

**Vicerrectoría Académica**

**Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas**

**Universidad EAN**

**Maestría en Administración de empresas, MBA-Virtual**

**Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas**

**Trabajo de Grado**

**Modalidad: Monografía**

**Título: Diseño de estrategias enfocadas a fortalecer el conocimiento del manejo de los productos bancarios, para mejorar las decisiones financieras personales de los jóvenes entre 20 y 28 años de las universidades de Bogotá.**

**Monografía presentada por:**

**Mónica González Huertas**

**Ferney Prieto Fontecha**

**Tutor: Adriana Patricia Leuro Carvajal**

**Bogotá, D.C. 26 de septiembre de 2021**

Señores,  
Comité de Trabajos de Grado  
Universidad EAN  
Ciudad

Respetados señores,

En nuestra calidad de directores de los programas de maestría de la Universidad EAN, por medio de la presente nos permitimos autorizar a los estudiantes que se relacionan a continuación, para conformar un equipo de trabajo y de esta manera puedan avanzar juntos con su anteproyecto y posterior trabajo de grado, dado que encontramos en el proyecto titulado: **“Diseño de estrategias enfocadas a fortalecer el conocimiento del manejo de los productos bancarios, para mejorar las decisiones financieras personales de los jóvenes entre 20 y 28 años de las universidades de Bogotá”**, total pertinencia con el programa de maestría que está cursando cada uno de ellos. A continuación, se relacionan los datos de los estudiantes:

| Estudiante              | Documento     | Programa                                             |
|-------------------------|---------------|------------------------------------------------------|
| Mónica González Huertas | 1.014.228.740 | Maestría en Administración de empresas, MBA-Virtual. |
| Ferney Prieto Fontecha  | 1.104.213.842 | Maestría en Administración de empresas, MBA-Virtual. |

Cordialmente,

Adriana Leuro  
Programa.

## Tabla de Contenido

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>RESÚMEN .....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>1. Introducción .....</b>                      | <b>9</b>  |
| 1.1. Tema de investigación.....                   | 9         |
| 1.1.2 Antecedentes de Investigación .....         | 9         |
| 1.1.3 Problema de investigación.....              | 13        |
| 1.1.4 Pregunta de investigación.....              | 13        |
| <b>2. Objetivos de investigación.....</b>         | <b>14</b> |
| 2.1. Objetivo General.....                        | 14        |
| 2.2. Objetivos Específicos .....                  | 14        |
| <b>3. Justificación de la investigación. ....</b> | <b>15</b> |
| 3.1. Conveniencia: .....                          | 15        |
| 3.2. Relevancia Social: .....                     | 16        |
| 3.3. Implicaciones Practicas: .....               | 17        |
| 3.4. Valor Teórico: .....                         | 18        |
| 3.5. Utilidad Metodológica: .....                 | 19        |
| <b>4. Marco teórico y conceptual.....</b>         | <b>21</b> |
| 4.1. Educación Financiera .....                   | 21        |
| 4.2. Finanzas Personales:.....                    | 25        |
| 4.3. Comportamiento Financiero: .....             | 27        |
| 4.4. Consumidor financiero:.....                  | 29        |
| 4.5. Inclusión financiera: .....                  | 32        |
| 4.6. Cultura financiera.....                      | 33        |
| 4.7. Productos Financieros: .....                 | 35        |
| <b>5. Hipótesis de trabajo.....</b>               | <b>37</b> |
| 5.1. Hipótesis General .....                      | 37        |
| 5.2. Hipótesis específicas: .....                 | 37        |
| 5.3. Variables .....                              | 37        |
| 5.4. Sub-variables .....                          | 38        |
| <b>6. Metodología de la investigación.....</b>    | <b>39</b> |
| 6.1. Método de la investigación .....             | 39        |

|               |                                                                                       |           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.2.</b>   | <b>Diseño de la investigación.....</b>                                                | <b>39</b> |
| <b>6.3.</b>   | <b>Población y muestra.....</b>                                                       | <b>40</b> |
| <b>6.4.</b>   | <b>Calculo de la muestra: .....</b>                                                   | <b>40</b> |
| <b>6.5.</b>   | <b>Recursos Materiales y presupuesto:.....</b>                                        | <b>41</b> |
| <b>6.6.</b>   | <b>Técnica de recolección de datos .....</b>                                          | <b>42</b> |
| <b>6.7.</b>   | <b>Fase 1: Preparación .....</b>                                                      | <b>43</b> |
| <b>6.8.</b>   | <b>Fase 2: Trabajo de campo .....</b>                                                 | <b>44</b> |
| <b>6.9.</b>   | <b>Fase 3: Analítica .....</b>                                                        | <b>44</b> |
| <b>6.9.1.</b> | <b>Fase 4: Final.....</b>                                                             | <b>44</b> |
| <b>7.</b>     | <b>Análisis de los resultados .....</b>                                               | <b>45</b> |
| <b>8.</b>     | <b>Propuesta concreta de investigación a partir del análisis de resultados: .....</b> | <b>62</b> |
| <b>9.</b>     | <b>Conclusiones.....</b>                                                              | <b>64</b> |
| <b>10.</b>    | <b>Referencias Bibliograficas. ....</b>                                               | <b>67</b> |

### **Índice de tablas**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Variables - Fuente propia .....                           | 37 |
| Tabla 2 - Recursos, materiales y presupuesto - Fuente propia ..... | 41 |
| Tabla 3 - Fase 1 - Fuente Propia.....                              | 43 |

## **Índice de Ilustraciones**

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1- El ámbito de la educación financiera como disciplina fronteriza a partir de (Martínez, 2017). ..... | 24 |
| Ilustración 2- Gráfica con el diseño metodológico - Fuente propia. ....                                            | 39 |
| Ilustración 3 - Tamaño de la muestra – Fuente: Surveymonkey .....                                                  | 40 |
| Ilustración 4 - Metodología de Muestr -Fuente: Surveymonkey.....                                                   | 41 |
| Ilustración 5 - Cálculo Tamaño de la muestra - Fuente: Surveymonkey .....                                          | 41 |
| Ilustración 6 - Plan para la obtención de datos - fuente propia .....                                              | 43 |
| Ilustración 7 - Resultados Pregunta 1 - Fuente Propia .....                                                        | 45 |
| Ilustración 8 - Resultados Pregunta 2 - Fuente Propia .....                                                        | 46 |
| Ilustración 9 - - Resultados Pregunta 3 - Fuente Propia .....                                                      | 46 |
| Ilustración 10 - Resultados Pregunta 4 - Fuente Propia .....                                                       | 47 |
| Ilustración 11 - Resultados Pregunta 5 - Fuente Propia .....                                                       | 47 |
| Ilustración 12 - - Resultados Pregunta 6 - Fuente Propia .....                                                     | 48 |
| Ilustración 13 - Resultados Pregunta 7 - Fuente Propia .....                                                       | 48 |
| Ilustración 14 - Resultados Pregunta 8 - Fuente Propia .....                                                       | 49 |
| Ilustración 15 - Resultados Pregunta 9 - Fuente Propia .....                                                       | 49 |
| Ilustración 16 - Resultados Pregunta 10 - Fuente Propia .....                                                      | 50 |
| Ilustración 17 - Resultados Pregunta 11 - Fuente Propia .....                                                      | 51 |
| Ilustración 18 - Resultados Pregunta 12 - Fuente Propia .....                                                      | 51 |
| Ilustración 19 - Resultados Pregunta 13 - Fuente Propia .....                                                      | 52 |
| Ilustración 20 - - Resultados Pregunta 14 - Fuente Propia .....                                                    | 53 |
| Ilustración 21 - Resultados Pregunta 15 - Fuente Propia .....                                                      | 53 |
| Ilustración 22 - Resultados Pregunta 16 - Fuente Propia .....                                                      | 54 |
| Ilustración 23 - Resultados Pregunta 17 - Fuente Propia .....                                                      | 54 |
| Ilustración 24 - Resultados Pregunta 18 - Fuente Propia .....                                                      | 55 |
| Ilustración 25 - Resultados Pregunta 19 - Fuente Propia .....                                                      | 55 |
| Ilustración 26 - Resultados Pregunta 20 - Fuente Propia .....                                                      | 56 |
| Ilustración 27 - Resultados Pregunta 21 - Fuente Propia .....                                                      | 56 |
| Ilustración 28 - Resultados Pregunta 22 - Fuente Propia .....                                                      | 57 |
| Ilustración 29 - Resultados Pregunta 23 - Fuente Propia .....                                                      | 57 |
| Ilustración 30 - Resultados Pregunta 24 - Fuente Propia .....                                                      | 58 |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 31 - Resultados Pregunta 25 - Fuente Propia ..... | 58 |
| Ilustración 32 - Resultados Pregunta 26 - Fuente Propia ..... | 59 |
| Ilustración 33 - Resultados Pregunta 27 - Fuente Propia ..... | 60 |
| Ilustración 34 - Resultados Pregunta 28 - Fuente Propia ..... | 60 |
| Ilustración 35 - Resultados Pregunta 29 - Fuente Propia ..... | 61 |
| Ilustración 36 - Resultados Pregunta 30 - Fuente Propia ..... | 61 |
| Ilustración 37 - Resultados Pregunta 31 - Fuente Propia ..... | 62 |

## **RESÚMEN**

Esta monografía desarrolla un modelo de educación financiera para los jóvenes colombianos, con el objetivo de diseñar estrategias enfocadas en el fortalecimiento de las decisiones financieras personales de los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años en Bogotá, partiendo de los problemas que se han generado por la falta de programas de educación financiera que fortalezcan los conocimientos primordiales en los jóvenes para el buen uso de los productos financieros que ofrecen los bancos y entidades financieras en Colombia.

La falta de conocimiento básico acerca de las diferentes técnicas que conforman la economía financiera, puede llevar a que los jóvenes enfrenten problemas de sobreendeudamiento, desequilibrios financieros y pérdidas patrimoniales que pueden impactar severamente su bienestar, generando, asimismo, crisis sociales y económicas en el país.

Con base en los resultados de la investigación se evidencia que los jóvenes no cuentan con los conocimientos suficientes en relación con la educación financiera que les permita hacer un uso eficiente de los productos financieros como herramientas para salir de la pobreza, invertir adecuadamente y endeudarse inteligentemente. La transformación y crecimiento acelerado del sector económico y financiero, al tiempo que el afán desmedido por conquistar clientes hace que el proceso educativo se desarrolle mediante una serie de charlas, seminarios, mensajes por medios masivos de comunicación, páginas Web y talleres de niveles muy elementales.

Con un enfoque de mercado proyectado al consumo, distanciando la educación financiera de lo que necesitan los jóvenes colombianos para tomar el control sobre su vida en aspectos económicos y financieros. En tal sentido, se considera que la falta de formación financiera en los jóvenes colombianos impacta de manera significativa el progreso del país debido a que en la medida que los jóvenes tengan mejor conocimiento para la administración de productos financieros, permitirá que los indicadores de pobreza

disminuyan, asimismo, si los jóvenes utilizan los productos financieros inteligentemente en pro de mejorar su situación económica, permitirá un mejor acceso de estos productos a más jóvenes y mejorarán los indicadores de sobre endeudamiento, reportes negativos en centrales de riesgos y mejores posiciones patrimoniales para los jóvenes colombianos.

## **ABSTRACT**

This monograph shows a review from the history, legal framework and training models of financial education in Colombia, with the aim of designing strategies focused on strengthening the personal financial decisions of young people between 20 and 28 years old in Bogotá, to from the problems of the financial education programs of the Colombian Banks.

The lack of basic knowledge about the elements that make up the financial economy, can lead young people to face problems of over-indebtedness, financial imbalances and capital losses that can severely impact their well-being, while generating social and economic crises in the country.

Financial education has failed to bring welfare to citizens, greater knowledge about the use of market and financial products, and the fees that are charged for loans, among others. However, the transformation and accelerated growth of the economic and financial sector, while the excessive desire to win customers, makes the educational process develop through a series of talks, seminars, messages through mass media and Web pages, and workshops of very elementary levels, with a market and consumption approach, distancing financial education from what young Colombians need to take control over their life and financial economy.

Therefore, it is important to keep in mind that financial training in young Colombians is an important indicator for the country's economy.



## **1. Introducción**

### **1.1. Tema de investigación**

#### **1.1.2 Antecedentes de Investigación**

En la actualidad la educación financiera forma parte del crecimiento estratégico de los bancos en Colombia, así como la inclusión financiera que busca que las personas accedan al uso de servicios financieros. Es por esto que la educación financiera apunta a que las personas tengan conocimiento en términos financieros y puedan tomar decisiones que aporten a sus finanzas personales.

Colombia está involucrada en el proyecto de inclusión financiera en América Latina y el caribe liderado por el BID (BID, 2015), cuyo objetivo es generar cambios importantes por medio de reformas regulatorias, expansión de servicios de forma física en todo el territorio nacional, utilización del dinero electrónico, creación de puntos corresponsales, con el fin de incluir la mayor cantidad de personas al sistema financiero. Con base en este programa, algunos bancos como los son Bancolombia, Banco Bogotá, Davivienda entre otros, han creado sus propios programas de inclusión financiera los cuales tiene por objetivo brindar productos de fácil acceso o todas las personas en sitios donde antes no existía o no existe una oficina bancaria, en su gran mayoría y en especial los bancos colombianos han formulado como una de sus estrategias la inclusión financiera a nivel nacional. Sin embargo, en dichos programas no se profundizan en aspectos importantes sobre la educación financiera y de esta manera las personas con limitado acceso a la información no cuentan con los conocimientos adecuados para hacer un buen uso de los productos financieros adquiridos.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y su Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), el Banco de la República colombiano, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

de Colombia (Fogafin) y CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, durante la última década a pesar que los países de la región han enfocado sus esfuerzos para lograr la inclusión de todas las clases sociales, los niveles de pobreza y desigualdad siguen siendo altos y la exclusión financiera sigue afectando a los sectores tanto de la población urbana como rural, el crecimiento económico trae consigo la necesidad de que las personas sepan cómo manejar sus finanzas personales y beneficiarse de los mercados financieros más desarrollados. En este sentido, las iniciativas de educación financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza (Banco de desarrollo para america Latina, 2013).

El Reporte de Economía y Desarrollo de CAF (2011) contribuye a cerrar la brecha existente en torno a la información disponible sobre distintas dimensiones del uso de servicios financieros.

De acuerdo con el informe “La educación financiera en América Latina y el Caribe” publicado por la CAF (CAF, 2013), en 2010 se llevó a cabo una encuesta en diecisiete ciudades de América Latina: Buenos Aires, Córdoba, La Paz, Santa Cruz, Río de Janeiro, São Paulo, Bogotá, Medellín, Quito, Guayaquil, Lima, Arequipa, Ciudad de Panamá, Caracas, Maracaibo, Montevideo. Es del caso resaltar que la encuesta capta el acceso en las zonas urbanas, el cual se presume que sea más alto que el acceso promedio de cada país (en particular si se compara con las zonas rurales o remotas). A continuación, resaltamos los resultados más relevantes relacionados con la investigación de nuestro trabajo:

- En promedio, 51% de las familias de la muestra tiene abierta una cuenta en algún tipo de institución financiera (no necesariamente regulada).
- Cerca de 40% de quienes no tienen una cuenta en una entidad financiera tampoco conocen los requisitos para abrirla.
- Las razones más importantes para no abrir un producto son; falta de ingresos suficientes o falta de un empleo estable, desconfianza en las entidades financieras, no se conocen las ventajas de tener un producto en el sistema financiero
- La persona con educación superior tiene más del doble de posibilidades de poseer una cuenta bancaria.

- Más del 80% de las personas encuestadas prefiere ahorrar dinero por medio de un mecanismo informal.
- Prácticamente el 7% de los encuestados nunca ha solicitado un crédito porque no le gusta endeudarse.

En relación con el conocimiento financiero los resultados más relevantes que arroja el estudio son:

- Menos del 50% de la población entiende el término “tasa de interés” y es capaz de realizar ejercicios simples con tasa de interés simple.
- La población no está relacionada con el término “inflación” y no conocen como calcular el poder adquisitivo del dinero en el tiempo.
- Un poco más del 50% de los encuestados comprende la relación de riesgo rentabilidad.

En relación con los comportamientos y actitudes financieras los resultados son alarmantes:

- Entre 70% y 80% de los encuestados indicaron tener control sobre su manejo financiero.
- La mayoría de la población no ahorra y muchos de los que lo hacen lo hacen de manera informal, en Colombia de acuerdo con el estudio “Demanda del Seguro 2018”, realizado por el programa Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera solo dos de cada diez hogares en el país cuentan con algún tipo de ahorro. (Banca de las Oportunidades, Fasescolda y la Superintendencia Financiera de Colombia, 2018)
- Crédito: En la región Latinoamérica la población prefiere endeudarse de manera informal con familiares o conocidos, sin embargo, en Colombia las fuentes de financiación son alarmantes además de familiares la principal fuente de financiación informal es el “gota a gota” (es una metodología en donde entregan dinero sin pedirte garantías, a cambio de que se lo devuelvas en cuotas diarias y con intereses altos) puede ser una rápida solución a un traspie económico pero los riesgos derivan ya que al no pagar se puede convertir en una amenaza personal.

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales (i) fortalecer la normatividad existente sobre la materia, (ii) buscar el equilibrio contractual entre las partes y (iii) evitar la asimetría en la información, entre ellos el diseño de programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, que permitan y faciliten a los consumidores financieros adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos.

Tales programas deben contemplar mecanismos que permitan brindar información comprensible, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, respecto de:

- Las características de los productos o servicios.
- Los derechos de los consumidores financieros.
- Las obligaciones de las entidades vigiladas
- Las tarifas o precios.
- Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio.
- Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato.
- Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

Como se puede observar, en Colombia se está impulsando el desarrollo económico de las personas a través de la inclusión financiera de todas las clases sociales, en especial las de la clase media, en donde se ven altos índices de desigualdad. Los bancos han enfocado sus estrategias para atraer la mayor cantidad de clientes y suscribirlos por lo menos a un producto, sin embargo, no se han analizado los impactos negativos que genera la inclusión.

Realizar un proceso de inclusión financiera en una población que no cuenta con conocimientos básicos sólidos, respecto de las estrategias y decisiones personales que deben aplicar para adquirir un producto financiero hace que muchas de estas personas,

terminen con reportes negativos en centrales de riesgos, pérdidas patrimoniales y exclusión del sistema financiero debido al desconocimiento de la información que les permita tomar mejores decisiones y generar mejores ideas de negocio a futuro.

### **1.1.3 Problema de investigación**

En los últimos años las entidades financieras han venido avanzando en el desarrollo de inclusión financiera sobre todo el territorio colombiano, los programas de educación financiera de los Bancos Colombianos está generando que los jóvenes (entre 20 y 28 años) adquieran fácilmente un producto del sistema financiero, sin embargo, la falta de entrenamiento y educación financiera acerca de los beneficios, riesgos, amenazas e impactos al utilizar estos productos a generado que los jóvenes tomen malas decisiones adquiriendo productos que no necesitan o dándoles un mal uso. Lo cual resulta en aspectos negativos como; sobreendeudamientos, reportes negativos en centrales de riesgos, pérdidas patrimoniales y exclusión del sistema financiero. Es por eso que vemos la necesidad de diseñar estrategias enfocadas al fortalecimiento de las decisiones financieras personales de los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años de Bogotá que permita hacer conciencia del buen uso de los productos financieros como herramienta para su crecimiento personal, profesional y laboral.

### **1.1.4 Pregunta de investigación.**

- a) ¿Los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años de Bogotá cuentan con los conocimientos necesarios sobre los principales conceptos, impactos y efectos en la adquisición y utilización de los productos financieros ofrecidos por los bancos, para tomar decisiones financieras personales acertadas?

## **2. Objetivos de investigación**

### **2.1. Objetivo General**

Diseñar estrategias enfocadas a fortalecer el conocimiento sobre los principales conceptos, impactos y efectos en la adquisición y utilización de los productos financieros ofrecidos por los bancos, para mejorar las decisiones financieras personales de los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años en Bogotá.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Realizar la revisión y evaluación de la literatura acerca de las problemáticas que tiene los programas de educación financiera que ofrecen los Bancos colombianos, los estudios recientes acerca del comportamiento financiero de los jóvenes colombianos, estadísticas, normatividad, actores, modelos y componentes de los programas de educación financiera y principales problemáticas en relación con las decisiones financieras personales de los jóvenes colombianos.
- Con base en el instrumento aplicado, analizar el estado actual del conocimiento sobre los principales conceptos, impactos y efectos en la adquisición y utilización de los productos financieros ofrecidos por los bancos de los jóvenes entre 20 y 28 años en Bogotá.
- Analizar la relación que existe entre el conocimiento sobre los principales conceptos, impactos y efectos en la adquisición y utilización de los productos financieros ofrecidos por los bancos y las decisiones financieras personales de los jóvenes entre 20 y 28 años en Bogotá.
- Identificar variables y estrategias que fortalezcan el conocimiento sobre los principales conceptos, impactos y efectos en la adquisición y utilización de los

productos financieros ofrecidos por los bancos para mejorar las decisiones financieras personales de los jóvenes entre 20 y 28 años en Bogotá.

### **3. Justificación de la investigación.**

#### **3.1. Conveniencia:**

Los jóvenes entre 20 y 28 años desarrollan habilidades cognitivas, emocionales y analíticas que son primordiales para la toma de decisiones en relación con las finanzas, si estas decisiones son tomadas asertivamente contribuyen fundamentalmente el crecimiento económico de estos jóvenes en el futuro, de no ser así una mala decisión restringiría el crecimiento económico y no aportaría en la calidad de vida de estos jóvenes en el futuro.

Uno de los proyectos y objetivos en materia económica propuestos en latinoamericana es lograr una inclusión financiera de las personas como instrumento para combatir la pobreza, esta medida que parece acertada y que los Bancos e instituciones financieras han acogido de buena manera, pues al consultar los proyectos que está apoyando el Banco interamericano de desarrollo- BID- observamos que algunos bancos como Bancolombia, Caja Social, Bancoldex, Bayport, FINDETER cuentan con programas diseñados para lograr una mayor inclusión financiera de la población colombiana.

Con base en lo anterior, hoy en día los jóvenes colombianos que están tomando decisiones en sus finanzas personales se encuentran con una cantidad de Bancos e instituciones financieras ofreciendo sin número de tipos de productos que ameritan tener cierto conocimiento para tomar la mejor decisión. Sin embargo, teniendo en cuenta el último antecedente obtenido de las pruebas PISA en relación al conocimiento de los jóvenes colombianos para medir las capacidades financieras arrojaron resultados desfavorables, pues el 50 % de los jóvenes están por debajo de la línea base promedio comparada con otros países, razón por la cual es necesario empezar a fortalecer las estrategias y conocimientos de los jóvenes colombianos para que se mejoren las decisiones en relación con las finanzas personales como medida para combatir la pobreza.

Adicionalmente hay que tener en cuenta que la generación de jóvenes de hoy en día no plantean dentro de sus prioridades los temas relacionados con el estudio o entendimiento de decisiones en cuestión de finanzas personales, esto implica que dentro de sus proyectos no tienen previsto un futuro a largo plazo y esto ocasiona que se maneje el dinero ineficientemente, malgastándolo en lujos innecesarios, sumando a lo anterior el bajo interés por ahorrar para futuros proyectos.

Un estudio del Banco Mundial concluye que más de dos tercios de la población colombiana no puede hacer un cálculo simple sobre la tasa de interés, ni ha recibido educación respecto a cómo administrar el dinero. De esos dos tercios, casi el 70 por ciento son jóvenes en edad de trabajar.

Precisamente, el mal más grave tiene que ver con la poca educación financiera que reciben y que los lleva a invertir mal lo que ganan, a derrochar el dinero que manejan y a no pensar en el mañana y menos en el futuro.

Consideramos que la edad clave en la cual se logra una madurez financiera es desde el primer momento en el que se tiene contacto con un producto financiero, y esto se da normalmente entre los 18 y 20 años cuando los jóvenes tienen su primer trabajo o solicitan créditos de estudio para sus universidades. De acuerdo con los modelos de riesgo crediticio de Datacrédito una persona cumple con su madurez financiera cuando ha administrado productos financieros durante un periodo de 10 años, por tal motivo consideramos que la edad clave para logra la madurez financiera es entre los 18 y 28 años.

### **3.2. Relevancia Social:**

El objetivo de esta investigación es diseñar estrategias para fortalecer las decisiones financieras personales en los jóvenes colombianos como medida para combatir la pobreza. La inclusión financiera es un instrumento importante para combatir la pobreza. Sin embargo, estos no son suficientes si no se fortalece la educación financiera, el fortalecimiento en la educación financiera permite que los consumidores financieros tomen



decisiones acertadas en sus proyectos y permite que su economía a futuro sea mejor, en la actualidad las personas buscan endeudarse para poder ejecutar sus proyectos personales pero muchas veces no adquieren los productos, plazos, montos y cuotas más adecuados de acuerdo a sus capacidades económicas o de endeudamiento y se convierte en una barrera para su crecimiento económico, en este sentido si no se fortalece adecuadamente la educación financiera el objetivo de la inclusión financiera que es acabar la pobreza ira en sentido contrario.

Esta investigación tiene como objetivo la población de jóvenes colombianos en Bogotá, pues estos son los que hoy en día están enfrentándose a tomar decisiones para su crecimiento personal, profesional y económico, sin embargo, los recientes estudios de Trasnación, Superintendencia Financiera Colombiana y Asobancaria demuestran que los jóvenes se están endeudando principalmente con productos para el consumo como son las tarjetas de crédito y los créditos rotativos, este estudio es poco favorable porque este tipo de créditos incentiva al consumo y no son créditos inteligentes como lo puede ser un crédito de micro empresa o estudio, este tipo de situaciones llaman la atención y demuestra que es necesario una pronta atención y fortalecimiento en la educación financiera para los jóvenes con el fin de que a futuro tengan una mejor estabilidad económica y financiera.

Según los estudios enunciados los jóvenes si están incrementando su participación con productos en el sistema financiero, pero lo están haciendo con los productos no adecuados y las estrategias de los bancos con su intención de incluir clientes no se está teniendo en cuenta el impacto a futuro, pues este tipo de estrategias debería estar enfocado en el fortalecimiento e incentivo para que los jóvenes colombianos adquieran un producto que les beneficie económicamente a futuro. Con lo anterior, notamos que los créditos de consumo que están adquiriendo los jóvenes están obstaculizado su capacidad de endeudamiento motivo que a futuro los limita a adquirir un crédito de estudio, de empresa o de vivienda.

### **3.3. Implicaciones Practicas:**

Esta investigación contribuirá a las medidas para combatir la pobreza, mediante el fortalecimiento en los conocimientos para que los jóvenes colombianos tomen decisiones

acertadas acerca de sus finanzas personales, permitirá que los mismos logren un buen puntaje en las centrales de riesgo, evitar pérdidas patrimoniales y exclusión del sistema financiero, esta investigación adicionalmente ayudará a identificar las problemáticas que tienen los programas de educación financiera de los bancos, instituciones financieras y cooperativas como medida para concientizar tanto a los bancos e instituciones financieras y cooperativas como a los consumidores financieros sobre el buen uso de los productos financieros, y el ofrecer los productos adecuados para los jóvenes colombianos. Esto permitirá que en el futuro se mejoren los niveles de calidad de vida de las personas como resultado del buen uso y aprovechamiento de las fuentes y recursos que ofrecen los Bancos colombianos.

Con esta investigación se busca culturizar a las personas jóvenes y de esta manera se sigan fortaleciendo los conocimientos y las estrategias de las generaciones que vienen en camino y una mejor calidad de vida para las generaciones actuales en el futuro. La investigación se concentra principalmente en los jóvenes entre 20 y 28 años porque en esta edad es donde el ser humano empieza a tomar independencia acerca de sus decisiones, y los jóvenes empiezan a enfrentarse a un sin número de ofertas financieras que determinarán su camino en el futuro, el objetivo de esta investigación es diseñar estrategias que tomen decisiones acertadas en cuanto a sus decisiones financieras personales que les permitan tener una mejor dependencia económica en el futuro y no al contrario.

### **3.4. Valor Teórico:**

Teniendo en cuenta el artículo 5 b) de la convención constitutiva de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) de 14 de diciembre 1960; Considerando que, como la educación financiera siempre ha sido importante para los consumidores para ayudarles a presupuestar y gestionar sus ingresos, a ahorrar e invertir de manera eficiente, y evitar convertirse en víctimas de fraude; Considerando que los mercados financieros se vuelven cada vez más sofisticados y las familias asumen más responsabilidades y riesgos en las decisiones financieras, especialmente en el área de ahorros de jubilación, los individuos financieramente educados son necesarios para

garantizar un nivel suficiente de protección a los inversores y a los consumidores, así como el buen funcionamiento no sólo de los mercados financieros, sino también de la economía. (OCDE, Recomendación sobre principios y buenas practicas de educación y concienciación financiera, 2005).

Por lo anterior, es importante fortalecer el conocimiento económico y financiero con el fin de lograr un mayor bienestar de la sociedad y un mayor acceso a los productos financieros. Ya que, en Colombia los programas de educación financiera están enfocados en dar conocimiento de los productos financieros a los que pueden acceder, sin embargo, se desdibuja la importancia de dar a conocer al consumidor las mejores alternativas de uso de instrumentos financieros que promuevan y fortalezcan las decisiones financieras y el buen uso de estos.

Las finanzas personales son importantes para mejorar el nivel económico de una sociedad y/o un País, los Países en los que se invierten recursos importantes en cuestión de educación financiera presentan índices bajos en cuestión de pobreza y desigualdad, por estas razones es importante fortalecer los conocimientos financieros en una sociedad desde edades infantiles y fortalecerlos durante las edades adolescente y juvenil. El propósito consiste concientizar la educación financiera con la vida cotidiana como lo es adquirir un producto financiero, realizar una compra importante, utilizar tarjetas de crédito, entre otros.

### **3.5. Utilidad Metodológica:**

La educación financiera para los colombianos es de gran importancia. Aunque en Colombia no existe una cultura de estudio y entendimiento en las cuestiones de finanzas y economía personales, a pesar de que estos conceptos básicos son necesarios para cualquier decisión personal como la utilización de un producto financiero, inversión o compra de cualquier bien. La metodología y la aplicación de estos conocimientos en relación a finanzas y economía personal representan una ventaja a la hora de realizar créditos educativos, compra de vivienda, créditos de libre inversión, iniciativa de negocios entre otros, dando el criterio para poder elegir la mejor decisión. Sin lugar a dudas existe una

relación directa entre el conocimiento sobre las finanzas y la calidad de vida de las personas, permitiendo de este modo tener una vida crediticia sana dinamizando sus consumos futuros por medio del ahorro. Que implementado como herramientas financieras se convierten en inversiones que trascienden entre generaciones.

Es por esto, que esta investigación a través de los resultados de los indicadores permitirá conocer y mejorar las herramientas existentes y utilizadas para la educación financiera, así mismo expondrá variables que permitan que los programas de educación financiera deben centrarse en cuestiones de alta prioridad que, dependiendo de las circunstancias nacionales, pueden incluir aspectos importantes de la planificación financiera de la vida como ahorros básicos, gestión de deuda privada o seguro, así como requisitos previos para la conciencia financiera tales como la economía y las matemáticas financieras básicas. La conciencia de los futuros jubilados sobre la necesidad de evaluar la adecuación financiera de sus actuales esquemas de pensiones públicas o privadas y de tomar medidas apropiadas cuando sea necesario debe ser alentada.

Las últimas estadísticas dadas por el gobierno nacional en Colombia indican que en los últimos años el número de jóvenes con productos financieros ha crecido en promedio de un 20%. La Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera publicaron el Reporte de Inclusión Financiera 2020, en el cual se resalta que el grupo que mostró la mayor expansión fue el de las personas con edades entre los 18 y 25 años, los más jóvenes. Durante 2020, más de 670 mil jóvenes abrieron un producto financiero, lo cual se explicó por la apertura de productos de depósito. En consecuencia, cada vez más jóvenes tienen la posibilidad de hacer, por ejemplo, compras, transferencias, créditos, tarjetas de créditos o pagos sin la necesidad de usar efectivo, tomando decisiones apresuradas y sin conocimiento suficiente que les permita cumplir con las obligaciones en el corto y mediano plazo.

En los estudios se evidencia que un porcentaje importante, entre el 40% y el 60% de los jóvenes no tiene conocimiento suficiente para tomar un endeudamiento, ellos no tienen conocimiento de los gastos asociados a un endeudamiento. Por tal motivo, mediante esta

investigación se quiere que los jóvenes se endeuden con información, que haya transparencia en el sistema financiero y en el sistema de endeudamiento.

#### **4. Marco teórico y conceptual**

En este punto de desarrollo del marco teórico, se investiga sobre las palabras principales que permitirán desarrollar la idea de investigación y a partir de este diseñar estrategias enfocadas al fortalecimiento de las decisiones financieras personales de los jóvenes entre 20 y 28 años en Bogotá, a partir de las problemáticas de los programas de educación financiera de los Bancos Colombianos.

##### **4.1. Educación Financiera**

Para comenzar el desarrollo, La educación financiera de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, es:

[...] el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico. (OCDE, 2005).

Sin embargo, el poseer conocimiento en términos financieros no asegura su aplicación en situaciones cotidianas. Es necesario que estos se internalicen de tal manera que afecten el comportamiento de cada individuo en particular, de modo que sea capaz de tomar decisiones acertadas que eviten un efecto negativo en su bienestar presente y futuro. De ahí que dimensiones como *actitud y comportamiento financiero*, se hayan agregado al de conocimiento. (Lobos Cisternas, 2018)

Con lo anterior, es importante resaltar que el concepto de educación financiera transfiere, organiza y mejora los índices de crecimiento económico de un país. Es por esto,

que la educación financiera ha tomado un papel importante en el desarrollo de la sociedad; educar financieramente a los jóvenes es entregar hoy las herramientas conceptuales y prácticas que puedan desenvolverse, desde ya, con eficiencia en el mercado financiero. Siendo capaces de utilizar los instrumentos que este ofrece para alcanzar mejores niveles de vida. (Lobos Cisternas, 2018)

Uno de los principales estudios, referente a la medición de los niveles de educación financiera, es el realizado por la OCDE en 2012, llamado Measuring Financial Literacy. Fue parte de un plan piloto aplicado en 14 países y que se enfocó en medir el nivel de educación financiera desde tres dimensiones: conocimiento, comportamiento y actitud. Los resultados ponen de relieve la falta de conocimiento financiero entre una proporción considerable de la población en cada uno de los países encuestados. Además, hay un amplio margen de mejora en términos de comportamiento financiero; mientras que las actitudes varían ampliamente (Atkinson, 2012).

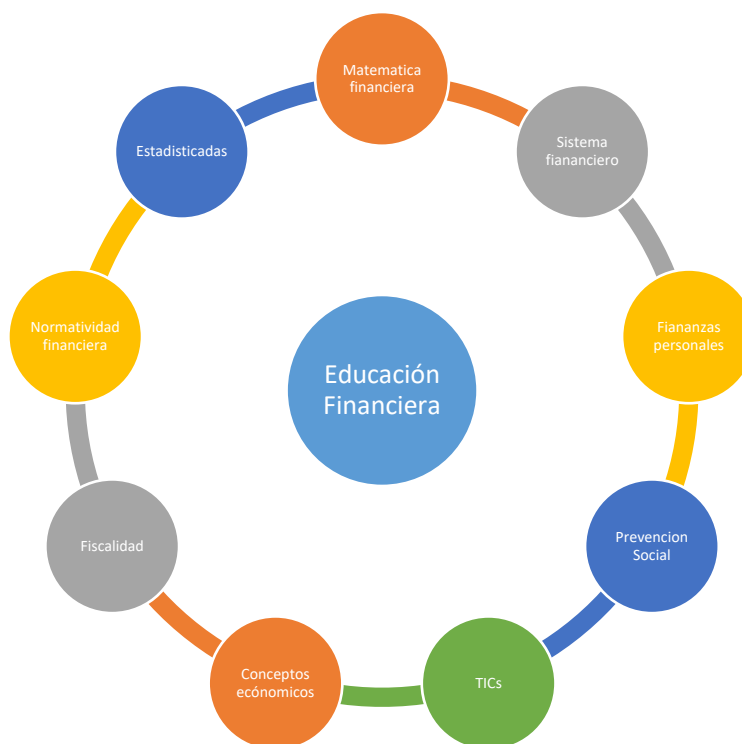
En Colombia en los últimos años la educación financiera se ha vuelto un cumplimiento a la norma por parte de las Entidades Financieras que son reguladas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través del Sistema de Administración de Riesgos del Consumidor Financiero SAC, en donde se contempla la inclusión de programas de educación financiera para la población. Sin embargo, es evidente que estos programas no incluyen el buen uso de productos financieros y una cultura financiera adecuada, lo que ha generado que la mayoría de los jóvenes ingresen al sistema financiero a temprana edad y sean reportados por el mal uso de estos; incentivando el consumo y no la buena cultura financiera y el cuidado de este.

En entrevistas reciente sobre este tema, El presidente del Auto regulador del Mercado de Valores (AMV), Michel Janna, afirmó que para reducir de manera efectiva el rezago de Colombia en materia de educación financiera, es necesario que el tema se convierta en una verdadera política de Estado y que en los colegios se incluyan contenidos relacionados con economía y finanzas.

“Me refiero a una política que tenga una cobertura realmente universal. Esto solo es posible con la revisión e introducción de nuevos contenidos académicos en economía y finanzas desde el colegio. Sólo así podremos generar una verdadera base de potenciales inversionistas educados”, dijo. (Janna, 2019).

El concepto de educación financiera puede prestarse a cierto grado de discusión, este es ciertamente mucho mayor a la hora de acotar nítidamente en la realidad su ámbito objetivo.

Aparentemente, es fácil delimitar dicho ámbito, centrado en los productos y servicios financieros ofertados por las entidades financieras, pero, en la praxis, debido a las interrelaciones con conceptos propios de la esfera económica, resulta difícil trazar líneas de demarcación inequívocas. Lo mismo ocurre respecto a otras áreas conexas o instrumentales para lograr una visión integral, teórica y aplicada. Así, en cierto modo podemos concebir la educación financiera como una especie de “disciplina fronteriza” que atraviesa los límites de diversas materias y especialidades (Ilustración 1) (Martínez, 2017).



*Ilustración 1- El ámbito de la educación financiera como disciplina fronteriza a partir de (Martínez, 2017).*

La educación financiera es uno de los temas de mayor importancia económica en el mundo, debido a la existencia de productos y mercados financieros cada vez más complejos y, por lo tanto, la necesidad de formar individuos con mayor conocimiento y cultura financiera. Aunque existen algunos programas o políticas en este sentido, se siguen presentando bajas capacidades financieras en los jóvenes, evidenciadas en los malos resultados obtenidos en pruebas internacionales de conocimiento, sobre todo en los países de América Latina. En Colombia, se hace necesario la implementación de programas de educación financiera que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades y conocimientos financieros de los estudiantes.

Por lo anterior, con las investigaciones realizadas es evidente que en Colombia se necesita fortalecer los programas de educación financiera con el propósito de mejorar los niveles de sobreendeudamiento y economía de la población actual inmersa en el sector financiero. Los malos hábitos y las pocas fuentes de información de educación han permitido que los jóvenes de hoy en día tomen decisiones apresuradas sin conocimiento



alguno, por lo que busca mejorar los índices a través de políticas de educación financiera. (Grisales, 2016). Al buscar la educación financiera un equilibrio cultural y económico es importante conocer acerca de este conjunto de conceptos y herramientas como son:

#### **4.2. Finanzas Personales:**

Las finanzas personales –FP– y planeación financiera personal –PFP– son conceptos similares. FP es un conjunto de conceptos, herramientas y habilidades requeridas para solucionar problemas y tomar decisiones financieras personales; PFP es un concepto dinámico, que referencia a un conjunto de actividades requeridas para la definición de objetivos y establecimiento de planes de acción, satisfacción de las necesidades financieras presentes y futuras de un individuo o familia, o para el mejoramiento de las posibilidades financieras. Así las FP corresponden al marco de referencia conceptual requerido para ejecutar planeación financiera personal. (Lopez, Fernandez, & Valencia, 2016)

Las finanzas personales son un conjunto de habilidades, practicas, normas e información para realizar actividades financieras, en la que involucra un rango de actividades diarias asociadas al manejo de fondos, tarjetas de crédito, seguros e inversiones. (Lopez, Fernandez, & Valencia, 2016)

De esta forma es importante el manejo de las finanzas personales pues este indicador es relevante en el crecimiento económico de un país, Las finanzas personales tienen cada día más fuerza en nuestra sociedad, pues tiene implicaciones en aspectos psicológicos, sociales, financieros y familiares. En muchos estudios se ha logrado determinar que van directamente ligadas con la economía mundial. Por ello, se habla de que el ahorro y la inversión son la clave para el futuro tanto individual como colectivo.

En el caso de Colombia se tiene una meta establecida en cuanto a finanzas personales, pues se estima que, si dentro de los próximos cinco años no duplica el nivel de ahorro, estaría en riesgo el crecimiento económico. Sin embargo, recientemente se ha venido generando conocimiento de esto en los individuos.

Las finanzas personales tienen como base el desarrollo de la disciplina financiera, es decir, la relación que se presenta frente a la capacidad del individuo para ahorrar y saber cómo manejar todos sus ingresos. Frente a esta teoría encontramos diversos exponentes que, en general, coinciden en un punto clave, el cual radica en que el ahorro no va relacionado directamente con los ingresos, ya que es más un tema cultural y de orden.

Expertos se refieren al ahorro como un objetivo que está más inmerso en la vida de las personas. Se sugiere ahorrar el 10% del salario, lo que para muchos representa un reto, porque perciben que es un capital que no tendrá utilidad o un dinero perdido en el tiempo, y es por esto que es primordial que esta práctica se comprenda y se asocie en forma de metas para diferentes temas (viajes, compras, e inversiones, entre otras) con el fin de poder discernir de esta manera un manejo más adecuado del dinero. (Gutierrez, 2019).

Lo más importante al diseñar un programa de finanzas personales que permita aprovechar el dinero al máximo y lograr tus metas financieras es entender que cada persona es diferente edad, situación familiar, necesidades, gustos y actitudes hacia el dinero y, por tanto, cada uno debe contar con un programa financiero individualizado. Esto es precisamente se pueden observar en los siguientes pasos:

1. Saber cuál es tu situación actual, en dónde estás parado financieramente hablando, cuánto tienes, cuánto gastas, cuánto debes y qué tan bien preparado estás para enfrentar eventualidades o reveses.
2. Especificar cuáles son tus metas, qué es lo que quieres hacer con tu dinero.  
Visualizar para lograr, si no sabes hacia dónde quieres ir es imposible llegar ni diseñar un programa de ahorro e inversión a tu medida.
3. Aprender a usar los diferentes instrumentos financieros para sacarles el máximo provecho posible.
4. Prepararte para enfrentar eventualidades o reveses que puedan dar al traste con tu planeación (seguros y testamentos). (Llanos).

Por otro lado, es importante conocer los diferentes para mejorar las finanzas personales son:

1. No prestar dinero que afecte el patrimonio personal.
2. Fijarse a quien le presta dinero.
3. Preguntar sobre el destino del préstamo.
4. Firmar un contrato o acuerdo de servicios del préstamo.
5. Consultar con la pareja. (Entrepreneur).

La importancia de tener este concepto claro en la vida de cada individuo ayudará a evitar los endeudamientos, pero para esto es necesario controlar la mente y entender que la paciencia en muchas ocasiones es la herramienta fundamental para no tomar malas decisiones. Por ello es que creer en uno mismo también se vuelve fundamental en las prácticas asociadas a la economía y entender que los planes trazados por más de que para otros no sean los adecuados puede que sean la vía para poder generar sostenibilidad propia y apalancamiento financiero.

Al entender el concepto y la importancia de las finanzas personales en nuestra vida, a su vez viene el manejo de nuestro comportamiento financiero que define (Ricciardi y Simón, 2002), citados por (Bernéus, Sandberg y Wahlbeck, 2008), establecen que:

#### **4.3. Comportamiento Financiero:**

El comportamiento financiero trata de explicar y aumentar el entendimiento de patrones de razonamiento de los participantes del mercado, incluyendo el proceso emocional y el grado en el que influyen en la decisión tomada.

En la administración de las finanzas personales hay dos puntos muy importantes que afectan el comportamiento: el conocimiento y la educación financiera. (Godwin, 1994), citado por (León, 2006), define al conocimiento financiero como cualquier entrenamiento en la administración de las finanzas. El comportamiento del consumidor está basado en intenciones determinadas por la actitud del comportamiento, normas subjetivas, y control del comportamiento percibido (Sahni, 1994), citado por (Rutherford & DeVaney, 2009). Basado en la teoría del comportamiento planificado, las actitudes afectan el comportamiento (Ajzen, 1991) citado por (Rutherford & DeVane, 2009)

Las actitudes están compuestas de un número de creencias que afectan el comportamiento resultante. Los autores citados sugirieron separar las categorías de actitud del comportamiento en reacciones afectivas e impactos espontáneos.

Las reacciones afectivas están basadas en el sentimiento anticipado de rechazo de los individuos después de realizar cierto comportamiento, entonces estas emociones hacen que tenga reacciones negativas más fuertes sobre el comportamiento (Van der Pligt, Zeelenberg, Van Dijk, De Vries & Richard, 1998). (Fazio, 1990) menciona que los impactos espontáneos están basados en deliberaciones previas, pensamiento racional, y planeación cuidadosa. (Duarte Cáceres, 2014).

Así mismo, es importante abarcar que la estructura financiera de Colombia tiene sus orígenes en la Misión Kemmerer, quien visitó al país en los años 20 con el fin de crear el Banco de la República y fijar las reglas de funcionamiento de los bancos entonces existentes. Desde esa época, el sistema financiero ha evolucionado a partir del criterio de especialización por tipo de institución, quedando sus actividades sujetas a la estricta regulación de las autoridades monetarias. (Lora, 1991).

En particular, tratándose de una conducta financiera de suma importancia: la propensión a ahorrar; las explicaciones más generales sitúan como factor determinante del ahorro el nivel de ingreso. Sin embargo, aun siendo evidente que a niveles muy bajos de ingreso la capacidad de ahorro se ve materialmente disminuida, existen estudios que apuntan a una combinación de factores como determinantes en la conducta financiera de ahorro.

El nivel de las capacidades financieras de los individuos revela sus habilidades en la toma de decisiones con el dinero adecuadas para alcanzar sus metas y mejorar su calidad de vida.

Lamentablemente en Colombia, de acuerdo con la encuesta de capacidades financieras del Banco Mundial, la forma como abordamos el futuro en la toma de

decisiones financieras nos aleja de las sociedades modernas y nos acerca a los tiempos antiguos, cuando el futuro era un tema reservado. (Universidad Nacional, , 2016)

Más de la mitad de la población manifiesta una orientación en las decisiones financieras hacia el presente y no hacia el futuro. Así mismo, no deja de sorprender que en esta misma proporción exista una actitud pasiva al estar de acuerdo que en temas financieros.

Pero esta actitud no está relacionada exclusivamente con poblaciones con bajos niveles de formación y de ingresos. A nivel universitario los estudiantes pasan “raspando” en capacidades financieras.

Una investigación realizada con estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas (FCE) de la Universidad Nacional de Colombia y de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, encontró que los estudiantes universitarios tienen niveles medios en sus capacidades financieras. (Universidad Nacional, , 2016)

Lo anterior, con lleva a entender que tener un plan financiero personal es una parte fundamental de el plan de vida. La planificación financiera personal es el proceso continuo a través del cual una persona analiza a profundidad su situación financiera, define sus objetivos financieros de manera clara y realista, y crea los planes necesarios que le permitan lograr dichos objetivos en el futuro. El plan financiero será la guía y mapa de ruta que definirá el camino del dinero y es crucial tener la debida disciplina para implementarlo correctamente y evitar desvíos. Siendo así, un persona incluyente y parte del sector bancario quien es llamado Consumidor financiero.

#### **4.4. Consumidor financiero:**

En el año 2009 por medio de la ley 1328 en Colombia, se establecieron los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros, clientes, usuarios o clientes potenciales de la entidad vigilada por la Superintendencia financiera de

Colombia (Bancos, aseguradoras, corporaciones e instituciones financieras) (Congreso de Colombia, 2009), esta ley surge como respuesta a la a la necesidad y responsabilidad que tienen las instituciones financieras de reportar, informar y atender adecuadamente a sus usuarios y clientes. Sin embargo, no es una preocupación que exista solo en Colombia pues las políticas a nivel mundial a lo largo del tiempo se han interesado por formular políticas económicas que se encaminen a buscar la estabilidad del sistema financiero y de reforzar políticas educativas.

Estas políticas económicas buscan resguardar la confianza pública en las entidades crediticias y a largo plazo promover la innovación, además se busca controlar a las entidades financieras y cobijar a los sectores de más bajos ingresos y bancarizar casi el total de la población (Galeano, 2013). No obstante, a pesar de los avances globales de buscar una mayor transparencia y seguridad para los consumidores de servicios y productos financieros y una estandarización en materia de regulación y supervisión a nivel regional, los esfuerzos en relación con la protección al consumidor financiero, han sido incipientes, como ejemplo traemos a colación la crisis financiera internacional de 2008 (HIGUERA, 2015), y en Colombia la crisis bancaria de 1999 donde muchos colombianos perdieron sus casas, algunos bancos quebraron y los responsables de asumir estas pérdidas fueron todos los colombianos por medio de impuestos y gravámenes (Revista Dinero, 2016).

El sistema financiero colombiano está compuesto por 28 entidades entre bancos, corporaciones financieras, compañías de financiamiento, y cooperativas financieras de los cuales existen 13 conglomerados económicos , cinco tienen casa matriz en Colombia (Grupo Aval, Sura –Bancolombia, Sociedades Bolívar, Fundación Social y el Grupo Coomeva) y ocho en el exterior Scotiabank, Itaú, BTG Pactual, BNP Paribas, BBVA Credicorp, Old Mutual, GNB Sudameris y Credicorp, (Superintendencia Financiera de Colombia, 2019), De acuerdo con lo Superintendencia financiera colombiana, las utilidades de las entidades financieras a enero del 2019 fueron \$ 9,5 billones, equivalentes a un incremento de \$ 3,7 billones respecto a enero de 2018, lo anterior representa que el sistema financiero en Colombia es uno de los principales motores de la economía del país por ende

limita una regulación estricta por parte de las entidades estatales y mucho más en lo que tiene que ver con la protección al consumidor financiero.

En Colombia hay dificultades con la aplicación de normas que regulan las relaciones adecuadas entre las entidades y los clientes, como se aprecia en el reporte Informe trimestral de atención de quejas a cargo de bancos y defensores del consumidor financiero para el corte del mes de junio de 2019 las quejas presentadas ascienden a 310.712 quejas de las cuales el 90% corresponden a inconformidades con los productos de tarjeta de crédito, cuentas de ahorros, y créditos de consumo y comercial (Superintendencia Financiera de Colombia, 2019).

La inclusión financiera, diversificación de productos, internacionalización de Bancos, conglomerados y nuevas tecnologías han generado que cada día existan más productos y como consecuencia el surgimiento de nuevos riesgos de los cuales los consumidores financieros están quedando desprotegidos y que la regulación de las entidades estatales no están resolviendo oportunamente para salvaguardar el bienestar del cliente final.

Cuando se habla de la protección del consumidor financiero, se pretende hacer referencia a los derechos como la facultad que tiene la persona que usa los servicios bancarios para exigir todo aquello que la ley, los decretos, los actos administrativos, las resoluciones o incluso la jurisprudencia, establece a favor de esas personas, de acuerdo a nuestras investigaciones hemos encontrado que existen muy pocas investigaciones sobre la protección que ofrecen a los consumidores financieros y los estudios que se encuentran son realizados principalmente por las mismas entidades financieras y organismo multilaterales como los son el BID, OCDE, bancos centrales entre otros.

De acuerdo a lo anterior, se considera que la regulación relacionada con la protección al consumidor en Colombia tiene un reto importante para fortalecer las medidas para mejorar la protección contra cláusulas y prácticas abusivas, mayor exigencia por parte de los reguladores, sistema óptimo de atención de quejas, y fortalecimiento de los

programas de educación financiera encaminados a fortalecer las decisiones por parte de los consumidores financieros quienes son los que quedan más desprotegidos y afectados en la presencia de alguna crisis, irregularidad, o fraude a las que se encuentran expuestas las entidades financieras.

#### **4.5. Inclusión financiera:**

La inclusión financiera conlleva múltiples beneficios socioeconómicos entre los que se destaca la reducción de la vulnerabilidad de los hogares de menores ingresos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015). En América Latina se ha planteado una estrategia transversal en donde se brinden productos de fácil acceso a aquellos lugares donde no hay presencia de las instituciones financieras con el fin de promover el financiamiento de consumo, la inversión, formalización del trabajo y los ingresos del gobierno, estos beneficios podrían tener un gran impacto en los países de América Latina en donde existe un crecimiento lento, la inversión y el ahorro son bajos y existe una gran brecha en las clases sociales marcadas por la pobreza y la desigualdad. (Dabla, y otros, 2015).

La inclusión financiera en América Latina y el Caribe ha tenido avances importantes en los últimos años; sin embargo, la mitad de la población adulta aún no accede al sistema financiero, y existen disparidades importantes entre los países. Más aún, el uso de los servicios que se ofrecen es muy limitado. Hoy en día las poblaciones vulnerables para el manejo de sus finanzas (ahorro y crédito) acceden a vías informales como lo son prestamos entre familias, créditos informales, ahorro en fondos informales, estas vías alternas resultan ser más costosas, inseguras e insuficientes para lograr disminuir la brecha en cuestiones de desigualdad y pobreza entre las clases sociales.

La inclusión financiera no garantiza una solución radical a la lucha contra la pobreza (Guízar, González, & Miranda, 2015), sin embargo, los entes estatales han apostado por esta estrategia como una solución a la erradicación de la pobreza y los bancos han utilizado este objetivo como un impulso a sus estrategias comerciales, si bien se ha visto un notable resultado en la expansión del sistema financiero y la creación de productos de fácil acceso y la utilización de las tecnologías han logrado que la población vulnerable



tenga la oportunidad de utilizar los productos financieros, no se está considerando el tipo de productos que están utilizando.

De acuerdo con el último estudio de TransUnión (agencia de informes de crédito y consumo) en el año 2019 los créditos de libre inversión, las tarjetas de crédito, así como los préstamos para adquirir carro, son algunas de las obligaciones financieras más grandes que tienen los colombianos, este tipo de productos no ayudan a la disminución de la pobreza por lo contrario demuestra que los colombianos se endeudan cada día más con productos no inteligentes y creados para el consumo masivo, por otro lado los productos de vivienda, educación y créditos para empresas tienen crecimientos muy leves (El Tiempo, 2019), es decir que si bien se está aumentando la inclusión financiera de toda la población colombiana se está realizando como una estrategia comercial para las instituciones financieras y no como una estrategia para minimizar la pobreza.

A pesar de los esfuerzos que ha hecho el país en materia de educación financiera, aún queda un largo camino por recorrer en lo referente al uso activo de los productos financieros, puesto que en 2016 existía un diferencial de once puntos entre los adultos que tenían algún producto financiero y los que hacían uso activo del producto financiero. Es por esto que, para seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos de gobierno relacionados con la pobreza, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera plantea los siguientes desafíos: elevar el uso activo de los productos financieros, cerrar las brechas de acceso y uso de servicios financieros formales entre las áreas urbanas y rurales del país, y promover vías de acceso a financiamiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (Ruiza, Alzateb, & Saavedra, 2018).

#### **4.6. Cultura financiera**

La cultura financiera promueve un conjunto de valores, costumbres, creencias y prácticas que constituyen la forma de vida de una sociedad, en este sentido cuando hablamos de cultura financiera nos referimos a los comportamientos, actitudes y conocimientos que tiene las personas sobre sus finanzas personales, el conocimiento del sistema financiero y sus aspectos básicos (GOMEZ, 2018), la cultura financiera ha tomado

relevancia desde la década de los 90 cuando se presentó el auge de las entidades bancarias y la crisis bancaria en Colombia en 1999, desde ese entonces se vio la necesidad de culturizar financieramente a los colombianos.

En 2012 el ministerio de educación nacional colombiano crea el Programa de Educación Económica y Financiera, dirigido a educación básica y media, este programa busca promover en niños, niñas, adolescentes y jóvenes el desarrollo de competencias básicas y ciudadanas (POLANIA, SUAZA, FIERRO, & GONZALEZ, 2016), con el fin de mejorar los conocimientos de los colombianos en ámbitos financieros y bancarios como una solución para que las decisiones en ahorro, crédito e inversión mejore y se sensibilice sobre los pros y contras de los productos que se adquieran y como una medida para minimizar la brecha de la pobreza.

En el 2013 Colombia ganó el premio Global Money Week Award otorgado por la ONG holandesa Child and Youth Finance International, a través del cual se resalta la buena gestión realizada en educación financiera para niños y jóvenes, sin embargo, para ese mismo año un estudio realizado por MasterCard, reveló que solamente el 15% de los jóvenes entre 18 y 30 años consideran que tienen una educación financiera buena o excelente y para el año 2012 el banco de la república y Asobancaria, mencionaron que solamente el 1% de los estudiantes de básica y media recibió educación financiera en sus colegios (Ideas de inversión, 2013).

La falta de educación financiera es una dolencia de la que son responsables los ciudadanos, las instituciones educativas, el Gobierno y las instituciones financieras, muchas personas que no recibieron educación financiera no saben cómo manejar de manera responsable e inteligente su dinero. Además, en Colombia existe una barrera y desinterés del ciudadano por las finanzas, inversiones y temas económicos, y lo que no se conoce genera desconfianza. Es un desconocimiento cultural que impacta en el desarrollo y la salud financiera de los colombianos. Muchas veces, los clientes adquieren productos de entidades financieras sin conocer aspectos importantes que impactarán su bolsillo. A veces, este desconocimiento se convierte en quejas. Esto tiene responsabilidad compartida: por una

parte, algunas entidades financieras que no logran comunicar de manera clara la información que necesita el cliente, y por otra, los clientes que no se preocupan por conocer a fondo lo que están adquiriendo. Educar financieramente a todo un país es una tarea que puede tomar varios años, pero que requiere del compromiso de todos los actores: entidades financieras, Gobierno e instituciones educativas. (Davivienda, 2019).

#### **4.7. Productos Financieros:**

En la actualidad las instituciones financieras ofrecen un sin número de productos financieros que en muchas ocasiones confunden a los usuarios sobre el beneficio que cada uno de los productos ofrece, sin embargo, existen tres tipos de productos financieros que son los más utilizados y fundamentales para los usuarios comunes y corrientes, las personas que buscan una manera de ahorrar, los que quieren invertir y los que buscan un crédito, los conocimientos fundamentales sobre estos tres productos ayudarán en la toma de decisiones sobre las finanzas personales de los colombianos (Rodríguez & Riaño, 2016).

Productos financieros de ahorro: a lo largo del tiempo en Colombia las personas no se han interesado en el ahorro y debido al desconocimiento sobre los productos que ofrecen las instituciones financieras se ha creado algún tipo de desconfianza y desinterés para administrar el efectivo disponible de las personas, lo cual conlleva a que las personas ahorren con métodos obsoletos como lo son alcancías, el colchón o en el peor de los casos al no tener una estrategia del ahorro se termina malgastando el dinero en cosas innecesarias. Las personas desconocen que al mantener el dinero quieto, este va perdiendo su valor, por eso una de las grandes oportunidades que las instituciones financieras ofrecen son las cuentas de ahorro y los depósitos a términos fijos o CDT's. Estos productos son ideales para mantener el poder adquisitivo del dinero ya que el tipo de interés que ofrecen es muy similar a la inflación. Ambos productos son realmente muy similares. Mientras que las cuentas de ahorro permiten disponer del dinero en cualquier momento, los depósitos a plazo fijo permiten tener una rentabilidad más alta sin utilizar el dinero (Iahorro, analizar, simplifica, 2013).

Productos financieros de inversión: Los productos de inversión son poco utilizados por las personas en Colombia, la principal causa es su desconocimiento, este tipo de inversión se adapta a la necesidad de cada usuario, el primero son las inversiones de renta fija. Por ejemplo, un bono a diez años de Colombia es un producto de renta fija porque garantiza al inversor un interés de, pongamos, el 5% de su inversión de forma anual. Este tipo de productos están pensados para aquellos inversores que no quieran asumir grandes riesgos, a cambio de aceptar una remuneración menor. Los productos de renta variable, en cambio, son aquellos cuyo rendimiento no está fijado de antemano, pudiendo variar a lo largo de toda la inversión. En las acciones de una determinada compañía, por ejemplo, su cotización fluctúa y no podemos anticipar el valor que tendrá la misma en el momento de la venta ni los dividendos que repartirá algunos ejemplos son, acciones de compañías, dividendos, fondos de inversión y planes pensionales (ING Seguros, 2014).

Productos financieros de crédito: Este tipo de producto es el más utilizado por los colombianos y permite la financiación de un proyecto ya sea estudio, vehículo, vivienda, creación de empresa y libre inversión, sin embargo, los colombianos no eligen el mejor subproducto para financiar sus proyectos y no conocen las diferencias principalmente en tasas y plazos con los que cuenta cada uno, de acuerdo a los estudios más recientes los colombianos utilizan el crédito de libre inversión o tarjetas de crédito para comprar moto, vehículo, estudio o crear empresa y pues este tipo de productos normalmente tiene tasas más altas y plazos más cortos lo cual resulta en créditos morosos, pérdida de los productos adquiridos, estancamiento de la carrera educativa y en el caso de la creación de empresas su quiebra o liquidación. Este tipo de casos sucede por el desconocimiento de las personas sobre la diversidad de productos lo cual genera un reto importante para que las personas conozcan y utilicen los productos que se adapten a su necesidad.

## 5. Hipótesis de trabajo.

### 5.1. Hipótesis General

La falta de educación financiera y las problemáticas de los programas de educación financiero de los Bancos colombianos afectan a las decisiones financieras personales de los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años en Bogotá generando reportes negativos en centrales de riesgo, pérdidas patrimoniales y exclusión del sistema financiero.

### 5.2. Hipótesis específicas:

- a) Los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años en Bogotá con bajos conocimientos en educación financiera no administran adecuadamente los productos financieros que ofrecen los bancos, afectando su historial crediticio.
- b) Los programas financieros de los bancos no ayudan a la toma de decisiones financieras de los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años en Bogotá.

### 5.3. Variables

Con base en el objetivo del trabajo, marco teórico y la hipótesis se definieron las siguientes variables

*Tabla 1: Variables - Fuente propia*

| Variable                                                                                                          | Dimensiones                       | Medida                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable 1:<br>La educación financiera:<br>Es la capacidad de administrar inteligentemente el dinero.             | Manejo del dinero                 | Ingresos Económicos<br>1-3 millones<br>3-5 millones<br>Más de 5 millones                                                                              |
|                                                                                                                   | Conocimientos básicos financieros | Productos Bancarios<br>Tasa de interés<br>Valor del dinero en el tiempo<br>Amortización de crédito o ahorro                                           |
| Variable 2:<br>Comportamiento Financiero:<br>Es la capacidad de utilizar adecuadamente los productos financieros. | Hábitos de ahorro                 | <u>Tipos de productos:</u><br>Cuenta Ahorro o corriente<br>CDT<br>Fondo de inversión<br>Otras<br><br><u>Ahorros:</u><br>1-5 millones<br>5-10 millones |

| Variable | Dimensiones              | Medida                                                                                                                                                                    |
|----------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                          | Más de 10 millones                                                                                                                                                        |
|          | Hábitos de endeudamiento | <u>Tipos de créditos:</u><br>Estudiantil<br>Libre inversión<br>Vivienda<br>Vehículo –moto<br><u>Endeudamiento:</u><br>1-5 millones<br>5-10 millones<br>Más de 10 millones |

Producto de la investigación realizada y enfoque relacionado al comportamiento financiero de los jóvenes colombianos, las variables seleccionadas fueron enfocadas en los hábitos y manejo del dinero de los diferentes productos que son ofrecidos por Bancos Colombianos, permitiendo conocer el mercado objetivo y las decisiones común mente tomadas por los Jóvenes.

#### 5.4. Sub-variables

- a) El manejo del dinero: Es el conjunto de indicadores que resaltan el estado económico de las personas, provenientes de factores como los ingresos, los gastos, inversiones ahorros y personas a cargo
- b) Hábitos de ahorro: Son las actitudes que una persona toma para ahorrar dinero en un producto bancario (cuenta ahorro, corriente, CDT, fondo de inversión, etc.) para invertirlo posteriormente.
- c) Hábitos de endeudamiento: Son las actitudes que una persona toma para utilizar y administrar adecuadamente los productos bancarios de deuda

## 6. Metodología de la investigación.

### 6.1. Método de la investigación

El método que se utiliza en esta investigación es el no experimental de acuerdo con Hernández Samperi (Samperi, 2014) , lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos.

### 6.2.Diseño de la investigación

El tipo de investigación para esta monografía será el explicativo, debido a que es la descripción de conceptos, fenómenos y establecimiento de relaciones entre conceptos de educación financiera y las problemáticas que tienen los programas de educación financiera que ofrecen los Bancos colombianos. Es importante conocer la variable entorno a los conocimientos de los jóvenes en que es una meta financiera, un gasto diario, como reducir sus gastos, la importancia de pagar un préstamo a tiempo, que es una buena vida crediticia en relación con los programas de educación financiera que ofrecen hoy en día, esto ayudara a crear estrategias que mejoren los indicadores de endeudamiento de los jóvenes en el país.

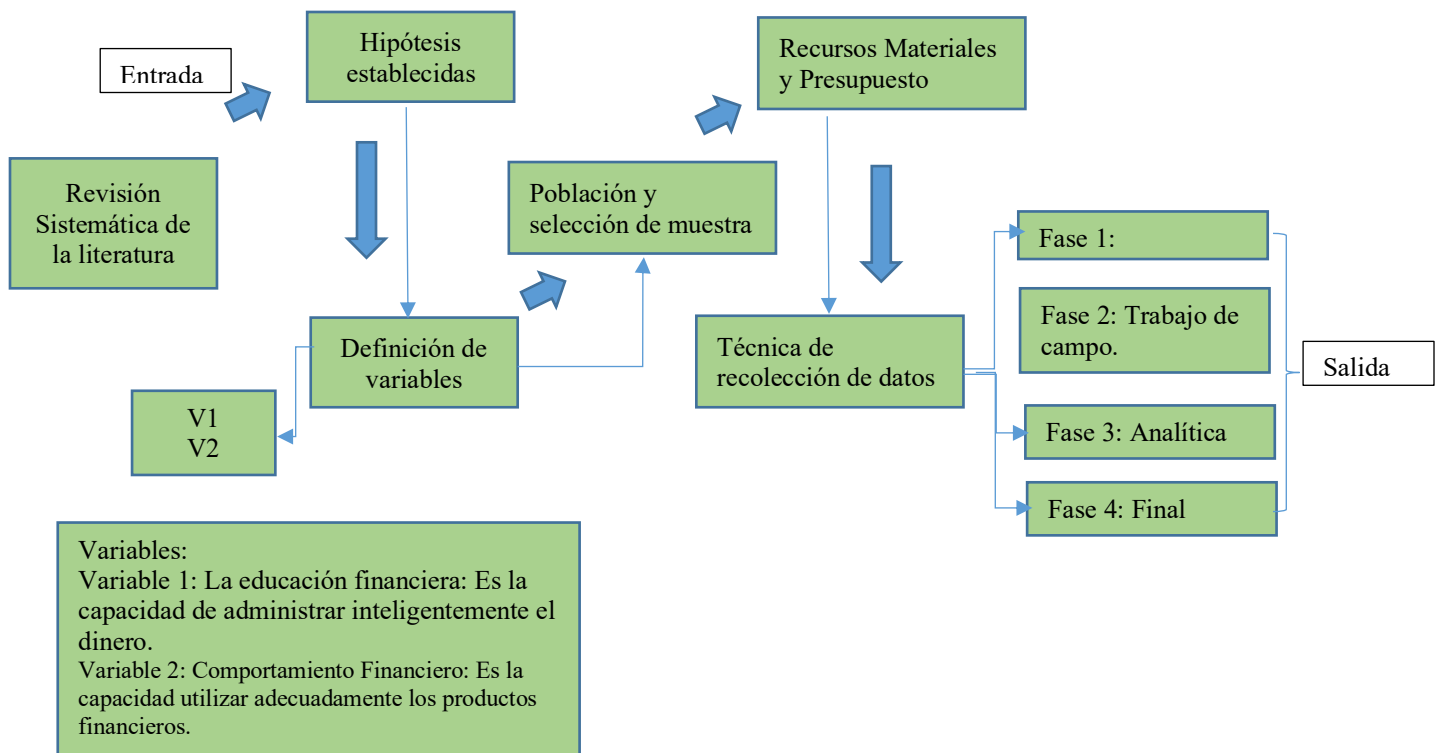


Ilustración 2- Gráfica con el diseño metodológico - Fuente propia.

### 6.3. Población y muestra

La población seleccionada para esta investigación son los jóvenes entre 20 y 28 años matriculados en las universidades en Bogotá, de acuerdo con la información estadística histórica de la educación superior en Colombia de la pagina web del ministerio de educación, para el año 2019 se encontraban 771.313 estudiantes matriculados en las universidades de Bogotá.

En cuanto a la selección de la muestra dentro de la empresa, se optó por una muestra de tipo homogéneo como lo indica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), teniendo en cuenta que la población contiene unidades con diferentes perfiles o características, se buscó seleccionar una muestra con rasgos similares, para tal efecto focalizaremos la muestra sobre los jóvenes entre 20 y 28 años que estudien o estudiaron en las universidades de Bogotá y se seleccionaron aleatoriamente 97 jóvenes.

### 6.4. Calculo de la muestra:

Para calcular el tamaño de la muestra nos apoyamos en la herramienta Survey Monkey (surveymonkey, 2019), la cual utiliza la siguiente metodología de muestreo:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

*Ilustración 3 - Tamaño de la muestra – Fuente: Surveymonkey*



| Nivel de confianza deseado | Puntuación z |
|----------------------------|--------------|
| 80 %                       | 1.28         |
| 85 %                       | 1.44         |
| 90 %                       | 1.65         |
| 95 %                       | 1.96         |
| 99 %                       | 2.58         |

*Ilustración 4 - Metodología de Muestra -Fuente: SurveyMonkey*

$N$  = tamaño de la población •  $e$  = margen de error (porcentaje expresado con decimales) •  $z$  = puntuación z. (surveymonkey, 2019)

**Calcula el tamaño de la muestra**

Tamaño de la población ⓘ

Nivel de confianza (%) ⓘ

Margen de error (%) ⓘ

Tamaño de la muestra

# 97

*Ilustración 5 - Cálculo Tamaño de la muestra - Fuente: SurveyMonkey*

## 6.5. Recursos Materiales y presupuesto:

Para realizar la investigación se utilizarán los siguientes materiales:

*Tabla 2 - Recursos, materiales y presupuesto - Fuente propia*

| Cantidad   | Descripción   | Total   |
|------------|---------------|---------|
| 2 personas | Encuestadores | 270.000 |

| <b>Cantidad</b> | <b>Descripción</b> | <b>Total</b>   |
|-----------------|--------------------|----------------|
| 3 personas      | Internet           | 150.000        |
| Otros Gastos    | Imprevistos        | 100.000        |
| <b>Total</b>    |                    | <b>520.000</b> |

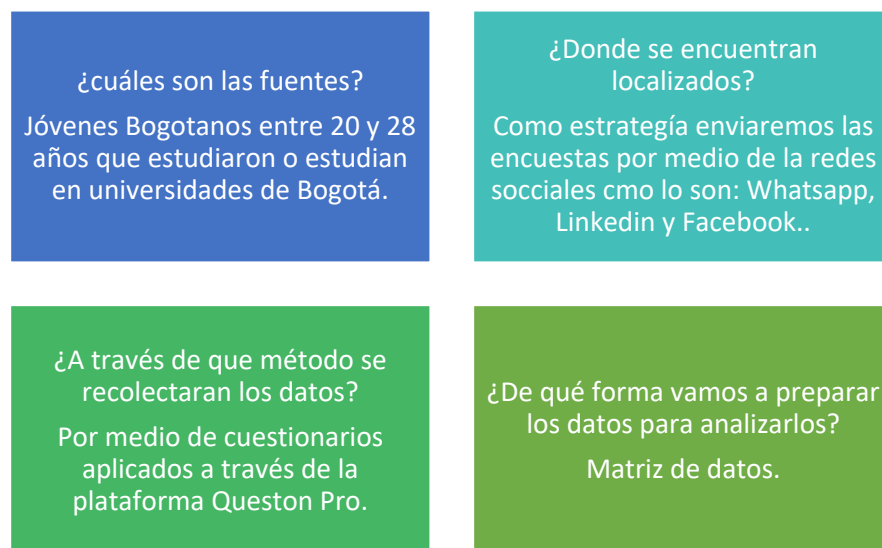
## **6.6. Técnica de recolección de datos**

### **Cuestionario aplicado (encuesta)**

Decidimos utilizar la encuesta a través de la plataforma Question Pro como medio de recolección de datos, a través de preguntas enfocadas al objeto de la investigación, por medio de esta se consolidará la información para luego ser incluida en una matriz de datos la cual permitirá analizar los datos de manera estandarizada para concluir sobre los resultados de la investigación. La herramienta Question Pro presta la facilidad de crear una encuesta virtual y enviarla por diferentes medios para llegar a la población objeto de una manera mas fácil como lo es WhatsApp, Facebook, LinkedIn y demás redes sociales y el encuestado la puede responder desde cualquier dispositivo móvil.

Algunas de las ventajas de la encuesta en las investigaciones es que nos permite obtener información de cualquier tipo de población, nos permite obtener información sobre hechos pasados y presentes de los encuestados, por medio de esta se obtiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico.

### **Plan para la obtención de datos**



*Ilustración 6 - Plan para la obtención de datos - fuente propia*

## 6.7. Fase 1: Preparación

En esta fase se hará la investigación y preparación de cada subtema que ayudará a desarrollar la problemática de la educación financiera.

*Tabla 3 - Fase 1 - Fuente Propia*

| ETAPAS                                                                                                       | METODOLOGÍA                                                                  | FUENTES                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Revisar y evaluar los contenidos de los programas de educación financiera que tienen los Bancos Colombianos. | Descriptiva, análisis de los resultados de la investigación                  | Superintendencia Financiera de Colombia, Aso bancaria, Banca de las oportunidades, Banco de la Republica, Asociación Nacional de Instituciones Financieras, |
| Identificar el objetivo, estructura y hallazgos obtenidos                                                    | Explicativa, se revisarán y analizarán las causas de la problemática central | Revisión documental de los programas de educación financiera.                                                                                               |

| ETAPAS                                                      | METODOLOGÍA                                                                                                                     | FUENTES                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diseño metodológico, estadístico y operativo de la encuesta | Determinar los objetivos de la encuesta, Diseño metodológico, estadístico y operativo de la encuesta, Estructura de la encuesta | Los datos de la encuesta Identifican la formación financiera de los jóvenes entre 20 y 28 años de Bogotá. |

## **6.8. Fase 2: Trabajo de campo**

Una vez realizada y desarrollada la encuesta, se buscará el mercado objetivo que son los jóvenes entre 20 y 28 años que estudian o estudiaron en universidades de Bogotá, en donde se hará la recopilación de datos, de manera virtual.

## **6.9.Fase 3: Analítica**

En esta etapa se desarrollará, la recopilación de información o datos en las encuestas, luego, se hace el análisis y verificación de datos claves, en donde se analizan las respuestas de las encuestas y por último de los resultados obtenidos se tienen las conclusiones para añadir a las estrategias de formación en educación financiera.

### **6.9.1. Fase 4: Final**

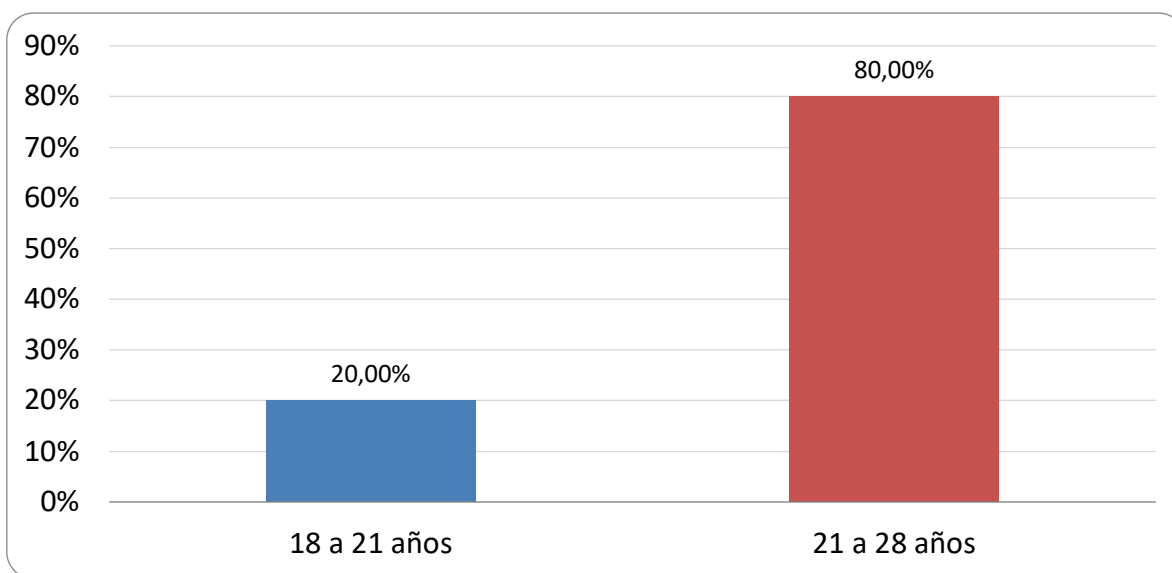
En esta etapa corresponde al desarrollo de las estrategias enfocadas al fortalecimiento de las decisiones financieras personales de los jóvenes entre 20 y 28 años en Bogotá, a partir de las problemáticas de los programas de educación financiera de los Bancos Colombianos.

## 7. Análisis de los resultados

Se realizaron las encuestas a los jóvenes entre 21 y 28 años de edad, en donde se observó la importancia de programas de educación financiera, ya que para un 42% de los jóvenes colombianos no conocen de educación financiera ni el manejo de sus finanzas personales. Asimismo, se encontró que el 64% de los jóvenes no se encuentran en proceso de aprender conocimiento sobre educación financiera y manejo de finanzas personales, lo que da importancia a desarrollar programas de educación financiera centrados en ellos, con el fin de mejorar sus decisiones financieras en el tiempo.

7.1 Los jóvenes que tuvieron mayor participación se encuentran entre 21 y 28 años.

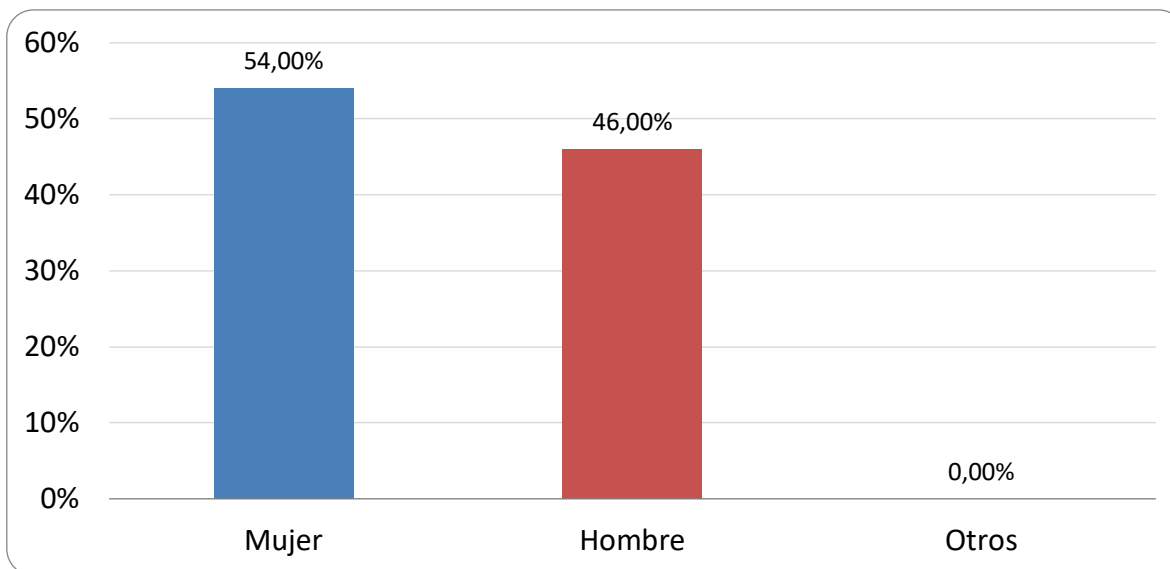
### ¿Qué edad tienes?



*Ilustración 7 - Resultados Pregunta 1 - Fuente Propia*

7.2 Con una participación del 54% respondieron mujeres el 46% fueron hombres.

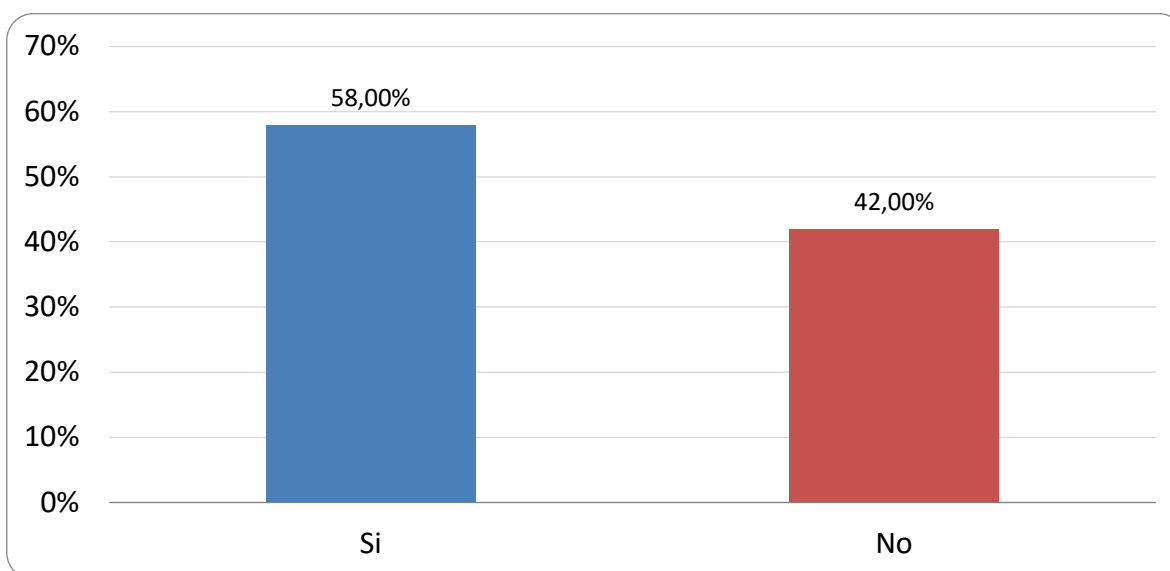
### ¿Qué género eres?



*Ilustración 8 - Resultados Pregunta 2 - Fuente Propia*

7.3 En cuanto al conocimiento sobre educación financiera y manejo de finanzas personales se obtuvo que el 58% conoce y sabe de esto y el 42% desconoce sobre la educación financiera.

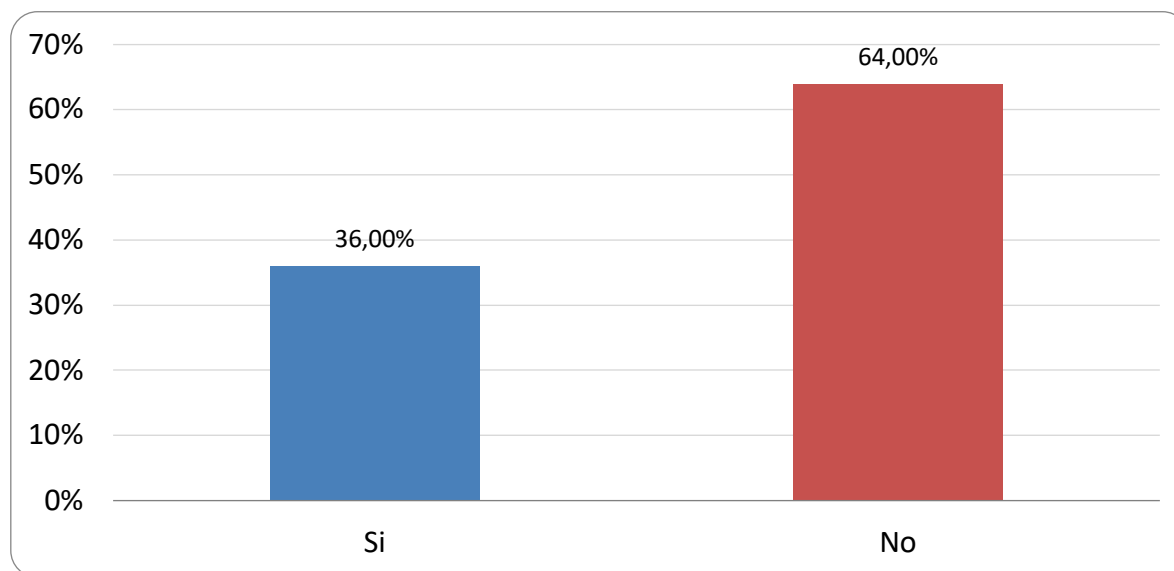
**¿Conoce usted sobre educación financiera o manejo de finanzas personales?**



*Ilustración 9 - - Resultados Pregunta 3 - Fuente Propia*

7.4 El 64% de los jóvenes no se encuentran en proceso de aprender conocimiento sobre educación financiera y manejo de finanzas personales.

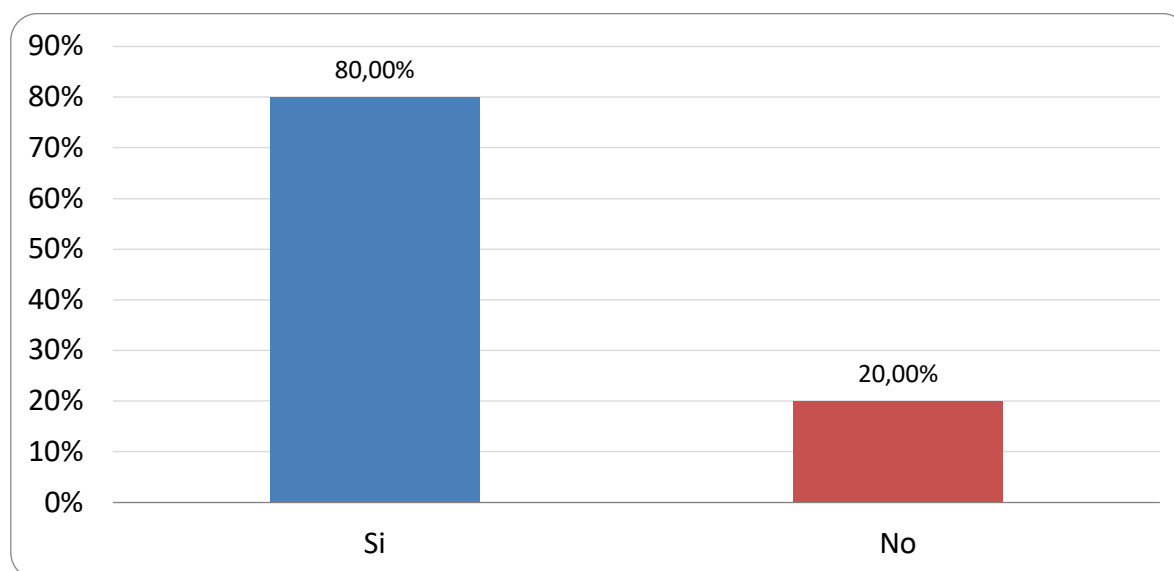
**¿Se encuentra en proceso de aprender conocimiento sobre educación financiera o manejo de finanzas personas?**



*Ilustración 10 - Resultados Pregunta 4 - Fuente Propia*

7.5 Para el 80% de los jóvenes desde su infancia a sido inculcado el ahorro el 20% indica que no.

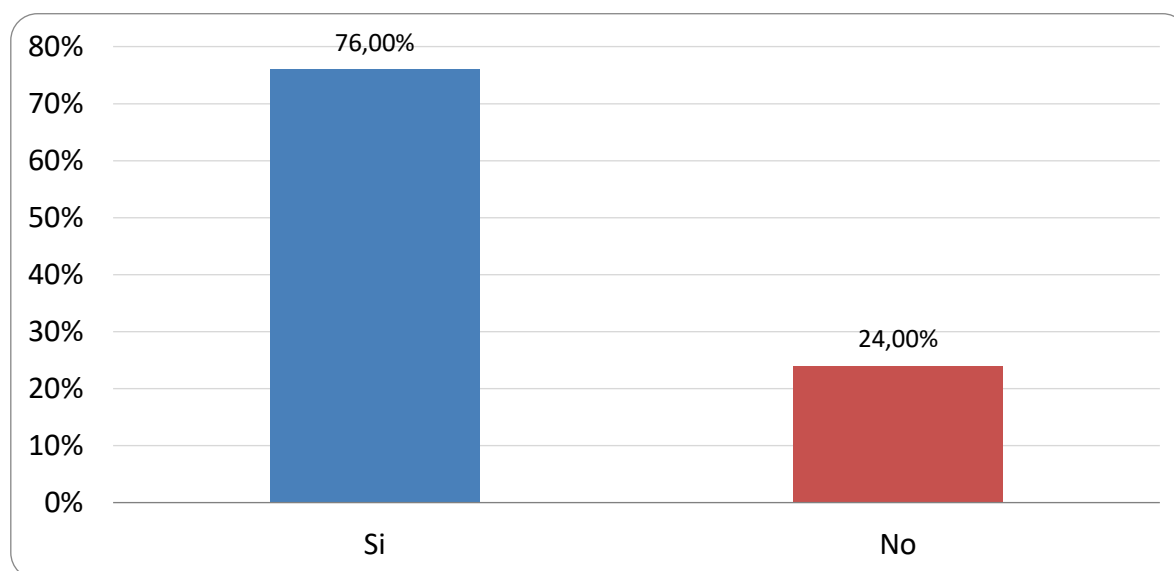
**¿Desde su infancia ha sido inculcado el Ahorro?**



*Ilustración 11 - Resultados Pregunta 5 - Fuente Propia*

7.6 En cuanto a adquirir un plan de ahorro económico el 76% de jóvenes si tienen estimado tenerlo, para el 24% de ellos no lo han pensado.

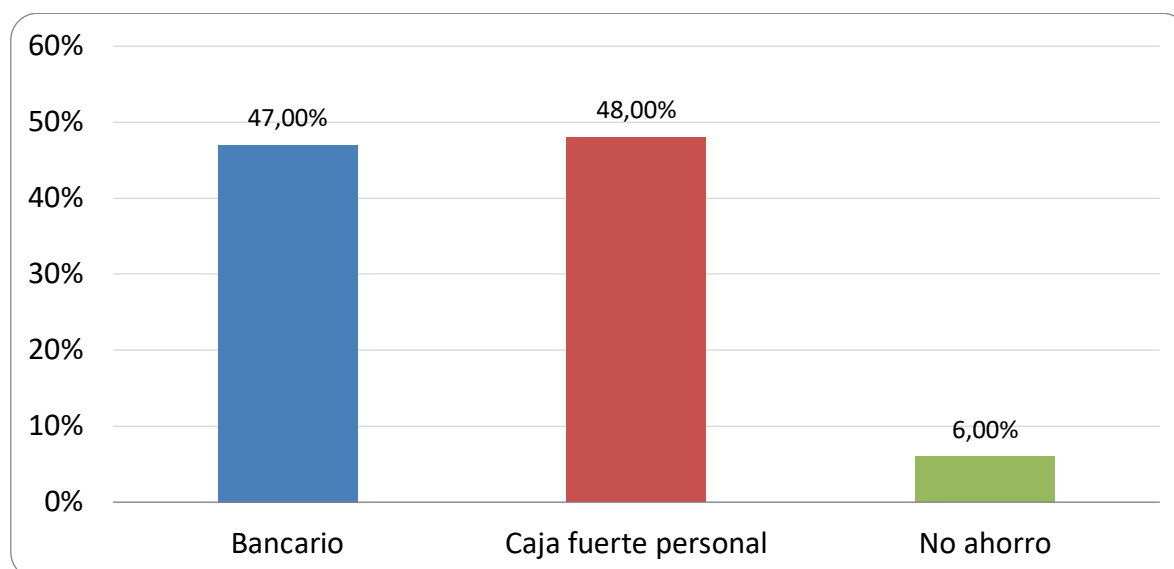
**¿Ha pensado en adquirir un plan de ahorro económico?**



*Ilustración 12 - - Resultados Pregunta 6 - Fuente Propia*

7.7 En cuanto al tipo de ahorro el 48% de los jóvenes prefiere en la caja fuerte personal, el 47% en cuenta bancaria y 6% no ahorra.

**¿Qué tipo de ahorro prefiere?**

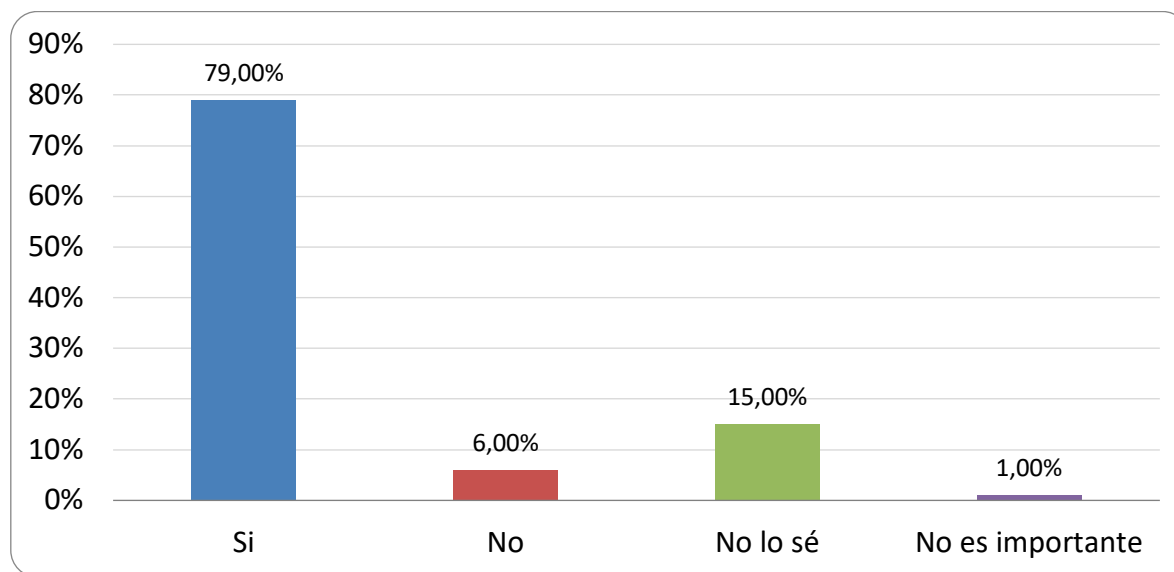


*Ilustración 13 - Resultados Pregunta 7 - Fuente Propia*



7.8 Los jóvenes colombianos en un 79% si les gustaría invertir su dinero y generar ganancias.

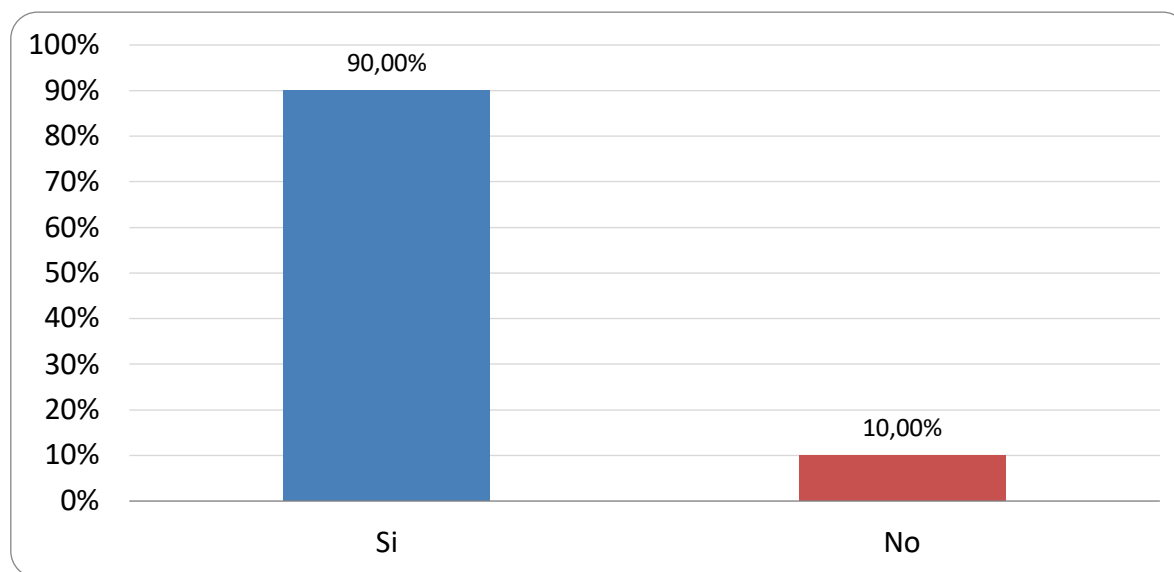
**¿Le gustaría aprender a invertir su dinero y generar ganancias?**



*Ilustración 14 - Resultados Pregunta 8 - Fuente Propia*

7.9 En un 90% los jóvenes colombianos si han pensado en invertir, el 10% su respuesta es no.

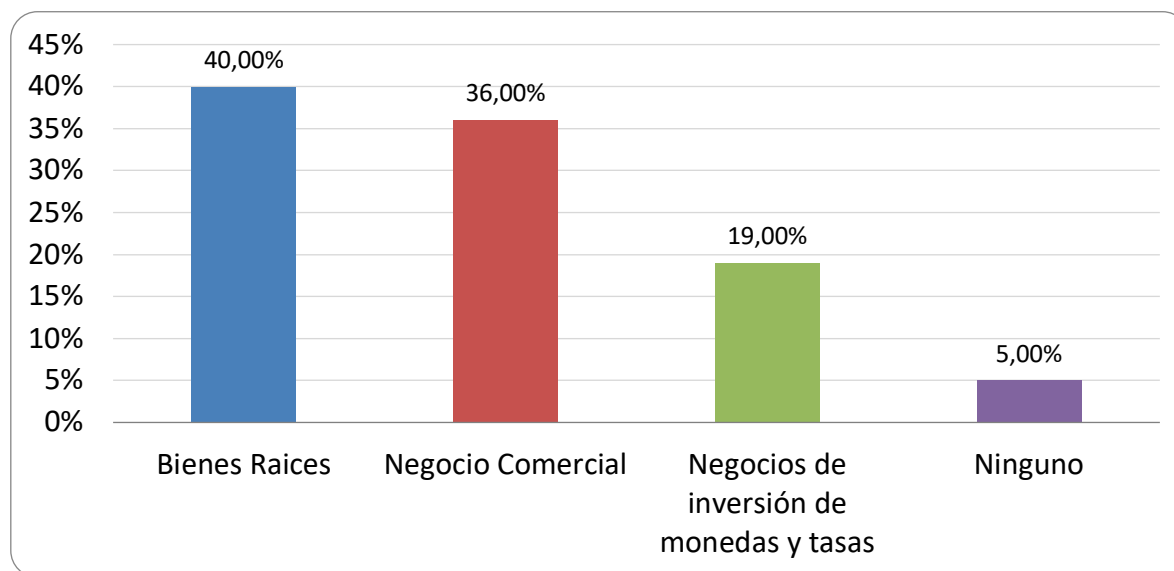
**¿Ha pensado en invertir?**



*Ilustración 15 - Resultados Pregunta 9 - Fuente Propia*

7.10 En cuanto a que tipo de inversión el interés de los jóvenes se sitúa con un 40% en bienes raíces, el 36% en negocio comercial, el 19% negocios de inversión de monedas y tasas y el 5% ninguno.

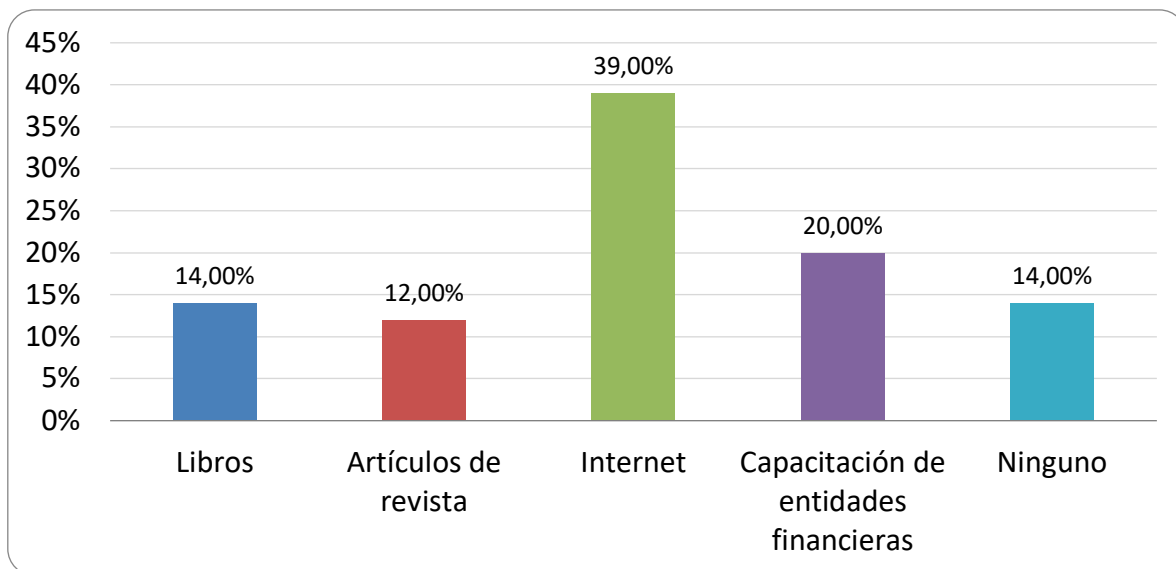
**¿Qué tipo de inversión le interesa?**



*Ilustración 16 - Resultados Pregunta 10 - Fuente Propia*

7.11 En cuanto ha la modalidad en donde conoce de educación financiero el 39% el internet, el 20% capacitación de entidades financieras, el 14% se concentra en libros y el 12% artículos de revistas.

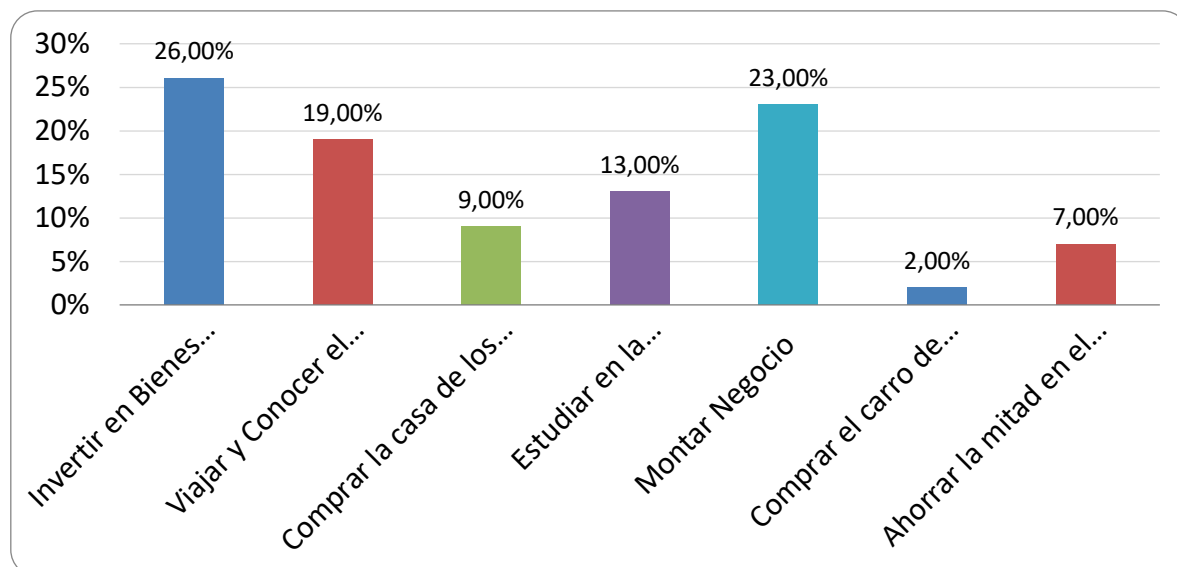
**Sobre educación financiera ¿Qué ha leído?**



*Ilustración 17 - Resultados Pregunta 11 - Fuente Propia*

7.12 Los jóvenes colombianos entre los 20 y 28 años el 26% invertirían en bienes raíces, el 23% montar negocio, 19% viajar y conocer el mundo, el 13% estudiar en universidad, 9% comprar la casa de los sueños y con un 2% comprar el carro de los sueños.

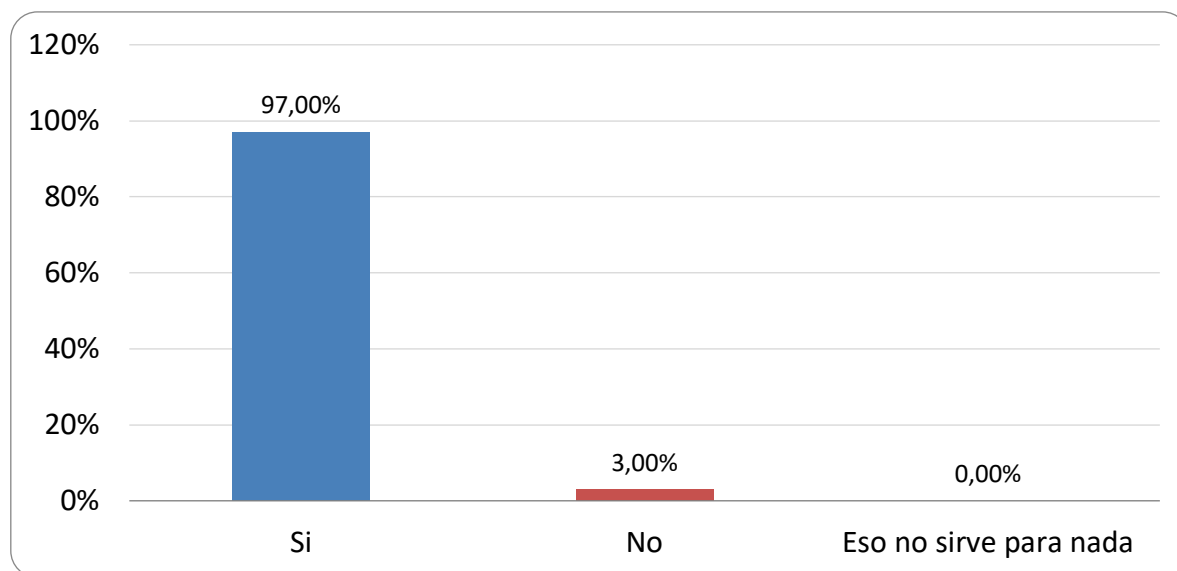
**¿En que gastaría 4 Mil Millones de pesos? Máximo 3 opciones.**



*Ilustración 18 - Resultados Pregunta 12 - Fuente Propia*

7.13 En un 97% los jóvenes colombianos consideran que es necesario que los temas de educación financiera y finanzas personales hagan parte de las materias escolares y universitarias.

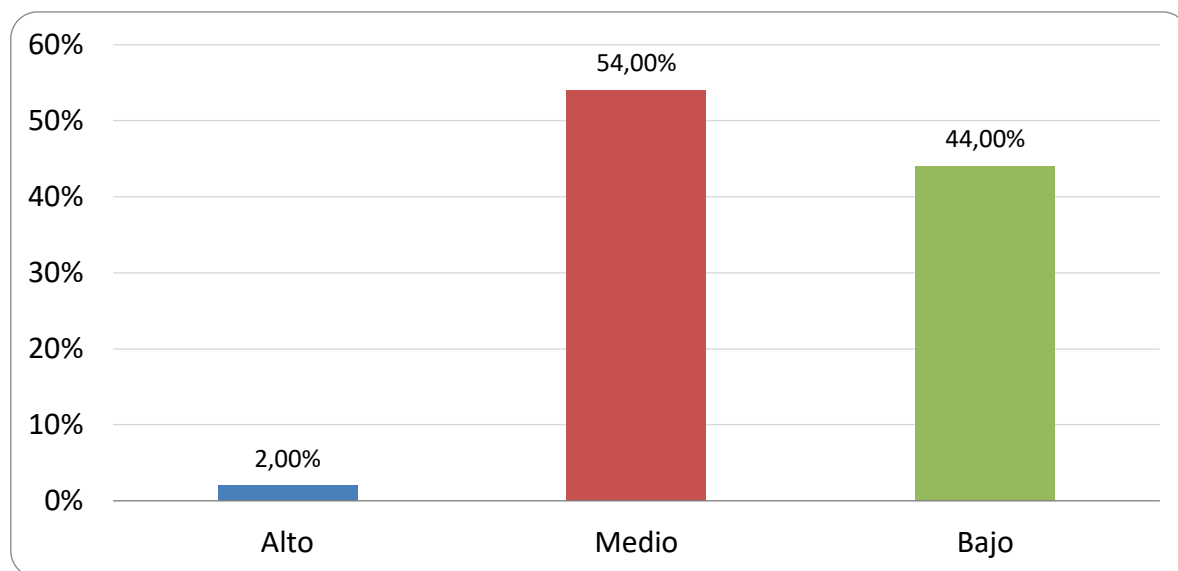
**¿Cree usted que es necesario que los temas de educación financiera y finanzas personales hagan parte de las materias escolares y universitarias?**



*Ilustración 19 - Resultados Pregunta 13 - Fuente Propia*

7.14 En las encuestas se observó que un 54% de los jóvenes tienen conocimiento medio sobre la educación financiera y finanzas personales y un 44% su conocimiento es bajo.

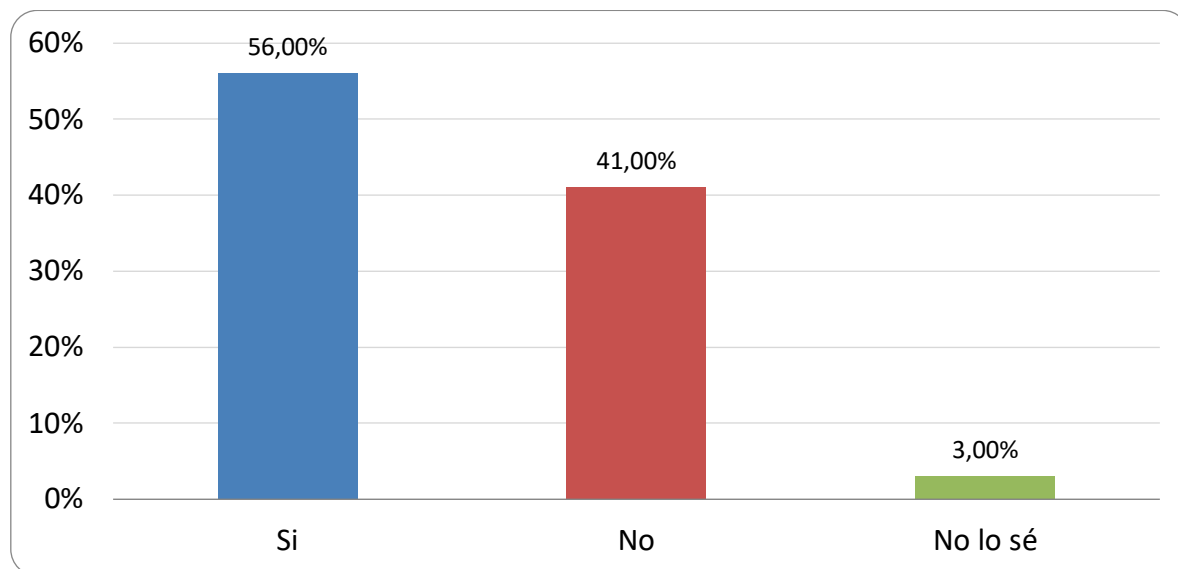
**¿Qué nivel de conocimiento sobre educación financiera/ finanzas personales cree usted que posee?**



*Ilustración 20 - Resultados Pregunta 14 - Fuente Propia*

7.15 El 56% de los jóvenes cuentan con un producto financiero activo y el 41% no tienen ningún producto financiero.

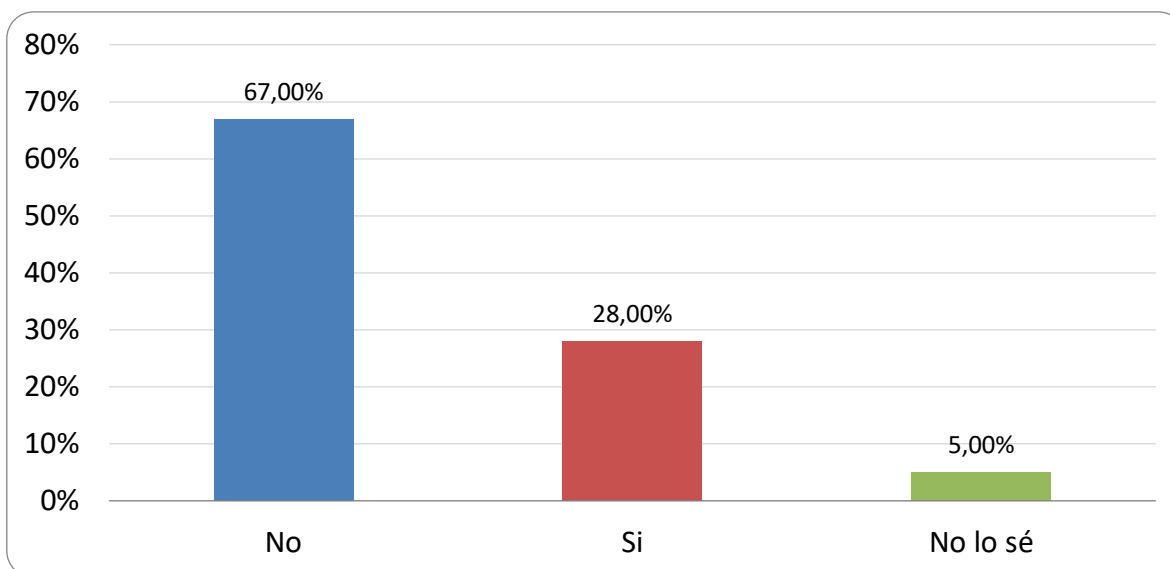
**¿Usted cuenta con algún producto financiero activo en este momento?**



*Ilustración 21 - Resultados Pregunta 15 - Fuente Propia*

7.16 El 67% de los jóvenes no han sido reportados en data crédito, el 28% si han sido reportados en data crédito.

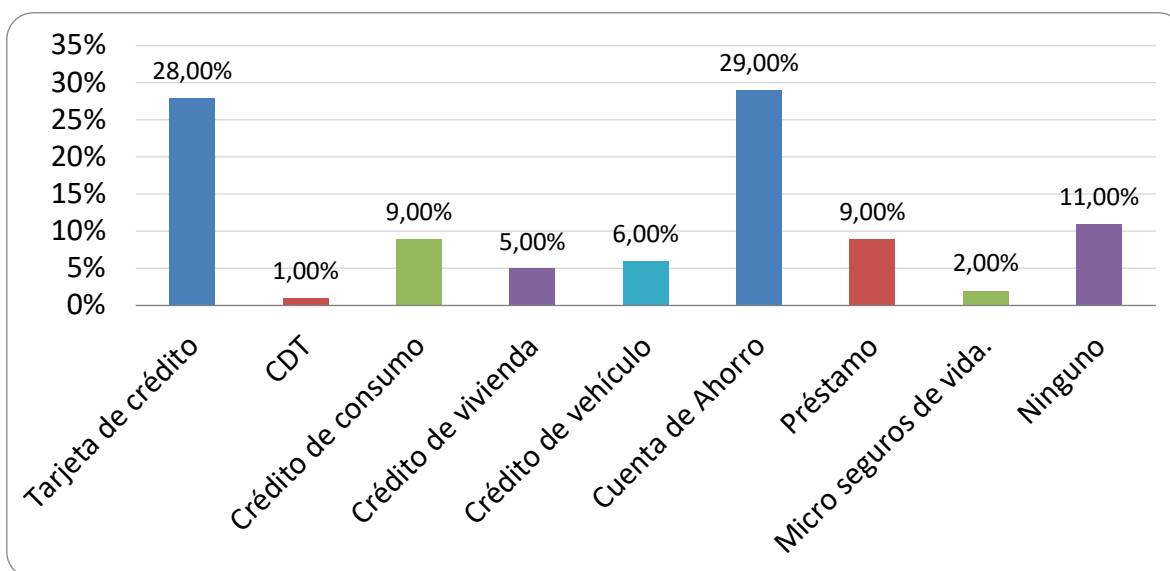
**¿Usted alguna vez ha sido reportado por data crédito?**



*Ilustración 22 - Resultados Pregunta 16 - Fuente Propia*

7.17 Los productos financieros que se encuentran vinculados los jóvenes con mayor participación con un 29% cuentas de ahorro, el 28% son tarjetas de crédito y el restante se encuentra concentrado en 11% ningún producto, créditos de consumo, vehículo.

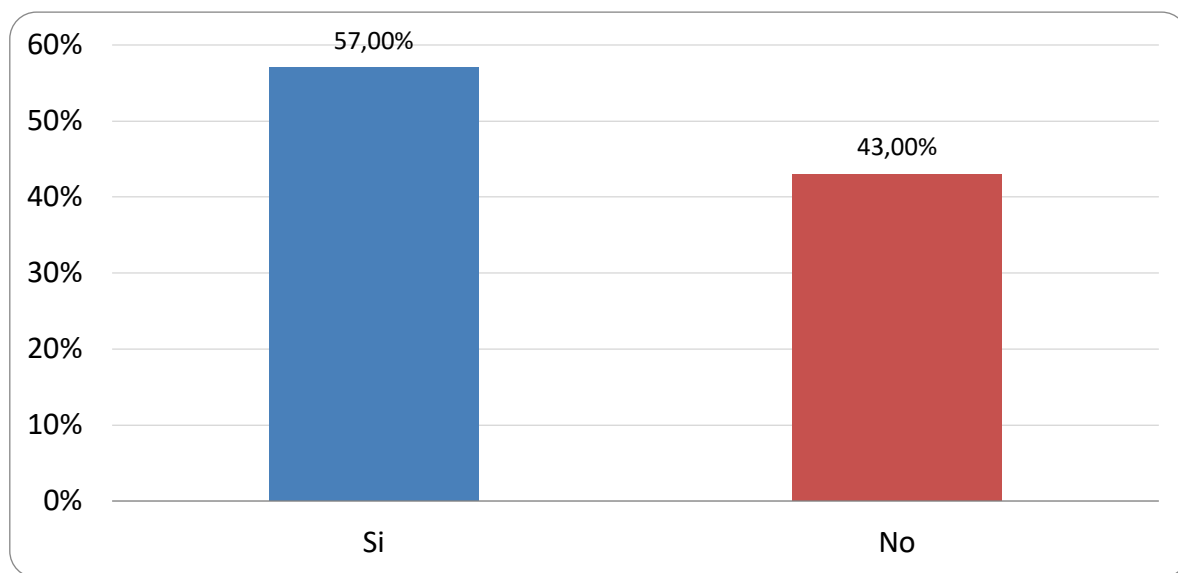
**¿Con qué producto financiero se encuentra vinculado en este momento? (seleccione las opciones que desee)**



*Ilustración 23 - Resultados Pregunta 17 - Fuente Propia*

7.18 En un 57% los jóvenes conocen los costos financieros que tienen los Bancos en sus productos.

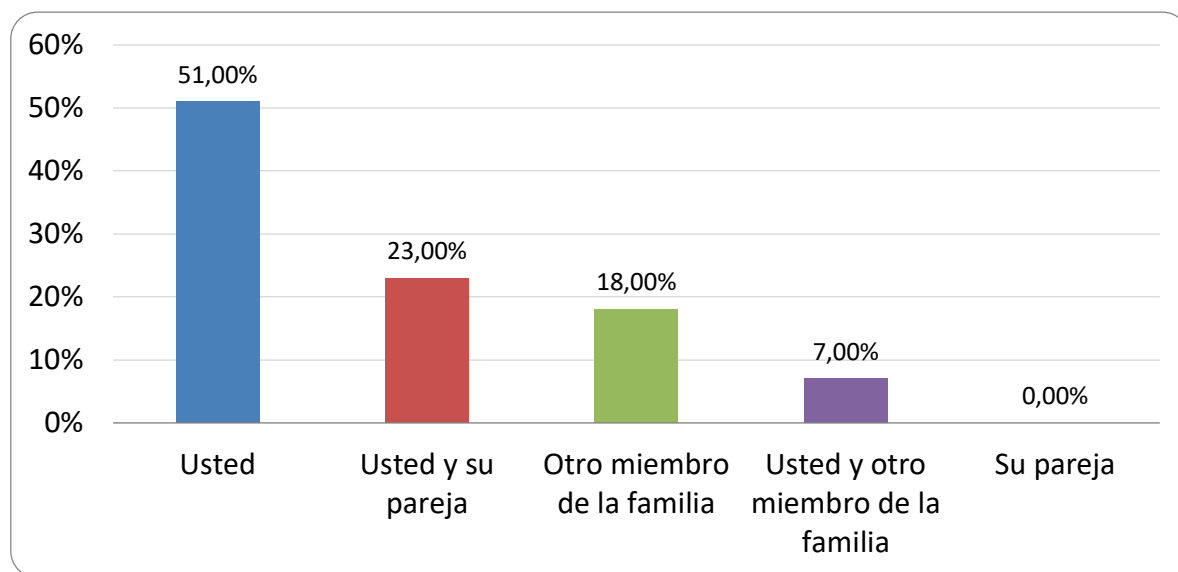
**¿Usted conoce los costos financieros que tienen los Bancos en sus productos?**



*Ilustración 24 - Resultados Pregunta 18 - Fuente Propia*

7.19 En un 59% son responsables de las decisiones relacionadas con el manejo del dinero en su hogar los jóvenes, seguidos de ellos y sus parejas, otros miembros de la familia el 18%.

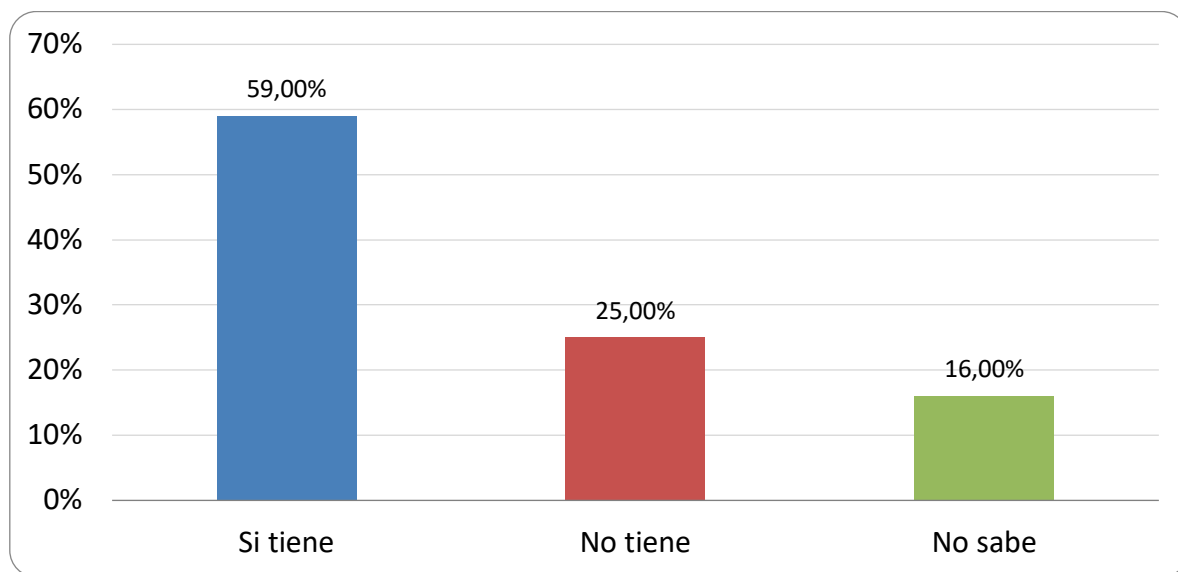
**¿Quién es el responsable de las decisiones relacionadas con el manejo del dinero en su hogar?**



*Ilustración 25 - Resultados Pregunta 19 - Fuente Propia*

7.20 El 59% de las familias de los jóvenes colombianos tienen presupuesto establecido, 25% no tienen.

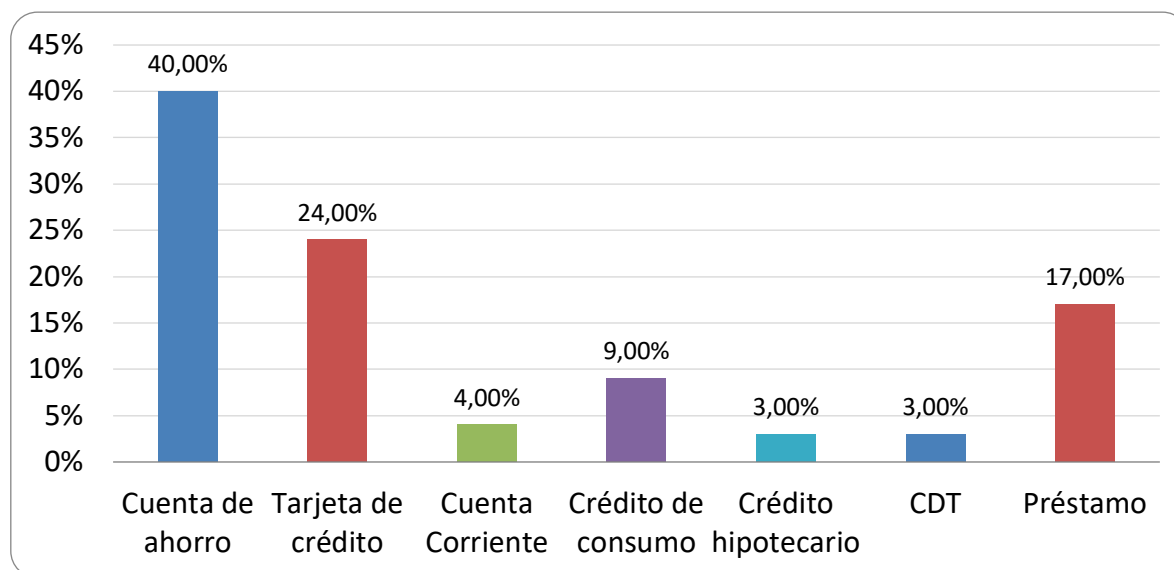
**¿Su familia tiene un presupuesto?**



*Ilustración 26 - Resultados Pregunta 20 - Fuente Propia*

7.21 Los productos financieros que han elegido en los dos últimos años han sido con un 40% las cuentas de ahorros, 24% tarjetas de crédito, 17% préstamos.

**En los dos últimos dos años, ¿Cuál de los siguientes productos financieros ha elegido, aunque ya no los tenga actualmente?**

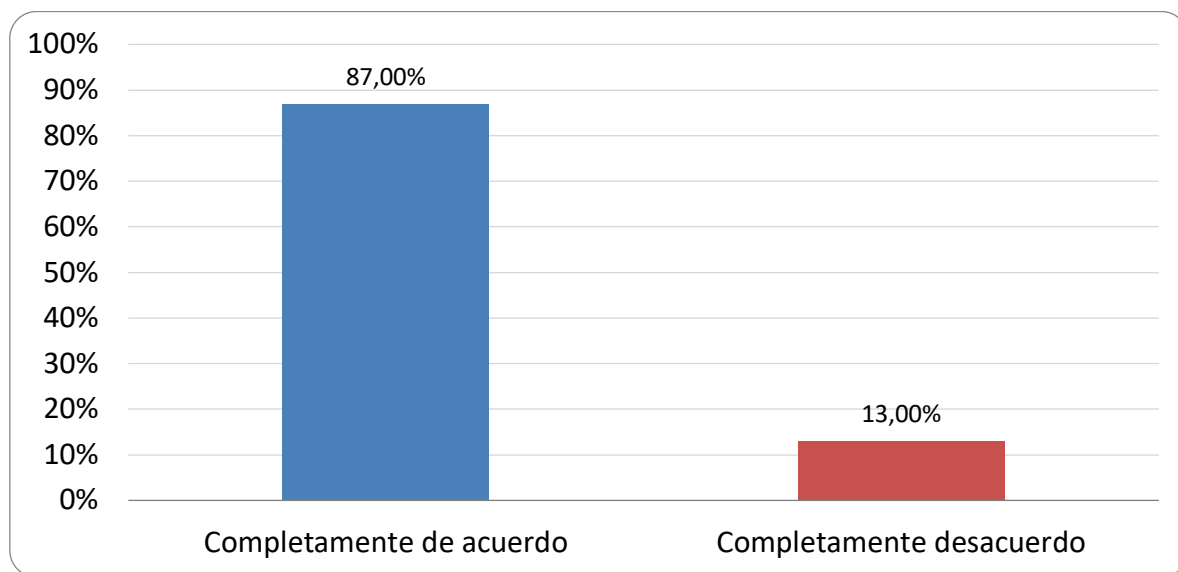


*Ilustración 27 - Resultados Pregunta 21 - Fuente Propia*



7.22 El 87% de los jóvenes controlan mensualmente sus temas financieros el 13% no son autónomos en sus temas financieros.

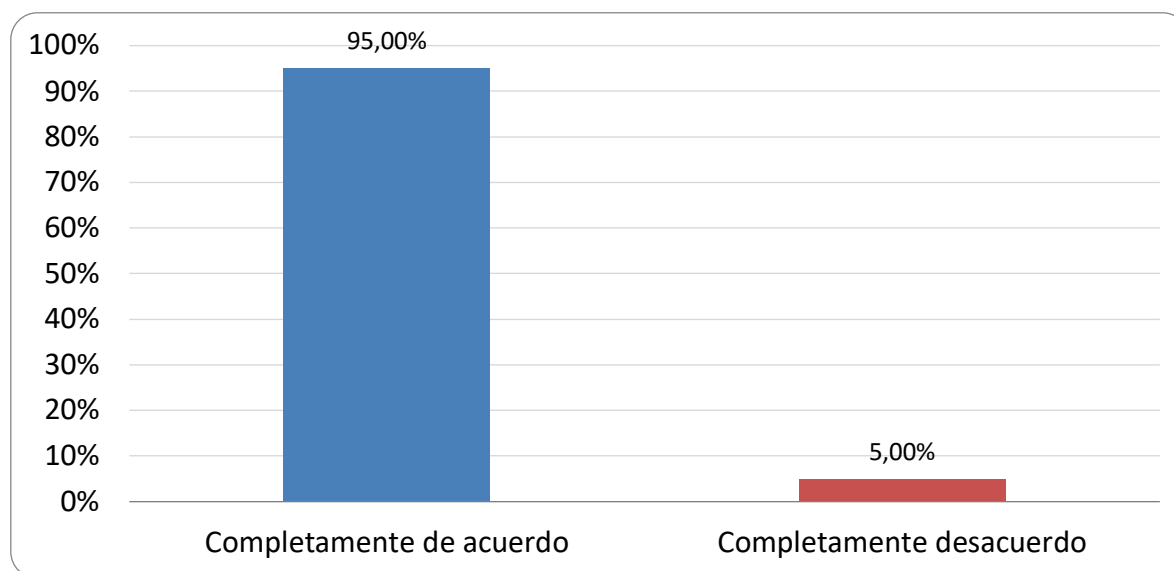
**¿Controla usted mensualmente sus temas financieros?**



*Ilustración 28 - Resultados Pregunta 22 - Fuente Propia*

7.23 El 95% de los jóvenes se ponen metas a largo plazo y se esfuerzan por lograrlas.

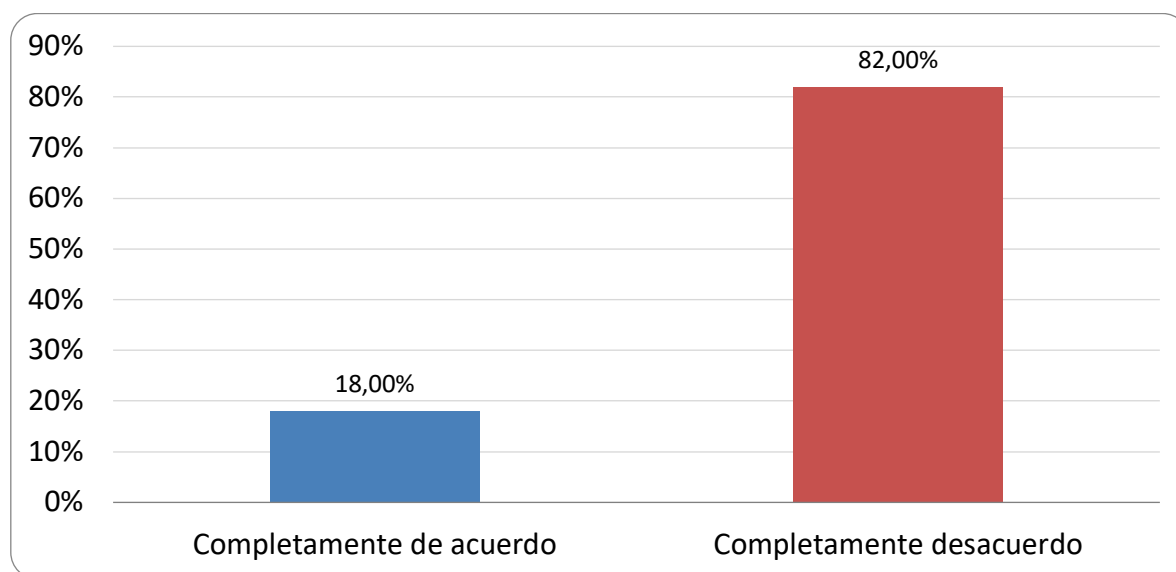
**¿Se pone metas a largo plazo y se esfuerza por lograrlas?**



*Ilustración 29 - Resultados Pregunta 23 - Fuente Propia*

7.24 El 82% de los jóvenes se preocupan por el mañana, el 18% prefieren vivir el día a día.

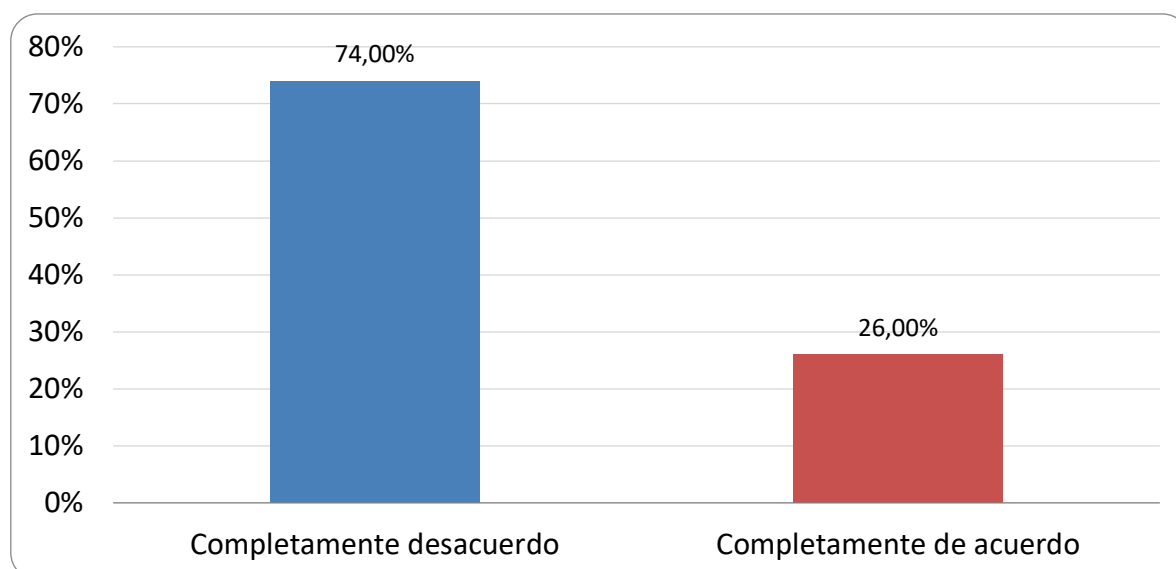
**¿Prefiere vivir el día a día y no preocuparse por el mañana?**



*Ilustración 30 - Resultados Pregunta 24 - Fuente Propia*

7.25 El 74% de los jóvenes prefieren ahorrar dinero en el futuro que gastarlo, el 26% prefieren gastar dinero.

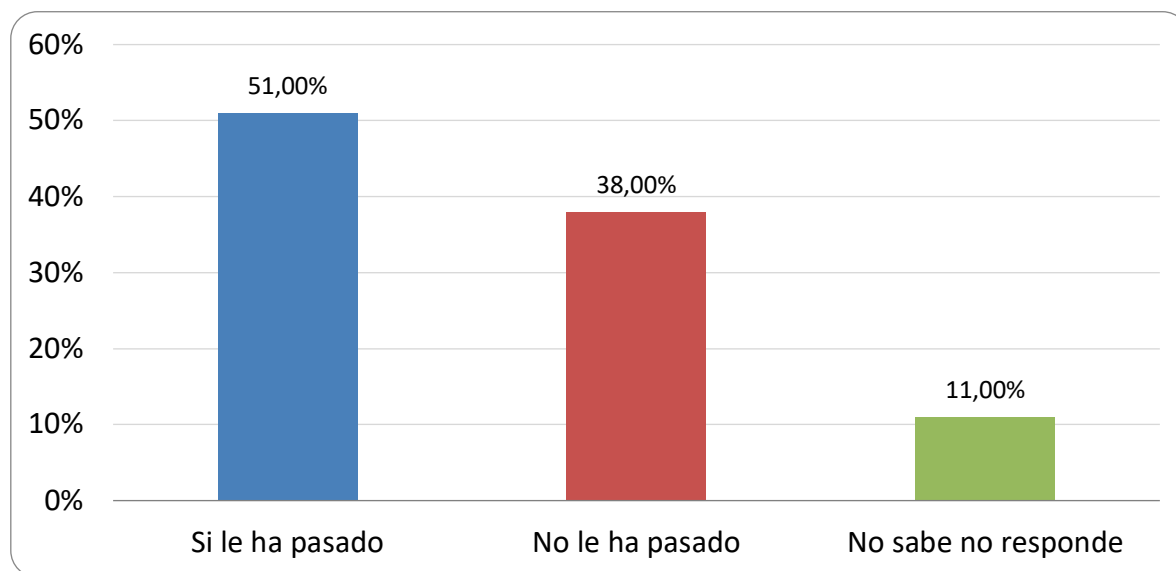
**¿Prefiere gastar dinero que ahorrar para el futuro?**



*Ilustración 31 - Resultados Pregunta 25 - Fuente Propia*

7.26 El 51% de los jóvenes sus ingresos no alcanzan a cubrir sus gastos, el 38% no le ha pasado.

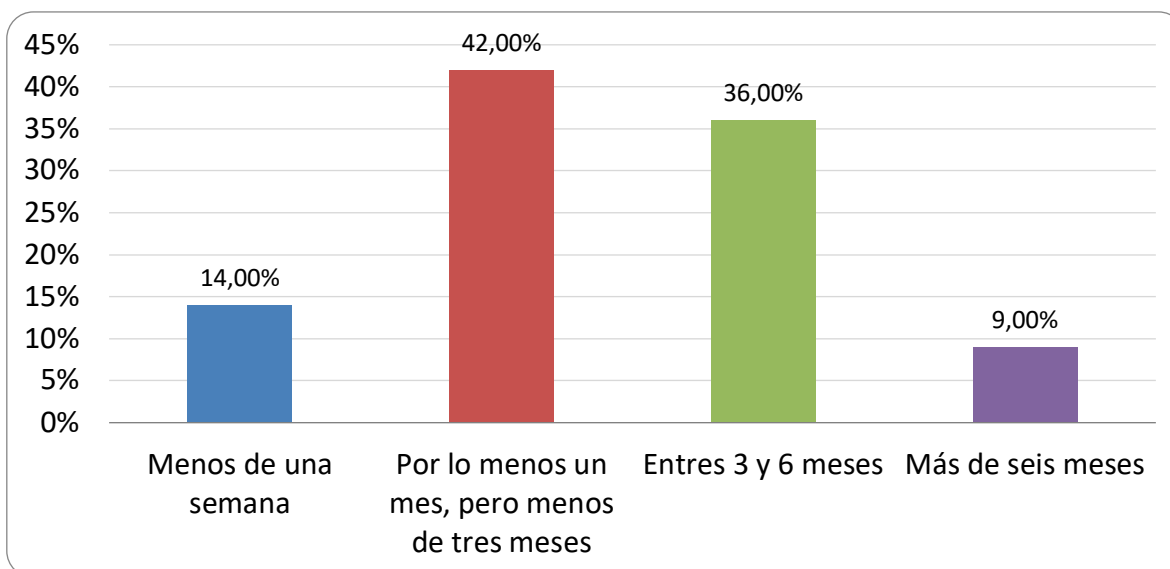
**A veces la gente encuentra que sus ingresos no alcanzan a cubrir sus gastos. En los últimos 12 meses ¿Esto le ha pasado a usted?**



*Ilustración 32 - Resultados Pregunta 26 - Fuente Propia*

7.27 Para los jóvenes colombianos el tiempo que podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado es en 42% por lo menos un mes, pero menos de 3 meses, el 36% entre 3 a 6 meses y el 14% menos de una semana.

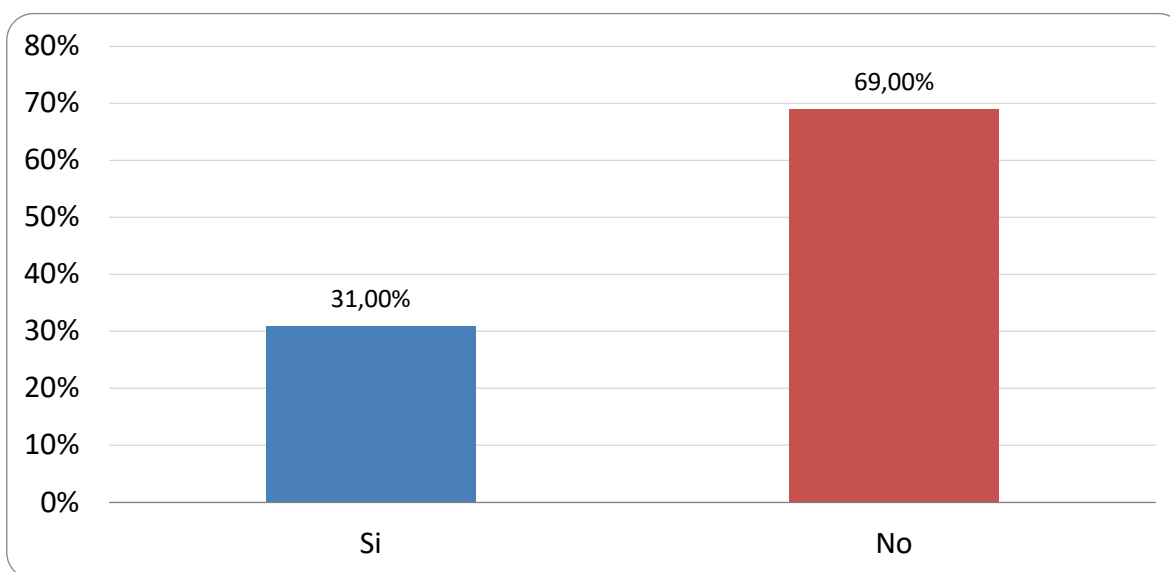
**En el caso que usted pierde su fuente de ingresos ¿Cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero?**



*Ilustración 33 - Resultados Pregunta 27 - Fuente Propia*

7.28 El 69% de los jóvenes no sabe realizar una liquidación de un préstamo, el 31% de los jóvenes si.

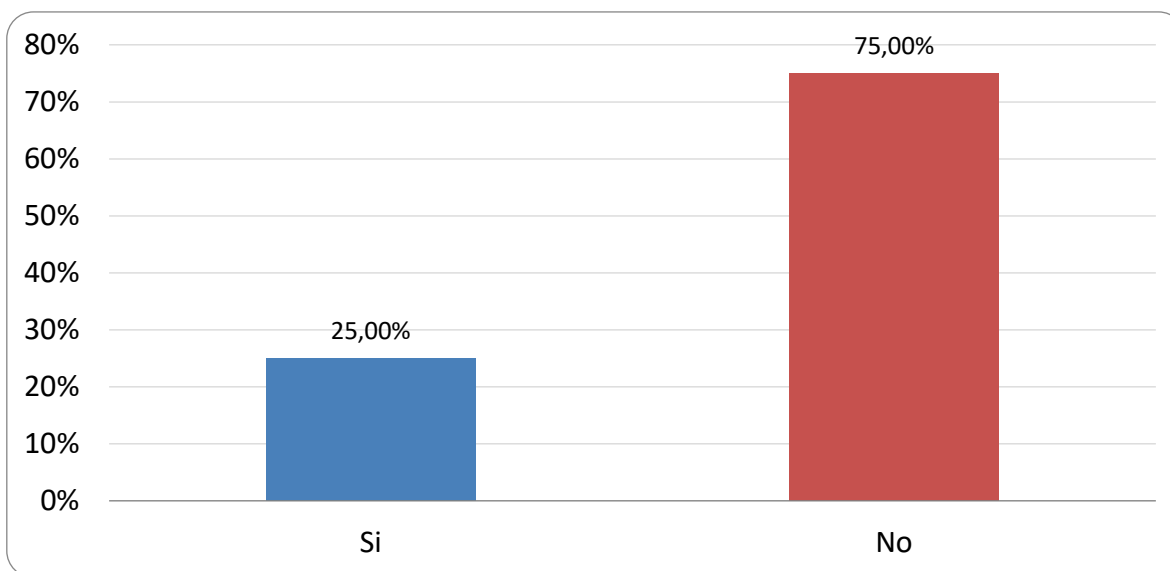
**¿Sabe usted cómo realizar una liquidación de un préstamo?**



*Ilustración 34 - Resultados Pregunta 28 - Fuente Propia*

7.29 El 75% de los jóvenes no saben calcular la rentabilidad de un producto de inversión y el 25% si conocen.

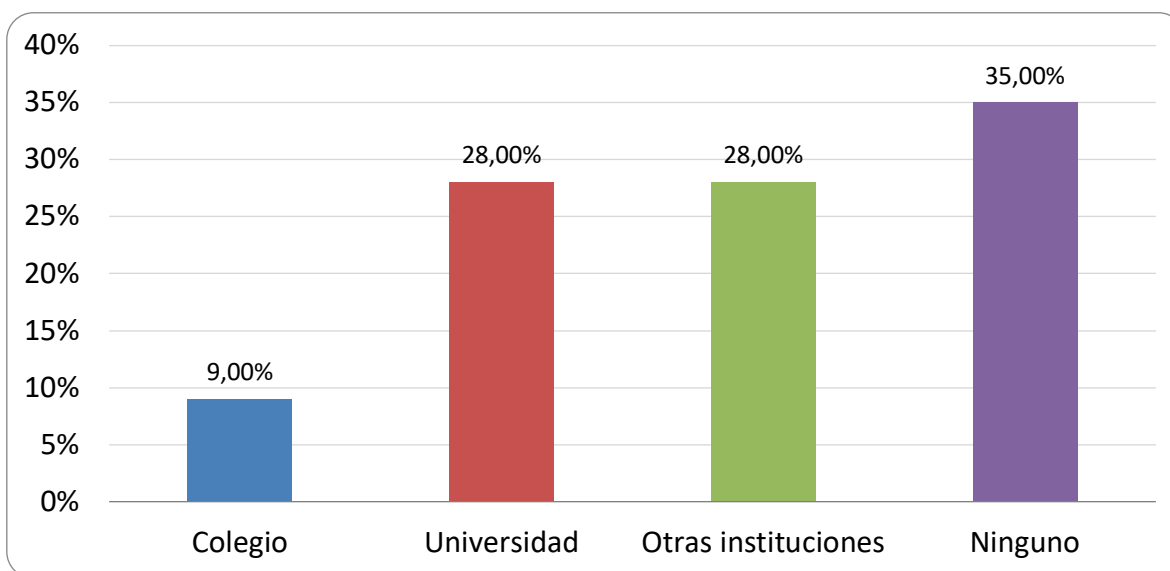
**¿Sabe usted calcular la rentabilidad de un producto de inversión?**



*Ilustración 35 - Resultados Pregunta 29 - Fuente Propia*

7.30 El 35% de los jóvenes no han recibido educación financiera de parte de ninguna institución el 28% se encuentra concentrado en universidad y otras instituciones.

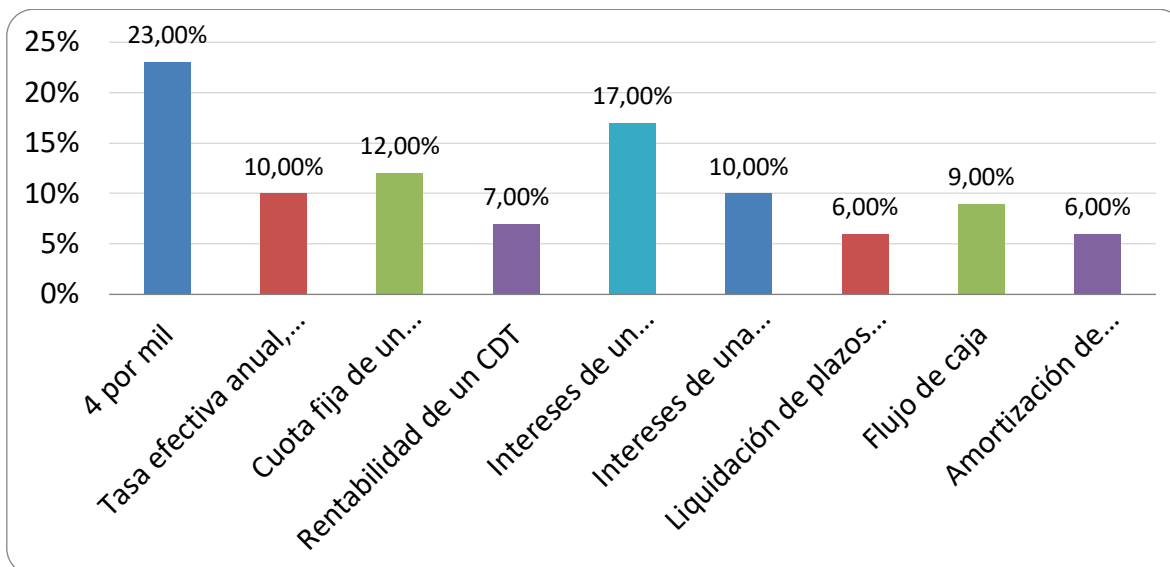
**¿En dónde ha recibido educación financiera?**



*Ilustración 36 - Resultados Pregunta 30 - Fuente Propia*

7.31 Los conceptos los cuales tienen un entendimiento completo y saben calcularlos son: 23% el 4 x mil, 17% Intereses de un préstamo, 12% Cuota fija de un préstamo, intereses de una cuenta de ahorro y cuota fija de un préstamo.

**De los siguientes conceptos cuáles tiene un entendimiento completo y sabe calcularlos?  
(selecciones las opciones que desee)**



*Ilustración 37 - Resultados Pregunta 31 - Fuente Propia*

## **8. Propuesta concreta de investigación a partir del análisis de resultados:**

Con base en los resultados obtenidos en la encuesta, proponemos como estrategia desarrollar un programa de educación financiera a través de las universidades dirigido a los jóvenes universitarios para mejorar los conocimientos de finanzas personales, manejo de productos financieros y mejorar las decisiones personales de los jóvenes para tener un mejor manejo de sus finanzas personales como mecanismo para mejorar la calidad de vida y herramientas para salir de la pobreza:

### **Programa Universitario de educación en Finanzas Personales.**

Este programa permite conocer a profundidad el manejo de los principales productos financieros que se utilizan en las finanzas personales, y permitirá a los participantes desarrollar habilidades financieras, entendimiento y conocimiento de productos que mejorar la toma de decisiones en cuestiones financieras.

**Este Programa esta dirigido a:**

- Jóvenes que están empezando a obtener productos financieros y les interesa profundizar sus conocimientos para el manejo de estos productos.
- Jóvenes que tienen planes de realizar una inversión y no saben cual es la mejor opción para invertir.
- Jóvenes que están pensando en adquirir un crédito para desarrollar alguna iniciativa personal
- Jóvenes que están apresurando productos financieros en los Bancos

**Plan de estudio:**

1. Introducción a los productos financieros personales.
2. Principales productos financieros personales para ahorro, inversión y endeudamiento.
3. Manejo de productos financieros personales.
4. Matemática financiera para el manejo de productos financieros personales básicos (cuentas de ahorro, CDTs, créditos, tarjetas de crédito).
5. Conceptos básicos y preparación para el flujo de caja personal.
6. Impactos del mal manejo de productos financieros.
7. Mejores prácticas de utilización en los productos financieros.
8. Entendimiento de calificaciones de riesgos personales.
9. Casos prácticos de análisis sobre la utilización de productos financieros personales.

## **9. Conclusiones**

Como resultado de la investigación se observó la relación existente entre la educación, cultura financiera y el estilo de vida de los jóvenes universitarios, partiendo así de nuestro objetivo “Diseñar estrategias enfocadas a fortalecer el conocimiento sobre los principales conceptos, impactos y efectos en la adquisición y utilización de los productos financieros ofrecidos por los bancos, para mejorar las decisiones financieras personales de los jóvenes universitarios entre 20 y 28 años en Bogotá” se identificó que a mayor edad más conocimiento sobre finanzas personales, lo que refleja en porcentajes menores de productos financieros, toma de decisiones en inversiones a largo plazo con rentabilidad y mejoras en sus ingresos.

La inclusión financiera y la protección al consumidor financiero es tomada como un proceso necesario para combatir la pobreza. Sin embargo, esto no es suficiente si no se fortalece la educación financiera, el fortalecimiento en la educación financiera permite que los consumidores financieros tomen decisiones acertadas en sus proyectos y permite que su economía a futuro sea mejor. Hoy en día las personas buscan endeudarse para poder ejecutar sus proyectos personales pero muchas veces no adquieren los productos, plazos, montos y cuotas más adecuados de acuerdo con sus capacidades económicas o de endeudamiento y se convierte en una barrera para su crecimiento económico, en este sentido si no se fortalece adecuadamente la educación financiera el objetivo de la inclusión financiera que es acabar la pobreza ira en sentido contrario.

Asimismo, identificamos la importancia de la inclusión de manejo de finanzas en la educación universitaria con el fin de robustecer una cultura financiera, debido a que la educación financiera es un elemento clave para la vida, pues comprende el desarrollo de decisiones orientadas en el fortalecimiento de herramientas para la toma de decisiones financieras.



Aunque existan programas de educación financiera otorgados por entidades financieras no se esta llegando de manera asertiva y efectiva la importancia de la adquisición y utilización de los productos financieros y esto toma más fuerza al observar que diferentes instituciones de educación como universidades y colegio opinan sobre la importancia de la educación financiera. Sin embargo, hoy en día no existe un programa formal y permanente que permita brindar herramientas a los jóvenes para mejorar el control y gestión de sus finanzas personales.

En una noticia reciente del periódico portafolio anuncian el primer programa piloto de educación financiera y económica en Bogotá en donde anuncian “el programa 'Educación Económica y Financiera' para los niños, niñas y jóvenes en Colombia, Nueva Pangea, empezó su fase piloto este 19 de agosto con los grados noveno, décimo y once del Colegio San Juan Ávila, de la localidad de Engativá en Bogotá”. (Portafolio, 2021)

Asobancaria indica la importancia de establecer estos programas ya que son una herramienta muy poderosa para promover la movilización social, la creación de bienestar económico y el mejoramiento de la calidad de vida. (Portafolio, 2021)

Con lo anterior, podemos agregar que a través de esta investigación queremos llegar con un programa diseñado, formalizado y permanente a las universidades con el fin de reforzar los conocimientos de educación financiera y promover un desarrollo autónomo pero consciente de los productos financieros del mercado y como esto mejorar la calidad de vida de los jóvenes, la estabilidad del país sobre las nuevas generaciones. Esto permitirá mejorar las condiciones de un país, disminuyendo pobreza, desigualdad y mejorando oportunidades a través de la educación.

Consideramos que este programa llamara la atención de los jóvenes colombianos ya que las nuevas generaciones buscan ser emprendedores de sus propios negocios, viajar y conocer y son portadores de experiencias, por lo que vemos la importancia de aprender desde muy temprano la administración de dinero, el conocimiento sobre los productos financieros y sus cobros, la importancia del ahorro y el buen foco de toma de decisiones en momentos de inversión.

Para finalizar concluimos que en Colombia consideramos la importancia de implementar estrategias que permitan desarrollar la importancia de la educación financiera dirigido a los jóvenes universitarios para mejorar los conocimientos de finanzas personales, manejo de productos financieros y mejorar las decisiones personales de los jóvenes para tener un mejor manejo de sus finanzas personales como mecanismo para mejorar la calidad de vida y herramientas para salir de la pobreza.

Para Colombia es importante el desarrollo económico y uno de los pilares estratégicos para mejorarlo es concientizar a las nuevas generaciones sobre el uso del dinero, esto permitirá mejorar los índices de pobreza, crecimiento económico a través de la creación de nuevas empresas y el fortalecimiento de una sociedad consciente de los productos financieros, los costos y la capacidad de pago. También fortalecerá los indicadores de comportamiento financiero y endeudamiento.

## 10. Referencias Bibliográficas.

- BID. (2015). *Inclusión financiera en América*. Copyright.
- Banco de desarrollo para america Latina. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas*. Cyngular.
- Banca de las Oportunidades, Fasecolda y la Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Estudio de demanda de seguros 2018*. Bogota: Puntoaparte.
- OCDE. (Julio de 2005). *Recomendación sobre principios y buenas practicas de educación y concienciación financiera*. Obtenido de Recomendación sobre principios y buenas practicas de educación y concienciación financiera:  
[https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/\[ES\]%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/[ES]%20Recomendaci%C3%B3n%20Principios%20de%20Educaci%C3%B3n%20Financiera%202005.pdf)
- OCDE. (2005). *Recommendation on Principles and Good Practices for financial Education and Awareness*.
- Lobos Cisternas, J. E. (09 de 2018). La educación financiera y su rol en el desarrollo e inserción social de los juvenes. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 63-66.  
Obtenido de La educación financiera y su rol en el desarrollo e inserción social de los juvenes.
- Atkinson, A. (2012). *Measuring financial literacy*. París, Francia: OECD Publishing.
- Janna, M. (04 de 10 de 2019). La educación financiera en Colombia debe ser política de Estado: AMV. *El tiempo*, págs. 1-2.
- Martínez, J. D. (2017). *Los programas de educación financiera: aspectos*. Málaga, España: e-pública.
- Grisales, E. D. (2016). Conocimientos Financieros en Jóvenes Universitarios: Caracterización en la institución universitaria ESUMER. *Revista de Pedagogía*, 1-16.
- Lopez, M. R., Fernandez, L. M., & Valencia, M. (2016). *Definición de un modelo para la planeación financiera Personal aplicado al caso Colombiano*. Medellin: Universidad de Medellin.

Gutierrez, J. (4 de 06 de 2019). Finanzas Personales, claves en el desarrollo. *La República*, págs. 1-2.

Llanos, B. (s.f.). Como manejar tu dinero .

Entreprenur. (s.f.). *Finanzas Personales*. Entreprenur.

Duarte Cáceres, L. G. (2014). *Comportamiento y Bienestar Financiero como factores competitivos en el personal académico* . México.

Lora, E. (1991). *Políticas monetarias y comportamiento financiero en Colombia*.

Universidad Nacional, . (22 de 04 de 2016). *Es hora de dejar el típico "Dios Proveerá"*.  
Obtenido de <https://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/importancia-habilidades-financieras/60063>

Congreso de Colombia. (2009). *Ley 1328 de 2009*. Bogota.

Galeano, M. S. (2013). *LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS*. Medellín.

HIGUERA, J. A. (2015). *LA ARMONIZACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN*. Mexico.

Revista Dinero. (2016). Los tropiezos de la economía colombiana en los últimos 25 años. *Revista Dinero*.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2019). *Informe trimestral de atención de quejas a cargo de bancos y defensores del consumidor financiero*. Bogotá.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*.

Dabla, E., Deng, Y., Ivanova, A., Karpowicz, I., Unsal, F., VanLeemput, E., & Wong, J. (2015). *INCLUSIÓN FINANCIERA: UN ENFOQUE CENTRADO EN AMÉRICA LATINA*. Perú.

Guízar, I., González, C., & Miranda, M. J. (2015). *Un análisis numérico de inclusión financiera y pobreza*. Monterrey.

El Tiempo. (2019). Colombianos, con más deudas pero menos 'colgados'. *El Tiempo*.

Ruiza, D. E., Alzateb, M. C., & Saavedra, F. (2018). *Género e inclusión financiera en Colombia*.

GOMEZ, L. E. (2018). *CULTURA FINANCIERA-SECTOR BANCARIO- DE LOS ESTUDIANTES DE NIVEL LICENCIATURA DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA*. Veracruz.

POLANIA, F., SUAZA, C., FIERRO, N. A., & GONZALEZ, D. (2016). *LA CULTURA FINANCIERA COMO EL NUEVO MOTOR PARA EL DESARROLLO ECONOMICO EN LATINOAMERICA*.

Ideas de inversión. (2013). ¿Cómo estamos de educación financiera en Colombia? *Ideas de inversión*.

Davivienda. (2019). *LA FALTA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, UNA ENFERMEDAD CULTURAL EN COLOMBIA*. Bogotá.

Rodríguez, S., & Riaño, F. F. (2016). *Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos*. Bogotá.

Iahorro, analizar, simplifica. (2013). *Tipos de productos financieros que existen*.

ING Seguros. (2014). *Siete productos financieros en los que invertir tu dinero*.

surveymonkey. (21 de 11 de 2019). *surveymonkey*. Obtenido de surveymonkey:

<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Samperi, H. (2014). *Metodología de la investigación*. 6.

Portafolio. (20 de agosto de 2021). Inició Piloto de programa "educación económica y financiera" en Bogotá. *Portafolio*.