asobancaria a partir del año 2011 en reforzar principalmente el tema de seguridad bancaria según lo indica Gallego y Suarez (2015), además se ha destacado en algunos otros países de América Latina que el sector bancario ha sido uno de los abanderados en llevar a cabo estrategias de educación financiera que implican la implementación de seguridad bancaria (Silva & Ruiz, 2016; Roa et al. 2014).

En síntesis, para determinar el grado de educación financiera de los usuarios es necesario agruparlo por grupo de variables; con respecto al conocimiento en materia de ahorro, inversión, créditos y seguridad bancaria, se percibe que el conocimiento de los usuarios es alto, es decir, los usuarios tienen la capacidad de entender y dominar estos conceptos. Con relación al conocimiento económico en temas como indicadores económicos, oferta y demanda y variables macroeconómicas, se encuentra que el conocimiento de los usuarios es moderado con tendencia a ser alto. Finalmente, el conocimiento que tienen los usuarios en temas como: planeación financiera, funcionamiento del sistema financiero y derechos y deberes de los consumidores financieros, se encontró ser bajo, denotando situaciones de vulnerabilidad para la toma de decisiones financieras y por ende para el bienestar financiero. Pese que a nivel general se aprecia conocimiento en medio de los usuarios, son visibles los vacíos de educación financiera en los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué, lo cual debe generar una alerta para revisar los alcances de las iniciativas que en materia de educación financiera se están llevando a cabo.

Una vez analizado el grado de educación financiera de los usuarios finales del sistema financiero, descrito por ellos mismos y percibido por los funcionarios de los establecimientos bancarios, conviene describir el estado de las finanzas personales de los usuarios finales del sistema financiero, dado que allí se supone debe visualizarse el efecto de la educación financiera. A continuación, el estado de las finanzas personales se describe desde la óptica de los usuarios y desde la percepción de los funcionarios de los establecimientos bancarios de la ciudad de Ibagué.

5.3. EL ESTADO DE LAS FINANZAS PERSONALES DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO DE IBAGUÉ

En este apartado se detallará el estado de las finanzas personales de los usuarios del sistema financiero de la ciudad de Ibagué. Las variables a través de las cuales se describen son: ahorro, inversión, crédito y endeudamiento, historial crediticio, presupuestos, información financiera, aseguramiento y seguridad bancaria, medidas en función de hábitos, conductas y patrones de comportamiento financiero. Cada variable se analiza de manera simultánea desde la óptica de lo respondido por los usuarios y contrastado con los resultados obtenidos de parte de los funcionarios de los establecimientos bancarios.

5.3.1. Hábito de ahorro de los usuarios.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos al indagar sobre el hábito de ahorro en los usuarios, desde la perspectiva de ellos mismos y desde la de los funcionarios del sistema financiero.

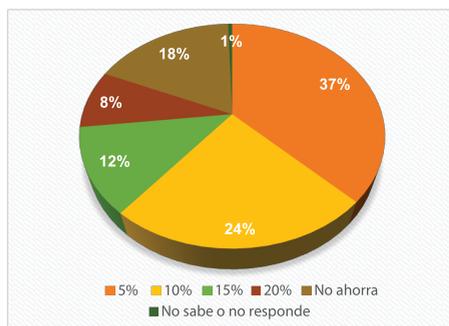
Usuarios:

- **Ítem:** Su promedio de ahorro mensual como porcentaje de sus ingresos corresponde a: el 37% de los usuarios mencionan que en promedio destinan el 5% de sus ingresos mensuales para ahorro, el 24% de los usuarios destinan el 10%, el 18% de los usuarios indican que no ahorran, el 12% de los usuarios manifiestan que destinan el 15%, y solamente el 8% de los usuarios manifiestan que destinan el 20% de sus ingresos mensuales al ahorro (figura 5.25).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

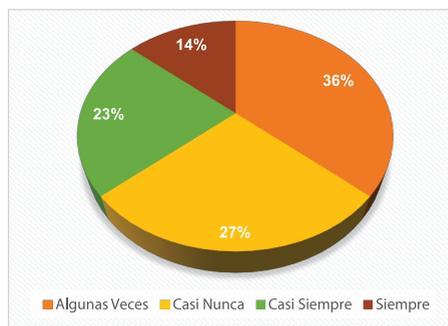
- **Ítem:** Los usuarios del sistema financiero acostumbran a ahorrar: el 36% de los funcionarios mencionaron que los usuarios del sistema financiero algunas veces acostumbraban a ahorrar, el 27% indicó que los usuarios casi nunca acostumbraban a ahorrar, 23% mencionan que casi siempre y el 14% mencionan que siempre los usuarios acostumbran a ahorrar (figura 5.26).

Figura 5.25: Promedio de ahorro mensual usuarios



Fuente: Los autores

Figura 5.26: Hábito de ahorro en usuarios, percepción de los funcionarios



Fuente: Los autores

Desde la óptica de los usuarios y los funcionarios de establecimientos bancarios, si bien, se aprecia cierta cultura de ahorro en medio de los usuarios, se observa que conforme incrementa el porcentaje de ingresos destinados a ahorro disminuye el porcentaje de usuarios que destinan una mayor cantidad de sus ingresos al ahorro, es decir, se aprecia que aunque haya algún porcentaje de usuarios que acostumbren a ahorrar, no puede afirmarse de manera generalizada que sea un hábito permanente y estructurado en estos, probablemente porque éste no sea una variable prioritaria dentro de la destinación de los ingresos mensuales, en concordancia con el estudio de Duarte y colaboradores (2012) quienes indican que los usuarios manejan sus finanzas personales para el corto plazo, y el ahorro queda relegado a un segundo plano, o como lo plantea Raccanello y Herrera (2014) que los países adscritos a la OCDE presentan una disminución en los niveles de ahorro tendiendo a adquirir mayores niveles de deuda, o en el estudio de Escott (2013) encuentra que el ahorro pasa a un segundo plano dentro de la destinación del ingreso para el personal administrativo de la Universidad de Querétaro, o el estudio de Sebstad et al. (2006) quienes indican que en los países en vía de desarrollo el ahorro es informal e irregular sin obedecer a un objetivo determinado. Es probable que dicha falta de hábito hacia el ahorro esté sustentada en la falta de educación financiera como lo indica Kalwij et al. (2017) quienes en la población estudiantil analizada encontraron una mayor disposición al ahorro cuando los individuos eran sometidos a educación financiera, lo mismo que para el estudio de Reus (2016) quien indica que los jóvenes tendían a tener cultura de ahorro en el ejercicio de sus finanzas personales producto de la educación financiera.

5.3.2. Hábito de inversión.

En este apartado se detallan los resultados obtenidos tanto de parte de usuarios como de funcionarios de establecimientos bancarios con relación al hábito de inversión en los usuarios.

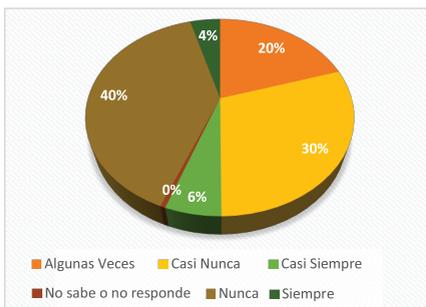
Usuarios:

- **Ítem:** Cuando tiene excedentes económicos (ahorros) los utiliza para invertir: el 40% de los usuarios manifiestan que cuando tienen excedentes económicos (ahorros) nunca los utilizan para invertir, el 30% de ellos indica que casi nunca destina sus excedentes económicos para tal fin, el 20% indica que algunas veces si destinan sus excedentes económicos para inversión, frente un 6% de usuarios que indicaron que casi siempre que tienen excedentes económicos los destinan a inversión (figura 5.27).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

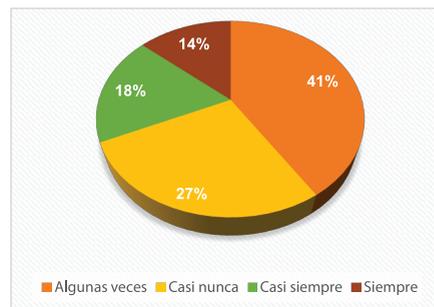
- **Ítem:** Los usuarios del sistema financiero acostumbran a invertir: respecto a la pregunta si los usuarios acostumbraban a invertir, el 41% de los funcionarios encuestados manifestaron que los usuarios algunas veces solían invertir; sin embargo, el 27% manifestó que los usuarios casi nunca realizaban inversión. En una menor proporción (14%) los encuestados respondieron que siempre los usuarios acostumbraban a invertir (figura 5.28).

Figura 5.27: Los usuarios y el uso de excedentes económicos para invertir



Fuente: Los autores

Figura 5.28: Hábito de inversión, percepción de los funcionarios de entidades bancarias



Fuente: Los autores

Como puede apreciarse, la mayor parte de los usuarios no destinan sus excedentes económicos a inversión, de donde puede inferirse que cuando hay excedentes económicos (ahorro) este se destina a propósitos de gasto, consumo o cubrimiento de eventualidades y contingencias (Ooko, 2017) o en definitiva no se generan excedentes económicos como para involucrarse en el ejercicio de inversión (Dam & Hotwani, 2017; Huston, 2010; Lusardi & Mitchell, 2014), lo cual puede estar ocasionado por falta de educación financiera que permita al individuo generar ingresos a partir de inversión y con ellos mejora su bienestar financiero acorde a lo que plantea Contreras et al. (2015), Martina et al. (2007) y, Roa et al. (2014); en este sentido, se esperaría que la educación financiera tuviese una relación directamente proporcional al ejercicio de inversión (Ogale & Mahal, 2017; Ooko, 2017). Por otro lado, el bajo hábito financiero de inversión puede fundamentarse en la no tenencia de la capacidad de inversión, entendida como las habilidades conceptuales y prácticas para llevar a cabo este tipo de ejercicio (Duarte et al., 2012; Hogarth, 2002; Iqbal & Sami, 2017).

5.3.3. Nivel de endeudamiento.

En esta sección se describen los resultados sobre el nivel de endeudamiento de los usuarios, analizado desde la óptica de usuarios mismos y funcionarios de establecimientos bancarios.

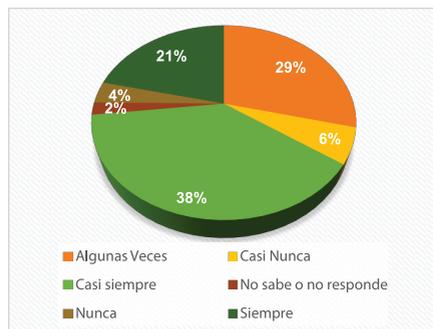
Usuarios:

- **Ítem:** Maneja usted un nivel de endeudamiento bajo: frente al nivel de endeudamiento bajo, el 38% de los usuarios indican que casi siempre su nivel de endeudamiento es bajo, el 29% de ellos menciona que algunas veces su nivel de endeudamiento es bajo, el 21% de los usuarios indicó que siempre mantenían un nivel de endeudamiento bajo, en contraste el 6% de los usuarios mencionaron que casi nunca tenían un nivel de endeudamiento bajo (figura 5.29).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

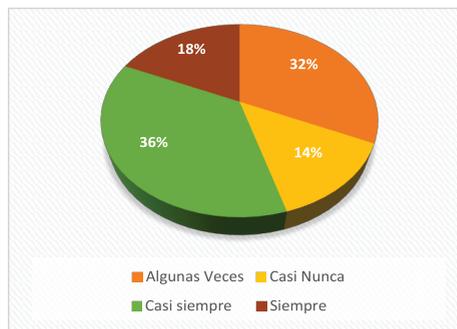
- **Ítem:** El nivel de endeudamiento de los usuarios del sistema financiero es saludable: frente al nivel de endeudamiento saludable en los usuarios, el 36% de los funcionarios respondieron que casi siempre este nivel de endeudamiento en los usuarios era saludable; sin embargo, de manera opuesta el 32% y 14% de los funcionarios respondieron que algunas veces y casi nunca respectivamente, este nivel de endeudamiento era saludable (figura 5.30).

Figura 5.29: Nivel saludable de endeudamiento de los usuarios



Fuente: Los autores

Figura 5.30: Nivel de endeudamiento saludable, percepción de los funcionarios



Fuente: Los autores

De acuerdo a los resultados obtenidos de parte de los usuarios y en parte de los funcionarios de establecimientos bancarios, puede indicarse que los usuarios mantienen un nivel de endeudamiento bajo, lo que debería traducirse en un nivel óptimo de estabilidad financiera, probablemente producto del conocimiento financiero en lo que a endeudamiento respecta (Gallego & Suarez, 2015, Huston, 2010; Valle et al., 2015), y con ello haya estabilidad en el sistema de pagos (Duarte et al., 2012), ya que decisiones nefastas que conduzcan al alto endeudamiento van en contravía del bienestar financiero según indica García et al. (2013).

En contraste a lo indicado mayormente por los usuarios, y en línea con los funcionarios que manifiestan que los usuarios no manejan un nivel de endeudamiento bajo, Sebstad y colaboradores (2006) indican que en los países en vía de desarrollo es común encontrar que los individuos manejan sobreendeudamiento, producto de tomar créditos en condiciones desfavorables, y, Raccanello y Herrera (2014) en su estudio encuentran que el 34% de los individuos adquirieron productos financieros con altas tasas de interés y sobrecargos lo que redundaría en sobreendeudamiento.

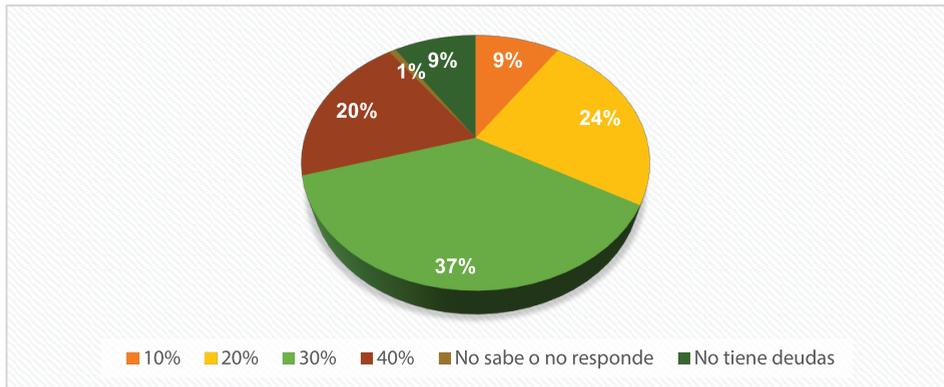
5.3.4. Destinación del ingreso al pago de deudas.

A continuación, se describen los resultados analizados con respecto a la destinación del ingreso mensual al pago de deudas, resultados obtenidos de parte de los usuarios.

Usuarios:

- **Ítem:** En promedio de sus ingresos mensuales destina al pago de deudas el siguiente porcentaje: el 37% de los usuarios encuestados mencionan que destinan en promedio el 30% de sus ingresos al pago de deudas, el 24% de ellos destinan el 20%, el 20% de los usuarios destinan el 40% y en contraste solamente el 9% afirman no tener deudas y el 9% destinan solamente el 10% de sus ingresos al pago de deudas (figura 5.31).

Figura 5. 31: Promedio de Ingresos de los usuarios destinados a pago de deudas



Fuente: Los autores

Dados los resultados que arroja la figura 5.31, se encuentra que los usuarios destinan porcentajes altos de sus ingresos para cubrir deudas, lo cual es concordante con el estudio de Raccanello y Herrera (2014), quienes indican que en los países adscritos a la OCDE se reflejan mayores niveles de endeudamiento, de vela que hay vacíos en la planeación financiera y que probablemente los gastos excedan los ingresos y por ello se tenga que recurrir a adquirir deuda formal o informal, con costos y condiciones inapropiados que afectan en últimas su bienestar financiero, ocasionando detrimento al patrimonio en concordancia con lo planteado por Ooko (2017); Silva y Ruiz (2016); y, Sebstad et al. (2006). Es probable que este desbalanceo entre ingresos y gastos sea resultado de una baja educación financiera y que por tanto sus comportamientos financieros se vean afectados (Gallego & Suarez, 2015; Valle et al., 2015). Finalmente, haciendo relación al ítem anterior sobre el nivel de endeudamiento, se evidencia que los usuarios generalmente no manejan un nivel de endeudamiento bajo.

5.3.5. Historial – perfil crediticio.

En el presente apartado se detallan los resultados de usuarios y funcionarios de establecimientos bancarios, con respecto al historial y perfil crediticio de los usuarios.

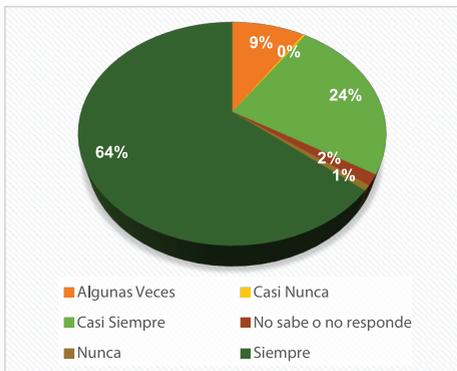
Usuarios:

- **Ítem:** Mantiene su historial y perfil crediticio con buena calificación: frente a esta pregunta 64% de los usuarios indicaron que mantienen su historial y perfil crediticio con buena calificación; 24% manifestaron que casi siempre tienen una buena calificación y el 9% mencionan que algunas veces mantienen una buena calificación crediticia (5.32)

Establecimientos Bancarios (Funcionarios)

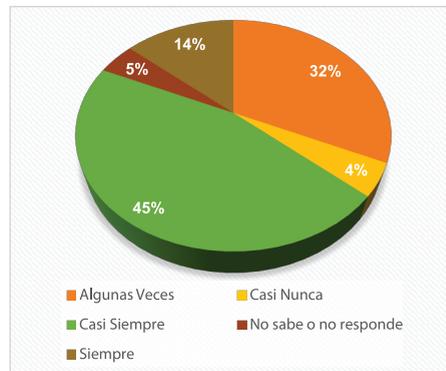
- **Ítem:** El historial crediticio de los usuarios finales del sistema financiero es saludable: 45% de los funcionarios encuestados perciben el historial crediticio de los usuarios finales del sistema financiero como saludable casi siempre, 32% de los encuestados lo perciben como saludable algunas veces y el 14% lo perciben como saludable siempre (figura 5.33).

Figura 5.32: Historial y perfil crediticio de los usuarios



Fuente: Los autores

Figura 5.33: Percepción de los funcionarios sobre el historial crediticio de los usuarios



Fuente: Los autores

De acuerdo a los resultados, puede afirmarse que los usuarios perciben tener un buen historial y perfil crediticio, debido a que les representa mejores condiciones de acceso financiero; sin embargo, es de indicar que si los usuarios no acceden con frecuencia a tomar obligaciones con las entidades bancarias, es probable que dicho historial esté calificado en función del comportamiento de pago de algún otro tipo de obligaciones; además prima la informalidad en la adquisición de deuda (García et al., 2013; Raccanello & Herrera, 2014; Sebstad et al., 2006), de modo que, no hay suficiente evidencia para corroborar dicho perfil. Adicionalmente, es de aclarar que dicho perfil e historial crediticio es percibido, tanto de parte de los usuarios como de los funcionarios, lo que puede generar un sesgo al plantearse dicha percepción como algo subjetivo que las personas puedan sobrestimar (Bucher-Koenen & Michael, 2011; Xiao & Cheng, 2015).

5.3.6. Uso de entidades financieras para ahorrar.

A continuación, se describen los resultados obtenidos por parte de usuarios y funcionarios sobre el uso que dan los primeros a las entidades bancarias para ahorrar.

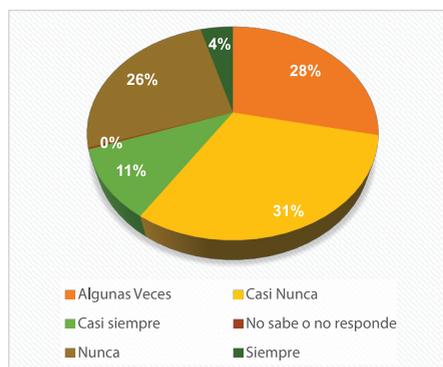
Usuarios:

- **Ítem:** Utiliza de manera periódica las entidades bancarias para ahorrar: frente, el 31% de los usuarios manifiestan que casi nunca las emplean con el fin de ahorrar, el 28% de los usuarios manifiestan que algunas veces las utilizan, el 26% de los usuarios indican que nunca lo han hecho y solamente un 11% responde que casi siempre emplean las entidades bancarias para fines de ahorro (figura 5.34).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

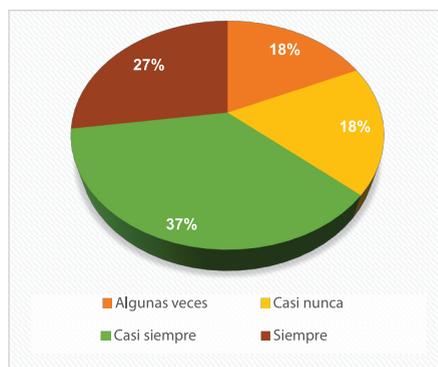
- **Ítem:** Los usuarios tienden a usar las entidades bancarias para ahorrar: con respecto, el 37% de los encuestados mencionan que estas casi siempre son usadas como medio para el ahorro, el 27% mencionan que siempre son usadas, frente a un 18% que indican que casi nunca son empleadas para el fin mencionado y un 18% que mencionan que algunas veces estas son usadas como medio para el ahorro (figura 5.35).

Figura 5.34: Usuarios: su uso de entidades bancarias para ahorrar



Fuente: Los autores

Figura 5.35: Uso de entidades bancarias para ahorrar según funcionarios



Fuente: Los autores

Dados los resultados, puede inferirse que una mayor proporción de los usuarios no emplean las entidades bancarias como medio para realizar ahorro, lo que da pie a deducir que el ahorro se realiza de manera informal o puede darse que una de las razones por las cuales los usuarios no acceden a las entidades bancarias como medios para realizar ahorro tenga que ver con los costos ocultos que desalientan el propósito de los usuarios a ahorrar en estos establecimientos (Iqbal & Sami, 2017).

Por otro lado, pese a que los funcionarios en mayor medida indican que los usuarios si usan las entidades bancarias para ahorrar, no se puede afirmar que las entidades sean usadas permanentemente como medio para el ahorro, denotando informalidad, fuera de que no hay suficiente evidencia para asegurar que esos usuarios que las emplean sean un grupo representativo de los usuarios finales del sistema financiero, ya que se encontró anteriormente que se percibe que el ahorro no es un hábito frecuente en medio de ellos.

Frente al fenómeno de informalidad, los resultados son concordantes con estudios realizados por los siguientes autores en diversos grupos poblacionales:

- García et al. (2013): En América Latina el 53% de las personas manejan algún tipo de ahorro; sin embargo, el 80% de esta población lo hace de manera informal.
- Mejía et al. (2015): En los países andinos tan solo el 55% de los entrevistados ha manifestado algún tipo de ahorro, siendo el 42% de manera informal.

- Olin (2014): El 43,7% de la población de estudiantes de maestría de la Universidad de Querétaro manejan prácticas de ahorro informales.
- Banco Nacional de México (2014): En la cultura financiera de México predomina el ahorro informal, sin que ello signifique que exista un hábito frecuente al ahorro en la población.
- Sebstad et al. (2006): En los países en vía de desarrollo el ahorro es irregular e informal, sin obedecer a un objetivo determinado.

5.3.7. Uso de entidades financieras para invertir.

En esta sección se describen los resultados para el interrogante de uso de las entidades bancarias por parte de los usuarios para realizar inversión, resultados obtenidos tanto de usuarios como de funcionarios de los establecimientos bancarios.

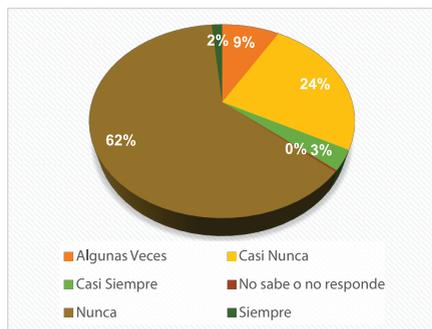
Usuarios:

- **Ítem:** Utiliza de manera periódica las entidades bancarias para invertir: Con relación a este ítem, el 62% de los usuarios indican que nunca usan las entidades bancarias con propósito de inversión, el 24% de los usuarios indican que casi nunca las usan, y un 9% mencionan que algunas veces han empleado las entidades bancarias para el fin mencionado (figura 5.36).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

- **Ítem:** Los usuarios tienden a usar las entidades bancarias para invertir: Frente a este uso, el 32% de los funcionarios indican que estas entidades son casi siempre utilizadas como medio para inversión, un 32% indican que se usan algunas veces, un 18% indican que siempre son utilizadas; en contraste un 18% indican que casi nunca estas entidades son empleadas para dicho propósito (figura 5.37).

Figura 5.36: Usuarios: su uso de entidades bancarias para invertir



Fuente: Los autores

Figura 5.37: Uso de entidades bancarias para invertir, según funcionarios



Fuente: Los autores

De acuerdo a los resultados, se percibe que las entidades bancarias no son un medio de preferencia por parte de los usuarios para realizar inversión, pese a que la posición de los funcionarios es un poco más optimista; puede darse que, esta no preferencia esté basada en que existan costos ocultos y por ello se desaliente el propósito de emplearlas como medio de inversión (Iqbal & Sami, 2017), o puede deberse a que dado el conocimiento económico financiero que tienen los individuos, consideren no atractivo invertir a través de entidades bancarias y de este modo se estén tomando decisiones informadas en materia de inversión (Ogale & Mahal, 2017), o puede darse que los usuarios no acostumbren a invertir y por ello el uso de entidades bancarias para el propósito sea considerado algo eventual o accidental (Bojórquez et al., 2005; Olin, 2014), o finalmente a causa de la baja educación financiera sus niveles de inversión sean nulos y por tanto el uso de entidades bancarias sea nulo, según lo manifiesta Miotto y Parente (2015).

5.3.8. Uso de entidades financieras para adquirir créditos.

A continuación, se describen los resultados frente al interrogante de uso que dan los usuarios a las entidades bancarias para adquirir créditos, resultados obtenidos por parte de usuarios y funcionarios de establecimientos bancarios.

Usuarios:

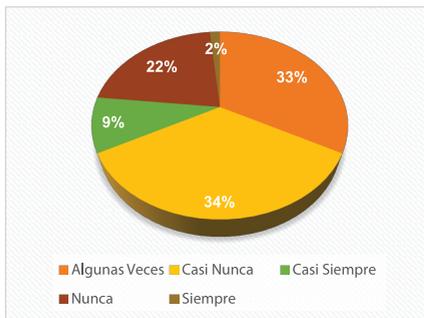
- Ítem:** Utiliza de manera periódica las entidades bancarias para adquirir créditos: frente a este interrogante, el 34% de los usuarios indican que casi nunca utilizan este tipo de entidades para adquirir créditos, el 33% mencionan que algunas veces las utilizan y el 22% de los usuarios manifiestan que nunca las emplean; en contraste, el 9% de los usuarios

manifiestan que casi siempre emplean las entidades bancarias para adquirir productos de deuda (figura 5.38).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

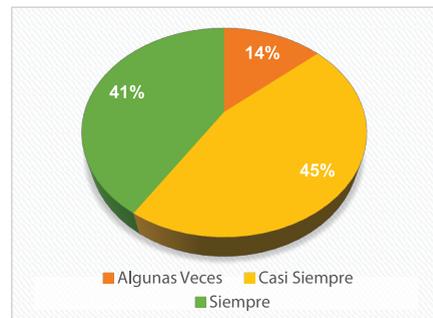
- **Ítem:** Los usuarios tienden a usar las entidades bancarias para adquirir un crédito: el 45% y 41% de los funcionarios manifestaron que los usuarios siempre y casi siempre usaban las entidades bancarias con este fin respectivamente. Frente a esta pregunta, resulta característico que se describa a las entidades bancarias como el medio general por el cual los usuarios acceden a créditos, dado que solamente el 14% respondió que algunas veces los usuarios empleaban las entidades bancarias para tal fin, es decir, no hubo respuesta que afirmara que estos establecimientos no fueran usados para este propósito (figura 5.39).

Figura 5.38: Usuarios: su uso de entidades bancarias para adquirir créditos



Fuente: Los autores

Figura 5.39: Uso de entidades bancarias para adquirir créditos, según funcionarios



Fuente: Los autores

Desde la óptica de los funcionarios hay una percepción más optimista, al indicar que al momento de adquirir créditos los usuarios prefieren hacerlo en entidades bancarias, aunque dicho uso sea en ocasiones con el fin de cubrir más deudas (Escott, 2013); además, el hecho de acceder a productos de deuda en medio formal no implica que haya sido una decisión acertada, en concordancia con lo planteado por Sebstad et al. (2006), quienes indican que en los países en vía de desarrollo los individuos adquieren con frecuencia créditos a corto plazo con tasas de interés desfavorables, manejando sobreendeudamiento; o lo indicado por Raccanello y Herrera (2014), quienes indican que en Estados Unidos el 34% de los individuos adquirieron productos financieros con altas tasas de interés y sobrecargos; sin embargo, como puede apreciarse desde la perspectiva de los usuarios, estos generalmente no usan las entidades bancarias para tomar créditos, de donde puede deducirse que existe un alto nivel de informalidad de parte de los usuarios a la hora de adquirir deuda.

Dado lo anterior, el nivel de informalidad percibido en los usuarios al momento de tomar créditos está en línea con los siguientes estudios:

- Banco Nacional de México (2014): En la cultura financiera mexicana predomina el crédito informal.
- Raccanello y Herrera (2014): La población de los países adscritos a la OCDE presentan propensión al uso de créditos informales. En Estados Unidos el 34% de los individuos adquirieron productos financieros con altas tasas de interés y sobrecargos y solamente el 28% utilizó créditos de manera formal.
- García et al. (2013): En la población de América Latina solamente el 19% de los encuestados hacen uso de crédito y el 21% ha recibido financiación de fuentes no formales, informalidad común en aquellas personas con ingresos bajos y medios.
- García (2012b): En la población bogotana el 79% de los hogares encuestados han hecho uso de créditos informales.
- Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (2010): Se documenta que en la población bogotana solamente el 46,1% reporta haber hecho uso de crédito financiero formal, es decir, el nivel de financiación informal es alto.
- Sebstad et al. (2006): En los países en vía de desarrollo los individuos adquieren con frecuencia créditos a corto plazo con tasas de interés desfavorables, manejan sobreendeudamiento, lo que ocasiona un detrimento al patrimonio y al bienestar financiero.

Dado lo anterior, es probable que las decisiones de los individuos en materia de crédito no estén sustentadas sobre la base de la educación financiera y por ende, estén atentando contra su bienestar y estabilidad financiera según lo indica Ogale y Mahal (2017) y, Miotto y Parente (2015).

5.3.9. Uso de presupuestos, herramientas y simuladores financieros.

En la presente sección se tratan los resultados al interrogante de uso que dan los usuarios a presupuestos, herramientas y simuladores financieros, desde la perspectiva de usuarios y funcionarios de establecimientos bancarios.

Usuarios:

- **Ítem:** El presupuesto familiar y personal para controlar sus ingresos y sus gastos, es una herramienta de uso frecuente para usted: el 36% de

los usuarios encuestados manifiestan que casi siempre lo usan, el 33% de los usuarios mencionan que siempre usan esta herramienta, el 21% mencionan que algunas veces lo emplean y en contraste el 7% mencionan que casi nunca utilizan este tipo de herramientas (figura 5.40).

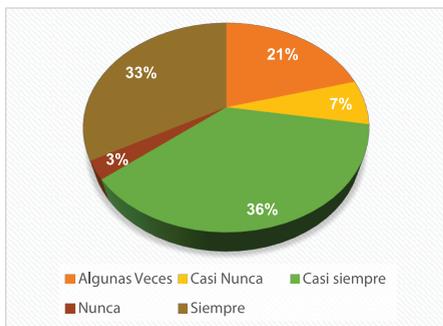
Usuarios:

- Ítem:** ¿Con qué frecuencia emplea las herramientas o simuladores financieros que tienen disponibles los establecimientos bancarios?: con respecto a este ítem, el 36% de los usuarios mencionan que casi nunca emplean este tipo de herramientas, el 29% de ellos mencionan que algunas veces las usan, el 26% indican que en definitiva nunca utilizan este tipo de herramienta, solamente el 7% manifiestan que casi siempre las usan (figura 5.41).

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

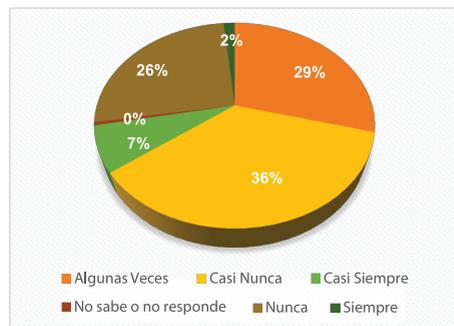
- Ítem:** Los usuarios hacen uso de presupuestos, simuladores y/o herramientas financieras: los funcionarios manifestaron en un 27% que los usuarios algunas veces utilizan estas herramientas, y un 23% manifestó que casi nunca los usuarios usan estos elementos y un 9% manifestó rotundamente que nunca los usuarios emplean este tipo de elementos (figura 5.42).

Figura 5.40: Uso dado por los usuarios al presupuesto familiar / personal



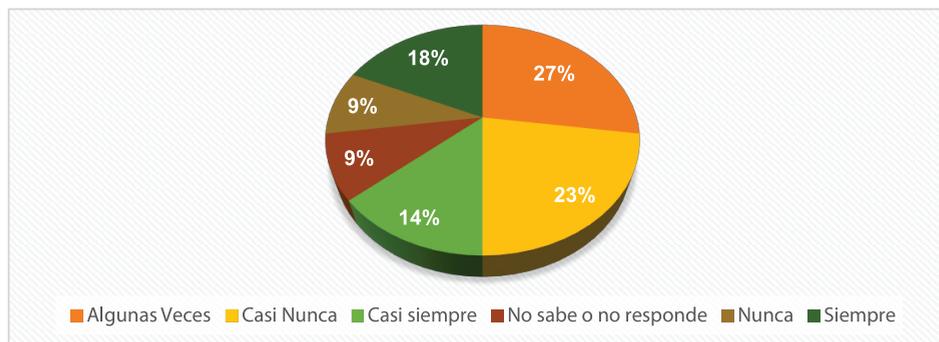
Fuente: Los autores

Figura 5.41: Uso dado por los usuarios a las herramientas / simuladores financieros



Fuente: Los autores

Figura 5.42: Uso de presupuestos, simuladores y herramientas financieras, percepción de los funcionarios



Fuente: Los autores

Desde la óptica de los usuarios, puede apreciarse que el uso de presupuesto familiar y personal es frecuente en medio de los usuarios, lo que implicaría que los usuarios tienen control de sus ingresos y gastos, de donde se puede inferir que los usuarios tienen la capacidad para administrar su dinero y recursos, identificando sus necesidades y satisfaciéndolas oportunamente (Denegri et al., 2014; Olin, 2014; Ooko, 2017; Roa et al., 2014), y probablemente esta sea adquirida a través de la educación financiera según lo plantea Hogarth (2002) y Kalwij et al. (2017), de la misma manera que Reus (2016) encuentra en la población de estudiantes analizados el uso de presupuesto como herramienta para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

De manera contraria, no es común encontrar entre los usuarios que usen las herramientas o simuladores financieros que tienen a disposición los establecimientos bancarios, posiblemente por desconocimiento de la disponibilidad de dichas herramientas o del conocimiento para usarlas, lo cual iría en contravía al concepto de educación financiera planteado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005), por medio de la cual, los consumidores e inversionistas con conocimiento toman decisiones informadas que redunden en su bienestar (Raccanello & Herrera, 2014; Roa et al., 2014). Parte de esta necesidad de conocimiento está sustentada en que los usuarios tienen acceso a una gran oferta de productos y servicios financieros, y de no hacerlo con conocimiento usando este tipo de herramientas, pueden incurrir en decisiones no informadas o no responsables (Aguilar & Ortiz, 2013; García et al., 2013).

Ya desde la óptica de los funcionarios, se percibe que los usuarios tienen poco hábito de uso de presupuestos, simuladores y/o herramientas que ayuden a la gestión de las finanzas personales, dado que solamente el 32% de los funcionarios afirman que dichas herramientas son usadas con frecuencia

entre los usuarios. Lo anterior refleja que se percibe en los usuarios un bajo uso de este tipo de herramientas, lo que concuerda con lo planteado por Mejía et al. (2015), quienes afirman que en los países andinos alrededor del 50% de los entrevistados no manejan presupuesto ni perciben estable su economía personal, es decir, no tienen la sensación de dominio sobre sus ingresos o gastos; en este sentido, se percibe que los usuarios no tienen la capacidad financiera para administrar su dinero y recursos, identificando sus necesidades y satisfaciéndolas oportunamente según lo describen Ooko-(2017); Roa et al. (2014); Denegri et al. (2014); y, Olin (2014).

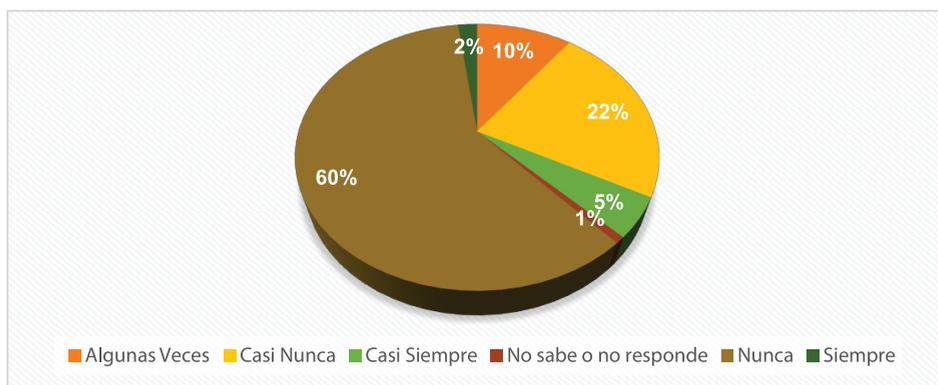
5.3.10. Uso de información económica y financiera para toma de decisiones.

A continuación, se expresan los resultados frente al interrogante de uso que dan los usuarios a la información financiera para la toma de decisiones, resultados indicados por los usuarios.

Usuarios:

- Ítem:** ¿Con qué regularidad hace uso de los extractos bancarios, el reporte anual de costos totales e indicadores económicos para la toma de decisiones financieras?: con relación al uso de esta información para la toma de decisiones financieras, el 60% de los usuarios indican rotundamente que nunca hacen uso de este tipo de datos económico - financieros para tomar decisiones financieras, el 22% mencionan que casi nunca los emplean, el 10% manifiestan que algunas veces los utilizan, frente a solamente un 5% que indican que casi siempre los usan (figura 5.43).

Figura 5.43: Usuarios, el uso que dan a la información financiera para toma de decisiones



Fuente: Los autores

Es común encontrar que los usuarios no hacen uso de la información financiera detallada para tomar este tipo de decisiones, lo que puede radicar en que los usuarios no acceden a esta información, o teniendo la información disponible, desconocen como emplearla para tomar decisiones financieras acertadas que conduzcan a un mejoramiento de sus finanzas personales (García, 2013; Mejía, 2016; Xiao & Cheng, 2015).

Es por ello que el uso de este tipo de información ha sido catalogado como una capacidad financiera mediante la cual los individuos interpretan y asimilan el lenguaje financiero, llevándolo a sus finanzas diarias (Dam & Hotwani, 2017; Lusardi & Mitchell, 2014; Huston, 2010; Ooko, 2017), según se aprecia en los resultados, esta capacidad no es evidente en medio de los usuarios del sistema financiero, lo que concuerda con los resultados de Sebtad et al. (2006) quienes indican que por desconocimiento financiero (falta de información), los comportamientos financieros en los individuos de los países en desarrollo son reactivos denotando la no planeación financiera.

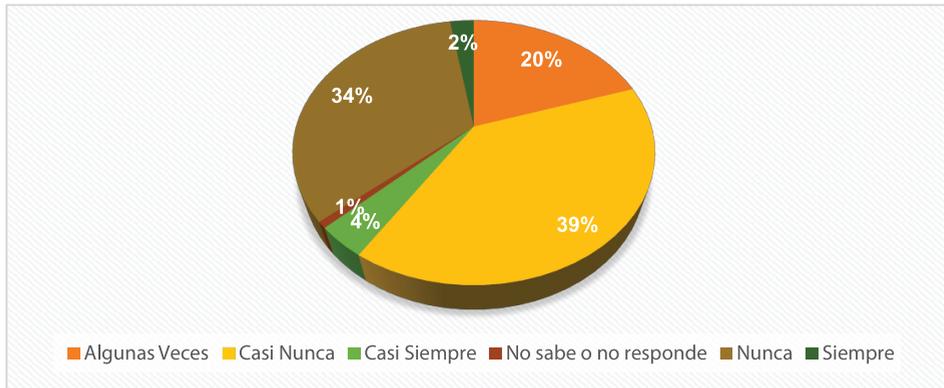
5.3.11. Uso de pólizas para aseguramiento.

En este apartado se detallan los resultados sobre el ejercicio de tomar pólizas de aseguramiento, evento indagado en los usuarios finales del sistema financiero.

Usuarios:

- **Ítem:** ¿Con qué frecuencia hace uso de pólizas de seguros para asegurar sus propiedades, bienes, vida, etc.?: el 39% de los usuarios indicaron que casi nunca hacen uso de este tipo de pólizas; el 34% mencionaron que nunca las utilizan, el 20% manifestaron que algunas veces las emplean, en contraste, solamente el 4% manifestaron que casi siempre hacen uso de pólizas de seguro para cubrir sus activos o su propia persona (figura 5.44).

Figura 5.44: Los usuarios y el uso de pólizas de seguros



Fuente: Los autores

Dado los resultados, puede apreciarse que no es común que los usuarios utilicen pólizas de seguro para asegurar sus activos o algún otro tipo de elemento asegurable, lo que representa un riesgo para las finanzas personales en el caso de que se presenten eventualidades que representen pérdidas patrimoniales, por su parte, Duarte et al. (2012) y, Olin (2014), plantean que en el manejo óptimo de las finanzas personales se deben contemplar los seguros, que en suma contribuya a la buena gestión del patrimonio en pro del bienestar del individuo.

Puede darse que este no ejercicio de aseguramiento de parte de los usuarios esté sustentado en la baja educación financiera, así, Allgood y Walstad (2013), en su estudio encontraron que la educación financiera si afecta los comportamientos financieros en lo que respecta al tópico de seguros; de hecho, la OCDE en su formulación de áreas y principios para la educación contempla este componente como uno de los tópicos de importancia en el desarrollo de programas de educación financiera (Denegri et., 2014), en este sentido, el ejercicio de aseguramiento planteado desde la óptica de la educación financiera debería ser un hábito frecuente en los usuarios si estos estuvieran educados financieramente.

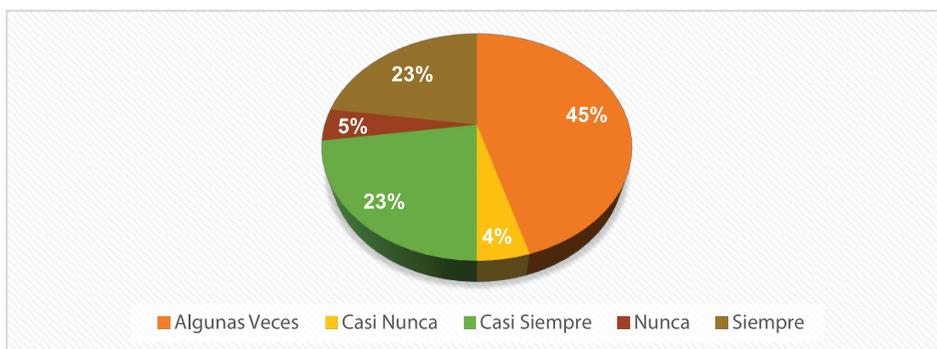
5.3.12. Uso de medidas de seguridad bancaria.

En este apartado se describen los resultados frente al interrogante de uso de medidas de seguridad bancaria de parte de los usuarios, interrogante analizado a la luz de las respuestas obtenidas de parte de los funcionarios de establecimientos bancarios.

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

- **Ítem:** Los usuarios hacen uso de las medidas de seguridad bancaria recomendadas por las entidades bancarias: con relación a este interrogante, los funcionarios mencionan que estas son tenidas en cuenta por los usuarios algunas veces (45%), casi siempre (23%) y siempre (23%), por tanto, se puede indicar que las medidas de seguridad bancaria son mayormente acatadas por los usuarios (figura 5.45).

Figura 5.45: Uso de medidas de seguridad bancaria, percepción de los funcionarios



Fuente: Los autores

En ese orden de ideas, se aprecia que los funcionarios perciben que los usuarios tienen un nivel de conocimiento considerable en cuanto a recomendaciones de seguridad bancaria, lo que representa un beneficio potencial a su salud financiera; sin embargo, se aprecian espacios susceptibles de mejora en materia de seguridad entre los usuarios. Parte de estos resultados pueden estar sustentados en la estrategia implementada por Asobancaria a partir del año 2011, enfocada en reforzar principalmente el tema de seguridad bancaria según lo indican Gallego y Suarez (2015), además que se ha destacado en algunos otros países de América Latina que el sector bancario ha sido uno de los abanderados en implementación de estrategias de educación financiera, incorporando el tema de seguridad de seguridad bancaria (Roa et al., 2014; Silva & Ruiz, 2016).

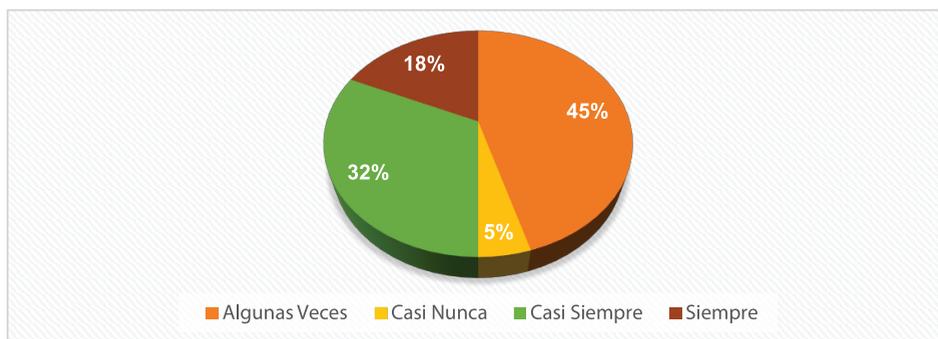
5.3.13. Percepción sobre las finanzas personales saludables.

A continuación, se detallan los resultados del interrogante realizado a los funcionarios de establecimientos bancarios respecto de su percepción sobre qué tan saludables son las finanzas personales de los usuarios.

Establecimientos Bancarios (Funcionarios):

- **Ítem:** Las finanzas personales de los usuarios son saludables en términos de comportamientos, conductas y hábitos financieros: con relación al interrogante, el 45% de los funcionarios indican que estas son saludables solo algunas veces, el 32% indican que casi siempre son saludables, el 18% indican que siempre son saludables y el 5% afirman que casi nunca estas son saludables (figura 5.46).

Figura 5.46: Finanzas personales saludables de los usuarios, percepción de los funcionarios



Fuente: Los autores

De lo anterior se describe una inclinación a indicar que los usuarios finales del sistema financiero tienen sus finanzas personales saludables en cuanto a comportamientos, conductas y hábitos financieros. Desde la perspectiva conceptual, las finanzas personales saludables se asocian al concepto de bienestar financiero, que en palabras de Duarte et al. (2014) y León (2006), se define como el sentir que tiene cada persona sobre su situación financiera, haciendo referencia a la seguridad y sentido de suficiencia y/o estabilidad sobre su economía personal y familiar; o el deseo o alcance de protección contra los diversos riesgos económicos como: pérdida de empleo, pérdidas económicas, quiebras y otros (McGregor & Goldsmith, 1998; Mejía, 2016). En este sentido, los encuestados perciben en una proporción mayoritaria que los individuos manejan cierto nivel de bienestar financiero. Adicionalmente, La importancia del buen manejo de las finanzas personales radica en que administrar el dinero a través de las decisiones en el ciclo vital del individuo tiene impacto en el bienestar en términos de seguridad, libertad e independencia financiera (Alsemgeest, 2015; Bojórquez et al., 2012; Duarte et al., 2012; Gempp et al., 2007; Kalwij et al., 2017; Olin, 2014).

En contraste a los resultados anteriores, y en concordancia con quienes afirmaron que casi nunca las finanzas personales de los usuarios eran saludables en términos de comportamientos, conductas y hábitos financieros, algunos estudios como el de Torres (2005) llevado a cabo en la empresa Tenaris Tamsa, indican que el 73% de la población estudiada no presentaba un equilibrio favorable en sus finanzas personales a falta de conocimiento y de hábitos financieros saludables, razón por la cual se deterioraban las finanzas personales. Por otro lado, Bojórquez et al. (2008); Olin (2014); Roa et al. (2014); Sebstad et al. (2006) y, Torres (2005), a través de sus estudios demostraron que las personas con bajas capacidades financieras son más propensas a no prosperar en sus vidas debido a que consideran el ahorro y la inversión como fenómenos accidentales y por tanto no planean, fuera de que son vulnerables frente a la proliferación de servicios y productos del sistema financiero, lo que les puede conllevar a tomar decisiones que atenten contra su bienestar financiero. Finalmente, está el estudio de Mejía et al. (2015), quienes indican que en los países andinos alrededor del 50% de los entrevistados no manejan presupuestos ni perciben estable su economía personal y el 68% de ellos no cubren sus gastos con sus ingresos, es decir, hay baja planeación financiera; tan solo el 55% ha manifestado algún tipo de ahorro, siendo el 42% de manera informal. En este sentido las finanzas personales saludables han de analizarse en función de las decisiones financieras que toman los individuos, ya que de manera subjetiva puede darse sesgo en la percepción de bienestar financiero.

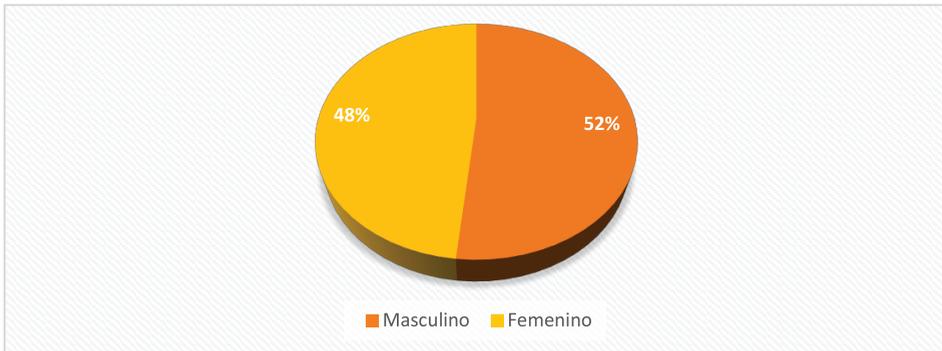
5.4. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO DE IBAGUÉ.

A continuación, se detalla la caracterización de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué de acuerdo a las siguientes variables sociodemográficas: género, edad, nivel educativo, estrato socio-económico, estado civil y nivel de ingresos mensuales. En esta sección se realiza la descripción de resultados únicamente con los datos provistos por los usuarios en el trabajo de campo, es decir, no intervienen resultados provenientes de la ejecución de trabajo de campo con los funcionarios de los establecimientos bancarios, puesto que la información sociodemográfica fue obtenida de primera mano de parte de los usuarios, con la cual se desarrolla el contenido del presente apartado: Las variables sociodemográficas.

5.4.1. Hábitos financieros de los usuarios desde la perspectiva del género

Al analizar la variable género como variable sociodemográfica para caracterizar la población de usuarios se encontró que el 52% de los encuestados son de género masculino y el 48% de los encuestados de género femenino, lo que denota una población relativamente heterogénea (figura 5.47).

Figura 5.47: Género de los usuarios del sistema financiero

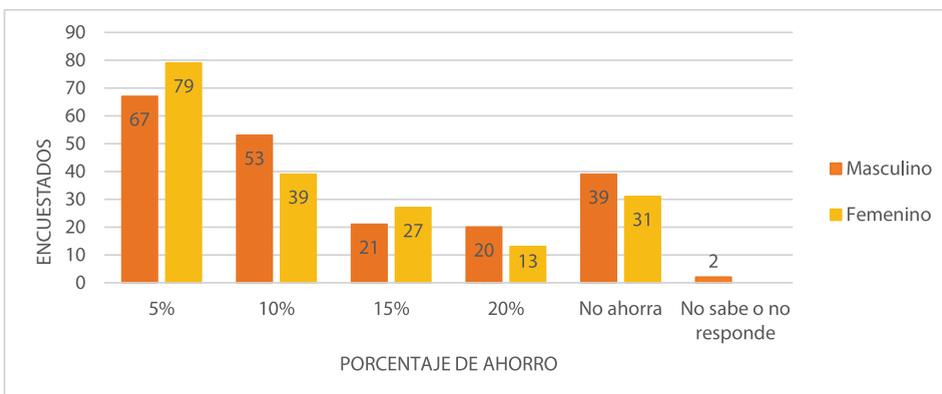


Fuente: Los autores

Esta variable puede llegar a tomar relevancia al analizar patrones de comportamiento financiero en conjunto con otras variables cuando se trata de analizar el tema de educación financiera o finanzas personales (García et al., 2013; Raccanello & Herrera, 2014), por esta razón, la variable género está incluida dentro del cuestionario de la OCDE sobre educación financiera (Zokaityte, 2016).

- **Ahorro:** analizando la variable sociodemográfica género frente al hábito de ahorro se encontró en quienes mencionaron realizar ahorro, el 41% eran usuario de género masculino y el 40% de género femenino, en ese orden de ideas, no se encuentra el género como factor relevante para determinar un patrón de comportamiento frente al ahorro (figura 5.48).

Figura 5.48: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al género

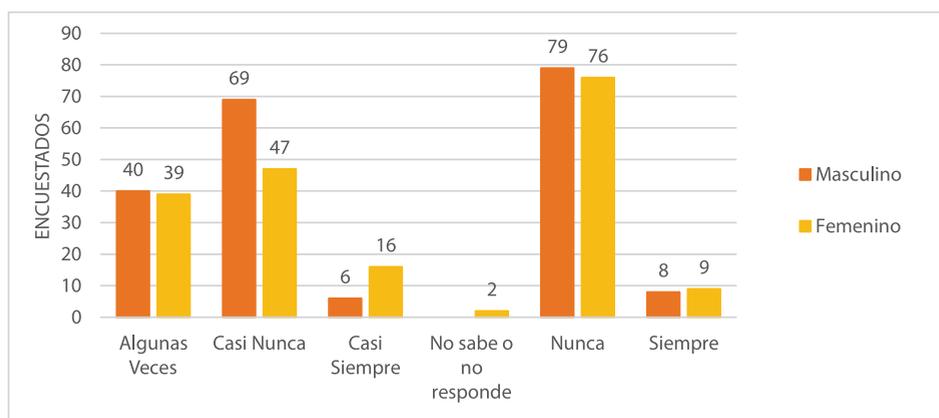


Fuente: Los autores

Los resultados concuerdan con los estudios de Beckman (2013), una posible explicación a esta no relación la plantea Gempp et al. (2007), al indicar que el género por sí solo no tiene un carácter explicativo en cuestiones financieras si es analizada aislada de otras variables sociodemográficas (Vargas & Avendaño, 2014).

- **Inversión:** al analizar la variable sociodemográfica género frente al comportamiento de los usuarios con el tema de inversión, se encontró que entre quienes manifestaron realizar algún tipo de inversión, el 29% son usuarios de género masculino y el 26% son usuarios de género femenino (figura 5.49).

Figura 5.49: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al género

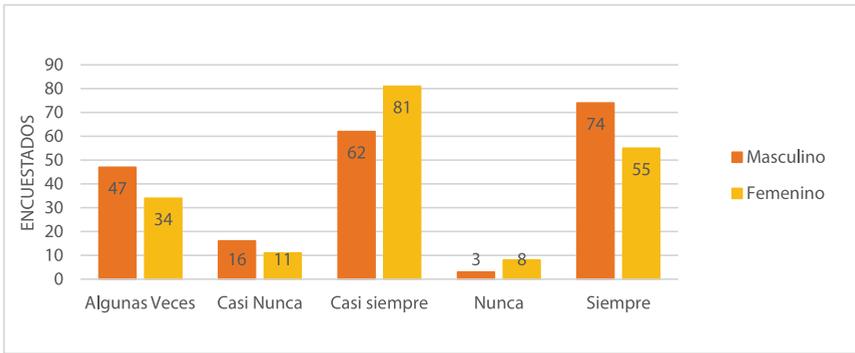


Fuente: Los autores

Dados los resultados descriptivos, se puede indicar que no hay una diferencia significativa entre géneros como tal, probablemente en función de lo planteado por Vargas y Avendaño (2014), al indicar que la variable género por sí sola no puede dar interpretación a un fenómeno financiero.

- **Presupuesto:** con respecto al uso del presupuesto entre usuarios de género masculino y femenino, se encontró que entre quienes mencionaron usar el presupuesto, el 51% correspondió a usuarios masculinos y el 46% a usuarios femeninos (figura 5.50).

Figura 5.50: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al género

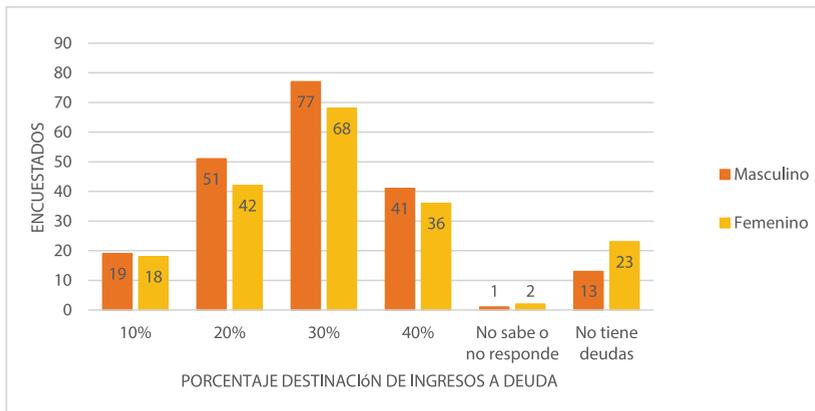


Fuente: Los autores

Si bien la diferencia no es grande, puede justificarse esta mayor participación del género masculino en el rol que tradicionalmente ha desempeñado como jefe visible de hogar encargado de satisfacer las necesidades financieras de este (Ooko, 2017), evento evidenciado en la aplicación de Encuesta de Carga Financiera de los Hogares llevada a cabo por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (2010), en donde ser hombre era un factor preponderante para determinar el nivel de educación financiera en lo que a este ítem respecta.

- **Endeudamiento:** con relación al porcentaje de destinación del ingreso al pago de deudas, se encontró que entre quienes mencionaron tener deudas el 48% fueron usuarios de género masculino y el 42% de género femenino (figura 5.51).

Figura 5.51: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al género



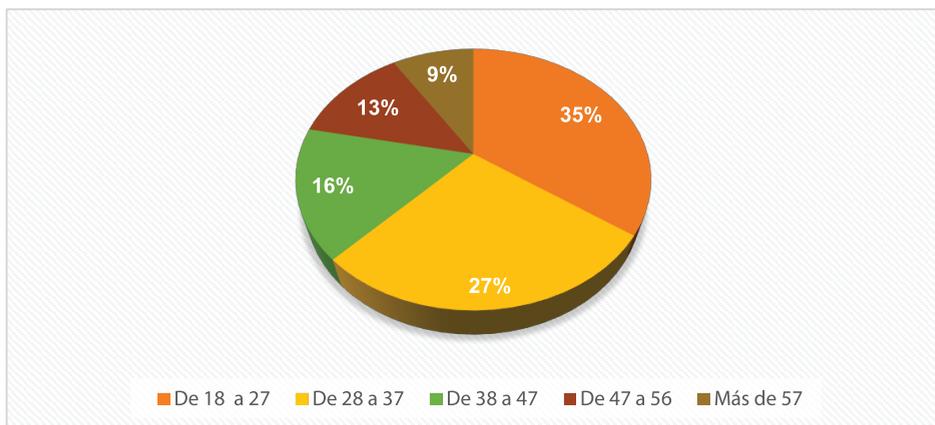
Fuente: Los autores

Dados los resultados se puede indicar que, pese a que hay una diferencia no tan alta, esta puede estar sustentada en la función del rol del hombre como jefe de hogar responsable por las necesidades financieras del hogar dentro de las cuales está el abastecimiento de ingresos financieros, ya sea producto de remuneraciones, renta de inversión o financiación (Ooko, 2017).

5.4.2. Hábitos financieros de los usuarios en función de la edad.

La edad ha sido abordada como variable de importancia a la hora de analizar los patrones de comportamiento financiero de los usuarios por autores como: Bojórquez et al. (2008) y Huchín y Simón (2011), al indicar que la edad de los usuarios, a lo largo del ciclo vital, puede generar variantes en las decisiones financieras de los usuarios. Con respecto a esta variable, se encontró que de los usuarios finales del sistema financiero, el 35% están entre 18 y 27 años, el 27% están entre 28 y 37 años, el 16% están entre 38 y 47 años y el restante 22% de los usuarios están en edad de 47 años en adelante (figura 5.52).

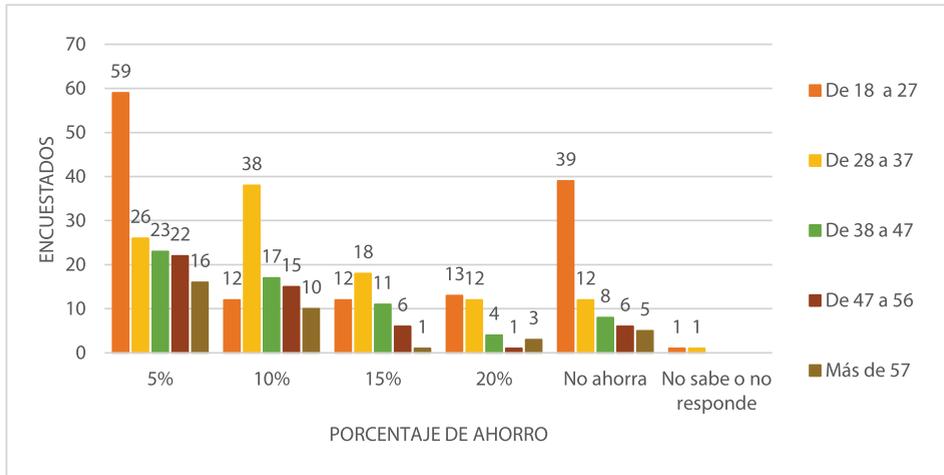
Figura 5.52: Edad de los usuarios del sistema financiero



Fuente: Los autores

- **Ahorro:** con respecto al nivel de ahorro en los usuarios, analizado desde la variable edad, los resultados indican que el 25% de quienes ejercen ahorro se encuentran en edad entre 18 a 27 años, el 24% se encuentran entre 28 y 37 años, el 14% se encuentran entre 38 y 47 años (figura 5.53).

Figura 5.53: Nivel de ahorro de los usuarios agrupado por edad

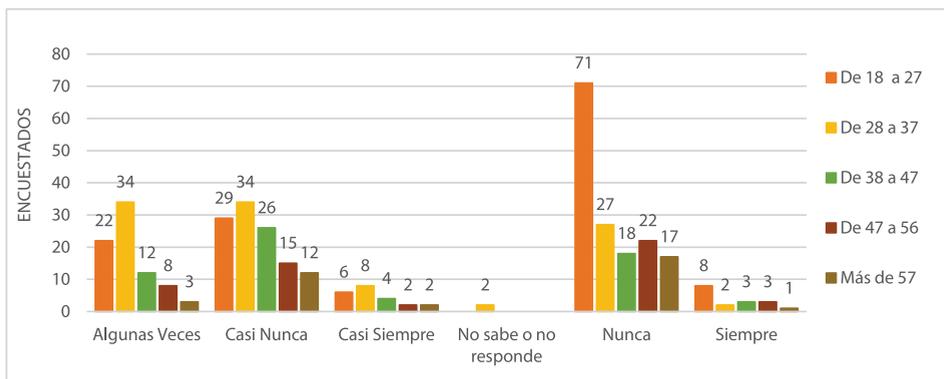


Fuente: Los autores

Como se aprecia en la figura 57 conforme aumenta la edad el porcentaje de usuarios con hábito de ahorro disminuye, es probable que en la edad adulta temprana haya presión sobre los usuarios para ahorrar respecto de sus proyectos de desarrollo personal y/o familiar (Zokaityte, 2016; Xiao & Cheng, 2015).

- Inversión:** al analizar la variable edad y la frecuencia de inversión de parte de los usuarios se encontró que, a pesar de que el 40% de los usuarios no acostumbran a invertir, el 17% de los usuarios que manifestaron invertir están en edad de 18 a 27 años, el 20% están en edad de 28 a 37 años y el 12% están en edad de 38 a 47 años (figura 5.54).

Figura 5.54: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo a la edad

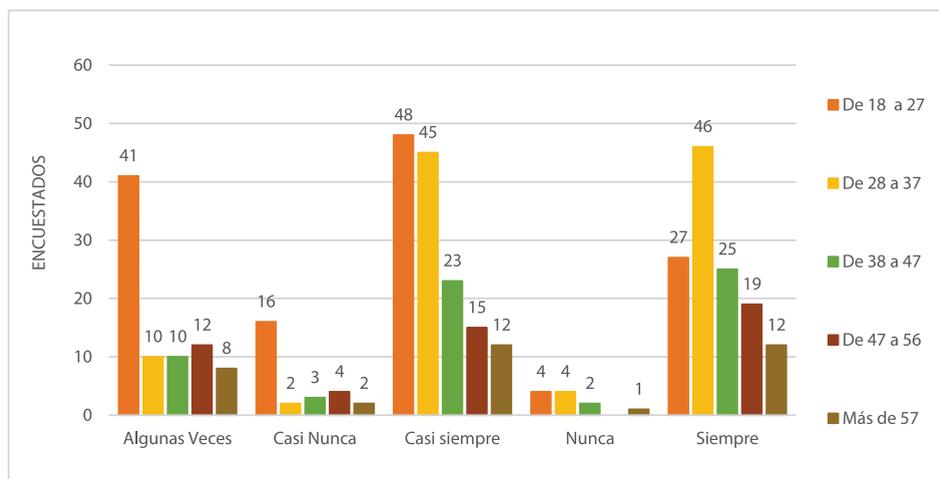


Fuente: Los autores

Según lo indican los resultados, la edad en donde se presenta mayor inversión es entre los 28 y 37 años, dicho resultado es concordante con lo planteado por Dam y Hotwani (2017) y Zokaityte (2016), quienes plantean que en la edad media hay una mayor predisposición de las personas hacia el manejo financiero, puesto que en edad adolescente todavía no hay una participación activa en la economía y en edad mayor disminuyen las capacidades cognitivas.

- **Presupuesto:** con respecto al uso del presupuesto entre los usuarios, fue encontrado que el 30% de los usuarios que indicaron manejarlo se encuentran en edad entre 18 a 27 años, el 26% se encuentran en edad entre 28 a 37 años, el 15% entre 38 a 47 años y el restante 20% en edad superior a los 47 años (figura 5.55).

Figura 5.55: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo a la edad



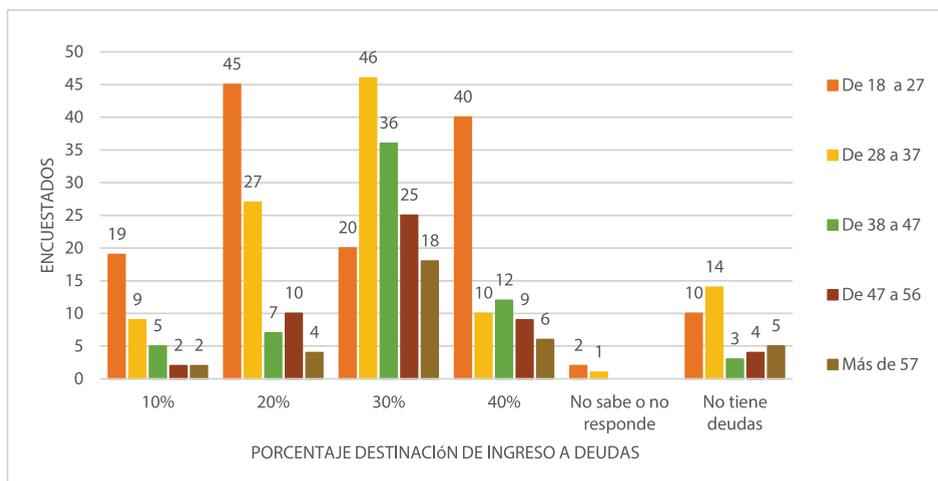
Fuente: Los autores

Este factor es importante de acuerdo al estudio de Bojórquez et al. (2008), quienes analizan que la variable sociodemográfica más importante para evaluar el uso y destinación del dinero es la edad. En este sentido, se aprecia un mayor uso del presupuesto en los usuarios de edad adulta temprana, probablemente porque requieran un mayor nivel de organización para administrar recursos escasos, tal como lo evidenció Reus (2016), quien encontró uso de presupuestos como medida de planeación financiera en individuos de edad adulta temprana.

- **Endeudamiento:** teniendo en cuenta el nivel de destinación de ingresos al pago de deudas entre los usuarios del sistema financiero, se encontró que solamente el 9% de los usuarios manifestaron no tener

endeudamiento. Al analizar este fenómeno con respecto a la variable edad, se encontró que, en los diversos porcentajes de destinación, los usuarios en edad entre 18 y 27 años destinan mayor parte de sus ingresos al pago de deudas siendo estos un porcentaje de 32%, el 24% de los usuarios se encuentran en edad entre 28 y 37 años (figura 5.56).

Figura 5.56: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo a la edad



Fuente: Los autores

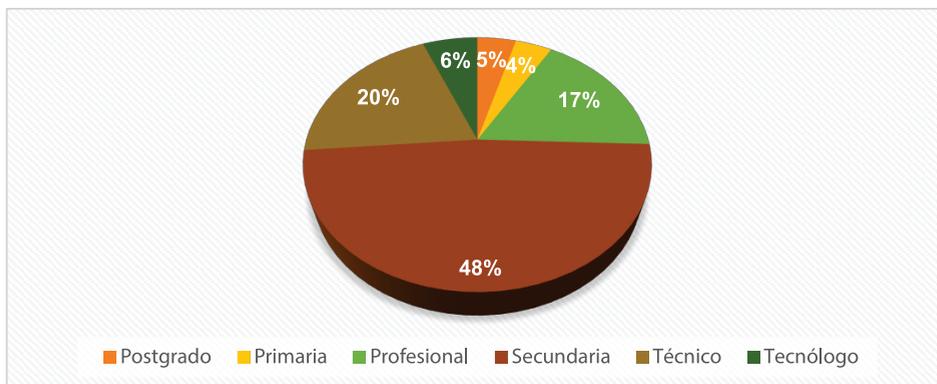
Los resultados arrojados en la figura 5.56 pueden estar sustentados en los estudios de López (2016) y Mejía et al. (2015), quienes indican que en la edad adulta temprana los individuos son más vulnerables a adquirir productos de deuda no beneficiosos y por ello incurrir en sobreendeudamiento; además, que a falta de una planeación financiera no haya un manejo medido del endeudamiento, fuera de que también puede considerarse que a esta edad el nivel de ingresos apenas vaya en incremento y por ello las necesidades financieras inmediatas tengan que ser cubiertas con deuda.

5.4.3. El nivel educativo de los usuarios y sus comportamientos financieros.

El nivel educativo de los usuarios ha sido contemplado como un factor determinante para analizar su educación financiera (Ooko, 2017), de modo que por ello ha sido incluido en el cuestionario sobre educación financiera de la OCDE (Zokaityte, 2016). Con relación al nivel educativo de los usuarios del sistema financiero de la ciudad de Ibagué, se encontró que el 48% de ellos han cursado hasta secundaria, el 20% han cursado hasta un nivel técnico, el 17%

hasta el nivel profesional y un 6% hasta un nivel tecnológico. El restante 9% se lo reparten los extremos de la escala: postgrado y primaria (figura 5.57).

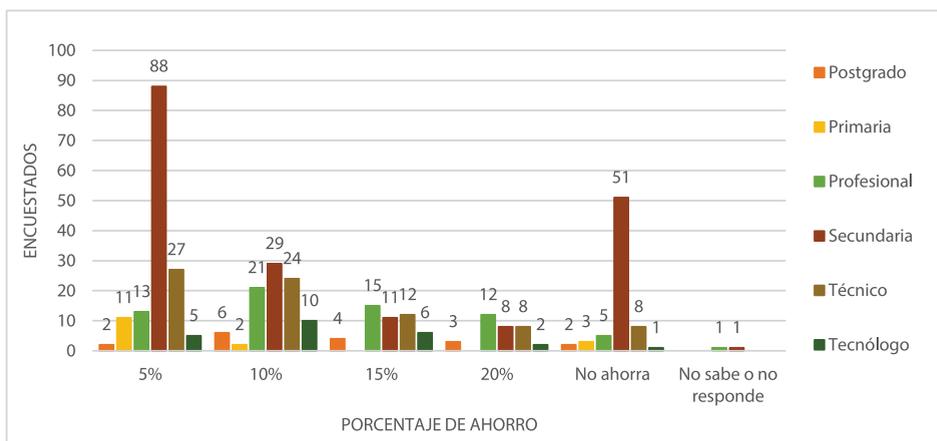
Figura 5.57: Nivel educativo de los usuarios del sistema financiero



Fuente: Los autores

- Ahorro:** con referencia al nivel de ahorro de acuerdo al nivel educativo se encontró que el 35% de los usuarios del sistema financiero tienen nivel educativo de secundaria, el 18% tienen nivel educativo técnico y el 16% nivel educativo profesional. Sin embargo, es de notar que en las personas con nivel educativo bajo se ubicaron en mayor proporción entre quienes destinan el 10% o menos de sus ingresos al ahorro, por otro lado, en los niveles de más de 10% de ingreso para ahorro lo lideraron personas con nivel de educación profesional (figura 5.58).

Figura 5.58: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al nivel educativo

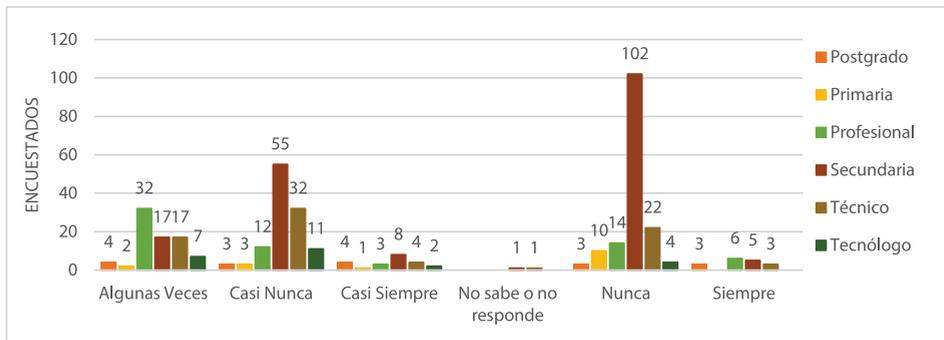


Fuente: Los autores

Los resultados son concordantes con los estudios de Hogarth (2002) e Iqbal y Sami (2017), quienes indican que un mayor nivel de escolaridad puede desarrollar en los individuos una mayor capacidad para tomar decisiones en términos de ahorro e inmiscuirse en el mundo financiero en lo que respecta a este tema.

- Inversión:** frente al hábito de inversión en medio de los usuarios del sistema financiero se encontró que el 70% de los usuarios manifestaron que casi nunca o nunca realizaban inversión. Frente a quienes manifestaron realizar algún tipo de inversión el 10% de los usuarios son profesionales, el 8% de los usuarios son de nivel de secundaria y el 6% son de nivel técnico (figura 5.59).

Figura 5.59: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al nivel educativo

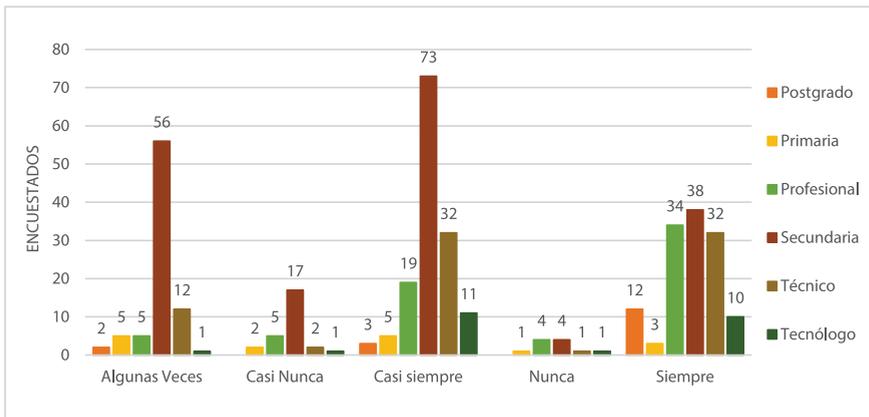


Fuente: Los autores

Según los resultados, el nivel de inversión se aprecia mayor en personas con mayor nivel educativo, lo cual es concordante con los estudios de Dam y Hotwani (2017) y, Raccanello y Herrera (2014).

- Presupuesto:** frente al uso de presupuesto, se encontró que tan solo el 10% de los usuarios manifestaron no hacer uso de este. Entre quienes manifestaron usarlo, el 43% se encuentran en nivel educativo de secundaria, el 19% en nivel educativo técnico y el 15% en nivel educativo profesional (figura 5.60).

Figura 5.60: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al nivel educativo

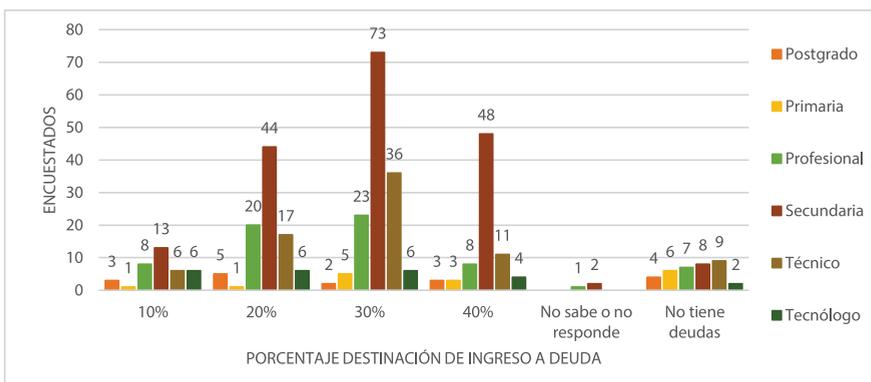


Fuente: Los autores

Dados los resultados, se aprecia que el uso de presupuesto es habitual en los usuarios, los porcentajes de uso de acuerdo al nivel educativo se corresponden con la proporción de la población distribuida por nivel educativo.

- Endeudamiento:** analizando el nivel de destinación del ingreso mensual para pago de deudas, se encontró que tan solo el 9% de la población manifestó no tener deudas. Por otro lado, se encontró que el 45% de los usuarios que destinan de sus ingresos al pago de deudas están en nivel educativo de secundaria, el 18% en nivel técnico y el 15% en nivel profesional. Es de destacar que el porcentaje de destinación de ingresos mensuales a pago de deudas mayormente elegido fue el 30% del ingreso, indicado por el 37% de los usuarios (figura 5.61).

Figura 5.61: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al nivel educativo



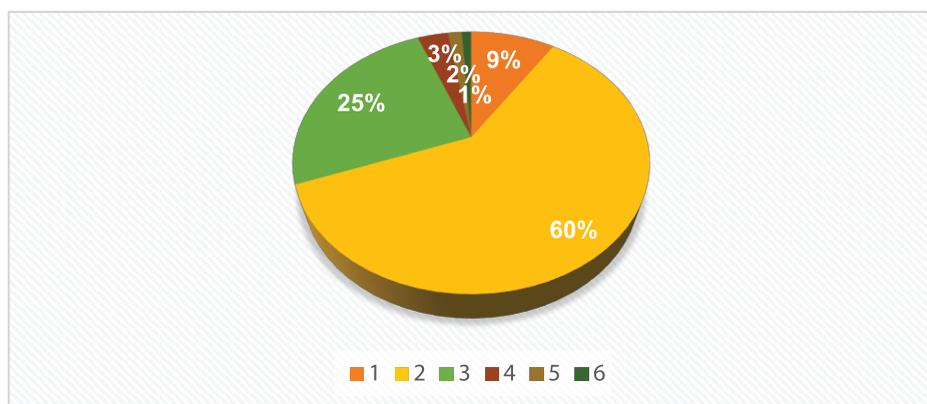
Fuente: Los autores

De acuerdo a los resultados, como el nivel educativo es relativamente bajo, se puede indicar que un nivel de endeudamiento alto puede estar ocasionado por un bajo nivel educativo según lo plantea Huchín y Simón (2011) y, Aguilar y Ortiz (2013).

5.4.4 Estrato socio económico de los usuarios: análisis de sus comportamientos financieros.

La variable estrato socioeconómico es otra variable socio demográfica que ha sido empleada por autores como Denegri y Sepúlveda (2013), para analizar la educación financiera de los individuos, encontrando diferencias significativas de acuerdo al nivel socioeconómico. Con respecto a esta variable se encontró que el 60% de los usuarios se encuentran en el estrato 2, el 25% en el estrato 3, el 9% en el estrato 1 y el restante 6% está distribuido entre los estratos 4, 5 y 6 (figura 5.62).

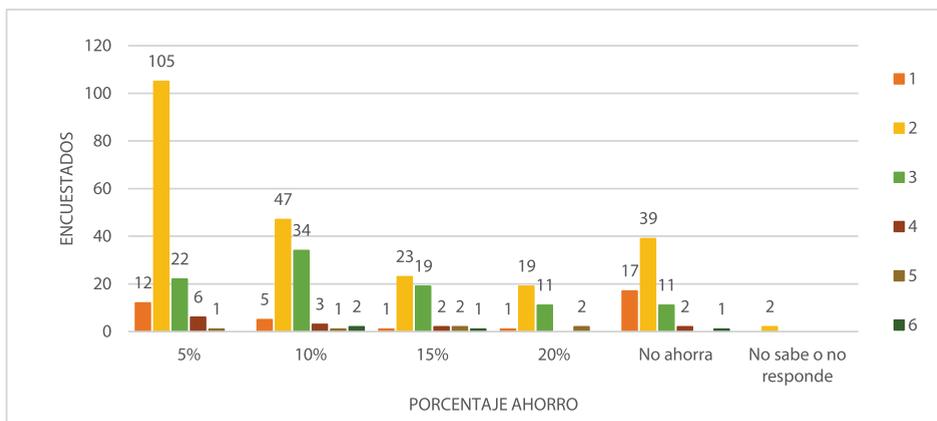
Figura 5.62: Estrato socio-económico de los usuarios del sistema financiero



Fuente: Los autores

- **Ahorro:** con respecto al nivel de ahorro de acuerdo al estrato socioeconómico se encontró que 50% de las personas que manifestaron ahorrar se encuentran en el estrato 2 y el 22% de los usuarios se encuentran en el estrato 3, en este sentido el nivel de ahorro por estrato socioeconómico corresponde con la distribución de la población por estrato socio económico. Sin embargo, es de destacar que el porcentaje mayormente escogido por los usuarios fue el 5% como porcentaje de destinación de ingresos al ahorro, con un 37% de las respuestas de los usuarios (figura 5.63).

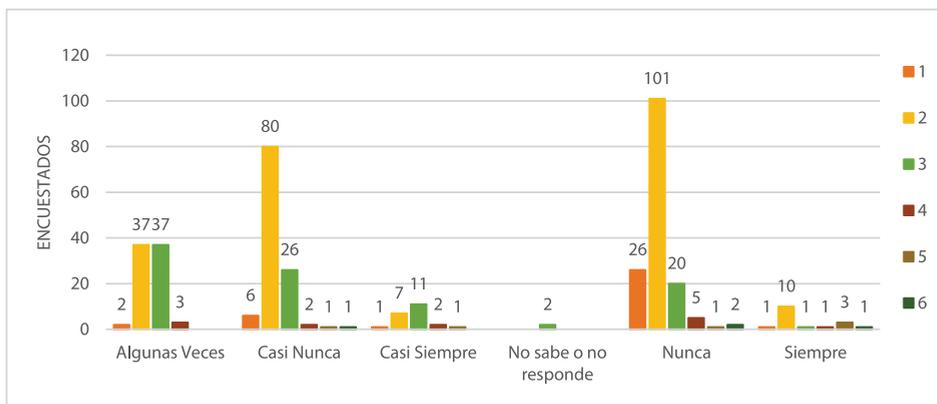
Figura 5.63: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al estrato socio-económico



Fuente: Los autores

- Inversión:** con respecto a la frecuencia de inversión de acuerdo al estrato socioeconómico, se encontró que el 14% de los usuarios que manifestaron invertir corresponden al estrato 2, y el 13% corresponden al estrato 3, los resultados con concordantes con la proporción de la población distribuida por estratos (figura 5.64).

Figura 5.64: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al estrato socio-económico

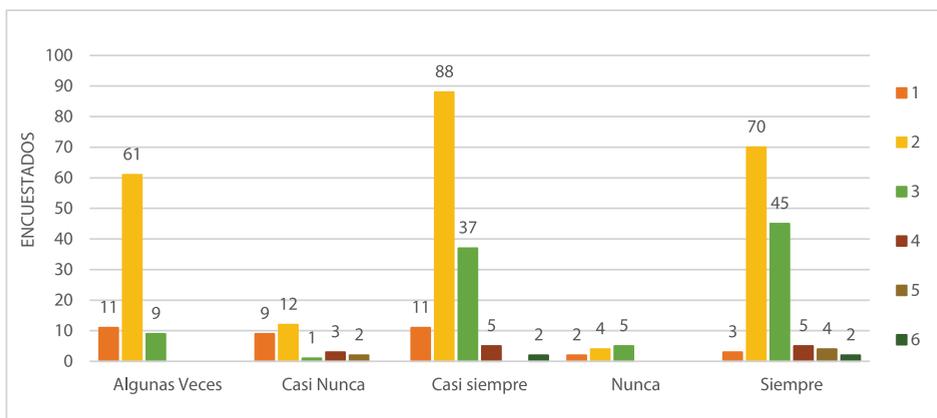


Fuente: Los autores

Dado que se encontró que el 70% de los usuarios no invierten, el hecho puede atribuirse al estrato socioeconómico en el sentido de que puede darse que a falta de una posición económica relevante no se percibe la necesidad de invertir como una prioridad (Gallego & Suarez, 2015).

- **Presupuesto:** con relación al uso de presupuesto distribuido por estrato socioeconómico se encontró que el 56% de los usuarios que mencionaron usar el presupuesto frecuentemente se encuentran en el estrato 2, el 23% se encuentran en el estrato 3 (figura 5.65).

Figura 5.65: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al estrato socio-económico

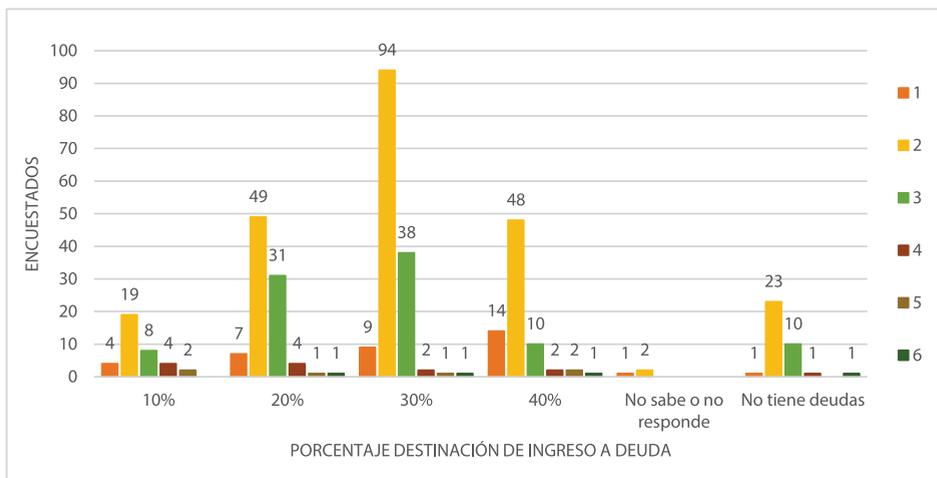


Fuente: Los autores

En este sentido, los resultados son concordantes con lo planteado por Reus (2016) pero contrastan con lo planteado por Mejía et al. (2015) quienes indican que en América Latina el nivel de planeación financiera es bajo.

- **Endeudamiento:** analizando la destinación de ingresos mensuales al pago de deudas por estrato socioeconómico se encontró que entre los usuarios que mencionaron destinar recursos a pago de deudas mensualmente el 54% se encuentran en estrato 2 y el 22% se encuentran en estrato 3 (figura 5.66).

Figura 5.66: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al estrato socio – económico.



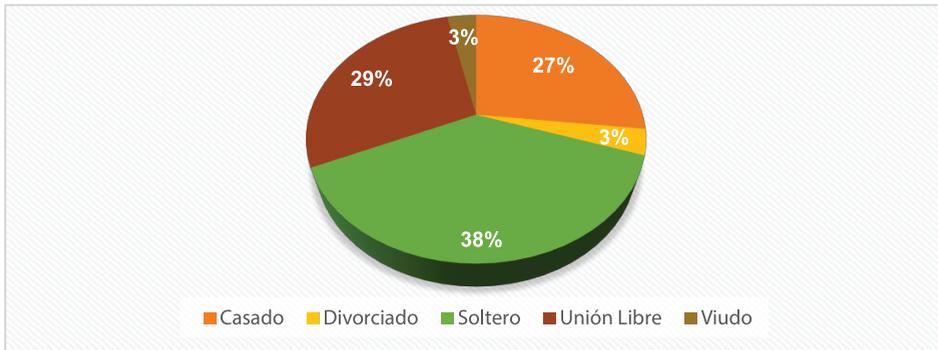
Fuente: Los autores

Es de destacar que el 30% de destinación del ingreso a pago de deuda fue la respuesta más escogida por los usuarios, y para el nivel más alto de destinación de ingresos al pago de deudas (40%) los estratos 1, 2 y 3 fueron quienes arrojaron mayores niveles, lo que refleja un endeudamiento alto en proporción al estrato socioeconómico, lo cual es concordante con los estudios de Sebstad et al. (2006).

5.4.5. Estado civil de los usuarios: análisis de sus hábitos financieros.

Referente al estado civil los resultados arrojan que el 38% de los usuarios son solteros, el 29% están en unión libre, el 27% están casados, y el restante 6% se distribuyen entre divorciados y viudos (figura 5.67). Esta variable, ha sido catalogada como influyente al momento de analizar la educación financiera desde la perspectiva de autores como Dam y Hotwani (2017), Olin (2014) y, Ooko (2017).

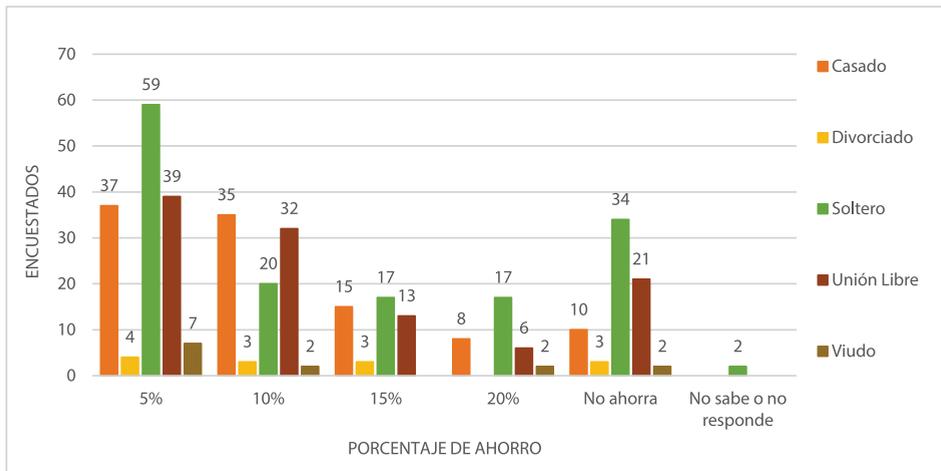
Figura 5.67: Estado civil de los usuarios del sistema financiero



Fuente: Los autores

- Ahorro:** analizando el nivel de ahorro de acuerdo al estado civil de los usuarios, se encontró que entre quienes manifestaron tener algún tipo de ahorro el 29% indicó ser soltero, el 24% ser casado, el 23% estar en unión libre y el restante 6% viudo y divorciado. Como puede apreciarse ser soltero indicó ser el estado civil en donde se presentan los mayores niveles de ahorro, probablemente porque el volumen de carga financiera sea menor en comparación a los demás estados civiles (figura 5.68).

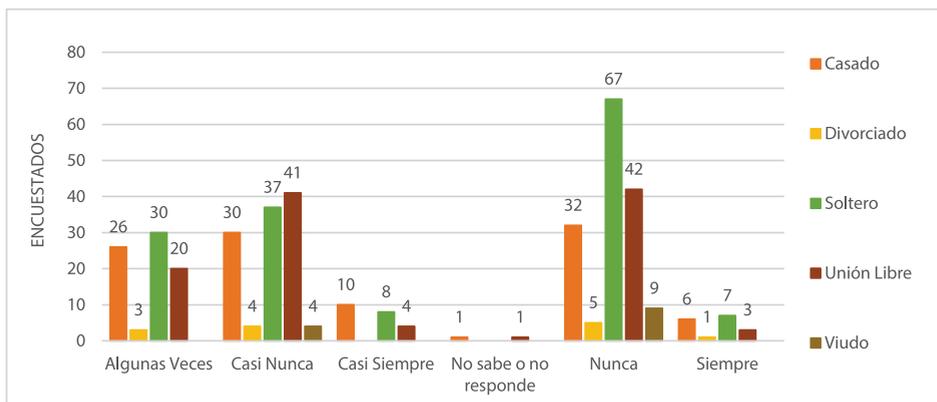
Figura 5.68: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al estado civil



Fuente: Los autores

- Inversión:** con respecto a la frecuencia de inversión de parte de los usuarios contemplado por estado civil, se encontró que el 70% indicaron no invertir, respecto del restante porcentaje de usuarios 12% indicó ser soltero, el 11% ser casado y el 7% estar en unión libre (figura 5.69).

Figura 5.69: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al estado civil

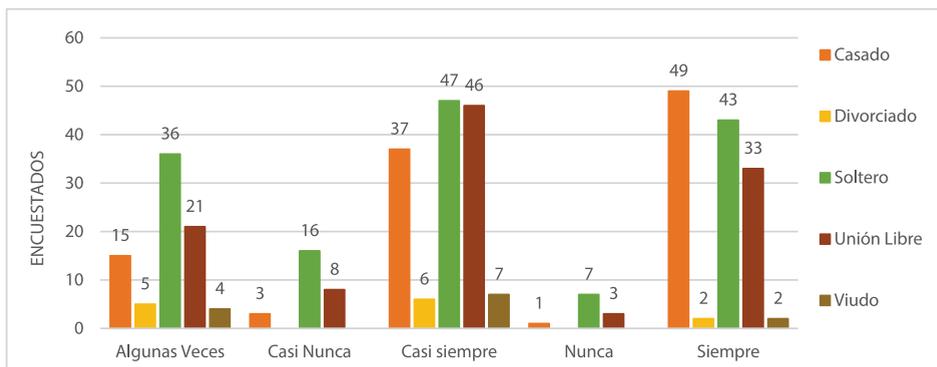


Fuente: Los autores

Los resultados pueden estar sustentados en el hecho que a mayores niveles de ahorro se genere más inversión para el caso de los solteros, para el caso de los casados, según la encuesta del DANE sobre carga financiera, este estado civil era un factor relevante para determinar el nivel de educación financiera de una persona (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, 2010), dado que en este estado hay una mayor responsabilidad por satisfacer las necesidades financieras del hogar y la inversión es una de ellas.

- Presupuesto:** frente al uso del presupuesto de acuerdo al estado civil se encontró que entre los usuarios que manifestaron usarlo el 32% indicó ser soltero, el 26% indicó casado y el 26% indicó estar en unión libre (figura 5.70).

Figura 5.70: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al estado civil

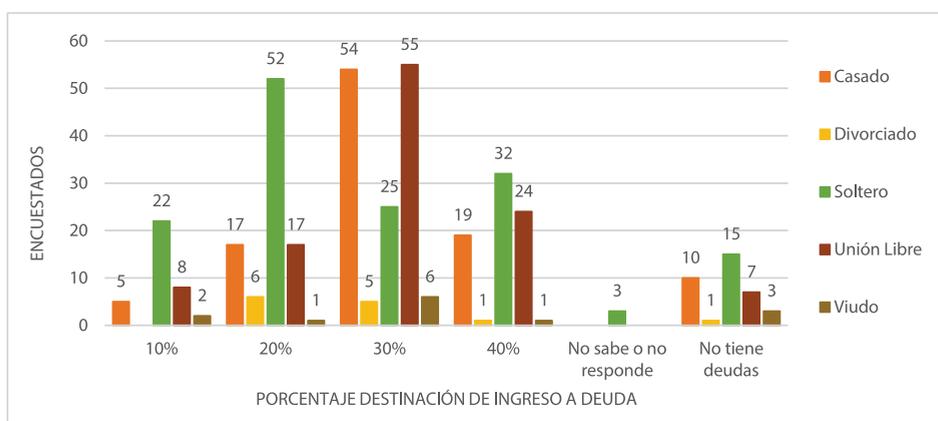


Fuente: Los autores

Como puede apreciarse, el uso del presupuesto es frecuente indistintamente del estado civil, aunque sea por motivos y propósitos distintos, resultados que concuerdan con lo encontrado por Reus (2016).

- Endeudamiento:** con relación al porcentaje de ingresos mensuales destinados al pago de deudas se encontró que entre quienes indicaron destinar ingresos a este propósito, el 34% son solteros, el 24% son casados y el 27% manifestaron estar en unión libre. Pese a que los solteros reflejan un mayor porcentaje, analizado desde la proporción de ingresos destinados al pago de deudas en el porcentaje de 30% fue más alto la participación de casados y usuarios en unión libre (figura 5.71).

Figura 5.71: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al estado civil

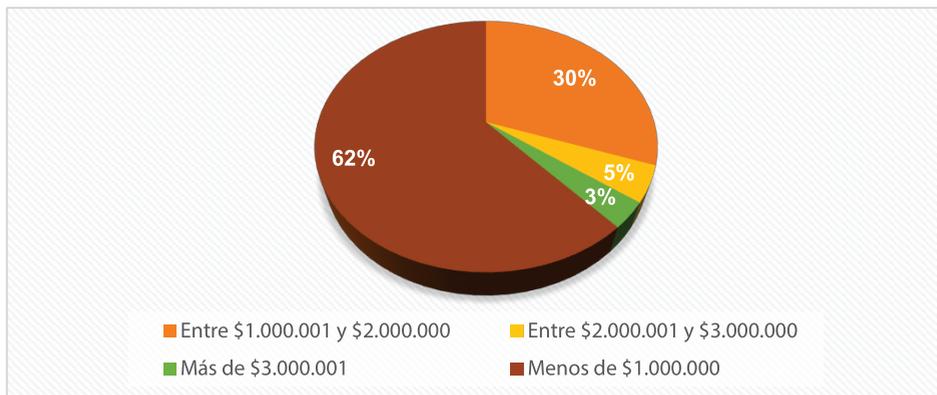


Fuente: Los autores

5.4.6 Hábitos financieros de los usuarios desde la perspectiva del nivel de ingresos.

Con respecto al nivel de ingresos mensuales los resultados indican que el 62% de los usuarios tienen ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000, el 30% obtienen ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000, el 5% tienen ingresos mensuales entre \$2.000.001 y \$3.000.000 y finalmente solo el 3% de los usuarios mencionaron tener ingresos superiores a \$3.000.001; de donde se puede indicar que hay una paretización del ingreso en los usuarios del sistema financiero (figura 5.72). El factor nivel de ingresos ha sido tenido en cuenta por diversos autores para analizar la educación financiera de los usuarios, a saber, Atkinson y Messy (2012); Bojórquez et al. (2008).

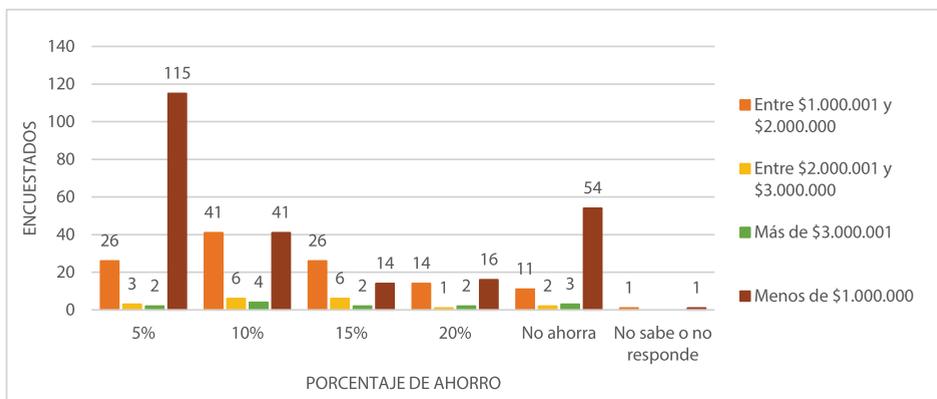
Figura 5.72: Nivel de ingresos mensuales de los usuarios del sistema financiero



Fuente: Los autores

- Ahorro:** analizando el nivel de ahorro entre los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos se encontró que el 48% de los usuarios que indicaron ahorrar tienen ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000, el 27% de los usuarios que indicaron ahorrar tienen ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000, el 4% de los usuarios que indicaron ahorrar tienen ingresos mensuales entre \$2.000.001 y \$3.000.000, y el 3% de los usuarios que indicaron ahorrar tienen ingresos mensuales superiores a \$3.000.001 (figura 5.73).

Figura 5.73: Nivel de ahorro de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos



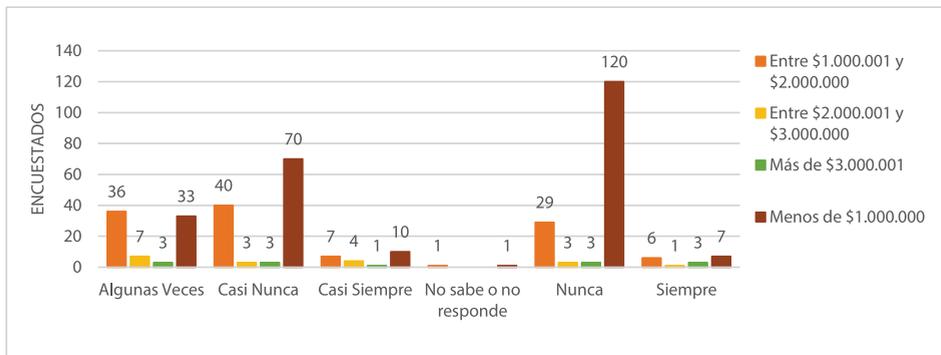
Fuente: Los autores

Dados los resultados, se aprecia que los niveles de ahorro para quienes tienen ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000 se encuentran en el porcentaje del 5%, para porcentajes mayores se observa más participación

de quienes tienen ingresos mayores al anteriormente indicado. Lo anterior es concordante con los estudios de Ooko (2017) y, Delavande et al. (2008) quienes indican que conforme el nivel de ingresos incrementa, se espera que los individuos desarrollen hábitos de ahorro.

- Inversión:** con respecto a la frecuencia de inversión en los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos, pese a que el 70% de los usuarios indicaron no invertir, el 13% de quienes manifestaron invertir tienen ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000, el 13% de quienes manifestaron invertir, tienen ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000, el 3% de quienes manifestaron invertir tienen ingresos mensuales entre \$2.000.001 y \$3.000.000, y el 2% de quienes manifestaron invertir tienen ingresos mensuales superiores \$3.000.001 (figura 5.74).

Figura 5.74: Frecuencia de inversión de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos



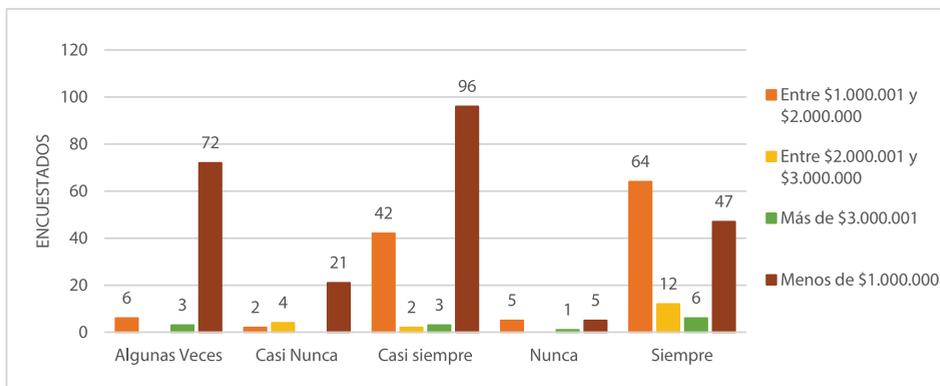
Fuente: Los autores

En este sentido, los resultados corresponden con la distribución de la población de acuerdo al nivel de ingresos; sin embargo, no es posible determinar que hay un patrón de comportamiento de inversión asociado al nivel de ingresos, lo que concuerda con el estudio de Vallejo y Martínez (2016), quienes indican que no necesariamente mayores ingresos se traducen en mejores comportamientos financieros.

- Presupuesto:** al analizar el uso de presupuesto de acuerdo al nivel de ingresos se encontró que, entre quienes manifestaron usarlo el 55% indicaron obtener ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000, el 29% de quienes manifestaron usar presupuesto tienen ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000, el 3% de quienes manifestaron usar presupuesto tienen ingresos mensuales entre \$2.000.001 y \$3.000.000,

y el 2% de quienes manifestaron usar presupuesto tienen ingresos mensuales superiores \$3.000.001 (figura 5.75).

Figura 5.75: Uso del presupuesto de parte de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos

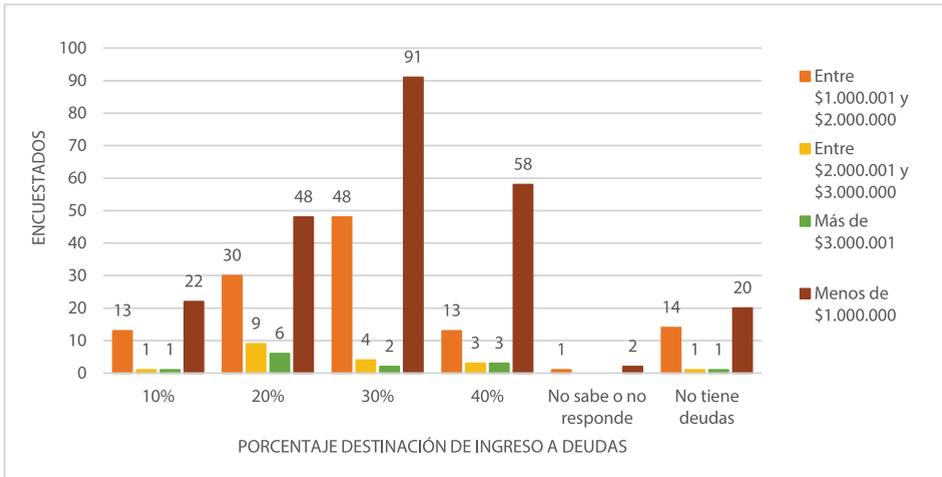


Fuente: Los autores

Aunque el uso de presupuesto se observa en mayor medida en usuarios con ingresos inferiores a \$1.000.000, lo cual se corresponde con la población de usuarios distribuida de acuerdo al nivel de ingresos, es de destacar que entre quienes siempre usan el presupuesto la mayor participación la tienen los usuarios que obtienen ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000. Los datos en este sentido los resultados coinciden con lo planteado por Mejía et al. (2015), quien encontró, en su estudio de medición de capacidades financieras, que el hábito de tener un presupuesto era más frecuente en aquellos individuos con mayores niveles de ingresos.

- Endeudamiento:** con respecto al porcentaje de destinación de ingresos mensuales al pago de deudas, se encontró que entre quienes manifestaron manejar cierto endeudamiento el 56% indicaron obtener ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000, el 27% indicaron tener ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000, el 4% indicaron tener ingresos mensuales entre \$2.000.001 y \$3.000.000, y el 3% indicaron tener ingresos mensuales superiores \$3.000.001 (figura 5.76).

Figura 5.76: Destinación de ingresos al pago de deudas por parte de los usuarios de acuerdo al nivel de ingresos



Fuente: Los autores

En este sentido a la luz de los resultados, podría indicarse que conforme aumenta el nivel de ingresos se esperaría el nivel de endeudamiento de los usuarios disminuye, lo que concuerda con los resultados de Bojórquez et al. (2012). Adicionalmente, el alto nivel de endeudamiento observado en los usuarios es concordante con los planteamientos de García et al. (2013), Sebstad et al. (2006) y, Raccanello y Herrera (2014), quienes reportan nivel de endeudamiento alto y en condiciones no apropiadas en la población de América Latina.

CAPÍTULO 6.

ANÁLISIS MULTIVARIADO

6. ANÁLISIS MULTIVARIADO, APLICACIÓN DE METODOLOGÍA DE MÍNIMOS CUADRADOS PARCIALES (PLS)

Con el propósito de responder completamente a los objetivos de la investigación, en este apartado se abordará el modelo PLS para identificar el impacto que determinadas variables predictoras ocasionan a uno o varios atributos dependientes o de respuesta. Para este efecto se consideró a juicio del investigador como variable dependiente, “En la mayoría de las veces los programas de educación financiera le han ayudado o le pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida” (Pmf). Interesa en este sentido identificar cuál o cuáles de los ítems estudiados tienen mayor impacto sobre las finanzas personales de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué Tolima.

Como etapa inicial en este proceso y de acuerdo a lo mencionado anteriormente, se tomó como atributo dependiente “Pmf” y como variables independientes todas las demás que formaron parte del cuestionario, o sea 22, a excepción del atributo 24 por tratarse de un ítem con respuesta abierta (anexo C). Este paso preliminar tenía como objetivo encontrar aquellos ítems que tienen mayor impacto sobre la variable respuesta y a partir de allí seleccionar las de mayor aporte al modelo y que este pudiera explicar el comportamiento de las estrategias de educación financiera sobre las finanzas personales de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué Tolima.

Para efectos de cumplir con este objetivo se utilizó el método de regresión por mínimos cuadrados parciales (PLS) (Esposito, Chin & Henseler, 2010; Wold, 1985), como herramienta de modelación de este comportamiento. La técnica del PLS combina características del Análisis de Componentes Principales y del Análisis de Regresión Lineal Múltiple, y permite explorar las relaciones entre varias variables respuesta de forma simultánea y además posibilita la obtención de modelos con un elevado número de variables explicativas partiendo, sin embargo, de un reducido número de datos experimentales (Madrigal, Marino, Gijarro & Hernando, 2012).

Al igual que en regresión múltiple, el objetivo de los mínimos cuadrados parciales (PLS) es construir un modelo lineal de la forma $Y = X\beta + E$ (1), donde Y es una matriz n por m que contiene los n valores estandarizados de las m variables dependientes, X es una matriz n por p que contiene los valores estandarizados de las p variables predictoras, β es una matriz p por m de parámetros del modelo, y E es una matriz n por m de errores. A diferencia de la regresión múltiple, el número de observaciones n puede ser menor que el número de variables independientes p .

En este contexto se exponen enseguida los cálculos correspondientes a la aplicación del PLS al fenómeno estudiado. Se tomó como variable dependiente “En la mayoría de las veces los programas de educación financiera le han ayudado o le pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida” (Pmf) y como variables independientes se incluyeron los demás ítems del cuestionario. En la tabla 6.1 se presenta el análisis de varianza (ANOVA) para la variable dependiente (Pmf), donde se observa que el modelo es estadísticamente significativo por el valor de “ p ” que es muy pequeño, 0.0 (menor que 0.05 si se trabaja con un nivel de significancia del 5%).

Tabla 6.1: Análisis de Varianza para Pmf

Fuente	GL	SC	MC	F	P
Regresión	3	219,304	73,1012	270,94	0
Error residual	387	104,415	0,2698		
Total	390	323,719			

Fuente: Los autores

La tabla 6.2 muestra la utilidad del modelo con diferente número de componentes, se distinguen allí entre otros, los estadísticos relacionados con el cuadrado medio de los errores de predicción **Press**, mediante el cual se selecciona el número de componentes a extraer, siendo el modelo más adecuado aquel que tendrá el **Press** más pequeño, la **R** cuadrada que es el porcentaje acumulado del total de la variación explicada por el modelo y la **R²** de predicción evalúa su capacidad predictiva, si sus valores son altos se consideran buenos modelos. En este caso se encuentra que el valor **Press** más pequeño es 125,164, que corresponde a una **R²** de 0,613356 que se considera un valor relativamente alto y consecuentemente un buen modelo de predicción para la variable dependiente **Pmf** considerando solo tres componentes.

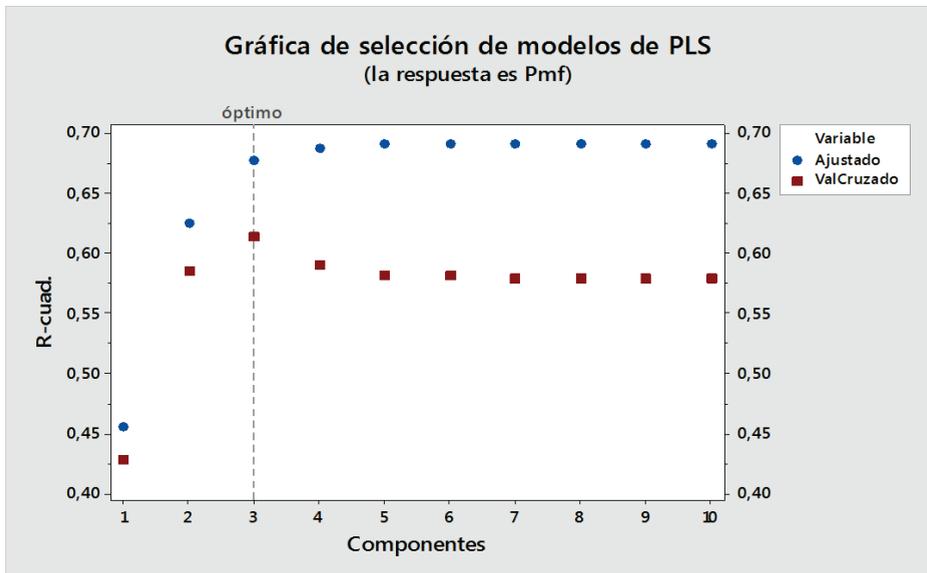
Tabla 6.2: Selección y validación del modelo para Pmf

Componentes	Varianza de X	Error	R-cuad.	PRESS	R-cuad. (Pred.)
1	0,264179	176,517	0,454722	185,49	0,427002
2	0,471756	121,524	0,624601	134,432	0,584726
3	0,532722	104,415	0,677451	125,164	0,613356
4		101,199	0,687386	132,874	0,589537
5		100,317	0,69011	135,703	0,5808
6		100,114	0,690738	135,761	0,580621
7		100,054	0,690924	136,477	0,578408
8		100,039	0,690968	136,541	0,578212
9		100,037	0,690977	136,443	0,578512
10		100,036	0,690978	136,381	0,578706

Fuente: Los autores

La figura 6.1 ilustra gráficamente el número de componentes que deben extraerse para que el modelo sea el adecuado según las tablas 6.1 y 6.2. En esta ilustración se observan dos curvas que corresponden al modelo con variables ajustadas y al modelo con validación cruzada, así como el número de componentes óptimos a ser extraídos que es de 3 con un R^2 de predicción de 61.3356.

Figura 6.1: Gráfica de comparación de modelos



Fuente: Los autores

La tabla 6.3 muestra los coeficientes estimados de regresión estandarizados y sin estandarizar de los modelos ajustados, las variables estudiadas (anexo C) y su nivel de significancia. El modelo sin estandarizar presenta la ecuación ajustada a las mediciones originales y queda expresado de la siguiente manera incluyendo solo las variables independientes más representativas:

- **Fórmula 1:**

$$Pmf = -0,027752 + 0,619979 (Fef) + 0,523785 (Eef)$$

El modelo estandarizado recalcula cada una de las variables sustrayendo su media muestral y dividiéndola entre su desviación standard muestral, expresando las nuevas variables como Y , $X1$, $X2$ y así sucesivamente, como sigue:

- **Fórmula 2:**

$$Pmf = 0,419195 (Fef) + 0,381985 (Eef)$$

Tabla 6.3: Coeficientes

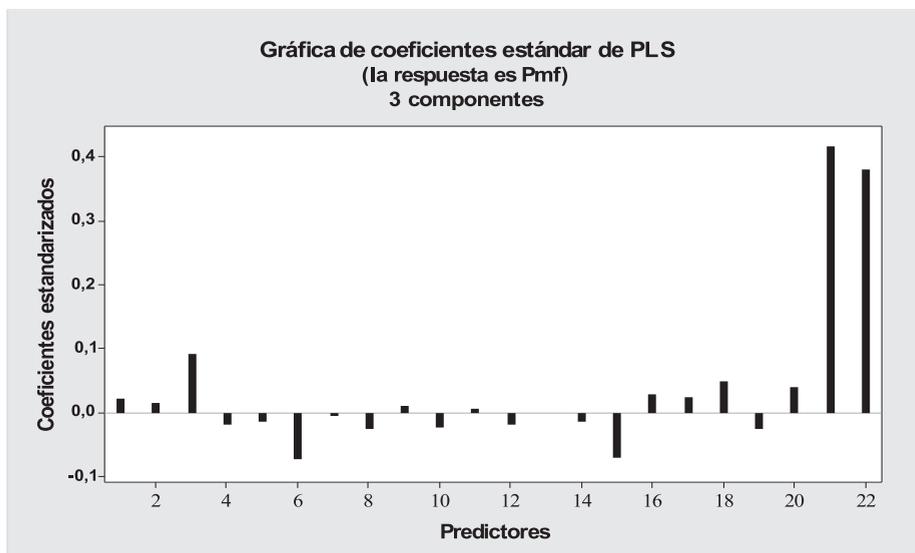
	Pmf	Pmf estandarizados
Constante	-0,027752	0
Cte	0,026107	0,022899
Fub	0,016655	0,014751
Plf	0,092171	0,093513
Deb	-0,018858	-0,019046
Res	-0,012687	-0,01455
Ref	-0,056885	-0,073048
Uef	-0,003014	-0,003679
Irf	-0,016486	-0,024793
Tic	0,008128	0,011487
Neb	-0,018737	-0,022921
Pfa	0,006331	0,007152
Pim	-0,014635	-0,017983
Ueb	0,000137	0,000135
Uec	-0,011957	-0,012756
Hcr	-0,069225	-0,070005
Eui	0,024599	0,03003
Sim	0,022454	0,024096
Exb	0,044445	0,048469

	Pmf	Pmf estandarizados
Pos	-0,02353	-0,025224
Pam	0,023794	0,039664
Fef	0,619979	0,419195
Eef	0,523785	0,381985

Fuente: Los autores

En la tabla 6.3 y la figura 82 se destacan los coeficientes estandarizados que determinan el comportamiento de la variable dependiente “En la mayoría de las veces los programas de educación financiera le han ayudado o le pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida”(Pmf), siendo ellos: “Con qué frecuencia ha participado en programas/estrategias de educación financiera impartidos por establecimientos bancarios” (Fef) indicado con el número 21 en la figura 82 y “Los programas/estrategias de educación financiera contaron con algún tipo de evaluación de su educación financiera y de la situación de sus finanzas personales” (Eef) señalado con el número 22 (figura 6.2), y que de hecho impactan de manera positiva sobre el ítem dependiente (Pmf). Así mismo, se observa que las variables “En el momento de realizar el ahorro tiene en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar” (Ref) y “Mantiene su historial y perfil crediticio con buena calificación” (Hcr) ejercen una influencia negativa sobre la variable dependiente Pmf.

Figura 6.2: Gráfica de coeficientes de PLS



Fuente: Los autores

Dados los resultados del modelo PLS, puede indicarse que el desarrollo de habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros sí depende de la participación en programas y estrategias de educación financiera, lo cual concuerda con lo planteado por autores como: Allgood y Walstad (2013); Raccanello y Guzmán (2014); Roa et al. (2014) y, Silva y Ruiz (2016), quienes afirman que a través de la educación financiera los individuos desarrollan habilidades y capacidades financieras, las cuales les permiten tomar mejores decisiones financieras, incrementando su bienestar y calidad de vida, retomando los principios planteados por la OCDE.

Teniendo en cuenta que en subcapítulos anteriores se evidenció que las finanzas personales de los usuarios presentaron bajos índices en materia de ahorro e inversión y niveles altos de endeudamiento, así como una baja participación en programas de educación financiera, se infiere tal como lo sustentan los hallazgos del PLS, que esta situación se explica como consecuencia de una escasa educación financiera, lo cual origina que los usuarios del sistema no presenten buenos hábitos y comportamientos financieros (Lusardi, 2015; Miotto & Parente, 2015).

Con relación al tema de evaluación de conocimiento y del estado de las finanzas personales, como punto fundamental en el desarrollo de los programas de educación financiera, se encuentra que es un aspecto fundamental en el desarrollo de habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros, lo cual concuerda con lo planteado por Gnan et al. (2007) y, Raccanello y Herrera (2014), quienes mencionan que los programas deben tener mecanismos de evaluación, lo cual hace que los contenidos sean ajustados a las condiciones y necesidades de cada grupo de usuarios.

Analizando la variable “conocimiento de los usuarios al momento de ejercer ahorro, en términos de rendimientos financieros, riesgos e instrumentos disponibles”, se encuentra que influye negativamente en el desarrollo de habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros; lo anterior puede estar fundamentado en el sentido que al no participar en programas de educación financiera, el conocimiento que tengan los usuarios no necesariamente está fundamentado en educación sino en empirismo, tal como se demostró en el análisis descriptivo en donde los usuarios manifestaron tener conocimiento en materia de ahorro. Por otro lado, es probable que, pese a que los individuos indicaron tener conocimiento, no lleven a cabo una adecuada planeación de sus finanzas diarias (Alsemgeest, 2015; Iqbal & Sami, 2017), lo cual se corroboró con los bajos niveles de ahorro de los usuarios.

Finalmente, se encuentra la variable de historial y perfil crediticio como influyente de manera negativa sobre el desarrollo de habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros propiciados a través de programas de educación financiera; lo cual está sustentado en el hecho de que los usuarios no participan en programas de educación financiera y por ende no tienen el conocimiento suficiente y necesario para dar manejo cabal al tema del endeudamiento. Pese a que los usuarios manifestaron tener un perfil crediticio con buena calificación, lo cual es un dato subjetivo a percepción del usuario y por ende habría que corroborarlo con datos de centrales de riesgo a fin de evitar sesgos (Bucher-Koenen & Michael, 2011; Xiao & Cheng, 2015), estos manifestaron tener un nivel de endeudamiento alto, lo cual es el reflejo de no contar con habilidades y capacidades en materia de crédito y endeudamiento, lo cual coincide con lo indicado por Raccanello y Herrera (2014) y Sebstad et al. (2006), quienes afirman que en los países de América Latina se evidencia un nivel de endeudamiento alto en los individuos y en condiciones no favorables que afectan su bienestar financiero y por ende su calidad de vida.

CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

En la ciudad de Ibagué existen 22 establecimientos bancarios los cuales están vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia, a la fecha todos ellos tienen programas y estrategias de educación financiera en curso, hecho validado en revisión web, pese a que en el trabajo de campo hubo funcionarios quienes mencionaron que su entidad no tenía programas de educación financiera. Los programas implementados cuentan con algunas de las herramientas que se mencionan: portales web especializados, aulas móviles, materiales impresos, materiales audiovisuales y simuladores financieros.

La mayoría de los programas de educación financiera cuentan con segmentación, medición de impacto y retroalimentación posterior a la ejecución, de acuerdo a lo indicado por los funcionarios; sin embargo, no es una generalidad que se presenten este tipo de características en todos los programas de educación financiera. Adicionalmente, la mayoría de las entidades manifiestan que no realizan alianzas para el desarrollo de programas de educación financiera con otras entidades, el único programa que refleja este tipo de trabajo mancomunado corresponde al liderado por Asobancaria: Saber Más, Ser Más.

Desde la óptica de los usuarios finales del sistema financiero se indica que el nivel de participación de estos en programas de educación financiera

es muy bajo, un porcentaje cercano al 90% de la población no ha participado en programa alguno, y entre quienes manifestaron haber participado en algún programa, solamente el 2,81% corresponden a los impartidos por establecimientos bancarios. En este orden de ideas, no hay evidencia para indicar que los programas de educación, impartidos por los establecimientos bancarios, cuentan con segmentación o algún tipo de evaluación del estado de las finanzas personales, o que se surten un efecto en las finanzas personales dada la no participación de los usuarios.

De acuerdo a todo lo anterior, se puede concluir que hay entidades que se involucran en materia de educación financiera de una manera básica, se percibe su actuar como el puro cumplimiento de lo que les obliga la Ley 1328 de 2009. Por otro lado, hay instituciones en las cuales se aprecia por sus múltiples programas, herramientas, canales y contenidos, su esfuerzo e intención por educar financieramente al público consumidor. Sin embargo, al analizar la baja participación de los usuarios en programas de educación financiera, se debe cuestionar el alcance, cobertura y los medios a través de los cuales se están impartiendo los programas, lo cual hace un llamado a replantear las estrategias de modo que haya un mayor nivel de participación de parte de los usuarios.

Con respecto al grado de educación financiera que tienen los usuarios finales del sistema financiero, estos tienen conocimiento moderado con tendencia a alto en temas de ahorro, inversión y crédito. Sin embargo, en aspectos como la planeación financiera, entendida como el uso de presupuestos, herramientas y simuladores financieros para toma de decisiones, se encontró que el grado de conocimiento percibido era bajo. Adicionalmente, otros factores como: el conocimiento del funcionamiento del sistema financiero, conocimiento económico en función de indicadores y variables macroeconómicas, y el conocimiento de los usuarios con respecto al ejercicio de derechos y deberes del consumidor a través de la defensoría del consumidor financiero, demostraron ser bajos en los usuarios.

Por otro lado, frente al conocimiento de los usuarios, sobre las medidas o recomendaciones de seguridad bancaria, se encontró que estos tienen un conocimiento alto, tema en el cual también los bancos han hecho bastante énfasis a través de sus programas de educación financiera.

Con respecto al estado de las finanzas personales de los usuarios, este se interpreta a la luz de diversos aspectos o comportamientos financieros. Se evidencia que los usuarios tienen bajo hábito financiero de ahorro e inversión y cuando lo hacen corresponde a un hecho esporádico o

coyuntural; adicionalmente, pese a que se manifiesta que los usuarios tienen un nivel de endeudamiento saludable, se evidencia que sus compromisos crediticios comprometen sus ingresos entre el 30% y 40%. No obstante, los usuarios mantienen un buen historial / perfil crediticio, según percepción de funcionarios y usuarios respectivamente.

Por otro lado, las finanzas personales también se interpretan por el nivel de formalidad con que los individuos las manejan; formalidad expresada en el uso de las entidades bancarias para llevar a cabo ejercicios de ahorro, inversión y adquisición de créditos. Pese a que los funcionarios indican, de una manera optimista, que los usuarios utilizan los establecimientos bancarios para ahorrar, invertir y acceder a créditos con una frecuencia significativa, los usuarios indican que casi nunca emplean las entidades bancarias para tales propósitos, evidenciándose un alto nivel de informalidad en su acceso al capital que requieren.

Con relación al uso de presupuestos personales y familiares, se evidenció que los usuarios en su mayoría manejan presupuestos, aunque de manera rudimentaria dado el bajo nivel de conocimiento en planeación financiera que estos manejan. Sin embargo, frente al uso de herramientas y simuladores financieros, uso de información financiera e indicadores económicos y uso de pólizas de aseguramiento, los usuarios casi nunca hacen uso de este tipo de elementos, es decir, no sustentan sus decisiones financieras en los beneficios que este tipo de herramientas les puede brindar a nivel de información y protección.

Otro aspecto a considerar es el referente a la seguridad bancaria, los usuarios indican que casi siempre hacen uso de las medidas y recomendaciones en este aspecto, dado que este es otro hábito por medio del cual el patrimonio de un individuo se protege.

Frente a la caracterización sociodemográfica de los usuarios finales del sistema financiero de la ciudad de Ibagué se describen las siguientes características más representativas:

Género: 52% masculino, 48% femenino.

Edad: 35% de 18 a 27, 27% de 28 a 37, 16% de 38 a 47 años.

Nivel educativo: 48% secundaria, 20% técnico, 17% profesional, 6% tecnólogo.

Estrato socioeconómico: 60% estrato 2, 25% estrato 3, 9% estrato 1.

Estado civil: 38% soltero, 29% unión libre, 27% casado.

Nivel de ingresos mensuales: 62% menos de \$1.000.000, 30% entre \$1.000.001 - \$2.000.000.

Al analizar la variable género frente a otras variables se concluye lo siguiente: en cuanto a los hábitos de ahorro e inversión, se indica que no hay diferencia significativa entre géneros. Con respecto al uso de presupuestos y el hábito de pago de deudas, aunque no exista una diferencia alta, hay una mayor participación del género masculino.

Respecto a la variable edad frente al hábito de ahorro se aprecia que conforme aumenta la edad el porcentaje de usuarios con hábito de ahorro disminuye. Frente al hábito de inversión la edad en donde se presenta mayor inversión es entre los 28 y 37 años. Con relación al uso de presupuestos se aprecia un mayor uso del presupuesto en los usuarios de edad adulta temprana, probablemente por requieran un mayor nivel de organización para administrar recursos escasos. Respecto del hábito de pago de deudas se encontró que este es mayor en las personas de 18 a 27 años, probablemente en este periodo de edad adulta temprana los individuos son más vulnerables a adquirir productos de deuda no beneficiosos y por ello incurrir en sobre endeudamiento.

Con relación al nivel educativo, contrastándolo con hábitos financieros, se encontró que las personas con nivel educativo bajo se ubicaron en mayor proporción entre quienes destinan el 10% o menos de sus ingresos al ahorro, por otro lado, en los niveles de más de 10% de ingreso para ahorro, lo lideraron personas con nivel de educación profesional. Referente al hábito de inversión, el 10% de quienes manifestaron realizar algún tipo de inversión son profesionales, el 8% de los usuarios son de nivel de secundaria y el 6% son de nivel técnico. Con relación al uso de presupuestos, no se observa una diferencia significativa entre los distintos niveles educativos de los usuarios. Y frente al hábito de pago de deudas es de destacar que el porcentaje de destinación de ingresos mensuales a pago de deudas mayormente elegido fue el 30% del ingreso, indicado por el 37% de los usuarios, los cuales se distribuyen de acuerdo a la proporción de cada rango de nivel educativo.

Frente a la variable de estrato socioeconómico y los hábitos de ahorro e inversión, no se encontró una diferencia significativa que permitiera describir un parámetro de relación entre el estrato y estos hábitos financieros. Con respecto al uso de presupuestos, se encontró que el 56% de los usuarios que mencionaron usar el presupuesto frecuentemente se encuentran en el estrato 2 y el 23% se encuentran en el estrato 3. Finalmente, con relación al hábito de pago de deudas es de destacar que, en los niveles más altos de destinación del ingreso a pago de deuda, 30% y 40%, los estratos 1, 2 y 3 fueron quienes arrojaron mayores niveles, lo que refleja un endeudamiento alto en proporción al estrato socioeconómico.

Al analizar el estado civil de los usuarios frente a los hábitos financieros, se concluye que los solteros presentan mayores niveles de ahorro e inversión. Con relación al uso de presupuestos se encontró que este era usado indistintamente del estado civil de los usuarios, aunque fuese por motivos y propósitos distintos, y en lo que respecta al hábito de pago de deudas, pese a que los solteros reflejan un mayor porcentaje analizado desde la proporción de sus ingresos con un porcentaje de 40%, que sigue siendo un valor alto.

Respecto a la variable nivel de ingresos, se aprecia que el porcentaje de ahorro para quienes tienen ingresos mensuales inferiores a \$1.000.000 se encuentran en el 5%, para niveles mayores de ahorro se observa más participación de quienes tienen ingresos superiores al anteriormente mencionado. Frente al hábito de inversión no se encontró elemento diferenciador con respecto al nivel de ingresos. Con respecto al uso de presupuestos, si bien no hay diferencias significativas, es de destacar que entre quienes siempre usan el presupuesto, la mayor participación la tienen los usuarios que obtienen ingresos mensuales entre \$1.000.001 y \$2.000.000. Adicionalmente, con relación al hábito de pago de deudas, puede concluirse que conforme aumenta el nivel de ingresos disminuye el nivel de endeudamiento de los usuarios.

Del análisis multivariado y específicamente de la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) utilizados en el contexto de la investigación, se concluye que los aspectos relacionados con la frecuencia en que los usuarios del sistema financiero, han participado en programas de educación financiera impartidos por establecimientos bancarios y que estos sean evaluados para determinar si consideran el conocimiento financiero y las finanzas personales de los usuarios, impactan de manera significativa en el mejoramiento del manejo de sus finanzas, desarrollando en ellos habilidades, capacidades y adecuados hábitos financieros y desde luego mejoramiento de su calidad de vida.

Así mismo se encontró que los factores correspondientes a considerar los rendimientos financieros, los riesgos y las alternativas disponibles por parte de los usuarios al momento de ahorrar, así como mantener su historial y su perfil crediticio con buena calificación, influenciaron negativamente sobre el manejo de sus finanzas. En ese caso es importante advertir, que no es que estos aspectos no sean importantes en los buenos hábitos de ahorro y gestión financiera, sino que la evaluación que recibieron estas variables demostró que no son tenidas en cuenta por las personas en el momento de hacer sus depósitos, lo cual evidencia como se manifestó anteriormente, que se hacen atendiendo situaciones de orden coyuntural, por necesidad u obligación.

Como futura línea de investigación dentro de este contexto, podría considerarse un estudio confirmatorio que a través de un modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), determinara las variables críticas tanto desde la perspectiva de los usuarios como de las entidades financieras, que deberían ser tenidas en cuenta para la construcción de un modelo adecuado de educación financiera que incluyera las necesidades de uno y otro sector. Igualmente, este estudio se puede aplicar a otro tipo de servicios, tales como el de salud (EPS, IPS), seguros y dependencias públicas, tendientes a establecer en todos estos casos los niveles de calidad y satisfacción de los usuarios.

Finalmente, se indica que la principal limitación en el ejercicio de investigación proviene de accesibilidad a la información que se recopila de parte de los grupos poblacionales; por cuanto, usuarios y directivos de las entidades, muestran reticencia al momento de responder las preguntas del instrumento, lo cual puede representar sesgo en la información suministrada, reticencia que se puede inferir provenga de la misma reserva que provoca el tema tratado: finanzas personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M.; Carvajal, R. & Ortiz, B. (2019). Programas de educación financiera implementados en América Latina. Ecuador. 3-4.
- Aguilar, X. & Ortiz, B. (2013). Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. Universidad Católica de Loja. Ecuador. 14-15, 27-37, 54-55, 83.
- Allgood, S. & Walstad, W. (2013). The effects of perceived and actual financial literacy on financial behaviors. University of Nebraska, 1 (3), 27 - 29.
- Almenberg, J. & Säve-Söderbergh, J. (2011), Financial Literacy and Retirement Planning in Sweden. Journal of Pension Economics and Finance, 10. 585– 598.
- Atkinson, A. & Messy, F-A. (2012). Measuring financial literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, N. 15. OECD Publishing.
- Alsemgeest, L. (2015). Arguments for and against financial literacy education: where to go from here? *Internacional Journal of Consumer Studies. South Africa*, 1 (3), 4-6.
- BANAMEX, Banco Nacional de México (2014). Cultura Financiera de los jóvenes en México. 1-6, 48-50.
- BANCO DE LA REPÚBLICA (2013). El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente. Revista del Banco de la República (1023). Colombia. 6.
- Beckmann, E. (2013). Financial Literacy and Household Savings in Romania. University of South Florida. 6 (2).
- Bhushan, P. & Medury, Y. (2013). "Financial literacy and its determinants". *International Journal of Engineering. Business & Enterprise Applications*, 4 (2), 155-160.

- Birochi, R. & Pozzebon, M. (2015). Improving Financial Inclusion: Towards a Critical Financial Education Framework. Brazil. (56). 2 – 3, 6, 15, 17, 31.
- Blanco, M. (2015). La importancia de la educación financiera y su influencia en los futuros estudiantes de Administración y Dirección de Empresas. Anuario Jurídico y Económico Escurialense. (XLVII). 501-520.
- Bojórquez, M.; Rosado, Y. & Flores, A. (2008). El destino del ingreso de acuerdo a las diferentes variables sociodemográficas importantes en las finanzas personales. Universidad Autónoma de Yucatán. México. 1 (3), 19, 60.
- Bojórquez, M.; Rosado, Y. & Flores, A. (2012). La utilización de las tarjetas de crédito en el financiamiento de la población económicamente activa en Mérida, Yucatán. Universidad Autónoma de Yucatán. México. 1, 2, 6, 9, 14, 15.
- Bucher-Koenen, T. & Michael, Z. (2011). Who Lost the Most? Financial Literacy, Cognitive Abilities, and the Financial Crisis. Mannheim Research Institute for the Economics of Aging, Working Paper. 234.
- Campioni, E.; Larocca, V.; Mirra, L. & Panaccione, L. (2017). Financial Literacy and Bank Runs: an Experimental Analysis. CEIS Tor Vergata. Roma. Vol. 15 (3 -402). 2-3, 15-16, 22.
- Castro, F. & García, N. (2010). La educación Económica y financiera en los bancos centrales de América Latina. Reportes del Emisor. Banco de la Republica. Bogotá D.C. (137). 1 - 6.
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF). (2016). Reporte Nacional de Inclusión Financiera. México. 175, 180, 189.
- Congreso de la República de Colombia (1993). Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Decreto 663 de 1993. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero.html
- Congreso de la República de Colombia (1994). Por la cual se expide la ley general de educación. Ley 115 de 1994. Ley General de Educación. Bogotá D.C. Recuperado: http://sintraeducacionbogota.org/images/PDF/Legislacion/LEY_GENERAL.pdf
- Congreso de la República de Colombia (2009). Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Del régimen de protección al consumidor financiero, Ley

- 1328 de 2009. Bogotá D.C.1-7. Recuperado de: https://www.cotrafa.com.co/sites/default/files/ley_1328_regimen_de_proteccion_al_consumidor_financiero_0.pdf
- Congreso de la República de Colombia (2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Ley 1480 de 2011. Del estatuto del consumidor. Bogotá D.C. 1-19. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Contreras, B.; García, A. & Vargas, S. (2015). Inclusión y Educación Financiera: Una Aproximación Teórica. *European Journal of Education Studies*. Vol. 1 (2). 4, 7, 8, 11, 12, 13.
- Dam, L. & Hotwani, M. (2017). The Relationship Between Age and Income With Financial Planning – An Exploratory Study. *Global Business School and Research Centre*. Pune. 1 – 6, 15.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -DANE (2010). Informe Preliminar de Resultados Marzo- julio 2010 Encuesta de Carga Financiera y Educación de Hogares. Bogotá. D.C. 4.
- Delavande, A.; Susann R. & Robert W. (2008). Preparation for Retirement, Financial Literacy and Cognitive Resources. *University of Michigan Retirement Research Center Working Paper*. 190.
- Denegri, M.; Del Valle, C., Sepúlveda, J., Etchebarne, S. & González, Y. (2009). Súper Económico. Un amigo económico. Diseño y validación de un comic didáctico para la educación económica en la escuela. *Estudios Pedagógicos*. Chile. (XXXV). 2, 3, 76.
- Denegri, M. & Sepúlveda, J. (2013). Evaluación de un Programa de Educación Económica, «Yo y la Economía», en Escolares Chilenos de Educación General Básica. Chile. 1, 3, 9.
- Denegri, M.; Del Valle, C.; González, Y., Etchebarne, S.; Sepúlveda, J. & Sandoval, D. (2014). ¿Consumidores o ciudadanos? *Estudios Pedagógicos*. Chile. (XL). 2, 7, 13, 75-96.
- Duarte, L.; Bojórquez, M. & Rosado, Y. (2012). La arquitectura de las finanzas personales de la población económicamente activa de Mérida, Yucatán: actitud, conocimiento y comportamiento. *Universidad Autónoma de Yucatán*. México. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 16.
- Duarte, L.; Rosado, Y. & Basulto, J. (2014). Comportamiento y Bienestar Financiero como factores competitivos en el personal académico de una

- Institución de Educación Superior. Universidad Autónoma de Yucatán. Vol. 15 (2). México. 2, 3, 4, 5, 6.
- Escott, M. (2013). Estudio de la educación financiera del personal administrativo de la UAQ. Universidad Autónoma de Querétaro. México. 3, 70-71, 84-86.
- Esposito Vinzi, V.; Chin, W.W. & Henseler, J. (eds.): 2010. Handbook of partial least squares. Concepts, Methods and Applications. Springer. Berlin.
- Fluch, M. (2007). Selected Central Banks' Economic and Financial Literacy Programs. Monetary Policy & The Economy Review. Q3-07. Austria. 2-3, 6, 17.
- Gallego, P. & Suarez, J. (2015). Inteligencia Financiera, Una Manera de Aprender, Educación Transversal para la Vida Diaria. Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Económicas. 6, 14, 44.
- García, Y. (2011). Características e Importancia de la Educación Financiera para Niños, Jóvenes y Adultos de Sectores Populares de la Ciudad de Oaxaca de Juárez. Huajuapán de León, Oaxaca, México; 18-20, 115-117.
- García, N. (2012a). El impacto de la educación económica y financiera en los jóvenes: el caso de Finanzas Para el Cambio. Borradores de Economía. Bogotá D.C. (687); 2, 5, 6, 7, 11, 34-39.
- García, N. (2012b). ¿Por Qué es Importante la Educación Económica y Financiera para los Bancos Centrales? Reportes del Emisor. Banco de la República. Bogotá D.C. (169); 2, 3, 5, 6.
- García, N. (2013). ¿Por qué es importante la educación económica y financiera para los bancos centrales? Reportes del emisor. Banco de la República. Bogotá. 1-6.
- García, N.; Acosta, F. & Rueda, J. (2013). Determinantes de la Alfabetización Financiera de la población Bogotana Bancarizada. Borradores de Economía. Bogotá D.C. (792); 2 - 7, 19-23.
- García, N.; Grifoni, A.; López, J. & Mejía, D (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas. Serie Políticas Publicas y transformación Productiva. (12). CAF Banco de Desarrollo de América Latina. (12); 13 - 18, 28-58.
- Gempp, R.; Denegri, M.; Caripán, N.; Catalán, V., Hermosilla, S. & Caprile, C. (2007). Desarrollo del Test de Alfabetización Económica para Adultos TAE-A-25. Chile. (41); 3, 4, 10.
- Gnan, E.; Silgoner, M. & Weber, B. (2007). Economic and Financial Education:

- Concepts, Goals and Measurement. *Monetary Policy & The Economy*, ONB. Austria. (Q3/07). 1, 4, 7, 10, 16, 43 - 44.
- Griffin, P. (2013). Gendering Global Finance: Crisis, Masculinity and Responsibility. *Men and Masculinities*, 16 (9). 9-34.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. (5a ed.). México.
- Herrera, M.; Estrada, C. & Denegri, M. (2011). La alfabetización económica, hábitos de consumo, actitud hacia el endeudamiento y su relación con el bienestar psicológico en funcionarios públicos de la ciudad de punta arenas. Chile. (39). 83-92.
- Herrera, F. (2018). ODS en Colombia: Los retos para 2030. Colombia. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD - 36.
- Hogarth, J. (2002). Financial Literacy and Family & Consumer Sciences. *Journal of Family & Consumer Science*, 94 (1), 14-28.
- Huchín, L. & Simon, J. (2011). La educación financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnóstico comparativo entre escuelas urbanas y rurales. *Revista Ciencias Estratégicas* (19), 2-7.
- Huston, S. (2010). Measuring Financial Literacy. *The Journal of Consumer Affairs*. (44). 1-15.
- Iqbal, B. & Sami, S. (2017). Role of Banks in Financial Inclusion in India. Universidad Autónoma Nacional de México. 1, 2, 4.
- Kalwij, A.; Alessie, R.; Dinkova, M. Schonewille, G.; Schors, A. & Werf, M. (2017). The Effects of Financial Education on Financial Literacy and Savings Behavior. Utrecht University School of Economics. (17-05) 4-5, 16-17.
- Kaiser, T.; Lusardi, A.; Menkhoff, L. Urban, C. (2020). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. National Bureau of Economic Research. Cambridge MA (02138) 29.
- León, B. (2006). Aptitud financiera y bienestar financiero de los empleados de la Universidad de Montemorelos. Universidad de Montemorelos. Facultad de Ciencias Administrativas Nuevo León, México.
- López, J. (2016). La (Des) educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos: Una Aproximación Teórica. *Revista Empresarial*, 37 (10), 1, 4.
- Lusardi, A. (2015). Financial literacy: Do people know the ABCs of finance? *Public Understanding of Science*, 24 (3), 2-10.

- Lusardi, A. & Mitchell, O. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence, *Journal of Economic Literature*, 52 (1), 5-44.
- Lusardi, A.; Mitchell, O. & Curto, V. (2010). Financial Literacy among the Young. *Journal of Consumer Affairs*. University of Michigan. 21-25.
- Madrigal, J.; Marino, E.; Gijarro, M. y Hernando, C. (2012). Aplicaciones de la regresión de mínimos cuadrados parciales (PLS) a la descripción de fenómenos de comportamiento del fuego estudiados en túnel de combustión. *Cuadernos de Sociedad Española de Ciencias Forestales* (34), 147-151.
- Mandell, L. (2008). Financial knowledge in high school seniors. *Advances in Consumer Finance Research*. New York. 170 -171.
- Martina, T., Bartholomae, J.; Fox, J. & Cravener, G. (2007). The Impact of Personal Finance Education Delivered in High School and College Courses. *Ohio USA*. 4, 6, 16, 18.
- McGregor, S. & Goldsmith, E. (1998). Expanding our understanding of quality of life, standard of living, and well-being. *Journal of Family and Consumer Sciences*, 90 (2), 6- 22.
- Mejía, G. (2016). Impacto de las capacidades financieras en el bienestar de los empleados. Universidad Autónoma de Guadalajara. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. (11), 2-19.
- Mejía, D.; Pallota, A. & Egúsqüiza, E. (2015). Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos: Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia. Banco de Desarrollo de América Latina CAF. 7, 9, 65-66.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2010). Estrategia Nacional de Educación Financiera. Una propuesta para su implementación. Bogotá D.C. 3, 6, 7, 9, 11-20, 23 – 36.
- Miotto, A. & Parente, J. (2015). Antecedents and Consequences of Household Financial Management in Brazilian Low – Middle – Class. *Brazil*. (55). 14.
- Morales, P. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Universidad Pontificia Comillas. Madrid. 5.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, Paris. 26.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2008). *Recommendation on Good Practices for Financial Education relating to Private Pensions*. OCDE.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2009). Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis. 8, 9, 11.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2012). PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework. 7-8, 13.
- Ogale, S. & Mahal, D. (2017). Contribution of Financial Institutions Towards Financial Literacy and Credit Counseling in India. India. Savtribai Phule Pune University. 1-11.
- Olin, B. (2014). La Educación Financiera como Base para la Toma de Decisiones Personales de Inversión. México. Universidad Autónoma de Querétaro. 3, 32-35, 137, 141.
- Ooko, R. (2017). Demographic and Socioeconomic Factors Influencing Financial Literacy Among Employees of Deloitte Kenya. United States International University. 17-64.
- Peñarreta, M.; García, D. & Armas, R. (2019). Educación Financiera y factores determinantes: Evidencias desde Ecuador. *Revista Espacios*, 40 (7) 12.
- Plascencia, A.; Reyes, A. & Guevara, F. (2015). Competencias de liderazgo y financieras requeridas en la realización de proyectos. Universidad Autónoma de Baja California. *Global Conference on Business and Finance Proceedings* (10).
- Programme for International Student Assessment - PISA (2012), Competencia Financiera. Informe en Español. Instituto Nacional de Evaluación Educativa. España. 15-18, 48-65.
- Raccanello, K. & Herrera, E. (2014), Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (XLIV), 6 -18.
- Real Academia de la Lengua Española. (2018). Diccionario de la lengua española. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=GxPofZ8>.
- Reus, N. (2016). Análisis comparativo sobre el ahorro y endeudamiento en alumnos de México y España del área económico- administrativa. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 5 (9.2), 10 -12.
- Reus, N. & Reus, T. (2016). El Ahorro y Control Financiero en Estudiantes del Área Económico - Administrativa de la Región Altos Sur de Jalisco, México. *Revista Global de Negocios*, 4 (5), 3-9.
- Roa, M.; Alonso, G.; García, N. & Rodríguez, D (2014). Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe. Programas de los Bancos

Centrales y las Superintendencias Financieras. CEMLA Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. 20-97.

Sebstad, J.; Cohen, M. & Stack, K. (2006). Evaluación de resultados de la educación financiera. Washington D.C. 9, 12-16, 32.

Shug, M. & Hagedorn, E. (2005) The Money Savvy Pig™ Goes to the Big City; Testing the Effectiveness of an Economics Curriculum four Young Children. *The social Studies*. 96 (2), 68-71.

Silva, E. & Ruiz, J. (2016). Educación financiera en Chile, evidencia y recomendaciones. Universidad de Chile. Santiago de Chile. 7, 20, 32.

Tennyson, S. & Nguyen, C. (2001). State Curriculum Mandates and Student Knowledge of Personal Finance. USA. *The Journal of Consumer Affairs*, 32 (2), 2- 20.

Torres, A. (2005). MEFIPES, Método para Obtener Finanzas Personales Sanas, Caso: Tenaris Tamsa. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Universidad Veracruzana. Xalapa. 18-81, 128-129.

Valle, E.;; Alvarado, K.; Murcia, L. & Guevara, A. (2015). Educación financiera juvenil en los call centers en la ciudad de San Pedro Sula. *Revista Economía y Administración. Honduras*. 17-19.

Vallejo, L. & Martínez, M. (2016). Perfil de bienestar financiero: aporte hacia la mejora de una comunidad inteligente. *Investigación administrativa*, 45 (6), 11-12.

Vargas, M. & Avendaño, B. (2014). Diseño y análisis psicométrico de un instrumento que evalúa competencias básicas en economía y finanzas: una contribución a la educación para el consumo. *Universitas Psychologica*. Bogotá D.C. 2, 3, 4, 5, 11, 12.

Walstad, W.; Rebeck, K. & Butters, R. (2013). Test of Economic Literacy: Examiner's Manual, Fourth Edition. *Council for Economic Education*, 1 (8), 13-36.

Wold, H. (1985). Partial Least Squares, in: S. Kotz & N.L. Johnson (eds.). *Encyclopedia of Statistical Sciences* (6), 581-591.

Xiao, J. & Chen, Ch. (2015). Age differences in consumer financial capability. *International Journal of Consumer Studies*, 39 (4), 1-15.

Zokaityte, A. (2016). A Financial Literacy Measure: Gendering and Contextualising Financial Technicalities. *Oñati Socio – Legal Series*. 1-8, 11-20.

GLOSARIO

ABM: Asociación de Bancos de México, fundada en 1928 como entidad que representara los intereses generales de la Banca. Actualmente tiene 5 bancos adscritos de banca múltiple.

CAF: Centro Andino de Fomento, conocido también como el Banco de Desarrollo de América Latina creado en 1970 con el propósito de generar desarrollo sostenible a través de operaciones de crédito y asesorías técnicas al desarrollo de proyectos públicos y privados en América Latina.

CEMLA: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Entidad compuesta por 53 instituciones, cuyas funciones son las de promover la comprensión de las materias monetarias y bancarias de América Latina, adelantando investigaciones en estos ámbitos.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe, organismo adscrito a la Organización de las Naciones Unidas encargada de promover el desarrollo económico y social en la región, adelantando investigaciones en materia económica.

CONAIF: Consejo Nacional de Inclusión Financiera, entidad que promueve la inclusión financiera y la protección al consumidor financiero en México.

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es una agencia del gobierno mexicano encargada de la protección y defensa de los usuarios de cualquier servicio financiero.

CONSUMIDOR FINANCIERO: Definido según la Ley 1328 de 2009 como todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, entidad encargada del manejo de estadísticas en Colombia.

ENEEF: Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, diseñada en conjunto por las siguientes instituciones colombianas: el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Educación Nacional, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas y el Autorregulador del Mercado de Valores.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, fundada en 1961 con el propósito de promover políticas que propendan por el mejoramiento del bienestar.

PISA: Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes, por sus siglas en inglés (PISA) *Programme for International Student Assessment*, llevado a cabo por la OCDE para medir el rendimiento académico en matemáticas, ciencia y lectura, con un componente adicional de educación financiera.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA: Entidad del gobierno de Colombia encargada de la vigilancia del sistema financiero y bursátil, estableciendo garantías de solvencia y orden en el mercado.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario Entidades.

GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA GIDEUT							
<i>Estimado Sr. – Sra. El presente cuestionario tiene como objetivo indagar acerca de los programas de educación financiera impartidos por las entidades bancarias. La información será utilizada con fines estrictamente académicos, será confidencial y anónima. Agradecemos su sinceridad con las respuestas, entendiendo que no hay respuestas correctas, sino que estas reflejan su opinión.</i>							
I. GENERALIDADES							
Nombre del establecimiento bancario:							
Nombre del encuestado:							
Cargo del encuestado:							
Muy alto (MA); Alto (A); Moderado (M); Bajo (B); Muy bajo (MB); No Sabe o no Responde (NS/NR)							
II.	Conocimiento financiero & programas de educación financiera	MA	A	M	B	MB	NS/NR
1	El conocimiento que tienen los usuarios acerca del funcionamiento de la economía en términos de desarrollo económico, empleo, oferta / demanda, devaluación e indicadores económicos es						
Siempre (S); Casi Siempre (CS); Algunas Veces (AV); Casi Nunca (CN); Nunca (N); No Sabe o no Responde (NS/NR)							
		S	CS	AV	CN	N	NS/NR
2	Los usuarios del sistema financiero acostumbran a invertir						
3	En el momento de realizar la inversión los usuarios tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para invertir						
4	En el momento de adquirir créditos los usuarios saben lo que es un crédito, los costos, los riesgos y los tipos de crédito disponible						
5	Los usuarios tienden a usar las entidades bancarias para adquirir un crédito						
6	El nivel de endeudamiento de los usuarios del sistema financiero es saludable						
7	Los usuarios hacen uso de presupuestos, simuladores y/o herramientas financieras						
8	Los programas de educación financiera ayudan a mejorar las finanzas personales de los usuarios desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida						
9	Desarrollan programas / estrategias de educación financiera para los usuarios del sistema financiero						

10	Realizan alianza con alguna otra entidad para el diseño y/o desarrollo de programas de educación financiera						
		S	CS	AV	CN	N	NS/NR
11	Tienen en cuenta la segmentación del público objetivo para diseñar los programas de educación financiera						
12	Los programas de educación financiera cuentan con mecanismos de medición de impacto de la educación financiera en las finanzas personales de los usuarios						
13	Utilizan la información de medición de impacto de la educación financiera para diseñar y/o retroalimentar los programas de educación financiera que imparte la entidad						
14	¿Qué tipo de programas de educación financiera imparten?						

Muy alto (MA); Alto (A); Moderado (M); Bajo (B); Muy bajo (MB); No Sabe o no Responde (NS/NR)

III.	Funcionamiento establecimientos bancarios & hábitos financieros	MA	A	M	B	MB	NS/NR
15	El conocimiento que tienen los usuarios acerca del funcionamiento de los bancos, los productos y servicios ofertados por los mismos, las instituciones reguladoras del sector financiero y la captación y colocación de dinero es						
16	El conocimiento que tienen los usuarios sobre lo que es planeación financiera en el sentido de saber administrar el dinero, previendo futuros ingresos y gastos, a fin de obtener estabilidad financiera es						
17	El conocimiento que tienen los usuarios sobre como ejercer sus derechos y obligaciones como consumidores a través de la defensoría del consumidor financiero es						
Siempre (S); Casi Siempre (CS); Algunas Veces (AV); Casi Nunca (CN); Nunca (N); No Sabe o no Responde (NS/NR)							
		S	CS	AV	CN	N	NS/NR
18	El historial crediticio de los usuarios finales del sistema financiero es saludable						
19	Las finanzas personales de los usuarios son saludables en términos de comportamientos, conductas y hábitos financieros						
20	Los usuarios hacen uso de las medidas de seguridad bancaria recomendadas por las entidades bancarias						
21	Los usuarios del sistema financiero acostumbran a ahorrar						
22	En el momento de realizar el ahorro los usuarios tienen en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar						
23	Los usuarios tienden a usar las entidades bancarias para ahorrar						
24	Los usuarios tienden a usar las entidades bancarias para invertir						

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo B. Cuestionario Usuarios.

GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA GIDEUT									
<i>Estimado Sr. – Sra. El presente cuestionario tiene como objetivo indagar acerca de los programas de educación financiera impartidos por las entidades bancarias. La información será utilizada con fines estrictamente académicos, será confidencial y anónima. Agradecemos su sinceridad con las respuestas, entendiendo que no hay respuestas correctas, sino que estas reflejan su opinión.</i>									
I. GENERALIDADES									
Género:	Masculino (1)	Femenino (2)							
Edad:	De 18 a 27 (1)	De 28 a 37 (2)	De 38 a 47 (3)						
	De 47 a 56 (4)	Más de 57							
Nivel Educativo:	Primaria (1)	Secundaria (2)	Técnico (3)		Tecnólogo (4)				
	Profesional (5)	Postgrado (6)	Ninguno (7)						
Estrato Socio-Económico:	1	2	3						
	4	5	6						
Estado Civil:	Soltero(a) (1)	Casado(a) (2)	Unión libre (3)		Divorciado(a) (4)				
	Viudo(a) (5)	NS / NR (6)							
Nivel de Ingresos Mensuales:	Menos de \$1.000.000 (1)		Entre \$1.000.001 y \$2.000.000 (2)						
	Entre \$2.000.001 y \$3.000.000 (3)		Más de \$3.000.001 (4)						
Muy alto (MA); Alto (A); Moderado (M); Bajo (B); Muy bajo (MB); No Sabe o no Responde (NS/NR)									
II.	Conocimiento Económico & Financiero			MA	A	M	B	MB	NS/NR
1	Su conocimiento sobre temas como: desarrollo económico, empleo, oferta / demanda, devaluación, indicadores económicos es								
2	Su conocimiento sobre temas como el funcionamiento de los bancos, productos y servicios ofertados por estos, instituciones reguladoras del sector financiero, captación y colocación de dinero es								
3	Su conocimiento acerca de lo que es planeación financiera en el sentido de saber administrar el dinero, previendo futuros ingresos y gastos, a fin de obtener estabilidad financiera es								
4	Su conocimiento sobre como ejercer sus derechos y deberes a través la defensoría del consumidor financiero es								
5	Su conocimiento acerca de las recomendaciones de seguridad al momento de realizar transacciones bancarias tanto en la entidades como a través de canales electrónicos es								
Siempre (S); Casi Siempre (CS); Algunas Veces (AV); Casi Nunca (CN); Nunca (N); No Sabe o no Responde (NS/NR)									
		S	CS	AV	CN	N	NS/NR		
6	En el momento de realizar el ahorro tiene en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para ahorrar								
7	Utiliza de manera periódica las entidades bancarias para ahorrar								
8	En el momento de realizar inversión tiene en cuenta los rendimientos financieros, los riesgos y los instrumentos disponibles para invertir								
9	En el momento de adquirir créditos tiene en cuenta los tipos de crédito, costos (tasas, comisiones, recargos, seguros), la composición (capital, interés, cuota, plazo) y los riesgos de un crédito (mercado – liquidez - entorno)								

10	Maneja usted un nivel de endeudamiento bajo						
11	El presupuesto familiar/personal para controlar sus ingresos y sus gastos, es una herramienta de uso frecuente para usted						
12	En promedio de sus ingresos mensuales destina al pago de deudas el siguiente porcentaje:	10%	20%	30%	40%	No tiene deudas	NS/NR
III.	Hábitos y Comportamientos Financieros	S	CS	AV	CN	N	NS/NR
13	Utiliza de manera periódica las entidades bancarias para invertir						
14	Utiliza de manera periódica las entidades bancarias para adquirir créditos						
15	Mantiene su historial / perfil crediticio con buena calificación						
16	Cuando tiene excedentes económicos (ahorros) los utiliza para invertir						
17	¿Con qué frecuencia emplea las herramientas o simuladores financieros que tienen disponibles los establecimientos bancarios?						
18	¿Con qué regularidad hace uso de los extractos bancarios, el reporte anual de costos totales e indicadores económicos para la toma de sus decisiones financieras?						
19	¿Con qué frecuencia hace uso de pólizas de seguros para asegurar sus propiedades, bienes, vida, etc.?						
20	Su promedio de ahorro mensual como porcentaje de sus ingresos corresponde a:	5%	10%	15%	20%	No ahorra	NS/NR
IV.	Programas de educación financiera	S	CS	AV	CN	N	NS/NR
21	¿Con qué frecuencia ha participado en programas / estrategias de educación financiera impartidos por establecimientos bancarios?						
22	Los programas / estrategias de educación financiera contaron con algún tipo de evaluación de su educación financiera y de la situación de sus finanzas personales						
23	En la mayoría de las veces los programas de educación financiera le han ayudado o le pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales desarrollando habilidades, capacidades y óptimos hábitos financieros mejorando su calidad de vida						
24	¿En cuál(es) programa(s) de educación financiera ha participado?						

Muchas gracias por su colaboración

Anexo C. Codificación de Variables.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Página 1 de 3
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Código: GB-P04-F03
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 15 de Febrero de 2017

Los suscritos:

_____ WILMER ALFONSO MORA CABALLERO	con C.C N°	1.110.524.411
_____	con C.C N°	_____
_____	con C.C N°	_____
_____	con C.C N°	_____
_____	con C.C N°	_____

Manifiesto (an) la voluntad de:

Autorizar

No Autorizar

Motivo: _____

La consulta en físico y la virtualización de **mi OBRA**, con el fin de incluirlo en el repositorio institucional de la Universidad del Tolima. Esta autorización se hace sin ánimo de lucro, con fines académicos y no implica una cesión de derechos patrimoniales de autor.

Manifestamos que se trata de una OBRA original y como de la autoría de LA OBRA y en relación a la misma, declara que la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, se encuentra, en todo caso, libre de todo tipo de responsabilidad, sea civil, administrativa o penal (incluido el reclamo por plagio).

Por su parte la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA se compromete a imponer las medidas necesarias que garanticen la conservación y custodia de la obra tanto en espacios físico como virtual, ajustándose para dicho fin a las normas fijadas en el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad, en la Ley 23 de 1982 y demás normas concordantes.

La publicación de:

Trabajo de grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Artículo	<input type="checkbox"/>	Proyecto de Investigación	<input type="checkbox"/>
Libro	<input type="checkbox"/>	Parte de libro	<input type="checkbox"/>	Documento de conferencia	<input type="checkbox"/>
Patente	<input type="checkbox"/>	Informe técnico	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Otro: (fotografía, mapa, radiografía, película, video, entre otros)					<input type="checkbox"/>

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Página 2 de 3
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Código: GB-P04-F03
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 15 de Febrero de 2017

Producto de la actividad académica/científica/cultural en la Universidad del Tolima, para que con fines académicos e investigativos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad del Tolima. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca Rafael Parga Cortes de la Universidad del Tolima.

De conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982 en los artículos 30 ***“...Derechos Morales. El autor tendrá sobre su obra un derecho perpetuo, inalienable e irrenunciable”*** y 37 ***“...Es lícita la reproducción por cualquier medio, de una obra literaria o científica, ordenada u obtenida por el interesado en un solo ejemplar para su uso privado y sin fines de lucro”. El artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores” y en su artículo 61 de la Constitución Política de Colombia.***

- Identificación del documento:

Título completo: LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LAS FINANZAS PERSONALES DE LOS USUARIOS FINALES DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA CIUDAD DE IBAGUÈ.

- Trabajo de grado presentado para optar al título de:

Magíster en Administración

- Proyecto de Investigación correspondiente al Programa (No diligenciar si es opción de grado “Trabajo de Grado”): _____
- Informe Técnico correspondiente al Programa (No diligenciar si es opción de grado “Trabajo de Grado”): _____
- Artículo publicado en revista: _____
- Capítulo publicado en libro: _____
- Conferencia a la que se presentó: _____

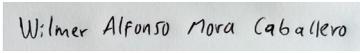
 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Página 3 de 3
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	Código: GB-P04-F03
		Versión: 03
		Fecha Aprobación: 15 de Febrero de 2017

Quienes a continuación autentican con su firma la autorización para la digitalización e inclusión en el repositorio digital de la Universidad del Tolima, el:

Día: **13** Mes: **Octubre** Año: **2018**

Autores:

Firma

Nombre:	Wilmer Alfonso Mora Caballero		C.C.	1.110.524.411
Nombre:	_____	_____	C.C.	_____
Nombre:	_____	_____	C.C.	_____
Nombre:	_____	_____	C.C.	_____

El autor y/o autores certifican que conocen las derivadas jurídicas que se generan en aplicación de los principios del derecho de autor.

