

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS
BANCARIOS POR PARTE DE LAS PERSONAS NATURALES EN LA CIUDAD
DE TUNJA.**

GUSTAVO KENUERS GOMEZ ALFEREZ

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUNJA

2015

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS
BANCARIOS POR PARTE DE LAS PERSONAS NATURALES EN LA CIUDAD
DE
TUNJA.**

GUSTAVO KENUERS GOMEZ ALFEREZ

Cód. 200721674

**Trabajo de grado en la modalidad de monografía Investigativa
Para optar al título de Administrador de Empresas.**

Director

JORGE ENRIQUE ROMERO MUÑOZ

Magíster en Administración

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUNJA

2015

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

DEDICO ESTE TRABAJO A MI FAMILIA EL PRINCIPAL MOTOR DE MI EXISTENCIA, ESPECIALMENTE A MIS PADRES GUSTAVO Y ALBA, A MIS HERMANOS QUE SIEMPRE ME BRINDARON EL APOYO NECESARIO PARA SEGUIR ADELANTE, A MIS AMIGOS QUE ESTUVIERON PRESENTES CON SU INCONDICIONALIDAD Y APOYO.

SON MUCHAS LAS PERSONAS ESPECIALES A LAS QUE ME GUSTARIA AGREDECER SU AMISTAD SU APOYO, ANIMO Y COMPAÑÍA EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE MI VIDA, ALGUNAS ESTAN AUN CON MIGO Y OTRAS EN MIS RECUERDOS Y EN EL CORAZON, SIN IMPORTAR DONDE ESTEN SI ALGUNA VES LLEGAN A LEEER ESTAS DEDICATORIAS QUIERO DARLES LAS GRACIAS POR FORMAR PARTE DE ESTE TAN VALIOSO LOGRO PARA MI VIDA Y DE MI FAMILIA.

GUSTAVO GOMEZ

AGRADECIMIENTOS

ME GUSTARÍA QUE ESTAS LÍNEAS SIRVIERAN PARA EXPRESAR MI MÁS PROFUNDO Y SINCERO AGRADECIMIENTO A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE CON SU AYUDA HAN COLABORADO EN LA REALIZACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO, EN ESPECIAL AL MAGISTER EN ADMINISTRACION JORGE ENRIQUE ROMERO MUÑOZ, DIRECTOR DE ESTA INVESTIGACIÓN, POR LA ORIENTACIÓN, EL SEGUIMIENTO Y LA SUPERVISIÓN CONTINÚA DE LA MISMA, PERO SOBRE TODO POR LA MOTIVACIÓN Y EL APOYO RECIBIDO A LO LARGO DE ESTOS MESES.

UN AGRADECIMIENTO MUY ESPECIAL POR LA COMPRESIÓN, PACIENCIA Y EL ÁNIMO RECIBIDOS DE MI FAMILIA Y AMIGOS.

A TODOS ELLOS, MUCHAS GRACIAS.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
3. PROBLEMA	3
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
4. JUSTIFICACIÓN	6
5. OBJETIVOS	8
5.1. OBJETIVO GENERAL	8
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
6. MARCO DE REFERENCIA	9
6.1. MARCO TEORICO	9
6.2. MARCO CONCEPTUAL	20
7. DISEÑO METODOLÓGICO	31

7.1. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
7.2. METODOLOGIA.....	31
7.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	32
7.4. POBLACIÓN O UNIVERSO	32
7.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	33
8.1. ANÁLISIS DEL NIVEL DE INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS BANCARIOS POR PARTE DE LAS PERSONAS NATURALES EN LA CIUDAD DE TUNJA.....	34
8.1.1. Grado de conocimiento que tienen las personas naturales de la ciudad de Tunja sobre educación financiera y su uso.....	34
8.1.2. Servicios bancarios más utilizados y conocidos por las personas naturales en la ciudad de Tunja.	38
8.1.3. Hábitos de consumo y ahorro de las personas naturales de la ciudad de Tunja.....	40
8.1.4. Determinación de diferentes características de crédito e inversión que tienen las personas naturales de la ciudad de Tunja.	47
8.1.5. Debilidades y fortalezas de las personas naturales de la ciudad de Tunja.....	52
9. CONCLUSIONES	54
10. RECOMENDACIONES.....	55
11. BIBLIOGRAFÍA E INFOGRAFIA.....	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. CONOCIMIENTO SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	34
TABLA 2. LA EDUCACIÓN FINANCIERA DEBE SER IMPLEMENTADA DESDE TEMPRANA EDAD	37
TABLA 3. USO DE SERVICIOS BANCARIOS	38
TABLA 4. HABITOS FINANCIEROS	40
TABLA 5. QUE ES EL AHORRO	43
TABLA 6. CANTIDAD DE DINERO A HORRAR.....	45
TABLA 7. HABITOS CUANDO SE CONTRATA UN CREDITO.....	47
TABLA 8. SIGNIFICADO DE CREDITO	49
TABLA 9. RIESGOS PERCIBIDOS AL CONTRATAR UN CRÉDITO	51
TABLA 10. FORTALEZAS Y DEBILIDADES	52

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
GRAFICA 1. GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS BANCARIOS	35
GRAFICA 2. LA EDUCACIÓN FINANCIERA DEBE SER PROPORCIONADA POR	36
GRAFICA 3. PRODUCTOS BANCARIOS MÁS UTILIZADOS	39
GRAFICA 4. PREFERENCIA DE MANEJO DE DINERO	41
GRAFICA 5. USO DEL DINERO	42
GRAFICA 6. FORMAS DE AHORRO	44
GRAFICA 7. RAZONES DE AHORRO	46
GRAFICA 8. FINANCIACION	48
GRAFICA 9. USO DE TARJETAS	50

LISTA DE ANEXOS

Pág.

12. ANEXOS 1	60
--------------------	----

RESUMEN

La presente investigación estudió y estableció ciertos parámetros para analizar el nivel de información del portafolio de servicios bancarios por parte de las personas naturales en la ciudad de Tunja, con lo cual se observaron diferentes comportamientos y características en aspectos del conocimiento general del tema tratado, así como como costumbres financieras, educación financiera, usos y tendencias de los productos de inversión y ahorro, productos de financiación, imagen de las entidades bancarias y vinculación al sistema.

Este proyecto inicia con una análisis del comportamiento que tienen las personas frente al sistema financiero, en detalle se esquematiza los posibles problemas de los usos de este sistema. Posteriormente se muestra la descripción teórica de cada uno de los aspectos del portafolio de servicios anteriormente planteados.

El siguiente lineamiento de la investigación, fundamental en el desarrollo del análisis, es la aplicación de encuestas, estas se realizaron de forma aleatoria a personas naturales en el área urbana de la ciudad de Tunja.

Posteriormente se realizó la tabulación y análisis de los resultados a través del conteo y elaboración de graficas de cada una de las preguntas de la encuesta, lo que reconoció el comportamiento de cada una de las variables que se estudiaron, para finalmente exponer las conclusiones y recomendaciones producto del análisis.

1. TÍTULO

ANÁLISIS DEL NIVEL DE INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS BANCARIOS POR PARTE DE LAS PERSONAS NATURALES EN LA CIUDAD DE TUNJA.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, analiza el grado de conocimiento que tienen las personas naturales de la ciudad de Tunja, frente a los diferentes portafolios de servicios ofrecidos por las entidades bancarias.

Con lo cual se quiere tener una idea más clara de la importancia y el uso que estas personas dan, a los diferentes servicios que prestan las entidades bancarias en el desarrollo de actividades económicas.

Existen muchas barreras que impiden que las personas se beneficien de los diferentes servicios ofrecidos por las entidades bancarias; la educación financiera es tal vez el mayor impedimento, ya que son muchas las personas que piensan que hablar de concepto es involucrarse en un mundo técnico y complejo, reservado para unos cuantos. Pero por el contrario a lo que la gente piensa, conocer más sobre este término y saberlo usar, nos permite desarrollar habilidades útiles día a día tales como: presupuestar los gastos de la casa, identificar la tarjeta de crédito más barata, saber que créditos personales nos pueden servir y como sacarlos, proteger nuestro patrimonio con los seguros, tener fondos de ahorro para enfrentar imprevistos y preparar nuestro retiro, etc.

Los productos y servicios financieros están cada vez más presentes en nuestra vida diaria. Los avances en tecnologías y las nuevas formas de hacer negocios hacen posibles que las instituciones financieras puedan ofrecer sus productos y servicios a menores costos y en lugares remotos. Muchos colombianos que nunca habían tenido acceso a estos, ahora pueden contratarlos.

Pero de poco sirve tener acceso a estos servicios si se desconocen las ventajas que pueden obtenerse al usarlos. Por ello, la tarea de llevar estos servicios a más colombianos debe ir de la mano con la difusión de conocimientos prácticos que les permitan a los usuarios administrar, incrementar y proteger su patrimonio, así como tomar las mejores decisiones económicas en las diferentes etapas de la vida.

Trasmitir estos conocimientos a todos los colombianos es un reto muy grande que requiere esfuerzos conjuntos del gobierno, organizaciones sociales e instituciones financieras y educativas. No obstante, el hogar sigue siendo el primer y principal entorno donde adquirimos conocimientos y habilidades que nos ayudaran a tener un mejor manejo del tema.

Con lo anterior podemos decir que las personas naturales dentro de la economía de una región determinada es demasiado relevante, ya que día a día ellas impulsan diferentes sectores económicos que son esenciales para el crecimiento de una región determinada como: comercial, agrícola, minero, lechero, hotelero, ferretero, automotriz, artesanal, entre otros; en los últimos años el crecimiento demográfico en Boyacá, y especialmente en su capital Tunja ha sido notable, lo cual ha sido causante de que su población busque nuevas formas de financiar nuevos proyectos que les permitan tener un mayor poder adquisitivo y así una mejor calidad de vida.

3. PROBLEMA

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque el departamento de Boyacá se encuentra situado geográficamente en un lugar privilegiado, por su variedad de climas, paisajes y por la cercanía al DC. Bogotá, su potencial económico no ha sido explotado en su totalidad.

Debido a que el crecimiento demográfico de su capital Tunja, y a la falta de posibilidades de empleo, sus habitantes han optado por crear negocios propios que generen un aumento de la economía en sus hogares, pero lo anterior no es suficiente debido a que la mayoría de ellos no conocen y no saben utilizar los sistemas financieros, pero el gobierno departamental, municipal y entidades relacionadas no prestan la logística ni la información necesaria para que los ciudadanos tengan una buena educación financiera, y así puedan explotar mejor las riquezas aquí existentes.

Si lo anterior fuera posible las personas sabrían cómo conseguir un crédito financiero, a donde acudir y los beneficios a que serían acreedores por la utilización de estos, pero el contrario la gran mayoría de personas no conocen, y sufren de miedo por falta de conocimiento, al creer que estas entidades bancarias no son para todos y que nunca prestarían un servicio a una persona natural, es por esto que acuden a prestamistas informales para sacar dinero prestado y así solventar sus negocios, aunque es bien sabido que los llamados gota a gota cobran intereses muy altos, las personas prefieren esto, a acudir a entidades bancarias.

Teniendo en cuenta lo anterior y para mitigar un poco la insolvencia económica de sus habitantes el gobierno actual del departamento de Boyacá ha creado el siguiente plan de desarrollo;

Hemos diseñado el presente instrumento de planificación a partir de cinco ejes estratégicos: el primero lo hemos denominado: un Boyacá que se atreve a generar desarrollo económico sin atentar contra el medio ambiente, reconociendo la riqueza y belleza natural del departamento, que sustenta la vida y trascendencia de los boyacenses, lo cual define la necesidad de proteger nuestros ecosistemas estratégicos, como el mayor tesoro. Con un componente especial, obligado por la lamentable ola invernal que deja pérdidas inmensurables y nos exige interiorizarla necesidad de tomar conciencia y emprender acciones en materia de prevención, atención y mitigación del riesgo, y la necesidad de generar una cultura de adaptación al cambio climático. El segundo lo hemos denominado: Un Boyacense

que se atreve a transformar su realidad social para posicionarse ante el mundo; en este componente nos proponemos reducir los niveles de pobreza, marginalidad e inequidad medidos por índice de pobreza multidimensional en el departamento, proponiéndonos pasar de 56.1% a 52%. El tercer eje denominado: una economía que se atreve a generar valor agregado para potencializar su riqueza, aumentando la participación de la economía Boyacense en el PIB nacional, pasando del 2,7% a 2,9, lo que implica incrementar en 20% la producción departamental en estos 4 años.. El cuarto eje: una administración de Boyacá que se atreve a promover el buen gobierno, garantizando que desde la administración departamental se propenderá por la transparencia, la eficiencia, la participación ciudadana, la modernización y la descentralización, como requisitos para la generación de confianza sobre lo público, y el quinto eje: un Boyacá que se atreve a integrarse con la región y con el mundo, busca de manera decidida un modelo de ocupación del territorio que nos permita la ordenación de los usos y vocaciones del suelo como el punto de partida en la construcción de un modelo de desarrollo sostenible, integrado y con visión de futuro.

Estas cinco apuestas estratégicas se soportan sobre tres ejes transversales: garantizar una Infraestructura vial adecuada que permitan la integración regional y el desarrollo de los potenciales económicos; consolidar a Boyacá como el departamento más Seguro de Colombia para atraer la inversión, e incorporar la Ciencia, la Tecnología y la Innovación como el camino expedito en la generación de valor agregado. (BOYACA, 2012)

Lo citado con anterioridad en este plan de desarrollo muestra una firme intención de unir esfuerzos entre las diferentes entidades públicas relacionadas, para poder brindar las capacitaciones adecuadas a las personas y así proveer el conocimiento con el cual den uso eficaz y eficiente a la hora de adquirir los servicios de entidades financieras, para que la sostenibilidad de sus proyectos sea segura, a estos esfuerzos departamentales, se unen esfuerzos municipales donde la alcaldía de Tunja propone múltiples políticas que tratan de integrar su programa de gobierno,

En el cual está fundamentado en cuatro políticas generales: Tunja humana, Tunja saludable, Tunja segura y Tunja sostenible. Estos pilares son desarrollados. Son desarrollados desde? Ejes estructurales: primera infancia y capital social, ciudad de diálogo y expresión de saberes; saludable y activa; solidaria, incluyente, equitativa y segura; Ciudad de acuerdos; planeada y amigable con el medio ambiente; competitiva en lo local, regional y con impulso mundial. Estos ejes sintetizan unos propósitos y unos medios de actuación, para hablar de cómo hacer realidad una propuesta novedosa, que anhela representar los intereses pluralistas de nuestra ciudad. Esta construcción colectiva, es relevante para que todos y todas participemos y nos sintamos representados en las directrices del desarrollo de la ciudad, priorizando la atención a los niños y niñas más pequeños, la primera infancia tunjana. (TUNJA, 2012)

Con esto podemos decir que la estrategia utilizada por el gobierno municipal es aumentar el desarrollo empresarial de sus habitantes, teniendo en cuenta el gran capital humano, el ingenio de trabajo y la riqueza geográfica con que cuenta

Tunja, para convertirla en ventajas comparativas y competitivas frente a los demás.

Pero con todo esto surgen preguntas como: ¿Que entidades ofrecen los medios y recursos necesarios para la ejecución y consolidación de estos propósitos? Y ¿Cuál es el conocimiento de las personas naturales acerca de las entidades bancarias y la relación con las mismas? Y ¿cuál es el nivel de educación financiera de estas personas?

Son preguntas que dejan diferentes dudas de cómo ha sido la evolución de la enseñanza y el aprendizaje si lo hay respecto a la utilización del sistema bancario en la ciudad de Tunja y cuál es el manejo que se le da a la educación financiera por parte de los bancos y entidades gubernamentales a las personas naturales de la ciudad.

Es por esto que se hace necesario conocer más a fondo el grado de conocimiento que las personas tienen a la hora de manejar su economía financiera. Y para tal fin se hace necesario analizar puntos importantes como:

- Grado de educación financiera.
- Uso y frecuencia con que se utiliza servicios financieros.
- Conocimiento de costos y beneficios por la utilización entidades bancarias.

Para que esta información y resultados obtenidos sirvan como punto de partida para la generación de nuevas relaciones entre los actores económicos implicados, y con el fin de lograr una mayor conciencia de la importancia de la educación financiera por parte de las personas de la ciudad de Tunja.

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de conocimiento y de educación financiera de las personas naturales a la hora de utilizar los diferentes portafolios de servicios de las entidades bancarias de la ciudad de Tunja?

4. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto es indispensable para consolidar información acerca del conocimiento, uso y el dinamismo que tienen los habitantes de Tunja como consumidores financieros.

Para tener un mayor conocimiento frente a estos temas se hace conveniente realizar esta investigación, con la cual se pretende determinar los principales aspectos del manejo de la educación financiera que brindan los entes gubernamentales y las mismas entidades bancarias a las personas naturales para el adecuado uso de sus portafolios de servicios y a si abordar los problemas específicos por los cuales difieren los actores económicos de esta investigación.

La educación financiera es de suma importancia para el desenvolvimiento de los individuos en las sociedades actuales, la amplia gama de servicios financieros que son ofrecidos al público, hacen indispensable que las personas tengan por lo menos conocimientos básicos sobre los aspectos financieros, lo cual abarca desde si gastas más de lo que se gana, hasta el uso que las personas hacen de los diversos instrumentos de crédito y/o inversión, tales conocimientos son importantes para planear en que se gastara el dinero disponible, y para planificar el futuro, son acciones ya indispensables para el desarrollo de los individuos en la actualidad. Por esto ciudades de Colombia y entidades financieras crean leyes y conciencia sobre la importancia de la educación financiera.

Bajo la Ley 1328 de 2009, se abrió por primera vez en Colombia un marco normativo específico para la defensa del consumidor financiero. Dicha Ley estableció que la educación financiera era un derecho, el cual debería garantizarse. Complementariamente, la Ley 1450 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014) asignó al Ministerio de Educación Nacional (MEN) definir las competencias básicas que deberían tener los estudiantes al respecto.

Ello dio lugar al Convenio 024 de 2012, acordándose alianzas estratégicas entre el gremio bancario y el MEN, focalizada en el fortalecimiento de la educación financiera a nivel de primaria y secundaria (ver Aso bancaria, 2014).

¿Cuál ha sido el impacto de estas medidas regulatorias hasta el momento? A nivel internacional, Lusardi y Mitchell (2014) concluyen que la evaluación de políticas de educación financiera es compleja, pues sus efectos son difíciles de aislar. Ello requiere: i) identificar la vía por la cual se ha adquirido el conocimiento en temas financieros (programas educativos o por experiencias propias); ii) descontar el efecto de bajo impacto a largo plazo, cuando las personas no tienen conocimientos financieros básicos (i.e. entender el interés compuesto, la inflación o la diversificación de riesgo); y iii) determinar la calidad de la educación financiera en función de los materiales y de los docentes.

En Colombia, estudios recientes evidencian rezagos en materia de alfabetismo financiero. Por ejemplo, la Encuesta sobre Capacidades financieras del Banco de la República y del Banco Mundial (2013) indica que solo 37% de los adultos colombianos realiza planeación financiera. Esta cifra contrasta negativamente frente a 40% o 50% observado en México o Uruguay, lo que indica que la bancarización de calidad continúa representando grandes retos para Colombia. (LAREPUBLICA.COM, 2014)

Para esta investigación resulta muy importante llevar a cabo acciones a favor de la educación financiera en sus diferentes niveles socioeconómicos, pues el desconocimiento de los instrumentos financieros y su uso inadecuado provoca diversos efectos nocivos en la vida de las personas. Por ejemplo, el endeudamiento excesivo, malas inversiones, entre otros y que tienen que ver con aspectos como ahorrar o invertir en instituciones financieras no reguladas por el gobierno.

Otro punto al respecto es que la información disponible no llega en tiempo y forma (debido a poca difusión o canales de difusión inadecuados) a quienes tiene que llegar, razón por la cual las personas terminan usando servicios financieros informales o hacen mal uso de los servicios financieros formales, pero lo que el costo de ellos se ve excesivamente elevados o incluso las personas corren el riesgo de perder sus ahorros, su inversión, o su patrimonio. Esta situación se agudiza aún más en ciertos sectores de la sociedad donde la educación es nula.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer y analizar el grado de conocimiento de educación financiera de las personas naturales a la hora de utilizar los diferentes portafolios de servicios de las entidades bancarias de la ciudad de Tunja.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de conocimiento que tienen las personas naturales de la ciudad de Tunja sobre educación financiera y su uso.
- Conocer si se utilizan los servicios bancarios y cuáles de ellos son los más utilizados por las personas naturales en la ciudad de Tunja.
- Identificar cuáles son los hábitos de consumo y ahorro de las personas naturales de la ciudad de Tunja, frente a los servicios ofrecidos por las entidades bancarias.
- Determinar las diferentes características de crédito e inversión de las personas naturales de la ciudad de Tunja.
- Identificar fortalezas y debilidades en el comportamiento del manejo de los portafolios de servicios de las entidades bancarias de la ciudad de Tunja por parte de las personas naturales.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1. MARCO TEORICO

El área financiera corresponde a una rama de la economía que estudia el movimiento del dinero entre las personas, las organizaciones y el estado, está constituida por un conjunto de actividades que pretenden conseguir diferentes objetivos, logrados mediante la custodia y posterior inversión de recursos, dentro de un mercado donde se encuentran vendedores y compradores y por lo tanto, se establecen los precios de un producto o servicio. El mercado financiero, por su parte, es el lugar donde se encuentran los demandantes y oferentes de recursos.

Existen varios mercados dentro del sistema, dentro de los cuales, los más accesibles resultan ser el intermediado y el de capitales y; sin embargo, existen otros mercados como el de divisas, o el monetario, en el que interactúan otros actores del sistema.

El mercado intermediado es el más importante para las personas y las empresas. Aquí se encuentran las sociedades de servicios financieros, las aseguradoras, las sociedades de capitalización y los establecimientos de crédito. De éstos últimos hacen parte las cooperativas financieras, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento y los bancos.

Nuestro sistema financiero está conformado por las instituciones financieras y las autoridades de intervención. Las primeras captan y manejan dineros del público con la autorización del Estado. Estas entidades ofrecen una amplia gama de productos de ahorro que se ajustan a distintos requerimientos y necesidades de las personas.

Para garantizar el buen funcionamiento del mercado en general, las autoridades de intervención se encargan de aportar transparencia al sistema financiero y, por lo tanto, confianza y seguridad a los ahorradores, inversionistas y deudores.

Por lo anterior es muy importante conocer y tener una visión global de educación financiera la cual permitirá tener un manejo integral de esta área y poder focalizar los objetivos propuestos por esto en este marco teórico hará referencia a diferentes términos y conceptos relevantes como lo son:

- **INSTITUCIONES FINANCIERAS:**

Las instituciones financieras son personas jurídicas que con la autorización del Estado, captan y manejan dineros provenientes del público y de la prestación de servicios complementarios al crédito y a la actividad financiera. De acuerdo a la normatividad vigente, la Ley 45 de 1990 indica que son instituciones financieras las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria (Hoy Superintendencia Financiera de Colombia), con excepción de los Intermediarios de Seguros.

- **INVERSIONISTAS**

Son aquellas personas naturales o jurídicas que disponen de recursos y optan por comprar o vender títulos valores en busca de rentabilidad. Hay una amplia variedad de inversionistas que acuden a la Bolsa: los trabajadores, pensionados, empresas de todo tipo, inversionistas institucionales (aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fondos mutuos, fondos de valores), empresas del gobierno, inversionistas extranjeros, etc.

- **PERSONAS NATURALES**

Algunos de los conceptos y definiciones más comunes de persona natural: “

1. Es todo ser humano o individuo que hace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.
2. Persona es todo ente susceptible de tener derechos o deberes jurídicos.
3. Persona es todo ente susceptible de figurar como término subjetivo en una relación jurídica.
4. Persona es todo ente susceptible de ser sujeto.

El Código civil Colombiano define la persona como:

“Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición: (Art. 74).

Igualmente la Constitución colombiana en el artículo 14 establece que toda persona tiene el derecho a su reconocimiento de su personalidad jurídica.

La persona natural, o física como la llaman en la mayoría de los países latinos, es un concepto estrictamente jurídico, cuyo origen proviene de los primeros juristas romanos. En el presente, cada país tiene su propio ordenamiento jurídico que le da su propia definición de persona, aunque en todos los casos es muy similar.

Hoy, las personas físicas tienen, por el solo hecho de existir, atributos dados por el Derecho. La personalidad abre la puerta de la titularidad de derechos, de modo que sólo siendo considerado tal se podía contratar o contraer matrimonio, por poner un par de ejemplos.

La persona desde el punto de vista jurídico tiene muchos atributos como lo son el nombre, el domicilio, la nacionalidad, etc. Aquí solo abordaremos un poco lo relacionado con el patrimonio por estar directamente relacionado con la parte tributaria que es la que nos interesa.

“Por patrimonio se entiende el “conjunto de relaciones jurídicas activas y pasivas pertenecientes a una persona que tengan una utilidad económica y sean susceptibles de estimación pecuniaria.”

Sobre el patrimonio existen dos teorías principales que parece conveniente reseñar en forma rápida. De una parte, la teoría subjetivista clásica que ve en el patrimonio un reflejo directo de la personalidad y que, estimándolo como noción abstracta, permite comprender en él tanto los derechos y las obligaciones de un sujeto existentes en un momento dado, como la aptitud para adquirir los primeros y contraer las segundas. Se tiene, entonces, como una universalidad jurídica directamente emanada de la personalidad cuyo contenido, más que real, es potencial. Como consecuencia de esta teoría toda persona tiene un patrimonio y solamente las personas pueden tenerlo. Nadie tiene más que un patrimonio y el mismo es inseparable e inalienable. Pueden contraerse nuevas obligaciones, adquirir nuevos derechos o cederse unas y otros, pero el patrimonio como atributo potencial continuará vinculado indefinidamente a la persona mientras subsista como tal.

▪ **ALGUNAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

Por regla general toda Persona natural o Persona jurídica como Colombiano y Contribuyente que es, está en la obligación de pagar impuestos y por consiguiente de declarar; así lo establece la Constitución política en su artículo 95 numeral 9, cuando afirma que toda persona está obligada a “Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad”.

Para el caso de las personas que no declaran y que por esta razón no pagan impuestos, el artículo 6 del Estatuto tributario establece:

El impuesto de renta, patrimonio y ganancia ocasional, a cargo de los asalariados no obligados a presentar declaración de renta y complementarios, y el de los demás contribuyentes no obligados a declarar, es el que resulte de sumar las retenciones en la fuente por todo concepto que deban aplicarse a los pagos o abonos en cuenta realizados al contribuyente durante el respectivo año gravable. (Consulte: Personas naturales residentes no obligadas a declarar renta)

Una persona natural puede tener obligaciones tributarias respecto al Impuesto a las ventas cuando pertenezca al Régimen común. Respecto al Impuesto de renta, está obligada a declarar siempre y cuando no esté en el grupo de las Personas naturales no obligadas a declarar renta. Si no cumple los requisitos que permiten una persona no declarar, naturalmente que tiene que declarar y cumplir con todas las obligaciones propias a su naturaleza como es el caso de llevar Contabilidad de acuerdo a los Principios de contabilidad generalmente aceptados para el caso de los comerciantes, lo cual conlleva a inscribirse en el Registro mercantil y registrar sus Libros de contabilidad.

Las personas que no son comerciantes, es decir, que no realizan actos mercantiles, como el caso de quienes ejercen una Profesión liberal no está obligado a llevar contabilidad, pero si deben conservar los soportes que le den derecho a costos y deducciones.

Respecto a la Retención en la fuente, las personas naturales son agentes de retención cuando tengan la calidad de comerciantes y que en el año inmediatamente anterior tuvieron un patrimonio bruto o unos ingresos brutos superiores a 30.000 UVT (\$629.620.000 con referencia al 2007) (Art. 368-2 E.T). Para el 2006 el valor es de 600.000.000, por lo que en el 2007 serán agentes de retención quienes en el 2006 hayan obtenido ingresos brutos superiores a 600.000.000.

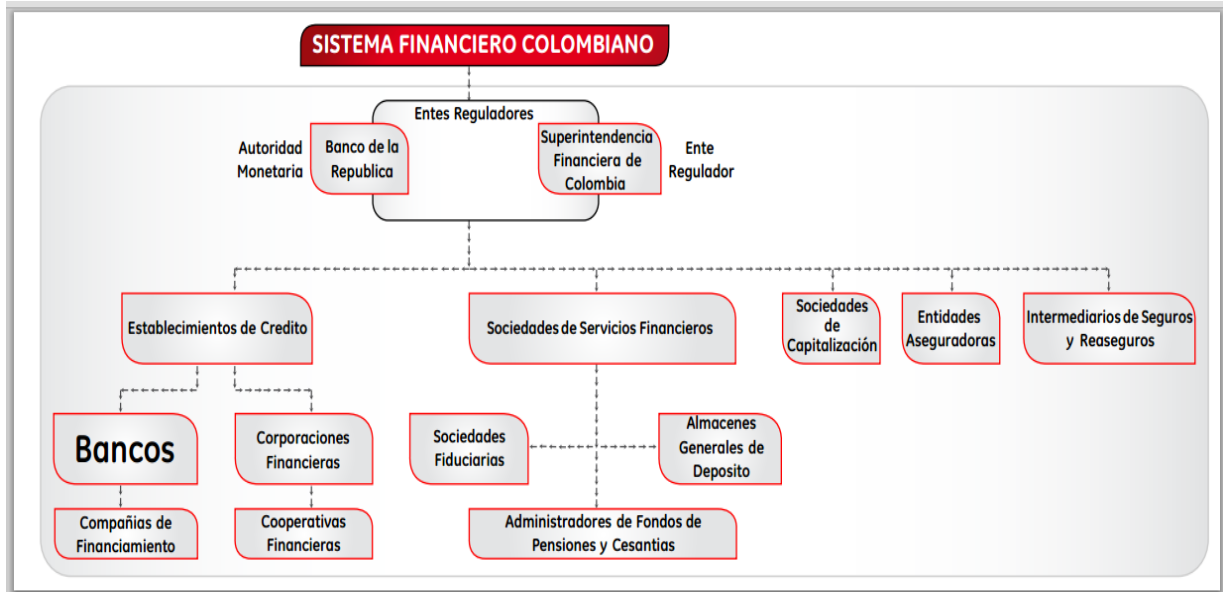
Respecto a este punto, es importante hacer la aclaración, que en el caso que una persona natural pertenezca al Régimen común en el Impuesto a las ventas, debe asumir el IVA en operaciones con el régimen simplificado (Vea Tratamiento de las operaciones entre régimen común y régimen simplificado). En este caso, el IVA se debe asumir mediante el mecanismo de retención en la fuente, lo cual convierte a la persona natural en agente de retención, así no cumpla con los requisitos estipulados en el artículo 368-2. En este caso, la persona natural solo es agente de retención por el IVA que asuma en las operaciones que realice con el régimen simplificado, y siendo así, está en la obligación de presentar la declaración de retención mensualmente así no haya practicado retención alguna, es decir, debe presentarla en ceros. (GERENCIE.COM, 2014)

▪ **SISTEMA FINANCIERO**

Sistema financiero colombiano

“El sistema financiero colombiano está conformado por los establecimientos de crédito (EC), las entidades de servicios financieros (ESF) y otras entidades financieras, las cuales, en su mayoría, se han agrupado mediante la figura de los conglomerados financieros, haciendo presencia tanto en el ámbito interno como externo. Luego de la crisis financiera de finales de la década de los noventa, este sector se ha venido fortaleciendo gracias, entre otras cosas, a la regulación del gobierno nacional y de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), lo que se ha reflejado en buenos indicadores de rentabilidad, riesgo y solvencia. (LAREPUBLICA.COM, 2014)

FIGURA 1. ORGANIGRAMA SISTEMA FINANCIERO



FUENTE. MANEJA TUS FINANZAS. MULTIBANCA COLPATRIA

El Sistema Financiero colombiano está conformado por el Banco de la República el cual se desempeña como Banco Central del país y órgano de dirección y control de las políticas monetarias, cambiarias y crediticias del país.

Funciones:

- Emitir la moneda y billetes.
- Controlar la inflación.
- Administrar las reservas internacionales.
- Ser banquero de bancos.

Su función principal es la de captar recursos legales de los particulares y convertirlos en depósitos a la vista como las cuentas de ahorro o a término como los CDT, para colocarlos en el mercado a través de instrumentos como los préstamos, descuentos, anticipos o cualquier operación de crédito.

▪ SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es una entidad que está encargada de supervisar los sistemas financieros y bursátil colombianos con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores y la protección de los inversionistas, ahorradores y aseguradores.

El sistema financiero y asegurador se encuentra conformado de la siguiente manera:

A. ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO

Los establecimientos de crédito son los encargados de canalizar las actividades productivas y de consumo en forma de préstamos, estos establecimientos son controlados por la superintendencia bancaria que es la entidad que supervisa y vigila el cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento, sistema y las actividades de las instituciones que la integran.

Los establecimientos de crédito son:

- **Establecimientos bancarios:** los bancos realizan primordialmente operaciones comerciales de crédito a corto término y a mediano plazo, el estatuto fija claramente que podrán contar con una sección bancaria para la realización de sus actividades propias de negocios, una sección de ahorros para recibir depósitos a la vista o a término, y una sección comercial en caso de la banca hipotecaria.

- **Corporaciones financieras:** según la definición legal (Ley 510 de 1999) tiene por objeto la movilización de recursos y la asignación de capital para promover la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de empresas, como también para participar en su capital, promover la participación de terceros, otorgarles financiación y ofrecerles servicios financieros especializados que contribuyan a su desarrollo, Son Corporaciones Financieras aquellas corporaciones que tienen por función principal la captación de recursos a término por medio de depósitos o de

instrumentos de deudas de plazo, con el fin de realizar operaciones activas de crédito y efectuar inversiones.

- **Captación de recursos a término:** a través de depósitos o instrumentos de deuda a plazo fomentan o promueven la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de empresas, en los sectores que establezcan las normas que regulan su actividad.
- **Corporaciones de ahorro y vivienda:** según la Ley 510 de 1999, artículo 13, son corporaciones de ahorro y vivienda aquellas instituciones que tienen por función principal la captación de recursos para realizar primordialmente operaciones activas de crédito hipotecario de largo plazo y estas tienen como finalidad la promoción del ahorro privado y canalizarlo hacia la industria de la construcción y vivienda mediante créditos hipotecarios.
- **Almacenes generales de depósito:** estos tienen por objeto el depósito, la conservación y custodia, el manejo y distribución, compra y venta por cuenta de sus clientes de mercancías y productos de procedencia nacional o extranjera, son instituciones auxiliares de crédito y cumplen una labor complementaria al sistema bancario, pues los bonos de prenda o la constitución de garantías sirven como instrumento de obtención de crédito cuando son descontados por el sistema bancario.
- **Compañías de financiamiento:** son instituciones que tienen como función principal captar recursos mediante depósitos a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios.

- **Compañías de leasing:** consiste en que una sociedad autorizada, adquiere, a petición de su cliente, determinados bienes que entrega a título de alquiler, a cambio de una remuneración y con opción de compra, o renovación del contrato.

B. SOCIEDADES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Las sociedades de servicios financieros tienen por función la realización de las operaciones previstas en el régimen legal de su actividad, estas tienen el carácter de instituciones financieras, estas no captan masivamente dineros públicos, trabajan con su propio capital y administran el dinero que reciben de sus clientes.

Son instituciones que también captan dinero pero su forma de operar es muy diferente a la de los bancos, también es definida como un ente jurídico que tiene por función económica la prestación de servicios de administración de bienes o/y de dinero por cuenta de terceros, entre ellas tenemos: fiduciarias, compañías de leasing, almacenes generales de depósito, fondos de pensiones y cesantías, compañías de Factoring, mesas de dinero.

Forman parte de las sociedades de servicios financieros:

- **Sociedad fiduciaria:** son entidades de servicios financieros, constituidas como sociedades anónimas, sujetas a la inspección y a la vigilancia permanente de la superintendencia bancaria.
- **Almacenes de depósito:** tienen por objeto exclusivo la administración y manejo de los fondos de cesantía que se constituyan en desarrollo de lo previsto en el artículo 99 de la Ley 50 de 1990.
- **Sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías:** Las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía (AFP) son sociedades de servicios financieros, vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, constituidas con el objeto social exclusivo de

administrar fondos de pensiones obligatorias, fondos de cesantía y fondos de pensiones voluntarias, estos fondos de pensiones del Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS) son administrados por las sociedades administradoras de fondos de pensiones, cuya creación se autoriza por ley (Art. 90-Ley 100 de 1993).

C. SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN

Son instituciones financieras cuyo objeto principal es estimular el ahorro mediante la constitución, en cualquier forma, de capitales determinados, a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con la posibilidad de obtener reembolsos anticipados, a través de sorteos, estas sociedades captan dinero por medio de CDT's y bonos y lo colocan en proyectos para la inversión.

Este tipo de sociedades no podrán:

- Ofrecer al público, directamente o mediante publicaciones ventajas o condiciones que no estén incluidas en los respectivos títulos de contrato.
- Hacer rebajas o concesiones de ningún género a persona o corporación que no sean de carácter general.

D. ENTIDADES ASEGURADORAS E INTERMEDIARIAS

Son instituciones financieras cuyo objeto consiste en estimular el ahorro mediante la constitución, en cualquier forma, de capitales de determinados, a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con posibilidad o sin ellas de reembolsos anticipados por medio de sorteos y estas entidades se dividen en:

- **Intermediarios de seguros:** Persona física o jurídica que realiza la actividad mercantil de mediación de seguros privados sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, y que ofrece asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestos sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades.
- **Intermediarios de reaseguros:** Reciben esta denominación las personas físicas o jurídicas que, a cambio de una remuneración, realizan la actividad

de mediación de reaseguros entre una entidad aseguradora o reaseguradora cedente y otra aceptante, el reaseguro es un método por el cual una aseguradora cede a un ente denominado reasegurador parte de los riesgos que asume con el fin de reducir el monto de su pérdida posible. Método de reaseguramiento Mediante el contrato de reaseguro, el asegurador (cedente) y el o los reaseguradores (aceptante/s).

✓ **¿Cómo está estructurado el Sistema Financiero en Colombia?**

El sistema financiero Colombiano se encuentra conformado por las siguientes entidades (artículo 1 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

Establecimientos de Crédito: Instituciones financieras cuya función principal consiste en captar en moneda legal recursos del público, ya sea en depósitos a la vista (cuentas de ahorro, corriente) o a término (CDT y CDAT´S), para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito.

✓ **¿Quién es la Superintendencia Financiera de Colombia?**

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio.

Tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

✓ **¿Qué significa la expresión: VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA?**

Cada vez que usted oye o lee la expresión "Vigilado Superintendencia Financiera de Colombia", ello significa que existe una institución que autoriza y vigila la actividad que realiza una entidad que recibe dineros del público, donde usted ahorra, invierte su capital, tiene un crédito, un seguro o su pensión.

✓ **¿Quién es el Autor regulador del Mercado de Valores?**

El autor regulador del Mercado de Valores (AMV), es un organismo de autorregulación, que tiene por objetivo la regulación, supervisión y disciplina de la actividad de intermediación de valores; contribuyendo a la confianza, transparencia, integridad, profesionalismo y desarrollo del mercado de valores y de activos financieros.

✓ **¿Cuáles son las obligaciones de las entidades vigiladas con relación a los consumidores financieros?**

Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales (artículo 7 Ley 1328 de 2009):

Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero.

Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos. (COTELFINANCIERA, 2013)

6.2. MARCO CONCEPTUAL

➤ **Activo**

“Cualquier cosa tangible o intangible sobre la que una persona natural o jurídica posea un derecho de propiedad.” (SEPULVEDA, 1995)

➤ **Ahorro**

“Parte del ingreso que no se consume.” (HERNANDES, 2006)

➤ **Ahorro familiar**

“Parte de los ingresos de una persona o familia no disponibles para el consumo.” (HERNANDES, 2006)

➤ **Banca**

“Comercio que consiste en operaciones de giro, cambio y desarrollo, servicio de cuentas y compraventa de efectos públicos.” (HERNANDES, 2006)

➤ **Banco de primer piso**

“Instituciones que legalmente están autorizadas para realizar operaciones de Ahorro, financieras, hipotecarias y de capitalización.

Tienen relación directa con los clientes. Bancos de segundo piso. Son aquellos fondos creados por el Gobierno para el Desarrollo de algún sector de la economía en particular.

La característica principal de estos bancos es que no operan directamente con particulares, y que la obtención de los créditos provenientes de los fondos arriba mencionados, se hace a través de las instituciones privadas de Crédito, en esto se origina precisamente el nombre de "bancos de segundo piso", pues el hecho de no tratar directamente con particulares implica, en sentido figurado, que se trata de un Banco que no tiene entrada directa para el público.” (ECO-FINANZAS.COM, 2013)

➤ **Banco de segundo piso**

“Los Bancos de Segundo Piso son instituciones financieras que no tratan directamente con los usuarios de los créditos, sino que hacen las colocaciones de los mismos a través de otros intermediarios económicos como el Banco Agrario de Colombia, con quien queda la obligación del crédito desembolsado.

Tienen el propósito de desarrollar sectores de la economía y solucionar problemáticas de financiamiento regional o municipal, y fomentar actividades de exportación, desarrollo de proveedores y creación de nuevas empresas.” (COLOMBIA B. A., 2010)

➤ **Banco**

“Toda institución que se dedique al negocio de recibir dinero en depósito y captación en cuenta corriente y darlo a su vez en préstamo.” (LEIVA ESCOTO, 2001)

➤ **Benéfico de tasa**

“Beneficio expresado como una proporción del valor en libros de los activos de capital.” (ECONOMIA48, 2009)

➤ **Capacitación financiera**

“Habilidad que permite tomar decisiones financieras informadas”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Capital**

“Es la suma de todos los recursos bienes y valores movilizados para la constitución y puesta en marcha de una idea de negocio.” (CORREA, 2006)

➤ **CDT**

“El CDT (Certificado de Depósito a Término) es un título valor que emite un banco a un cliente que ha hecho un depósito de dinero con el propósito de constituir el CDT.

El CDT se hace por un plazo o término de tiempo determinado que debe ser como mínimo de 30 días.

El CDT es redimible o reembolsable sólo en los plazos y términos pactados al momento de constituir el CDT, lo que quiere decir, que si el CDT se pactó a 360 días el banco no lo pagará ni podrá ser obligado a pagarlo hasta tanto se venza dicho término.

El CDT puede ser negociado o endosado.” (GERENCIE.COM, 2014)

➤ **CDAT**

“Alternativa de inversión a corto plazo para el manejo de sus excedentes transitorios de liquidez, constituida mediante la emisión de un título representativo de la inversión. El rendimiento generado dependerá del plazo y la tasa vigente al momento de la constitución.” (COLOMBIA B. A., 2010)

➤ **Cliente Potencial**

“Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.” (PRONEGOCIOS, 2012)

➤ **Consumidores Financieros**

“Consumidor Financiero es todo Cliente, Usuario o Cliente Potencial de las Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.” (VILLAS, 2012)

➤ **Crédito**

“El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).” (BANCAFACIL, 2012)

➤ **Costos variables**

“Son aquellos costos, que varían en su monto total, en proporción directa a los cambios en niveles de actividad.” (CUEVAS V, 2001)

➤ **Crédito hipotecario**

“Es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para fines generales, es decir, los proyectos que el cliente que recibe el préstamo desee llevar a cabo.” (BANCAFACIL, 2012)

➤ **Crédito de libranza**

“Es el Crédito que puedes utilizar para lo quieras y cuando quieras, descontando las cuotas por nómina.” (BOGOTA, 2014)

➤ **Crédito de libre inversión**

“Es un crédito con tasa y plazo fijos de libre destinación, el cual le brinda una solución de financiación para cualquier necesidad personal que usted tenga. Este crédito lo podrá adquirir solo o como parte de nuestro portafolio de servicios financieros.” (DAVIVIENDA, 2014)

➤ **Crédito rotativo**

“Es un cupo de crédito ligado a tu cuenta de ahorros o corriente, que te asigna tu banco de acuerdo a tus ingresos, su característica principal está constituida por la renovación del cupo disponible a medida que se van efectuando los pagos, además solo se cobra intereses sobre los montos que han sido transferidos a tu cuenta.

Para persona naturales la destinación del crédito rotativo es de libre destinación; y para personas jurídicas la destinación es exclusivamente para capital de trabajo.” (COLPATRIA, 2012)

➤ **Crecimiento económico**

“Aumento de la producción de bienes y servicios en la economía , por unidad de tiempo” (SEPULVEDA, 1995)

➤ **Descubierto en cuenta**

“Situación de una cuenta bancaria que tiene saldo negativo, es decir, que no tiene dinero para hacer frente a los pagos”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Déficit presupuestario**

“Término técnico que se refiere a la diferencia entre los ingresos y los gastos”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Dinero**

“Es un bien económico que tiene la capacidad intrínseca de generar más dinero”. (MENDOZA OROZCO, 2008)

➤ **Educación financiera**

“La educación financiera se concibe como una herramienta a través de la cual los individuos desarrollan los valores, los conocimientos, las competencias y los comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables, que requieren la aplicación de conceptos financieros básicos y el entendimiento de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su propio nivel de bienestar económico.” (CORPROCREDIT, 2010)

➤ **Establecimientos de Crédito**

“Se consideran establecimientos de crédito las instituciones financieras cuya función principal consista en captar en moneda legal recursos del público en depósitos, a la vista o a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito.” (COLOMBIANO, 2012)

➤ **Entidades Bancarias**

“Una entidad bancaria (Bancos y Cajas de Ahorro) es una institución financiera que se encarga de administrar el dinero de unos para prestarlo a otros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco o banca.” (COSUMOTECA, 2010)

➤ **Endeudamiento**

“Acto de contraer deudas”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Establecimientos de crédito**

“Son todas aquellas instituciones financieras cuya función principal consiste en captar moneda legal del público en depósitos, a la vista o término, para colocarlos de nuevo a través del préstamos, descuentos o anticipos u otras operaciones activas del crédito.” (GAVIRIA CADAVID, 2006)

➤ **Líneas de crédito**

“Es un monto de dinero que el banco entrega al dueño de la cuenta corriente, para ser utilizado cuando no tiene fondos en ésta.

La Línea de Crédito representa un crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco.” (BANCAFACIL, 2012)

➤ **Garantía**

“Conjunto de bienes con los que responde el prestatario en caso de que se incumplan las condiciones pactadas del préstamo o crédito”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Institución financiera**

“Intermediario que canaliza los ahorros de los individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos o inversiones.” (GITMAN, 2003)

➤ **Interés**

“Ganancia producida por el dinero depositado en una cuenta o por la inversión en determinados productos”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Inversión**

“Acción de destinar parte del ahorro con el fin de obtener unos rendimientos mediante la compra de bienes o activos financieros. Según el tipo de activo, la inversión puede tener mayor o menor riesgo” (EUROPEO, 2013)

➤ **Liquidez**

“Cualidad que tienen los productos financieros para convertirse en dinero efectivo”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Mercado Bancario o Intermediado**

“El mercado intermediado es también llamado Bancario mientras que el no intermediado es el Bursátil que a su vez se divide en el mercado público y el mercado privado de Valores.

En el mercado Bancario, el traspaso del ahorro (de sectores excedentarios) a los agentes deficitarios que necesitan financiación, se realiza a través de las instituciones financieras, utilizando productos como las cuentas de ahorro, corrientes o CDT's (Depósitos a término fijo) y garantizando al ahorrador una rentabilidad* definida desde un principio (La rentabilidad es la relación entre el costo de un activo y la ganancia o pérdida en el momento de su venta).El banco, a

su vez, coloca dichos recursos a los agentes que requieren financiación, en forma de créditos, cobrando una tasa de usura (Una tasa, en términos financieros, es el costo del dinero y se expresa porcentualmente).” (CAPITALES, 2010)

➤ **Mercado no intermediado**

“Cuando en el mercado financiero no hay un intermediario como los Bancos, las entidades deben buscar los recursos por sus propios medios o depender de los recursos propios. Por ejemplo cuando una entidad emite bonos, estaría recaudando recursos en un mercado no intermediado, que se llama mercado de capitales.” (REPUBLICA, 2011)

➤ **Operación financiera**

“Negociación o contrato entre dos o más partes para la compra o venta de productos financieros”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Planificación financiera**

“Estrategia y organización en la toma de decisiones, planteada para alcanzar unos objetivos económicos definidos y concretos a partir de una situación financiera de partida”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Préstamo**

“Operación mediante la cual el prestamista entrega una cantidad de dinero al prestatario, quien se compromete a devolverla junto con los intereses acordados en los plazos y forma previamente establecidos. La diferencia fundamental con el crédito es que la entidad financiera entrega el importe correspondiente de una sola vez mediante su ingreso en una cuenta del cliente”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Presupuesto**

“Previsión de ingresos y gastos durante un periodo determinado”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Riesgo**

“Posibilidad de que los resultados reales sean diferentes de los esperados.” (GITMAN, 2003)

➤ **Rentabilidad**

“Ganancia obtenida de una inversión o actividad económica”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Riesgo financiero**

“Medida de la incertidumbre en el resultado de una inversión”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Solvencia**

“Capacidad financiera de una persona para cumplir sus obligaciones de pago”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Tarjeta de crédito**

“La tarjeta de crédito es un medio de pago que te permite hacer compras que puedes pagar posteriormente (una semana después, un mes después, un año después, etc.). Son llamadas “de crédito” porque cuando pagas cualquier mercancía con ella, el banco que te la otorgó te está concediendo un préstamo que debes pagar de acuerdo al periodo que elijas según los plazos negociados con la entidad. Es decir que si pagas con tu tarjeta por ejemplo una camisa que te gusta, por un valor de 100.000 pesos, le debes ese dinero al banco que expidió la tarjeta”. (COLPATRIA, 2012)

➤ **Tarjeta de crédito**

“Medio de pago aplazado que permite a su titular efectuar gastos y retirar dinero de los cajeros automáticos sin necesidad de disponer de fondos suficientes en el momento de la compra”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Tipo de interés**

“Precio del dinero, es decir, cantidad que debe pagar el deudor al prestamista por disponer del dinero durante un plazo determinado. Esa cantidad se fija como porcentaje de la cifra de dinero prestada”. (EUROPEO, 2013)

➤ **Usuario**

“Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.” (COLOMBIA S. I., 2009)

7. DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación se describen los diferentes elementos que componen el diseño metodológico que fue establecido para el desarrollo del proceso de investigación.

7.1. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizara a Personas Naturales mayores de edad que sean clientes o posibles clientes del sistema bancario de la ciudad de Tunja.

7.2. METODOLOGIA

El tipo de investigación es descriptiva, por cuanto a través de los datos suministrados por las Personas Naturales mayores de edad de la ciudad de Tunja, se busca medir el nivel de conocimiento que ellas tienen acerca de los productos y servicios ofrecidos por las diferentes entidades bancarias, teniendo en cuenta sus características, requisitos, ventajas, desventajas y beneficios ofrecidos.

El método de investigación integra la inducción y la deducción por cuanto el planteamiento de las categorías de análisis se construyó de manera inductiva al partir de los conceptos generales que definen el manejo del área Bancaria para analizar de manera particular el comportamiento de dichas variables en las diferentes Personas Naturales mayores de edad de la ciudad de Tunja.

7.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

La fuente principal para el desarrollo del análisis es la aplicación de una encuesta, este estudio está dirigido a Personas naturales mayores de edad de la ciudad de Tunja, que fueron seleccionadas de manera aleatoria del conjunto de posibles clientes y clientes de las diferentes entidades bancarias de la ciudad de Tunja.

7.4. POBLACIÓN O UNIVERSO

Utilizando el paquete estadístico STATS, con una población total de 118700 habitantes mayores de edad en Tunja, se decidió tomar una muestra representativa de la población de 65285 habitantes que corresponde al 55% de habitantes mayores de edad que viven en la zona urbana de la ciudad de Tunja

Con lo anterior se sabe que es una población finita pues se conoce el tamaño de la población. Se tiene una población de $N=65280$, para el 95% de confianza $Z = 1,96$, y como no se tiene los demás valores se tomará $\sigma = 0,5$ y $e = 0,05$.

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$

$$n = 65285 \times 0.5^2 \times 1.96^2 / 0.05^2 (65285 - 1) + 0.5^2 \times 1.96^2 = 382$$

Para esta investigación el investigador aplicara 382 encuestas.

7.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- Conocimiento sobre Portafolio de servicios bancarios.
- Grado de educación financiera.
- Hábitos de consumo y ahorro.
- Características de crédito e inversión.

8. EXPOSICIÓN DE RESULTADOS

8.1. ANÁLISIS DEL NIVEL DE INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS BANCARIOS POR PARTE DE LAS PERSONAS NATURALES EN LA CIUDAD DE TUNJA.

Para realizar el análisis del portafolio es necesario tener en cuenta diferentes variables como consumo, ahorro, crédito e inversión, hábitos y educación financiera.

8.1.1. Grado de conocimiento que tienen las personas naturales de la ciudad de Tunja sobre educación financiera y su uso.

Constatando la información de la tabla 1, podemos observar que el 34,8% de las personas encuestadas saben que es educación financiera, mientras que un 65,2 % de ellas no saben.

Según a lo anterior podemos decir que de 382 personas encuestadas, 133 afirmaron en forma positiva a la pregunta; ¿sabe que es educación financiera?, mientras 249 respondieron en forma negativa, esto se debe principal mente a la falta de conocimiento e interés de las personas sobre este tema por otra parte también la problemática radica en la poca difusión que la entidades u organismos que deberían masificar esta información no lo hacen.

TABLA 1. CONOCIMIENTO SOBRE EDUCACIÓN FINANCIERA

OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	133	34,8%
NO	249	65,2%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

Teniendo encuesta la gráfica 1, se evidencia la tendencia de los encuestados al responder que, el 31 % de la población encuestada sabe que es un portafolio de servicios bancarios, pero un 69% de los encuestados afirmaron no saber que es un portafolio de servicios bancarios.

Con lo anterior se puede evidenciar que la respuesta a esta pregunta está fuertemente inclinada ya que de 382 personas encuestadas, 263 no saben que es un portafolio de servicios bancarios, y tan solo 119 encuestados afirman que sí, según el porqué de las personas encuestadas, esto se debe a la falta de interés, el mal manejo de la información y la desconfianza que generan estos temas en la vida cotidiana de las personas.

GRAFICA 1. GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE PORTAFOLIOS DE SERVICIOS BANCARIOS

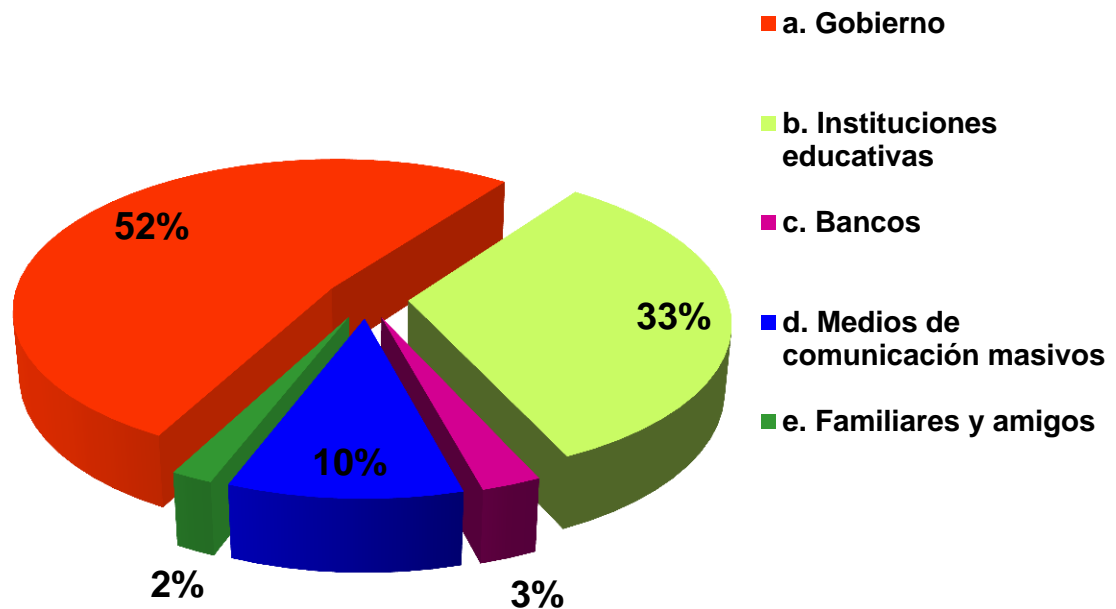


FUENTE. EL AUTOR

Según las encuestas aplicadas del 100% de ellas, un 52% las personas creen que el gobierno debería ser el primero que debe proporcionar la educación financiera a toda la población en general, el 33% afirman que deben ser las instituciones educativas quienes deberían implementar asignaturas concernientes a este tema, 10% dicen que tienen que ser los medios masivos de comunicación debido a su fácil difusión en todos los hogares, 3% creen que deben ser los bancos quienes implementen medidas para crear una mayor conciencia de la importancia sobre este tema y un 2,0% piensan que deben ser las familias quienes desde casa deberían crear la cultura financiera como se muestra en la gráfica 2.

Las personas están de acuerdo en su gran mayoría en que la educación financiera tiene que ser impulsada por el gobierno quien debe masificar los medios y la forma de difusión de tan importante tema, teniendo en cuenta que desde las aulas de clases con las instituciones educativas se debe comenzar a transmitir esta información, para que los estudiantes en empiecen a crear consciencia sobre este tema.

GRAFICA 2. LA EDUCACIÓN FINANCIERA DEBE SER PROPORCIONADA POR



FUENTE. EL AUTOR

De acuerdo a la tabla 2, un 85,3% de la población encuestada la educación financiera debe ser implementada desde temprana edad y para un 14,7% no debe ser implementada.

Se evidencia la inclinación que tienen los encuestados al responder que la educación financiera si debe ser implementada desde temprana edad, se debe a que ellos creen que con la implementación de estos hábitos financieros desde temprana edad, los niños y adolescentes llegaran a su madures con muchos más argumentos para tomar decisiones de carácter económico que la que los adultos poseen en la actualidad.

TABLA 2. LA EDUCACIÓN FINANCIERA DEBE SER IMPLEMENTADA DESDE TEMPRANA EDAD

OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí	326	85,3%
No	56	14,7%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

8.1.2. Servicios bancarios más utilizados y conocidos por las personas naturales en la ciudad de Tunja.

Según la información de la tabla 3, podemos decir que el 46,1% de las personas encuestadas manifestaron que sí, utilizan, los servicios bancarios, mientras un 53,9% no utiliza los servicios bancarios.

De acuerdo con estos datos arrojados por la investigación podemos decir que la desconfianza de las personas, los altos costos transaccionales y por la exigencia de muchos requisitos por parte de las entidades bancarias para prestar un servicio, hace que de 382 encuestados, 206 de ellos no utilicen sus servicios, y 176 de ellos los utilicen en su gran mayoría por necesidad y no por gusto.

TABLA 3. USO DE SERVICIOS BANCARIOS

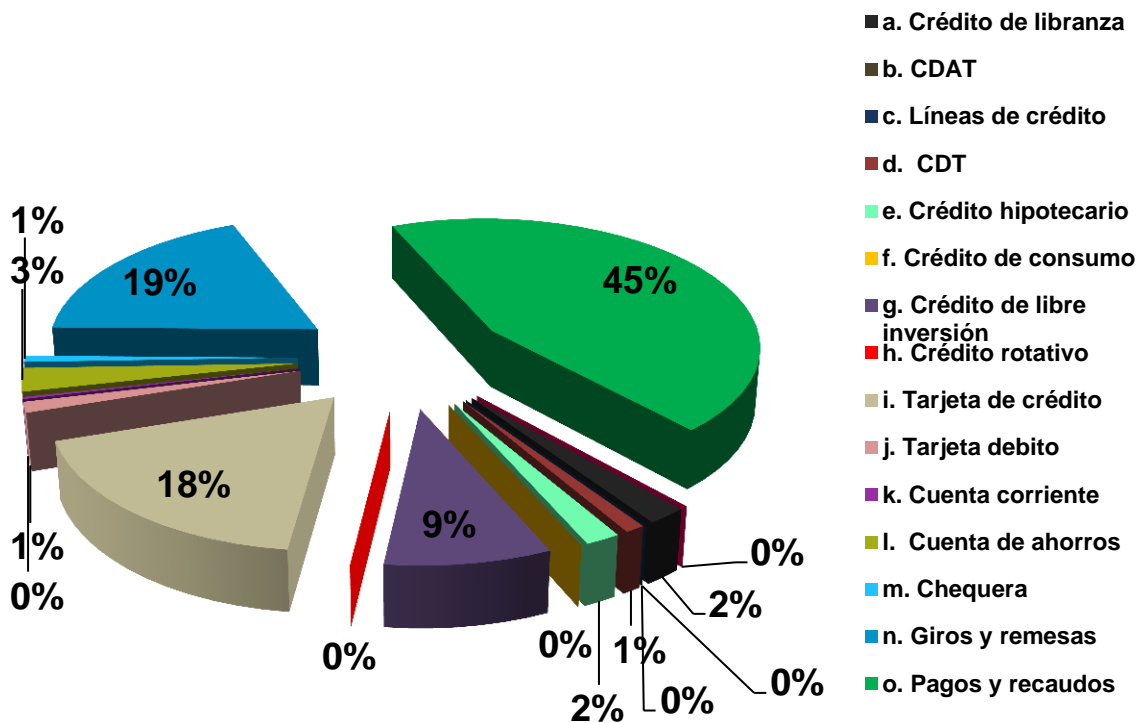
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	176	46,1%
NO	206	53,9%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

El grafico 3 nos permite conocer que, el 45% de las personas han utilizado los servicios bancarios para pagos y recaudos, 19% para giros y remesas, 18% han utilizado las tarjetas de crédito, 9% han utilizado créditos de libre inversión, 2% crédito hipotecario, 3% cuenta de ahorros, 4,0% crédito de libranza, 1% tarjeta débito, 1,0% CDTS, 1% han utilizado chequeras y 0,5% usan cuentas corrientes.

Esto nos indica que son muchas las razones por las cuales las personas tratan de no utilizar los servicios bancarios, esto se debe a la poca credibilidad y el poco conocimiento que se tiene de estas entidades, esto genera que las personas ignoren los beneficios que se podrían generar a la hora de utilizar estas entidades, las pocas personas que utilizan estos servicios argumentan que los servicios utilizados son en su gran mediada por necesidad y por qué algunos pagos, recaudos y giros solo se permiten en estas entidades.

GRAFICA 3. PRODUCTOS BANCARIOS MÁS UTILIZADOS



FUENTE. EL AUTOR

8.1.3. Hábitos de consumo y ahorro de las personas naturales de la ciudad de Tunja.

Según la tabla 4, el 46,30% cree que los buenos hábitos financieros ayudarían en eventos extraordinarios y crisis financieras, 42,1% no sabe si esto ayudaría y el 11,5% restante consideran que no ayudaría a nada.

El interés de las personas a informarse más acerca de educación financiera, los hace pensar que crear hábitos financieros provocara un mejor manejo de sus finanzas y de esta manera se evitaran cometer errores que por falta de conocimiento e interés se han cometido en el pasado, aunque el otro porcentaje de la población encuestada presente cierto grado de desconfianza ante la efectividad de una buena cultura financiera para sortear las crisis y eventos venideros.

TABLA 4. HABITOS FINANCIEROS

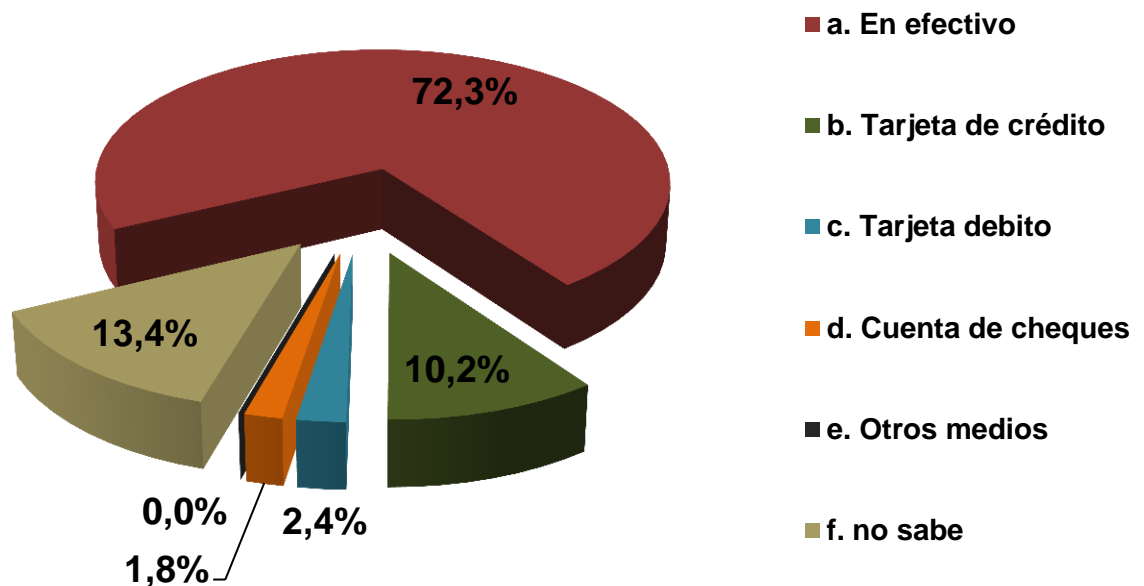
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
a. Si	177	46,3%
b. No	44	11,5%
c. No sabe	161	42,1%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

En la gráfica 4, podemos observar que del 100% de personas encuestadas, 72,3% prefieren manejar su dinero en efectivo, 10,2% prefieren la tarjeta de crédito, 13,4% no sabe cuál sería la forma más adecuada de manejarlo, 2,4% usa la tarjeta débito y el 1,8% cree que la chequera es la mejor forma de manejar su dinero.

Con esto podemos decir que el efectivo se prefiere a los medios electrónicos, esto es debido a la falta de confianza, y a la percepción que tienen las personas de pagar altos costos de manejo si utilizan los diferentes servicios que ofrecen los bancos para manejar el dinero en medios no físicos, pero en mayor medida es debido a la cultura y a la falta de conocimiento que se tiene de los posibles beneficios que se podrían generar si se utilizan estos servicios.

GRAFICA 4. PREFERENCIA DE MANEJO DE DINERO

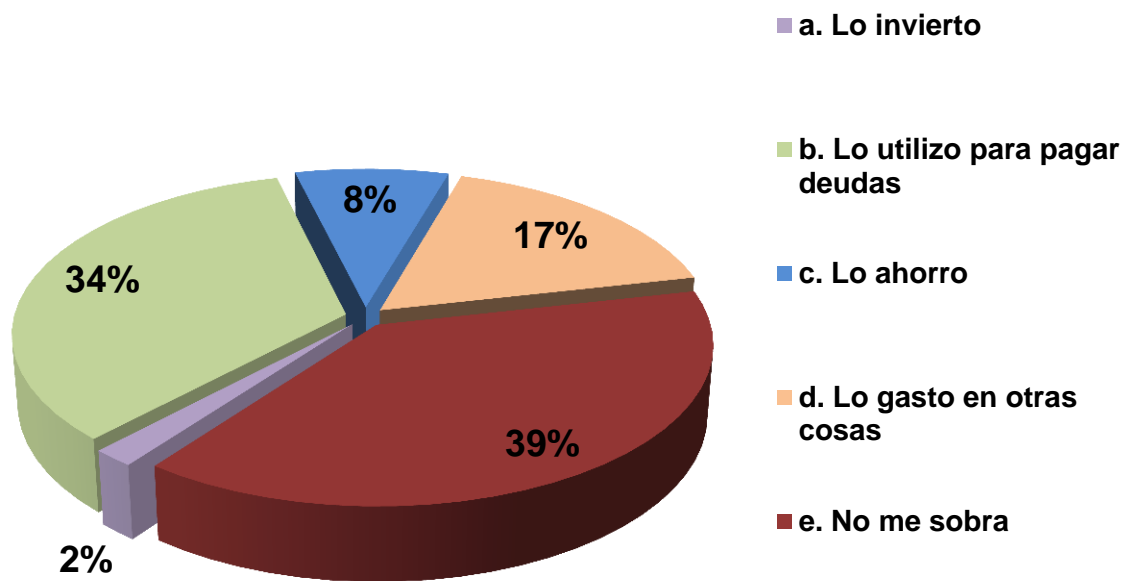


FUENTE. EL AUTOR

Teniendo encuesta la información de la gráfica 5, podemos concluir que del 100% de las personas encuestadas un 34% lo utilizan para pagar deudas, el 39% no le sobra, 17% lo gasta en otras cosas, 8% lo ahorra y un 2,0% lo invierte nuevamente.

Por lo anterior el pago de deudas es el rublo más utilizado por las personas encuestadas, lo que refleja una insuficiencia de ingresos o una mala administración de sus finanzas para evitar incurrir en préstamos.

GRAFICA 5. USO DEL DINERO



FUENTE. EL AUTOR

Del 100% de las personas encuestadas, el 36,6% dijo que ahorrar para ellos es guardar dinero, 18,6% limitar gastos, 19,4% tener dinero disponible, 13,1% seguridad económica y el 12,3% no sabe que es ahorrar como se muestra en la tabla 5.

Por consiguiente el ahorro se percibe como una estrategia por parte de las personas, para tener liquidez en tiempos de poca abundancia financiera, de las 382 personas encuestadas 140 de ellas creen que ahorrar es guardar dinero, 71 personas limitar gastos, 74 tener disponibilidad de efectivo, 50 seguridad económica y 47 de ellas no saben que es ahorrar, el ahorro es la forma más efectiva que ven los encuestados para superar momentos de crisis o simplemente para invertir en cosas que van desde comodidades en el hogar, vestido, diversión y pasatiempos, hasta pago de deudas adquiridas con anterioridad.

TABLA 5. QUE ES EL AHORRO

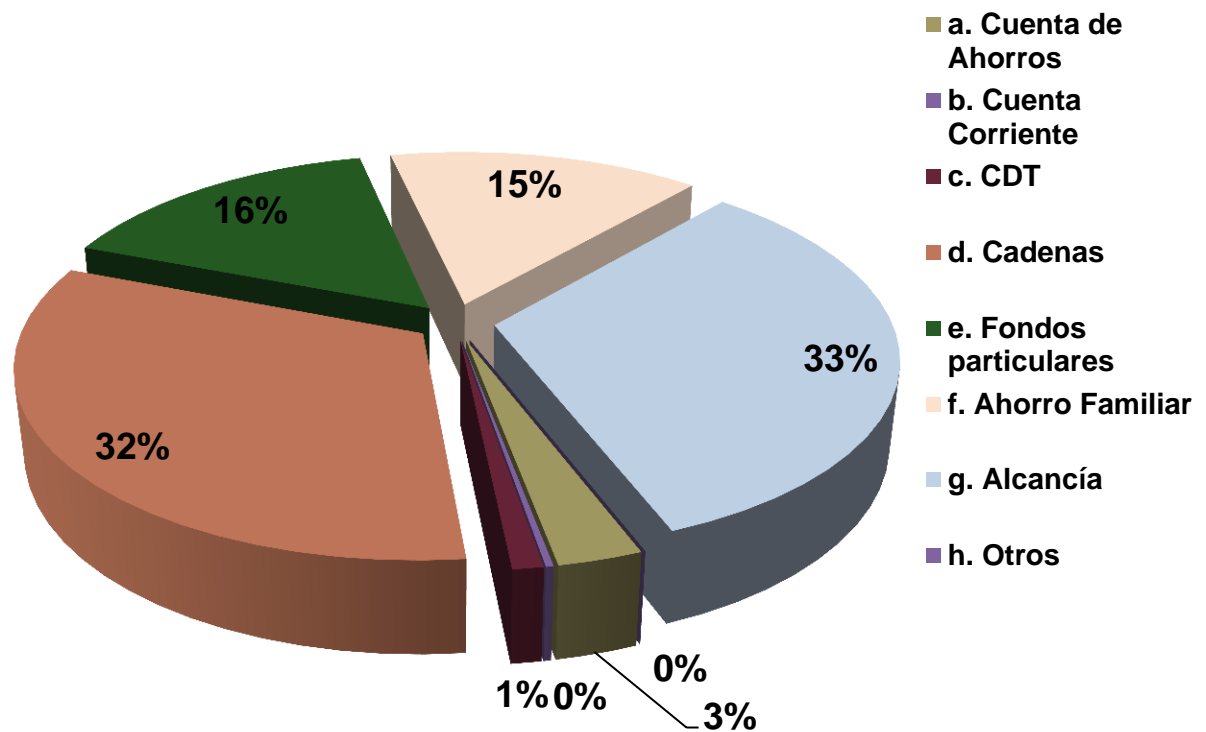
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
a. Guardar dinero	140	36,6%
b. Tener dinero disponible	74	19,4%
c. Seguridad económica	50	13,1%
d. Limitar gastos	71	18,6%
e. No sabe	47	12,3%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

Según los encuestados el 0,5% de ellos ahorran por medio de cuentas corrientes, 1,0% CDTs, 3% cuentas de ahorro, 16% fondos particulares, 15% ahorro familiar y en su gran mayoría lo hacen en cadenas con el 32% y alcancías con un 33%, como se evidencia en la siguiente gráfica 6.

En gran medida esto es debido a la falta de conocimiento, desconfianza y poco interés de las personas por conocer otras formas de ahorro, 124 de 382 personas encuestadas utilizan las llamadas Cadenas, 125 la alcancía, 57 ahorro familiar, 60 fondos particulares, 11 cuentas de ahorro, 4 CDTs y tan solo 1 persona utiliza la cuenta corriente como método de ahorro, lo anterior se debe en gran medida a la cultura y creencias que tienen las personas a la hora de manejar su dinero.

GRAFICA 6. FORMAS DE AHORRO



FUENTE. EL AUTOR

De acuerdo a la tabla 6, podemos afirmar que, el 8,4% siempre ahorra lo mismo, 14,7% ahorra lo que le sobra, 28,8% solo ahorra cuando tiene un gasto importante y un 48,2% no sabe determinar la cantidad que debería ahorrar.

Lo anterior indica que a pesar de que muchos de los encuestados dicen tener el hábito de ahorrar, no hay planeación en el mismo, es por esto que 184 personas de 382 encuestadas dicen no saber cómo determinar la cantidad de dinero a ahorrar por lo cual el déficit en la economía de muchos de ellos.

TABLA 6. CANTIDAD DE DINERO A HERRAR

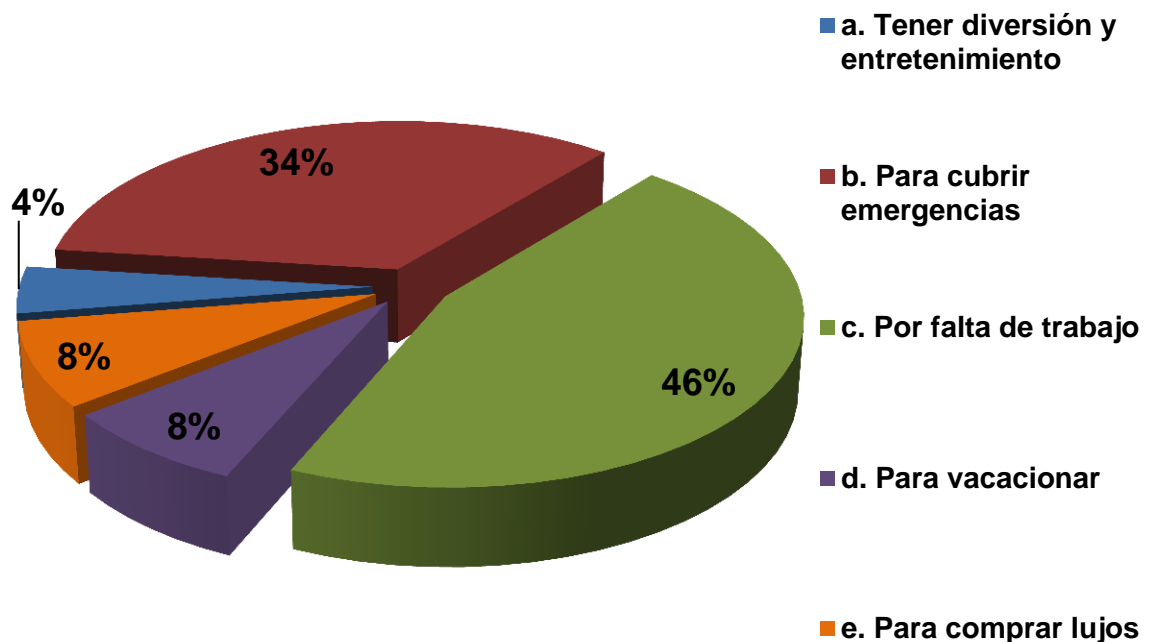
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
a. Guardo lo que me sobra	56	14,7%
b. Siempre ahorro lo mismo	32	8,4%
c. Solo ahorro cuando tengo un gasto importante	110	28,8%
d. No sabe	184	48,2%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

Como se muestra en la gráfica 7, el 45,5% de las personas encuestadas afirman que la razón por la que ahorran es por falta de trabajo, 34% para cubrir emergencias, 7,9% para vacacionar, 8,1% para comprar lujos, y el 4,5% ahorran para utilizar para tener diversión y entretenimiento tales como fiestas, cine, conciertos, salir a comer y para ir eventos deportivos, etc.

Todo esto es debido a la situación actual del país y a la falta de oportunidades de empleo, las personas no tienen una estabilidad económica y menos aún poder adquisitivo, es por esto que, 174 de 382 personas encuestadas lo utilizan como un ahorro cuando se quedan sin trabajo, 130 para cubrir emergencias, 30 lo invierten en vacaciones, 31 para comprar lujos y en menor medida 17 para tener diversión y entretenimiento, por lo anterior se ven obligados a limitar gastos que no sean de primera necesidad, pero que en casos de estabilidad económica se generarían como parte de una mejor condición de vida.

GRAFICA 7. RAZONES DE AHORRO



FUENTE. EL AUTOR

8.1.4. Determinación de diferentes características de crédito e inversión que tienen las personas naturales de la ciudad de Tunja.

Teniendo en cuenta la información recolectada por medio de las encuestas aplicadas, podemos decir que el, 36,4% leen solamente las cláusulas relevantes, 25,4% parte del documento, 30,1% no leen nada y solo un % 8,1son precavidos y se informan leyendo todo el documento antes de contratar un crédito, inversión o servicio como se evidencia en la tabla 7.

Con lo anterior se demuestra que las personas no tienen el hábito de lectura de contratos, solo se fijan en las cláusulas relevantes sin prestar atención a lo demás, y muchas veces dejan pasar beneficios por no enterarse de todo lo que dice en el documento, esto se debe en gran medida a la falta de interés, a la falta de tiempo o simplemente porque lo ven como parte de un requisito o formalidad que se debe firmar a la hora de contratar un servicio.

TABLA 7. HABITOS CUANDO SE CONTRATA UN CREDITO

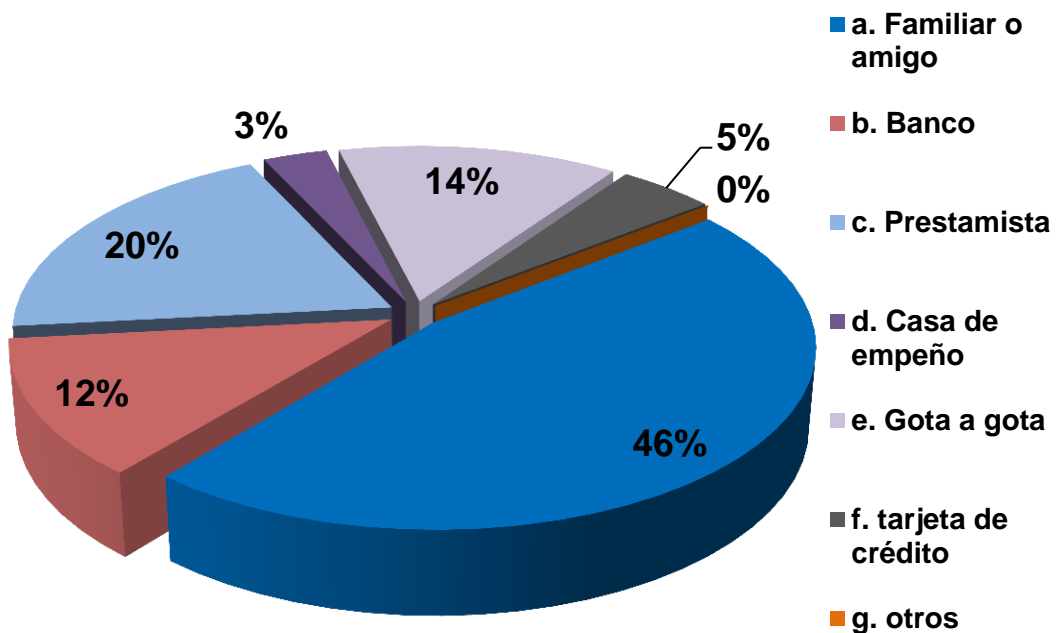
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
a. Todo el documento	31	8,1%
b. Parte del documento	97	25,4%
c. Cláusulas relevantes	139	36,4%
d. Nada	115	30,1%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL AUTOR

De acuerdo a la gráfica 8, se puede decir que, el 46,6% de las personas contestaron que en caso de necesitarlo le pedirían un crédito a un familiar o amigo, 19,6% a un prestamista, 12,3% a los bancos, 13,6% a un gota a gota, 4,7% sacarían crédito por medio de una tarjeta, y un 3,1% acudirían a una casa de empeño a pedir un préstamo.

Con esto podemos concluir que la familia es la fuente primaria a la hora de solicitar un crédito, esto se debe a factores como la confianza, la facilidad y los bajos intereses que se podrían llegar a pagar, otro indicador de la toma de esta decisión es que con la familia y amigos se evitan tramites o papeleos que en otra parte les exigirían para el desembolso del dinero, en segundo lugar están los prestamistas, aunque los intereses pueden llegar a incrementarse los prefieren porque ellos no solicitan tantos tramites y por la rapidez del desembolso, los bancos están en un tercer lugar a pesar del escepticismo de las personas en estas entidades y en últimos lugares están los llamados gota a gota, tarjetas de crédito y casas de empeño como última opción.

GRAFICA 8. FINANCIACION



FUENTE. EL AUTOR

El 46,1% de los encuestados piensa que un crédito es un problema, 31,4% una deuda, 13,1 un préstamo, 5,5% no sabe y un 3,9% dijo que un crédito es una ayuda económica como se podrá observar a continuación en la tabla 8.

Esto nos permite decir que la mayor parte de los entrevistados tienen un concepto erróneo de que es un crédito, para qué sirve, y donde solicitarlo, siempre está el temor de incurrir en uno, esto es provocado por variables como la desconfianza, miedo, falta de conocimiento de los beneficios que pueden ser obtenidos a la hora de hacer uno, en contraste con lo anterior, 176 personas de las 382 encuestadas opinan que un crédito es un problema, 120 una deuda, 50 un préstamo, 21 no sabe, y tan solo 15 personas lo ven como una ayuda económica, como una forma de solventar sus gastos y cubrir necesidades emergentes.

TABLA 8. SIGNIFICADO DE CREDITO

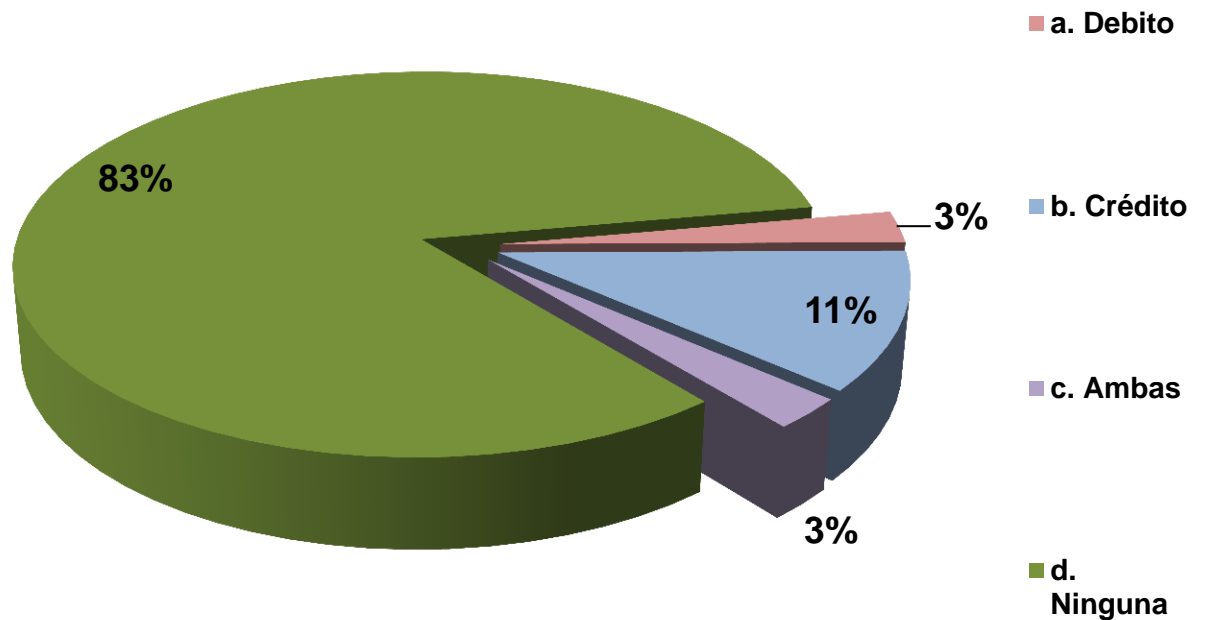
OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
a. Un préstamo	50	13,1%
b. Una deuda	120	31,4%
c. Un problema	176	46,1%
d. Una ayuda económica	15	3,9%
e. No sabe	21	5,5%
TOTAL	382	100,00%

FUENTE. EL AUTOR

Como se muestra en la gráfica 9, los resultados obtenidos fueron que el 83.2% no utiliza ninguna tarjeta, 11,5% utilizan la crédito, 2,6% la tarjeta débito y un 2,6% utilizan ambas tarjetas.

Con esto se podría decir que son pocas las personas que utilizan las tarjetas como medio para hacer sus transacciones financieras, generalmente estas personas afirman que lo hacen por necesidad más que por gusto, mientras que la mayoría no las utilizan argumentando la practicidad y el bajo costo del dinero en efectivo.

GRAFICA 9. USO DE TARJETAS



FUENTE. EL AUTOR

Según los encuestados, el 49,5% creen que el mayor riesgo al solicitar un crédito es no cumplir con el pago y perder su patrimonio, 38,7% creen que es pagar altos intereses, 7,3% no saben y un 4,5% afirman que no hay ningún riesgo al solicitar un crédito como lo muestra la tabla 9.

Según lo mencionado con anterioridad podemos decir que el mayor temor es el no poder cumplir con el pago y perder su patrimonio, este temor crece aún más al sumarle los comentarios de personas allegadas que con sus historias y problemas personales respecto a este tema aumentan la incertidumbre de los demás si llegasen a utilizar estos servicios, esto va de la mano con las preferencias a la hora de a quien pedirle un crédito, los altos intereses, la inestabilidad de trabajo hace imaginar que la solvencia económica no va a estar siempre para poder cumplir con sus obligaciones financieras lo cual provocaría que ellos perdieran sus propiedades.

TABLA 9. RIESGOS PERCIBIDOS AL CONTRATAR UN CRÉDITO

OPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
a. Pagar altos intereses	148	38,7%
b. Ninguno	17	4,5%
c. No sabe	28	7,3%
d. No cumplir con el pago y perder su patrimonio	189	49,5%
TOTAL	382	100,0%

FUENTE. EL ESTUDIO

8.1.5. Debilidades y fortalezas de las personas naturales de la ciudad de Tunja.

TABLA 10. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de las personas de aprender más sobre la educación financiera. • Aumento del nivel de desarrollo pedagógico y tecnológico en la divulgación de educación financiera. • Confianza de las personas naturales al utilizar servicios bancarios. • Implementación de tecnología por parte de las personas para manejar sus finanzas. • Uso de nuevas metodologías de enseñanza para sus hijos. • Aspiración de las personas en mejorar sus hábitos de consumo y ahorro. • La familia con un 46,6 % son la primera opción de financiamiento de las personas lo que indica que pueden obtener dinero para inversiones. • El 85,3% de las personas están de acuerdo en que la educación financiera debe implementarse desde temprana edad. • 46% de las personas están de acuerdo que tener una buena educación financiera ayudaría a surfear las crisis y eventos extraordinarios frente a sus economías personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información y falta de divulgación del tema. • Falta de socialización y orientación al momento de utilizar servicios bancarios. • Desinterés de las personas frente a temas concernientes al manejo de sus finanzas. • La educación financiera que se imparte es deficiente y de regular calidad, por lo anterior no genera el impacto esperado. • Desconfianza frente a las entidades financieras por parte de las personas. • Manejo inadecuado de los recursos financieros. • Un 65% de las personas encuestadas no sabe nada sobre educación financiera. • 68% de las personas no saben que es un portafolio de servicios bancarios y no lo saben utilizar. • El 54% de las personas nunca ha utilizado los servicios bancarios. • Al 38,7% de las personas nunca les sobra dinero en el mes y por este motivo nunca ahorran.

De acuerdo a lo visto en la tabla 10, podemos concluir que el desconocimiento y desinformación generalizados, de gran parte de la población tunjana sobre temas básicos de educación financiera limitan la capacidad de los ciudadanos para tomar decisiones fundamentadas y consistentes en este aspecto básico de la vida cotidiana, Así mismo, la falta de desarrollo de competencias relacionadas con estos temas impide que las personas participen activa y responsablemente en nuevos procesos económicos muy importantes, lo cual, influye negativamente sobre su bienestar individual y familiar.

Sumado a lo anterior el grado de endeudamiento de las familias tunjanas, cómo el nivel de consumo que ha surgido en los últimos tiempos en esta región, se debe precisamente al aumento de la utilización desmedida de entidades crediticias no formales y las consecuencias de esto se reflejan en las economías domésticas.

Durante esta etapa de la investigación se notaron debilidades en el grado de conocimiento de la gente en lo que respecta a los distintos productos de ahorro-inversión y financiación. Esto ha hecho que la mayor parte de los habitantes haya ido “a ciegas” en la gestión de sus finanzas personales, lo que ha llevado a muchos a un sobre-endeudamiento difícil de manejar o a la contratación de productos de inversión aparentemente rentables que con el tiempo no han resultado así.

El desarrollo de la cultura consumista se ha debido en muchos casos esa falta de esa educación financiera. El desconocimiento de las tasas de interés que se aplican a las compras a plazos o la carga financiera y el descontrol de los pagos con las tarjetas de crédito frente al pago en efectivo ha ido creando un efecto bola de nieve en las economías familiares que, en muchos casos se hace insuperable.

Si esto no se para y no se establece un sistema que implante la educación en estos temas nos estaremos arriesgando a que los hijos repitan los errores de los padres. Tanto los que gastan de más y siguen dependiendo del dinero que les anticipan y luego se sigue en lo mismo, como los que van ahorrando e invierten lo que les recomienda el amigo o el familiar de turno o lo que han visto anunciado aquí o allá, sin saber dónde estamos metiendo el dinero, el riesgo que asumimos, la rentabilidad que vamos a tener y los gastos que tenemos que asumir.

Hacer que los términos financieros básicos formen parte de la cultura de los jóvenes puede suponer un gran avance, tanto en el desarrollo personal de los que los adquieren como en la propia situación económica del país que evitaría el sobrecalentamiento de la economía basado en un consumo generado a crédito que después puede ser difícil de reintegrar.

9. CONCLUSIONES

El análisis señalo que a pesar que en los últimos años el gobierno ha visto la necesidad de implementar el fomento de la educación financiera, este tema aún no es lo suficientemente claro ni conciso y no llega a todas las personas quienes deberían tener más claridad sobre esto.

Los resultados de esta encuesta determinan que en esta región y más exactamente en Tunja, es necesario que las personas se informen mejor de cómo financiarse y a dónde acudir en caso de necesitarlo, de igual manera planear mejor sus presupuestos personales o familiares y conocer más de los beneficios que podría acarrear el uso de entidades financieras.

Para la mayoría de personas las entidades financieras son organizaciones que no ofrecen las condiciones necesarias para que los posibles clientes se sientan en confianza y así utilizar sus servicios, al contrario se tiene la idea de que estas entidades financieras no son para todos, que son excluyentes con cierta población y de difícil acceso a la hora de solicitar un servicio.

Al mismo tiempo las personas encuestadas manifestaron cierta desconfianza e inconformidad con el sistema bancario puesto que muchos tienen la concepción de pérdida del patrimonio al entablar relaciones con estas entidades financieras, provoca que muchas personas utilicen otros medios no formales para financiarse.

10. RECOMENDACIONES

En general la recomendación es que la educación financiera, será más eficaz y eficiente en la población, si desde la primaria hasta la universidad se implementa, a través de la educación financiera impartida desde niveles básicos de estudio, los niños y adolescentes tendrán la oportunidad de familiarizarse con términos que posteriormente conocerán al utilizar una entidad financiera o simplemente al manejar sus finanzas, de esta forma tendrán más precaución, si en el futuro utilizan un portafolio de servicios de una entidad bancaria.

También se puede pensar en un direccionamiento acerca de cómo tratar este tema, el cual puede ir encaminado a la creación de programas de capacitación de las entidades con más probabilidad que se hagan cargo de divulgar conocimientos y estrategias que le ayuden a las personas a tener bases claras y concisas para establecer y estructurar sus economías personales o familiares, con el fin de maximizar las utilidades y reducir los gastos innecesarios. Además de impulsar programas que ayuden a fomentar este tipo de información.

Se recomienda utilizar los servicios de apoyo que pueden ser implementados por instituciones educativas y entidades gubernamentales donde se traten estrategias de concientización a las personas para que vean la importancia de estos temas y el beneficio que este traería.

También es muy importante mencionar que las personas que contraten algún servicio financiero deben leer todas y cada una de las cláusulas de los contratos, esto les permitirá saber a qué beneficios o que más deberán pagar en casos fuera de lo común.

11. BIBLIOGRAFÍA E INFOGRAFIA

- ARBELAEZ maria, Z. s. (2002). El mercado de capitales colombiano en los noventa. En Z. s. ARBELAEZ maria, *El mercado de capitales colombiano en los noventa* (pág. 142). bogota: alfaomega.
- BANCAFACIL. (5 de agosto de 2012). *bancafacil.cl*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de bancafacil.cl: <http://www.bancafacil.cl>
- BOGOTA, B. D. (5 de octubre de 2014). *bancodebogota.com*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de bancodebogota.com: <https://www.bancodebogota.com>
- BOYACA, G. D. (7 de septiembre de 2012). *boyaca.gov.co/*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de boyaca.gov.co/: <http://www.adatum.com>
- CAPITALES, M. D. (24 de 4 de 2010). *www.eercap.blogspot.com*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de www.eercap.blogspot.com: <http://www.eercap.blogspot.com>
- COLOMBIA, B. A. (9 de noviembre de 2010). *bancoagario.gov.co*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de [bancoagario.gov.co](http://www.bancoagrario.gov.co): <http://www.bancoagrario.gov.co>
- COLOMBIA, S. I. (13 de 6 de 2009). *www.superfinaciera.gov.co*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de www.superfinaciera.gov.co: <http://www.superfinaciera.gov.co>
- COLOMBIANO, S. F. (8 de febrero de 2012). *sistefinaciero.galeon.com*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de [sistefinaciero.galeon.com](http://www.sistefinaciero.galeon.com): <http://www.sistefinaciero.galeon.com>
- COLPATRIA, M. (4 de sep de 2012). *manejatusfinanzas.com*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de [manejatusfinanzas.com](http://www.manejatusfinanzas.com): <http://www.manejatusfinanzas.com>
- CORPROCREDIT, B. (3 de 8 de 2010). *www.bancoprocredit.com.co*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de www.bancoprocredit.com.co: <http://www.bancoprocredit.com.co>

- CORREA, I. (2006). Diccionario economico financiero. En I. CORREA, *Diccionario economico financiero*. medellin: inves impresiones.
- COSUMOTECA. (14 de 8 de 2010). *www.consumoteca.com*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de *www.consumoteca.com*: <http://www.consumoteca.com>
- COTELFINANCIERA. (7 de agosto de 2013). *cotelfinanciera.com.co*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *cotelfinanciera.com.co*: <http://www.coltefinanciera.com.co>
- COURT eduardo, T. j. (2010). Mercado de capitales. En T. j. COURT eduardo, *Mercado de capitales* (págs. 5- 8 10- 18).
- CUEVAS V, C. (2001). Contabilidad de costos. En C. CUEVAS V, *Contabilidad de costos* (pág. 21). Bogota: pearson educacion de colombia.
- CUEVAS VILLEGAS, c. (2010). contbilidad de costos. En c. CUEVAS VILLEGAS, *contbilidad de costos* (pág. 330). colombia.
- DAVIVIENDA, B. (5 de octubre de 2014). *productos.davivienda.com*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *productos.davivienda.com*: <http://productos.davivienda.com>
- ECO-FINANZAS.COM. (18 de 6 de 2013). *www.eco-finanzas.com*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de *www.eco-finanzas.com*: <http://www.eco-finanzas.com>
- ECONOMIA, E. A. (5 de octubre de 2014). *elmundo.com*. Recuperado el 6 de octubre de 2014, de *elmundo.com*: <http://www.elmundo.com>
- ECONOMIA48. (6 de sep de 2009). *economia48.com*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *economia48.com*: <http://www.economia48.com>
- EUROPEO, C. E. (6 de enero de 2013). *eesc.europa.eu*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *eesc.europa.eu*: <http://www.eesc.europa.eu>
- GAVIRIA CADAVID, F. (2006). *Moneda, Banca y teoria monetaria*. Bogota: panamericana formas e impresos.
- GERENCIE.COM. (29 de 6 de 2014). *www.gerencie.com*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de *www.gerencie.com*: <http://www.gerencie.com>
- GITMAN, L. J. (2003). En L. J. GITMAN, *Administración financiera* (págs. 19- 21). mexico : Pearson educación.
- HERNANDES, g. (2006). *Diccionario de Economia*. Medellin: editirial cooperativa de colombia.
- Hill, M. G. (2009). Contabilidad de costos. En M. G. Hill, *contabilidad de costos* (págs. 10, 11, 294). colombia: . Mc Graw Hill.

- jhonny, M. O. (2013). *evaluacion finaciera de proyectos*. En M. O. jhonny, *evaluacion finaciera de proyectos* (págs. 32- 62). bogota: eco ediciones.
- LAREPUBLICA.COM. (29 de agosto de 2014). *larepublica.co*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *larepublica.co*: <http://www.larepublica.co>
- LEIVA ESCOTO, r. (2001). Banca comercial . En r. LEIVA ESCOTO, *Banca comercial* (pág. 31). costa rica: editorial universidad estatal a distancia .
- MENDOZA OROZCO, j. d. (2008). *Evaluacion Financiera de Proyectos*. bogota: ecoediciones .
- PRONEGOCIOS. (25 de 7 de 2012). *www.pronegocios.net*. Recuperado el 5 de 10 de 2014, de *www.pronegocios.net*: <http://www.pronegocios.net>
- REPUBLICA, B. D. (7 de dic de 2011). *banrep.gov.co*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *banrep.gov.co*: <http://www.banrep.gov.co>
- SCHEAFFER L, R. (2007). Muestreo de elementos. En R. SCHEAFFER L, *Muestreo de elementos* (págs. 81- 95). bogota: thomson.
- SEPULVEDA, c. (1995). Diccionario de Terminos Economicos. En c. SEPULVEDA, *Diccionario de Terminos Economico* (pág. 185). santiago de chile: editorial univesitaria s.a .
- TUNJA, A. D. (7 de septiembre de 2012). *Tunja-boyaca.gov.co*. Recuperado el 5 de octubre de 2014, de *Tunja-boyaca.gov.co*: <http://www.tunja-boyaca.gov.co>
- VILLAS, B. S. (21 de 7 de 2012). *www.avvillas.com*. Recuperado el 23 de 10 de 2014, de *www.avvillas.com*: <http://www.avvillas.com.co>

12. ANEXOS 1



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Se viene adelantando un análisis para Conocer el grado de conocimiento y de educación financiera de las personas naturales a la hora de utilizar los diferentes portafolios de servicios de las entidades bancarias de la ciudad de Tunja.

Agradecemos su atención y colaboración con el diligenciamiento de esta encuesta.

NOMBRE: _____

EDAD: _____

SEXO: M____ F____

MUNICIPIO: Tunja

CONOCIMIENTO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS BANCARIOS

1. Sabe que es la educación financiera?

Sí____ No____

2. ¿Sabe que es un Portafolio de Servicios Bancarios?

Sí___ No___

3. ¿Utiliza usted los servicios bancarios?

Sí___ No___

Por qué? _____

4. ¿Cuándo a usted le sobra dinero en el mes ¿en que lo utiliza?

a. Lo invierto___ b. Lo utilizo para pagar deudas___ c. Lo ahorro___ d. Lo gasto en otras cosas___ e. No me sobra___

5. ¿Para usted que es ahorrar?

a. Guardar dinero___ b. Tener dinero disponible___ c. Seguridad económica___ d. Limitar gastos___ e. No sabe___

6. ¿De qué manera ahorra usted?

a. Cuenta de Ahorros ___ b. Cuenta Corriente___ c. CDT___

d. Cadenas ___ e. Fondos particulares ___ f. Ahorro Familiar ___ g. Alcancía ___ h. Otros ___

(¿Cuáles?)_____

7. ¿Cómo determina usted la cantidad de dinero que va a ahorrar?

a. Guardo lo que me sobra___ b. Siempre ahorro lo mismo___ c. Solo ahorro cuando tengo un gasto importante___ d. No sabe ___

8. ¿Cuál es la razón por la que usted ahorra?

a. Tener diversión y entretenimiento___ b. Para cubrir emergencias___ c. Por falta de trabajo___ d. Para vacacionar___ e. Para comprar lujos___

9. ¿Para usted que es un crédito?

- a. Un préstamo ___ b. Una deuda ___ c. Un problema___ d. Una ayuda económica___ e. No sabe ___

10.¿Cuándo contrata un crédito o inversión usted lee?

- a. Todo el documento ___ b. Parte del documento ___ c. Clausulas relevantes___ d. Nada _____

11. ¿En caso de necesitarlo ¿a quién le pediría un crédito?

- a. Familiar o amigo ___ b. Banco___ c. Prestamista___ d. Casa de empeño___ e. Gota a gota ___ f. tarjeta de crédito ___ g. otros___

Cuales _____

Por qué? _____

12. ¿Qué riesgos percibe al solicitar un crédito?

- a. Pagar altos intereses___ b. Ninguno___ c. No sabe___ d. No cumplir con el pago y perder su patrimonio___

13.¿De qué forma prefiere manejar su dinero?

- a. En efectivo___ b. Tarjeta de crédito___ c. Tarjeta debito___ d. Cuenta de cheques___ e. Otros medios___ f. no sabe ___

Por qué? _____

14. ¿Qué tarjeta suele utilizar?

- a. Debito___ b. Crédito___ c. Ambas___ d. Ninguna___

15. Qué productos del Portafolio de Servicios Bancarios conoce y ha utilizado?

- a. Crédito de libranza ___ b. CDAT ___ c. Líneas de crédito ___d. CDT___
e. Crédito hipotecario___ f. Crédito de consumo___ g. Crédito de libre inversión___ h. Crédito rotativo___ i. Tarjeta de crédito___ j. Tarjeta debito k.

Cuenta corriente ___ l. Cuenta de ahorros ___ m. Chequera ___ n. Giros y remesas ___ o. Pagos y recaudos ___ p. Otros ___
(¿Cuáles?) _____

16. ¿Usted considera que, si tiene buenos hábitos financieros, las crisis y eventos extraordinarios le afectaran en menor medida?

a. Si ___ b. No ___ c. No sabe _____

17. ¿Cree usted que la educación financiera debe ser proporcionada por?

a. Gobierno ___ b. Instituciones educativas ___ c. Bancos ___ Medios de comunicación masivos ___ d. Familiares y amigos ___

18. ¿Piensa usted que la educación financiera debe ser implementada desde temprana edad?

Sí ___ No ___

Por qué? _____

Agradecemos su colaboración, Muchas gracias.

