

**RELACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO CON EL PERFIL DEL  
AHORRADOR COLOMBIANO DEL AÑO 2012 A 2017**

Presentado por:

Jesús Efrén Cárdenas Carrero

Carlos Andrés Pérez Lozano

Jairo Vidal Pacazuca Gutiérrez



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE ECONOMIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
BOGOTA D.C  
AÑO 2017**

**RELACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO CON EL PERFIL DEL  
AHORRADOR COLOMBIANO DEL AÑO 2012 A 2017.**

Presentado por:

Jesús Efrén Cárdenas Carrero

Carlos Andrés Pérez Lozano

Jairo Vidal Pacazuca Gutiérrez

Presentado para optar por el título de:

**ESPECIALISTAS EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.**



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE ECONOMIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
BOGOTA D.C  
AÑO 2017**



## Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:  
**Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

### Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

**Jurado Evaluador**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación, así como el esfuerzo aplicado y los resultados obtenidos están dedicados, en primera instancia a Dios porque gracias a él contamos cada día con vida, salud y sabiduría para poner todo de nosotros en el desarrollo de las metas propuestas.

De la misma forma está dedicado a nuestros profesores y compañeros de la especialización en Administración financiera, por sus enseñanzas, explicaciones y por su puesto todas sus valiosas críticas constructivas.

## **Agradecimientos**

- ❖ A Dios que nos brinda todos los recursos para seguir cada día luchando en pro de nuestras metas.
- ❖ A nuestras familias por la educación, por su compañía, principios y valores inculcados.
- ❖ A las personas que participaron activamente con sus opiniones y vivencias en las encuestas que practicamos, así como a las entidades financieras que nos otorgaron información acerca de sus productos financieros.
- ❖ A cada uno de los docentes que formaron en nosotros competencias que aportaran en el crecimiento del país.
- ❖ A nuestros compañeros por su compañía, por su apoyo y por los largos ratos de trabajo.
- ❖ A nuestra tutora (Maryi Cadrazco) que nos ha acompañado y brindado sus conocimientos, experiencia y críticas suficientes para poder presentar un trabajo que cumple con las expectativas y requerimientos solicitados.

### **LICENCIA CREATIVE COMMONS:**

"Atribución no comercial".

<b>Resumen</b> .....	7
<b>Palabras clave</b> .....	8
<b>Abstract</b> .....	8
<b>Key Words</b> .....	9
<b>Titulo</b> .....	9
<b>Introducción</b> .....	9
<b>Planteamiento del problema</b> .....	10
<b>Justificación</b> .....	11
<b>Objetivo general</b> .....	11
<b>Objetivos específicos</b> .....	12
<b>Planteamiento de hipótesis</b> .....	12
<b>Cronograma</b> .....	13
<b>Productos esperados</b> .....	13
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>Reseña colombiana</b> .....	14
<b>Formas de ahorro no financieras</b> .....	15
<b>Población objeto de análisis</b> .....	16
<b>Banco de la republica</b> .....	19
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	19
<b>Metodología de aplicación</b> .....	19
<b>DESARROLLO</b> .....	20
<b>Variables e inductores</b> .....	20
<b>Resultado perfil financiero mujeres</b> .....	21
<b>Perfil financiero hombres</b> .....	23
<b>Perfil financiero general comparativo</b> .....	25
<b>Perfil del ahorrador mujeres</b> .....	27
<b>Perfil del ahorrador hombres</b> .....	28
<b>Glosario</b> .....	31
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	32
<b>ANEXOS</b> .....	34
<b>Anexo 1</b> .....	35
<b>ANEXO 2</b> .....	37

## Resumen

El trabajo de investigación se enfoca en personas que, aunque perciben ingresos mensuales fijos no ahorran. Se pretende determinar cuáles son las causas que impiden destinar parte de los ingresos de esta población para imprevistos, inversión y metas.

Se realizó un estudio concienzudo con las fuentes que brindan información relacionada con el ahorro, sistema financiero colombiano, historia colombiana sobre el narcotráfico (comercio o tráfico ilegal de drogas que introdujo grandes cantidades de efectivo al territorio colombiano) (porto, definicion del narcotrafico , 2009) lo que permitió establecer y desarrollar el Marco teórico.

Por medio de la información del marco teórico se estructuró el planteamiento del problema que permite enfocar la investigación en las causas más relevantes.

La Población objetivo en la cual se enfoca el trabajo son personas de estratos socioeconómicos 2,3 y 4

Las Variables e inductores son las siguientes: nivel socioeconómico, académico y condición laboral

Trabajo de campo, se realizaron encuestas a 100 hombres y 100 mujeres que cumplen con el perfil mencionado anteriormente

Los Resultados de las encuestas se presenta de forma gráfica lo cual permite su fácil comprensión

De acuerdo con los resultados obtenidos y según el análisis de los mismos se determina las conclusiones que permite establecer formas de incentivar el ahorro en Colombia.



### **Palabras clave**

Ahorro, finanzas personales, hábitos de ahorro, ingresos, gastos, educación financiera, dinero, bienes, designación, rentabilidad, seguridad, cultura, creencias, percepción, expectativas, entidades financieras, portafolios, compras, familia, necesidades, objetivos, metas, futuro.

### **Abstract**

The research work focuses on people who, although they receive fixed monthly income, do not save. It is intended to determine what are the causes that prevent allocate part of the income of this population for contingencies, investment and goals.

A thorough study was carried out with the sources that provide information related to savings, the Colombian financial system, Colombian history on drug trafficking (trade or illegal drug trafficking that introduced large amounts of cash into Colombian territory) (porto, definition of narco-trafficking, 2009 ) what allowed to establish and develop the theoretical Framework.

Through the information of the theoretical framework, the approach of the problem is structured so that research can be focused on the most relevant causes.

The target population in which the work is focused are people from socioeconomic strata 2,3 and 4

The variables and inducers are the following: socio-economic level, academic and working condition

Fieldwork, surveys were conducted on 100 men and 100 women who meet the profile mentioned above

The results of the surveys are presented graphically which allows easy understanding

According to the results obtained and according to the analysis of them, the conclusions are determined that allow establishing ways to encourage savings in Colombia.

### **Key Words**

Savings, personal finances, saving habits, income, expenses, financial education, money, goods, designation, profitability, security, culture, beliefs, perception, expectations, financial entities, portfolios, purchases, family, needs, objectives, goals, future.

### **Título**

Relación del Sistema financiero con el perfil del ahorrador colombiano del año 2012 a 2017.

### **Introducción**

El sector financiero en Colombia ofrece varios portafolios de ahorro e inversión con el objetivo de brindar oportunidades de crecimiento que permitan afectar de forma positiva a la población, garantizando el cubrimiento de necesidades o metas futuras de acuerdo a las características de grupos específicos.

En muchas ocasiones la cultura, creencias y hábitos de la población en general limitan y dificultan a las entidades que conforman el sistema financiero acudir a ellas para ofrecer de manera adecuada los servicios establecidos

Durante los últimos años, el estudio del ahorro de los hogares desde una perspectiva microeconómica ha ganado relevancia en la literatura internacional gracias a la información relevante que se puede obtener acerca del perfil del ahorrador (banco de la republica , 2006)

---

El trabajo busca generar un impacto de cómo se debe tratar el ahorro en diferentes perspectivas de los consumidores, entenderlos desde su comportamiento y particularidades que dejó el narcotráfico en las personas para establecer cuáles son las razones que incentivan al ahorro.

Para entender la importancia del ahorro, en este trabajo se realizan encuestas para conocer cuál es el pensamiento de las personas hacia el futuro y como desde el presente destinan recursos para alcanzar metas y sueños sin la necesidad de financiarse por medio de créditos o préstamos personales

---

### **Planteamiento del problema**

La conducta de las familias colombianas a partir de la década de los ochenta con respecto al ahorro se ha visto influenciada por diferentes factores que obligaron a la población a transformar su percepción con respecto a este tema, en este estudio se busca profundizar acerca del ahorro privado y financiero, basados en elementos importantes que ayuden a entender el perfil actual del ahorrador colombiano facilitando su incursión en el sistema financiero.

Para entender la importancia del ahorro en los hogares se van a tomar cifras que se relacionen con la economía colombiana analizando la disposición de las familias al ahorro, la información que se va a tomar será de los ingresos y egresos, realizando encuestas para determinar que tanto las familias colombianas destinan la parte de los ingresos al ahorro.

## **Justificación**

En Colombia no existió información sobre el sistema financiero que ayudara a las personas acceder a los servicios bancarios, fue a partir de la década de los 90, se empezó a ver un incremento de capital que se originaba principalmente por medio del narcotráfico dando ideas erróneas a las personas de cómo debían invertir su capital esto creó un problema porque el sentir común de la gente era de volverse ricos sin mayor esfuerzo y a corto plazo, esto también generó caos a las instituciones colombianas porque no podían controlar este fenómeno.

El gobierno con el fin de evitar que este fenómeno siguiera creciendo, creó políticas públicas que ayudaran a frenar el narcotráfico, fortaleciendo el sistema financiero, por medio de incentivos al ahorro, apertura al capital extranjero con más experiencia en este sector para que las familias ahorren. Pero la tendencia no mostró mayor resultado porque las tasas que se pagan por el ahorro no eran tan significativas que las familias preferían invertir el capital en otras actividades tanto lícitas como ilícitas.

## **Objetivo general**

Generar un perfil de necesidades financieras de los bogotanos en edad productiva mediante la realización de un trabajo de investigación que permita a las entidades financieras llegar a este nicho de mercado con productos eficientes que fomenten el hábito de ahorro y motivándolos a utilizar el sistema financiero como forma de apalancamiento para el logro de las metas propuestas.

### **Objetivos específicos**

- Concientizar a las personas de estratos medios (2, 3, 4) en edad productiva acerca de la importancia de destinar un porcentaje de sus ingresos para el ahorro mediante la utilización del sistema financiero.
- Fomentar el hábito del ahorro en las familias mediante campañas de educación financiera, despejando dudas y paradigmas que se presentan con respecto al sistema financiero, presentando a los bancos como aliados que pueden ayudar a planear el futuro de las personas.
- Presentar a las personas en edad productiva los portafolios ofrecidos actualmente por las entidades financieras que permiten garantizar la seguridad del dinero mediante el ahorro a corto o largo plazo que a su vez les permite tener un capital disponible para cubrir posibles eventualidades.

### **Planteamiento de hipótesis**

Una de las consecuencias que dejó el capítulo oscuro del narcotráfico en nuestro país fue la cultura de buscar el dinero fácil y las extravagancias sin hacer el más mínimo esfuerzo o sacrificio, es por esto que el hábito del ahorro no se fomentaba en los hogares colombianos y menos en los estratos bajos ya que cuando las personas llegaban una edad productiva pensaban en cómo gastarse el dinero que aún no tenían, afortunadamente para nuestro país esta forma de pensar ha venido cambiando y las personas ahora planean el cumplimiento de metas personales o familiares a través de la vía legal pero se evidencia que existe una tendencia al endeudamiento para alcanzar estos objetivos o cubrir ciertas necesidades, asumiendo sobrecostos por utilización de productos financieros que se pueden evitar si destina una parte del ingreso al ahorros y

planeando a futuro, para determinar la veracidad de este planteamiento se realizaran encuestas, revisión de cifras históricas y estadísticas

### Cronograma

		Septiembre				Octubre							
OBJETIVO		ACTIVIDAD/ SEMANA				1	2	3	4	1	2	3	4
Trabajo de campo	Organizar las encuestas que se van a presentar con el fin de obtener información potencial.	• Organizar las encuestas con preguntas que revelen información acertiva	• Preparar el cronograma de intervención a los hogares										
	Organizar las localidades según cercanía para realizar las encuestas de manera eficiente	• Establecer que barrios se van a tomar dependiendo de la localidad	• Enviar encuestas aleatorias por correo para obtener información										
	Analizar la información obtenida para presentar resultados	Comparar los datos obtenidos con los objetivos para ver que se cumplió con cada objetivo											
	Reunir el portafolio ofrecido por diferentes entidades financieras	Visitar diferentes entidades financieras para solicitar portafolio de productos de ahorro											
	Comparación y análisis de los productos ofrecidos por entidades financieras	Realizar la digitación de los portafolios en bases de datos Excel											

Fuente

autores de la investigación

### Productos esperados

VARIABLES que intervienen en la mentalidad de las familias con respecto al consumo y al ahorro en relacionado tanto en el sector financiero como en las formas empíricas.

INSUMOS que le permita al sistema financiero atraer e involucrar clientes potenciales que hasta el momento no se toman en cuenta por falta de conocimiento del perfil del ahorrador y sus percepciones con respecto al sector privado de ahorro.

INSUMOS que les permita a las personas acceder de forma fácil a los portafolios de acuerdo a su necesidades y situación actual para no afectar su calidad de vida.

## MARCO TEÓRICO

### Reseña colombiana

Desde el año 2011 al 2016 en Colombia se han venido presentando varias políticas monetarias impulsadas por el banco de la república que han influido el ahorro en las familias colombianas, para poder entender el comportamiento que ha tenido el ahorro privado en la economía se revisara la tendencia que presenta este índice durante los cinco años mencionados. Luego se realizará un análisis de cuáles son los factores fundamentales que impulsan al ahorro a un corto y largo plazo, de la misma forma se presentaran resultados de las diferentes formas de ahorro comparando los portafolios ofrecidos por los bancos y las formas domésticas y se resaltara la importancia de ahorrar.

El ahorro es un factor decisivo en el crecimiento de la economía de un país, porque el ahorro se toma para realizar inversiones a largo plazo que afecta en forma positiva el producto interno bruto (PIB) y se diversifica en consumo que es la base de todas las economías. En el país existen dos tipos de ahorro; el ahorro interno y el ahorro externo en palabras de *Samuelson (1999)* considera que el ahorro interno de un país se compone por el ahorro de los hogares, empresas y sector gobierno). El ahorro que se recoge de las personas y de las empresas se destina para financiar inversiones que sean productivas para aumentar el capital que sirva de impulso para el crecimiento económico del país generando una economía estable, duradera y reconocida.

Por otro lado, se tiene el ahorro externo que se presenta por medio de inversión extranjera, que es proveniente de empresas, personas que residen en el extranjero.

Unos de los factores más importantes a tener en cuenta es “crear el hábito”, es un problema que impide que las personas ahorren pues no lo perciben como algo normal o como una oportunidad, resulta más fácil empezar a realizar pequeños pasos en el hogar que acudir de inmediato al sistema financiero (enfocados en la percepción de los costos en los que se incurre al ahorrar con los bancos, este tema se desarrolla más adelante), por lo tanto a continuación relacionamos algunas formas de ahorro doméstico que han sido expuestas por expertos en diferentes revistas o sitios web dedicados a la economía, resulta interesante realizarlos teniendo en cuenta la tendencia de obtener resultados a corto plazo.

### **Formas de ahorro no financieras**

En agosto de 2013 el portal web de Portafolio ([www.portafolio.co](http://www.portafolio.co)) expuso algunas tendencias de ahorro en casa, a continuación, se exponen las que a nuestro juicio resultan más relevantes:

Aunque en muchas ocasiones los tips mencionados anteriormente resultan algo lógicos es importante asumirlos como algo cotidiano de tal forma que los apliquemos de forma inconsciente y habitual. El punto numero 9 resalta la base de todas las formas y del objetivo central del ahorro, la frase “Todo es planificación” es el eje central en razón a que fijando objetivos se puede establecer la forma de cómo lograrlo, al existir objetivos claros como comprar un vehículo, una casa, viajar o estudiar se busca la forma de ahorrar para lograrlo, siempre teniendo en cuenta los plazos y prioridades. Para aclarar lo que realmente significa planificación y las variantes a tener en cuenta a continuación se enfatiza más en el tema.

El banco español Andbanck, agrupo en cuatro etapas el proceso de planificación financiera, que por supuesto guardando las proporciones aplica de igual forma tanto para empresas como para personas, a continuación se exponen:



*El proceso de planificación financiera comprende cuatro etapas:*

- 1. El establecimiento de los objetivos perseguidos y su prioridad.*
- 2. La definición de plazos para alcanzar dichos objetivos.*
- 3. La elaboración del presupuesto financiero, es decir, la identificación de las diferentes partidas necesarias para conseguir resultados satisfactorios: inversión en renta fija, variable, selección de fondos, planes de pensiones, etcétera. Ahorro.*
- 4. La medición y el control de las decisiones financieras tomadas para evitar desviarse de la ruta que lleve al objetivo u objetivos planteados.*

Como se puede observar en el texto citando anteriormente es necesario planificar para obtener los resultados esperados, en el punto tres se exponen las partidas necesarias para conseguir los resultados, para el caso de las familias o individuos el factor más importante es el ahorro, en razón a que sus ingresos provienen en una alta proporción del salario (fijo en la mayoría de los casos).

### **Población objeto de análisis**

Para el año 2011 según datos del SDP (secretaría de planeación distrital), la población de la ciudad de Bogotá D.C. fue de 7.467.804 y para el 2017 es de aproximadamente 8.081.000 personas distribuidas en localidades y estrato socioeconómico de la siguiente forma:

Localidad/ No. Habitantes	Estrato socio-económico						
	0	1	2	3	4	5	6
Bosa	29.379	32.208	551.198	18.147	0	0	0
Suba	19.503	2.974	436.144	411.959	165.287	110.882	10.152
Engativá	10.667	7.488	231.567	630.867	32.412	0	0
Puente Aranda	9.506	0	668	269.488	0	0	0
Usme	9.504	192.362	212.416	25	3	2	2
Ciudad Bolívar	8.771	401.355	255.764	26.590	2	1	1
Kennedy	7.831	8.078	583.499	481.401	22.890	0	0
Rafael Uribe Uribe	6.893	37.668	205.462	158.599	0	0	0
Usaquén	6.843	26.986	34.773	156.390	143.694	65.756	79.317
Fontibón	6.231	9	75.850	183.918	104.741	3.564	0
Barrios Unidos	3.935	0	0	136.421	104.352	8.269	0
Tunjuelito	2.765	0	125.599	90.053	0	0	0
Antonio Nariño	2.763	0	5.426	109.012	0	0	0
San Cristóbal	2.650	34.503	341.449	64.815	0	4	27
Santa Fe	1.726	10.716	75.769	21.148	8.257	695	714
La Candelaria	1.335	110	13.368	11.312	0	0	0
Chapinero	1.157	5.295	20.654	7.262	45.859	13.937	50.600
Teusaquillo	693	0	0	20.286	128.904	8.736	0
Los Mártires	435	0	8.784	89.218	7.530	0	0
Sumapaz	0	3.717	1.899	656	246	110	144
<b>Total general</b>	<b>132.587</b>	<b>763.469</b>	<b>3.180.286</b>	<b>2.887.567</b>	<b>764.178</b>	<b>211.957</b>	<b>140.957</b>

Fuente: autores de la investigación

De acuerdo a lo anterior y al objetivo de esta investigación a continuación se relaciona la población organizada en la cual se realizara el trabajo de campo de acuerdo al planteamiento inicial, la cual corresponde a los estratos socioeconómicos 2, 3 y 4 que representa el 84.5% del total de la población de Bogotá, de este total se centralizaran los esfuerzos en las localidades con mayor participación, las cuales representan el 52% de los estratos 2,3 y 4.

Localidad/ No. Habitantes	ESTRATO			Participación
	2	3	4	
Kennedy	583.499	481.401	22.890	15,9%
Suba	436.144	411.959	165.287	14,8%
Engativá	231.567	630.867	32.412	13,1%
Bosa	551.198	18.147	0	8,3%
<b>Total general</b>	<b>1.802.407</b>	<b>1.542.374</b>	<b>220.590</b>	<b>52%</b>

Fuente: autores de la investigación

En los hogares Colombianos de clase media – baja, es común escuchar que sus ingresos no son suficientes para cubrir los gastos o necesidades esenciales, lo que se convierte en la excusa perfecta para que no puedan destinar un porcentaje de sus ingresos mensuales al ahorro, es por esta razón que el ahorro voluntario no es un hábito en los hogares colombianos, pero si está aumentando, según un estudio realizado por las firmas (Sura Asset Management y Merlin Research) siete de cada 10 colombianos ahorran de forma voluntaria, “Los colombianos sí están ahorrando y la mayoría lo hace de forma voluntaria estudio revelado en mayo de 2016 una encuesta que consultó la opinión de 12.000 personas no solo en Colombia, sino en otras cinco naciones latinoamericanas” también menciona que el pensamiento a futuro frente a la responsabilidad de construir un ahorro pensional también está en aumento, es importante mencionar que la mujer tiene una gran influencia en estos hábitos de ahorro en los hogares colombianos ya que promueve e incentiva el ahorro en la familia, esto sumado al gran esfuerzo que hacen las entidades financieras por educar financieramente a las personas desde temprana edad con productos como cuentas de ahorro para niños estos avances están cambiando la forma de pensar de los jóvenes que son más conscientes.

Es evidente que las formas de promover el ahorro en el hogar son evitando compras inútiles y el uso de alcancías, el estudio revela que “En Colombia, el 23 por ciento de los jóvenes ahorran para viajar; un 22 por ciento, para proyectos personales; 17 por ciento, para imprevistos, y 14 por ciento, para adquirir productos. Entre los adultos esas cifras son: 36 por ciento para enfrentar cualquier imprevisto, 23 por ciento para el futuro, 19 por ciento para proyectos personales y 13 por ciento para inversión en finca raíz” es importante aclarar que, aunque la cultura del ahorro en Colombia está en crecimiento vemos que en el país la cultura financiera es a

corto plazo, por desconocimiento sobre cómo hacer un buen uso de estos recursos y de los beneficios de las diferentes opciones de inversión disponibles en el mercado.

### **Banco de la republica**

El Banco de la Republica genera un impacto directo en el sistema de ahorro mediante entidades financieras en razón principalmente a su papel decisorio en las tasas de interés y demás factores relacionados con la economía del país, a continuación, se relaciona un breve concepto del Banco de la Republica y sus principales funciones, (información tomada de su portal web)

El Banco de la República es un órgano del Estado de naturaleza única, con autonomía administrativa, patrimonial y técnica, que ejerce las funciones de banca central. Según la Constitución, el principal objetivo de la política monetaria es preservar la capacidad adquisitiva de la moneda, en coordinación con la política económica general, entendida como aquella que propende por estabilizar el producto y el empleo en sus niveles sostenibles de largo plazo.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Metodología de aplicación**

En el proyecto el método que se va a utilizar se basa en la investigación de acción participativa, el objetivo es lograr proponer preguntas que ayude a identificar cual ha sido el mayor problema que se ha tenido frente al ahorro en Colombia. Antes de realizar una encuesta que permita identificar cuáles son los factores más relevantes que se tienen frente al momento de decidir si las personas van a ahorrar o no, la idea es realizar preguntas de tipo común de forma abierta con el fin de establecer las opiniones de cada una de las personas encuestadas, pero a una población de 200 personas, 50% mujeres y 50% hombres. Después se desarrollará la encuesta con preguntas cerradas que permita tener una visión

más puntual sobre que piensan los colombianos al momento de tomar una decisión frente al ahorro.

Para esta encuesta se va a tomar un grupo de personas de acuerdo con su estado socioeconómico lo cual permita identificar cual es la diferencia que se tiene al momento de pensar en ahorrar. Esta encuesta se va a hacer de forma masiva para recolectar datos, estudiarlos y analizarlos, obteniendo un resultado que permita desarrollar una propuesta de forma crucial para que los colombianos empiecen a pensar en que el ahorro, lo cual es una fuente de estabilidad económica para el futuro.

## **DESARROLLO**

### **Variables e inductores**

- ❖ Forma de relación laboral (Empleado, independiente, servicios, desempleado)
- ❖ Nivel educativo (Bachiller, técnico o tecnólogo, profesional, posgrado)
- ❖ Estrato socioeconómico.
- ❖ Género (Hombre, mujer)

## Resultado perfil financiero mujeres

GENERO: FEMENINO - Encuestas realizadas: 100 – Población de estudio: estratos 2,3 y 4, Bogotá D.C

Se realizaron 20 encuestas en portal 80, 20 encuestas portal suba, 20 encuestas portal 20 de julio y 40 encuestas en nuestros lugares de trabajo (Protección Pensiones, Medplus, Bancoomeva).

- En cuanto a la evaluación de los perfiles profesionales, se evidencia que las personas en edad productiva en su mayoría son técnicos con 46% y profesionales 34%, los bachilleres son el 11% y posgrado 9%.
- Distribución de la población objetivo estrato socioeconómico 2 = 47% --- 3 = 36 %--- 4 = 17%
- Infamación laboral: el promedio de trabajadores independientes es del 29%, empleados 71%.
- El 39% de las mujeres en edad productiva se encuentran casadas o viviendo en unión libre por lo que las prioridades en los gastos del hogar son muy diferentes al del 61% que son solteras o separadas en donde se evidencia una mayor inversión en bienes suntuosos (lujos)
- La ley 1581 de 2012 (habeas data) permite a las entidades financieras conocer la información financiera, crediticia y comercial del 93% de la población los cuales tiene un vínculo activo con una o más entidades financieras
- El 76 % de las personas manejan el mismo tipo de producto hasta con dos o más entidades financieras diferentes
- El 30% de las mujeres encuestadas no están satisfechas con los beneficios obtenidos de sus productos financieros actuales (decepción – arrepentimiento)

- El 36% de las mujeres encuestadas no tienen claras las condiciones de funcionamiento de los productos financieros que utilizan (tasa, plazo, fecha de corte, reporte en centrales etc)
- La figura de codeudor no es confiable para el 64% de las mujeres encuestadas, ya que prefieren evitar inconvenientes futuros, entre las que sí, se destacan las mujeres casadas.
- Es evidente que las entidades financieras prefieren clientela femenina, ya que solo a un 33% de las mujeres encuestadas les han negado la solicitud de un producto financiero.
- El 63% de las mujeres sienten respaldo de las entidades financieras en el logro de objetivos o metas.
- Se evidencia que el sistema financiero no se está utilizado de forma eficiente, ya que el 42% de mujeres preferirían no utilizar el sistema financiero, tampoco recomiendan su utilización.
- El 83% de las mujeres califica como usura los costos que se asumen por utilización de servicios financieros.
- El 35% de las mujeres creen que se pueden lograr metas sin necesidad de endeudarse con los bancos y afirman que ahorrar es la mejor opción.
- El 63% de las mujeres manifiestan que es más fácil endeudarse con terceros, aunque por esto se incurra en costos adicionales, (procesos demorados, documentos, tasas).
- El 66% de las mujeres manifestaron haber tenido reportes en centrales de riesgo, lo que implica que no cumplen con las obligaciones que se tienen con el sistema financiero, sin embargo, también son conscientes de la importancia del historial crediticio.

## Perfil financiero hombres

GENERO: MASCULINO - Encuestas realizadas: 100 – Población de estudio: estratos 2,3 y 4, Bogotá D.C. Se realizaron 20 encuestas en portal 80, 20 encuestas portal suba, 20 encuestas portal 20 de julio y 40 encuestas en nuestros lugares de trabajo (Protección Pensiones, Medplus, Bancoomeva).

- En cuanto a la evaluación de los perfiles profesionales, se evidencia que las personas en edad productiva en su mayoría son técnicos con 41% y profesionales 29%, los bachilleres son el 23% y posgrado 7%,
- Distribución de la población objetivo estrato socioeconómico 2 = 49% --- 3 = 37 % -- 4 = 14%
- Infamación laboral: el promedio de trabajadores independientes es del 37%, empleados 63%
- El 42% de los hombres en edad productiva se encuentran casados o viviendo en unión libre por lo que las prioridades en los gastos del hogar son muy diferentes al del 58% que son solteros o separados en donde se evidencia una mayor inversión diversión, recreación y en bienes suntuosos (lujos)
- La ley 1581 de 2012 (habeas data) permite a las entidades financieras conocer la información financiera, crediticia y comercial del 86% de la población masculina en edad productiva los cuales tiene un vínculo activo con una o más entidades financieras
- El 75 % de las personas manejan el mismo tipo de producto hasta con dos o más entidades financieras diferentes



- El 30% de los encuestados no están satisfechos con los beneficios obtenidos de sus productos financieros actuales (decepción – arrepentimiento)
- El 35% de los encuestados no tienen claras las condiciones de funcionamiento de los productos financieros que utilizan (tasa, plazo, fecha de corte, reporte en centrales etc)
- La figura de codeudor no es confiable para el 64% de los encuestados, ya que prefieren evitar inconvenientes futuros, entre los que sí se encuentran los hombres casados
- Al 61% de los hombres encuestados les fue negado algún producto financiero es evidente que en la población masculina se detecta mayor riesgo
- Solo el 33% de los encuestados se sienten respaldos por las entidades financieras en el logro de objetivos o metas, esto se debe al alto riesgo que se percibe de esta población en las entidades financieras, lo que causa que se nieguen solicitudes de productos
- La población masculina en edad productiva busca continuamente acceder a productos financieros, a pesar del incremento en la preferencia por clientes mujeres, el 57% de los hombres recomiendan utilizar el sistema financiero.
- El 81% de los encuestados califica como usura los costos que se asumen por utilización de servicios financieros. Es evidente que no se conocen las condiciones de uso y algunos casos los costos si son muy elevados.
- El 73% de los hombres prefieren endeudarse para lograr metas u objetivos solo el 27% creen que se pueden lograr metas sin necesidad de endeudarse con los bancos y afirman que ahorrar es la mejor opción.
- El 75% de los encuestados manifiestan que es más fácil endeudarse con terceros, aunque por esto se incurra en costos adicionales, (procesos demorados, documentos, tasas)

- El 76% de los hombres manifestaron haber tenido reportes en centrales de riesgo, lo que implica que no cumplen con las obligaciones para con el sistema financiero, sin embargo, también son conscientes de la importancia del historial crediticio,

### **Perfil financiero general comparativo**

Encuestas realizadas: 200 – Población de estudio: estratos 2,3 y 4, Bogotá D.C, Se realizaron 40 encuestas en portal 80, 40 encuestas portal suba, 40 encuestas portal 20 de julio y 80 encuestas en nuestros lugares de trabajo (Protección Pensiones y cesantías, Medplus, Bancoomeva).

- En promedio el 90% de hombres y mujeres tienen por lo menos un producto activo con algún banco, esto le permite al sistema financiero tener acceso a información financiera, crediticia y comercial.
- La tarjeta de crédito es el producto más utilizado por hombres y mujeres algunos tienen más de dos tarjetas de crédito de diferentes bancos.
- En promedio el 30% del total de personas encuestadas afirman que los productos no cumplieron con sus expectativas, el 35% no conoce las condiciones de aprobación de sus productos o no las entiende.
- El 75% del total de encuestados afirman haber interpuesto por lo menos una queja por diferencias en los costos de sus productos, lo que evidencia que las personas no se preocupan por tener totalmente claras las condiciones de los productos financieros y los costos que conlleva utilizarlos.

- El 64% no confía en las demás personas como para servir de codeudor de una obligación financiera, aunque sea de su propia familia, en la mayoría de casos los codeudores con esposos.
- Es evidente que las entidades financieras prefieren clientela femenina, ya que solo a un 33% de las mujeres encuestadas les han negado la solicitud de un producto financiero, en este mismo ítem al 61% de los hombres se les negó la solicitud de productos financieros
- El 63% de las mujeres sienten respaldo de las entidades financieras en el logro de objetivos o metas, a diferencia de los hombres, que con respecto a este tema solo el 33% opinan igual
- Se evidencia que el sistema financiero no está siendo utilizado de forma eficiente, ya que en promedio el 50% del total de encuestados (hombres y mujeres) preferirían no hacer uso de productos financieros y por lo tanto no aconsejan utilizarlo ya que es percibido como entidades para endeudarse, no conocen otros beneficios (rentabilidad por ahorro, historial crediticio).
- La utilización de productos financieros causa costos por diferentes conceptos: por mora, por cobro, por utilización (tarjetas de crédito) por utilización de cajeros electrónicos diferentes a los de su entidad financiera, por transacciones etc, muchos de los encuestados aseguraron que nunca se les informó de estos costos, por lo cual muchas personas optan la radicación de quejas y reclamos, (no se lee la letra pequeña).
- La tendencia a endeudarse para logro de metas es igual para hombres y mujeres en promedio de 69%
- Los hombres prefieren endeudarse con terceros con el fin de obtener dinero de forma rápida, aunque esto conlleve gastos adicionales, esto se debe al deterioro de su perfil

financiero, a diferencia de las mujeres que demuestran mayor responsabilidad y cumplimiento a la hora de endeudarse con los bancos.

- El porcentaje de hombres con reporte en centrales de riesgo es mayor al de las mujeres, esto explica porque los bancos las prefieren como clientes.
- Las personas son conscientes de la importancia de tener un buen historial crediticio, pero gran cantidad de personas que han tenido un reporte negativo en centrales de riesgo demuestra la poca cultura financiera que tiene la población.
- Muchas variables financieras como la determinación de la tasa por parte del Banco de la República o los costos por incumplimiento dependen de los hábitos de pago de las personas el perfil del colombiano no es el mejor con comparación con otros países.

### **Perfil del ahorrador mujeres**

GENERO: FEMENINO - Encuestas realizadas: 100 – Población de estudio: estratos 2,3 y 4, Bogotá D.C. Se realizaron 20 encuestas en portal 80, 20 encuestas portal suba, 20 encuestas portal 20 de julio y 40 encuestas en nuestros lugares de trabajo (Protección Pensiones, Medplus, Bancoomeva).

- Solo el 14% de las mujeres encuestadas utilizan el sistema financiero para ahorrar.
- El 31% pertenecen a un fondo de empleados por requisito de la empresa donde trabajan en donde les descuentan un valor mensual de la nómina para efectos de ahorro, se evidencia que no es ahorro voluntario ya que solo el 12% de esta población manifiestan pertenecer al este fondo de forma voluntaria.
- El 81% de las encuestadas consideran sus cesantías como ahorro, sin embargo, este tipo de ahorro solo se puede utilizar para compra de vivienda, mejoras de vivienda o estudio

- El 8% son socios de cooperativas de ahorro y crédito en donde pagan una cuota fija mensual para efectos de ahorro en algunos casos para mejorar pensión.
- El 27% utiliza métodos informales de ahorro en casa como alcancías o cajas fuertes.
- El 72% de las mujeres aseguran que pertenecen o han pertenecido a cadenas forma de ahorro con cuotas fijas mensuales, quincenales o semanales con sus familia, amigos o compañeros de trabajo muy popular en la población de trabajadores independientes, indican que en este tipo de mecanismo de ahorro todos los participantes tienen las mismas obligaciones por lo cual todos son responsables, esto les genera confianza y no se asumen costos por participación.
- El 28% de las mujeres no utilizan ningún método de ahorro (no ahorran actualmente)
- El 13% de las mujeres encuestadas no conocen productos de ahorro y consideran que los bancos no ofrecen productos de este tipo que motiven su utilización
- El 87% informaron que los ingresos económicos escasos y en ocasiones sucesos repentinos (calamidades. Gastos prioritarios) no permiten que se destine un valor mayor para el ahorro
- El 68% de las mujeres fomentan el hábito del ahorro en sus hogares, afirman que la alcancía es el mejor método para generar cultura financiera en los niños y jóvenes
- El 36% de las mujeres ahorran para compra de vivienda
- El 21% ahorran para estudio
- Recreación y diversión es prioridad para el 18% de las mujeres especialmente las que tiene hijos y son madres cabeza de familia.
- El 17% ahorra para comprar bienes suntuosos (joyería, marca, moda etc).

### **Perfil del ahorrador hombres**

GENERO: MASCULINO - Encuestas realizadas: 100 – Población de estudio: estratos 2,3 y 4, Bogotá D.C. Se realizaron 20 encuestas en portal 80, 20 encuestas portal suba, 20 encuestas portal 20 de julio y 40 encuestas en nuestros lugares de trabajo (Protección Pensiones, Medplus, Bancoomeva).

- Solo el 16% de los encuestados utilizan el sistema financiero para ahorrar
- El 21% pertenecen a un fondo de empleados por requisito de la empresa donde trabajan en donde les descuentan un valor mensual de la nómina para efectos de ahorro, se evidencia que en algunos casos no es ahorro voluntario ya que el 15% de esta población manifiestan pertenecer al este fondo de forma voluntaria.
- El 67% de los encuestados consideran sus cesantías como ahorro, sin embargo, este tipo de ahorro solo se puede utilizar para compra de vivienda, mejoras de vivienda o estudio.
- El 5% son socios de cooperativas de ahorro y crédito en donde pagan una cuota fija mensual para efectos de ahorro en algunos casos para mejorar pensión.
- El 24% utiliza métodos informales de ahorro en casa como alcancías o cajas fuertes.
- El 61% de los encuestados aseguran que pertenecen o han pertenecido a cadenas forma de ahorro con cuotas fijas mensuales, quincenales o semanales con sus familia, amigos o compañeros de trabajo muy popular en la población de trabajadores independientes, indican que en este tipo de mecanismo de ahorro todos los participantes tienen las mismas obligaciones por lo cual todos son responsables, esto les genera confianza y no se asumen costos por participación.
- El 39% de los hombres no utilizan ningún método de ahorro (no ahorran actualmente).
- El 28% de los encuestados no conocen productos de ahorro y consideran que los bancos no ofrecen productos de este tipo que motiven su utilización.

- El 72% informaron que los ingresos económicos escasos y en ocasiones sucesos repentinos (calamidades. Gastos prioritarios) no permiten que se destine un valor mayor para el ahorro
- El 53% de los encuestados no fomentan el hábito del ahorro en sus hogares, el 47% informo que la alcancía es el mejor método para generar cultura financiera en los niños y jóvenes, en este caso la mayoría de los encuestados aseguraron ahorrar en alcancías en su casa.
- El 27% de los hombres ahorran para compra de vivienda
- El 17% ahorran para estudio
- el 27% Los hombres invierten sus ahorros en diversión y recreación especialmente los hombres solteros.
- El 21% ahorra para comprar bienes suntuosos (marca, celulares etc).

#### **Herramienta interactiva de motivación al ahorro:**

Facebook: MEJOR,AHORRANDO



<https://www.facebook.com/MejorAhorrando/>



### **Glosario**

- **Ahorro:** es tomar una parte del ingreso percibido y destinarlo para guardarlo en el tiempo . (porto, definicion de ahorro , 2013)



- **Dinero:** el dinero es un medio de intercambio que se encuentra respaldado por un banco central para la adquisición de bienes y servicios.. (Gardey, 2013)
- **Poder adquisitivo:** el poder adquisitivo es lo que se dispone en dinero para la compra de bienes y servicios . (Porto, 2015)
- **Sistema financiero:** son instituciones financieras que son respaldadas por un banco central que se dedican a dar circulación al dinero para el sostenimiento de una economía. (banco de la republica , 2015)
- **Tasas de interés:** La tasa de interés es el valor que se debe pagar por la adquisición de dinero. (banco de la republica , 2013)
- **Tendencia:** la tendencia es una herramienta del análisis técnico que sirve para determinar la dirección de los precios de los productos financieros ofrecidos en las bolsas de valores. (enciclopedia financiera , 2013)
- **Apalancamiento:** El apalancamiento financiero es un incremento a la inversión inicial. (economipedia , 2014)

## BIBLIOGRAFIA

*banco de la republica* . (14 de 6 de 2015). Obtenido de [http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema\\_financiero](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sistema_financiero)

*economipedia* . (3 de 4 de 2014). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/apalancamiento-financiero.html>

*educando* . (4 de 08 de 2012). Obtenido de <http://www.educando.edu.do/articulos/familia/planificacion-del-presupuesto-familiar/>

*enciclopedia financiera* . (20 de 7 de 2013). Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/analisistecnico/analisisgrafico/tendencia.htm>

financiera, d. d. (10 de 3 de 2014). *banco de la republica* . Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/node/35302>

Gardey, A. (23 de 5 de 2013). *definicion del dinero* . Obtenido de <https://definicion.de/dinero/>

Marulanda, B. (2012). *Colombia: promoción de la cultura de ahorro en familias en pobreza*. IBP.

melo, l. (2006). *El ahorro de los hogares en Colombia* . bogota : banco de la republica .

porto, j. p. (3 de 5 de 2009). *definicion del narcotrafico* . Obtenido de <https://definicion.de/narcotrafico/>

porto, j. p. (20 de 05 de 2013). *definicion de ahorro* . Obtenido de <https://definicion.de/ahorro>

**ANEXOS**

Anexo 1 Encuesta realizada

Anexo 2 Conclusiones y análisis grafico encuestas

## Anexo 1



Con el fin de conocer su con respecto al sistema financiero colombiano, los estudiantes de la especialización en administración financiera de la universidad católica, hemos decidido realizar un estudio que nos permita conocer el grado de aprobación de personas mayores de 25 años y menores de 35 años frente al sistema financiero en los últimos cinco años, para conocer mejor las necesidades satisfechas e insatisfechas de esta población y así mismo los mecanismos formales e informales de ahorro en los hogares Bogotanos.

Diligencie la encuesta según indicaciones de forma sincera

**MUJER** \_\_\_\_ **HOMBRE** \_\_\_\_

**TRABAJADOR INDEPENDIENTE** \_\_\_\_ **TRABAJADOR EMPLEADO** \_\_\_\_

**NIVEL EDUCATIVO: BACHILLER**\_\_\_\_ **TECNICO** \_\_\_\_ **PROFESIONAL** \_\_\_\_ **POSGRADO**\_\_\_\_

**ESTRATO SOCIO ECONOMICO** \_\_\_\_ **CASADO(A) U LIBRE**\_\_\_\_ **SOLTERO(A) SEPARADO(A)** \_\_\_\_

Marque con una x la respuesta que considere es la que más refleja sus experiencias con el sistema financiero

<b>1</b>	¿Utiliza el sistema financiero?
<b>SI</b>	Actualmente tengo productos vigentes con entidades financieras (créditos, CDT u otros)
<b>NO</b>	Actualmente no tengo vínculo alguno con ninguna entidad financiera

*Si no utiliza el sistema financiero pase a la pregunta 6*

<b>2</b>	¿Tiene productos financieros con más de un banco?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>3</b>	¿Los productos financieros que utiliza cumplen con sus expectativas?		
<b>4</b>	¿Conoce usted a fondo las condiciones, ventajas o desventajas de los productos financieros que maneja?		
<b>5</b>	¿Es usted codeudor o fiador de alguien?		
<b>6</b>	¿Alguna vez le han negado acceder a algún producto financiero?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>7</b>	¿Cree usted que el sistema financiero colombiano ofrece productos que ayudan a las personas?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>8</b>	¿Recomendaría a alguien utilizar el sistema financiero?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>9</b>	¿Considera usted que está bien que el banco le cobre por utilizar servicios financieros?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>10</b>	¿cree usted que endeudarse es la única manera de lograr el cumplimiento de sus metas?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>11</b>	¿Preferiría usted endeudarse con un tercero para no utilizar el SF?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>12</b>	¿Ha tenido reportes negativos en centrales de información CIFIN Y DATA CREDITO?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>13</b>	¿Cree usted que el historial crediticio de las personas es importante para el	<b>SI</b>	<b>NO</b>

	manejo de las relaciones comerciales actualmente?		
--	---	--	--

## Preguntas de hábitos de ahorro

<b>14</b>	¿Destina parte de sus ingresos para el ahorro o imprevistos?
<b>SI</b>	ahorro en un fondo/cooperativa
<b>SI</b>	ahorro en un banco
<b>SI</b>	ahorro en casa (ahorro informal alcancía, caja fuerte, cadenas etc.)
<b>NO</b>	No ahorro

<b>15</b>	¿cuál considera que es la principal causa del <u>NO AHORRO?</u>
<b>A</b>	Ingresos económicos escasos
<b>B</b>	Gastos prioritarios
<b>C</b>	El sistema financiero colombiano no ofrece intereses rentables o incentivos.
<b>D</b>	No considera el ahorro como útil o no es necesario

<b>16</b>	¿fomenta en su familia el hábito del ahorro?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>17</b>	¿Conoce usted productos financieros que fomenten el ahorro?	<b>SI</b>	<b>NO</b>

<b>18</b>	¿Sus ahorros son destinados para?
<b>A</b>	Vivienda
<b>B</b>	Estudio
<b>C</b>	Diversión, recreación
<b>D</b>	Gastos suntuosos (perfume, celular, ropa o zapatos de marca etc.)
<b>E</b>	No tengo un propósito

## 19. Grado de satisfacción percibida de su entidad financiera

	Excelente	-	Bueno	-	Regular	-	Malo	-	Pésimo
Tiempo de espera	___		___		___		___		___
Trato recibido	___		___		___		___		___
Profesionalidad	___		___		___		___		___
Disposición para ayudar	___		___		___		___		___
Solución a sus problemas	___		___		___		___		___

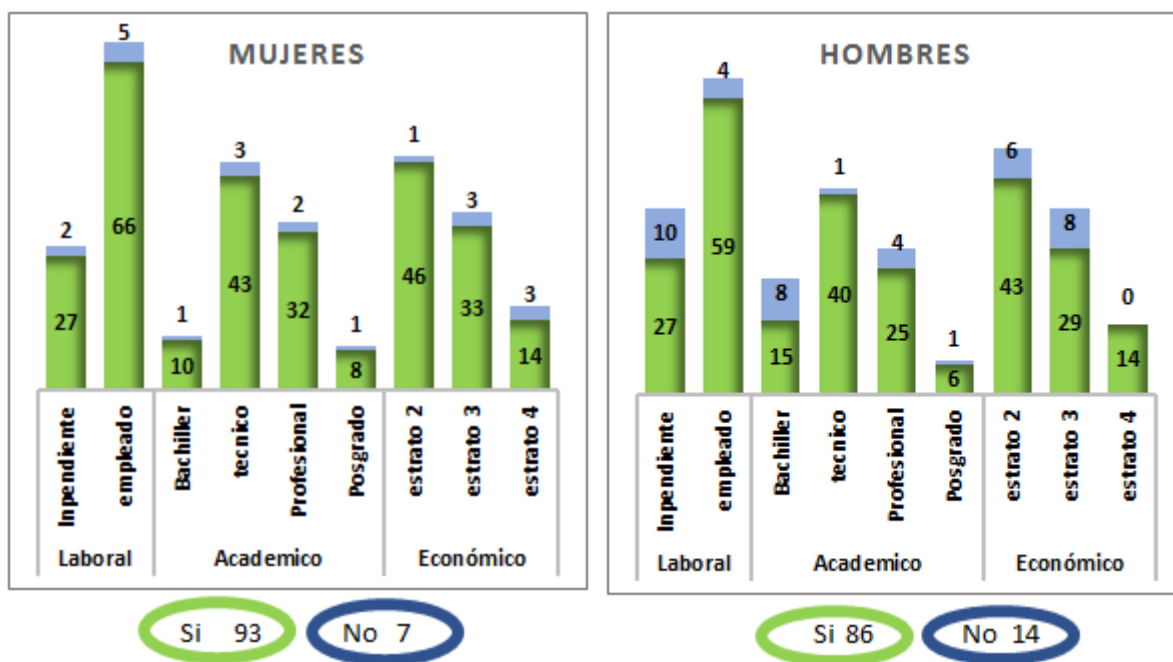
## 20. Productos financieros que actualmente manejo:

Tarjeta de crédito ___	Cuenta de ahorro ___	cuenta corriente ___	
Crédito de libre inversión ___	Crédito de vivienda ___	Crédito de vehículo ___	
Compra de cartera ___	leasing ___	Ahorro programado ___	CDT ___

## ANEXO 2

### Resultados obtenidos y conclusiones

1. Actualmente tiene productos con entidades financieras.

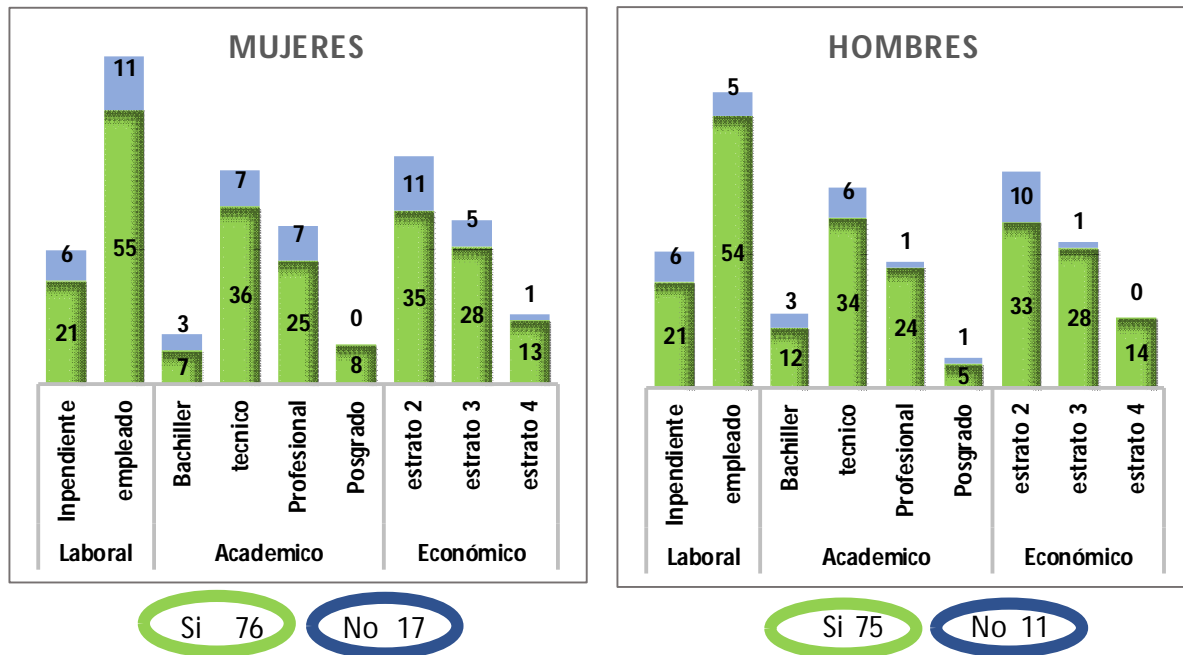


(investigacion, 2017)

## CONCLUSIÓN

En promedio el 90% de las personas en edad productiva manejan algún producto financiero, por lo que se pone en evidencia que los bancos tienen o tendrán vínculo con casi el 100% de las personas en un futuro cercano, como se observa en la gráfica las entidades financieras prefieren aprobar productos más a mujeres que a hombres, esto se debe a que según estudios como el de la revista (gente y poder 11 / Mayo / 2015. Por: MARIO LUNA Tepic, Nayarit.) las mujeres son más responsables y honestas que los hombres.

2. ¿Tiene productos financieros con más de un banco o entidad financiera?

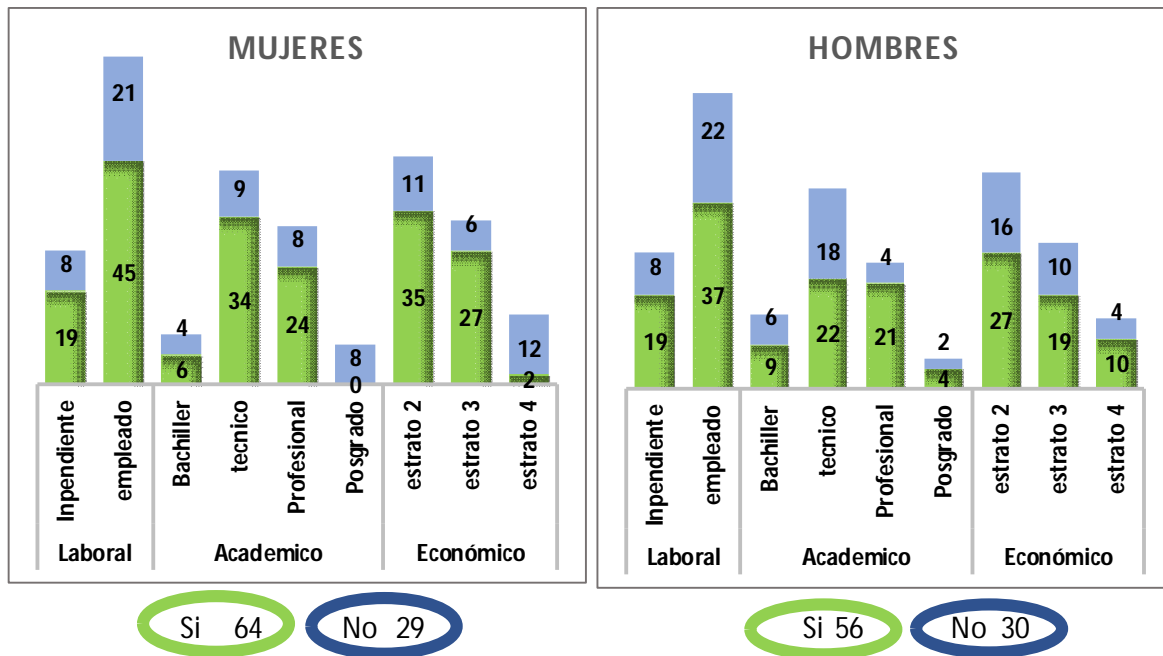


3. (investigacion, 2017)

## CONCLUSIÓN

Le encuesta realizada se enfocó en personas que reciben ingresos fijos mensuales, eso quiere decir que tienen un vínculo laboral o se desempeñan como trabajadores independientes, por lo que mayoría de la gente obtuvo su primer vínculo con una entidad financiera a través de una cuenta de nómina, esto permite a las entidades financieras conocer información valiosa de cada persona, como la capacidad de pago, debido a la rotación de empleo, la publicidad, experiencias y competencia entre bancos las personas han optado por buscar las mejores opciones para satisfacer sus necesidades, lo que implica que una persona puede tener productos con varias entidades financieras.

3. ¿Los productos financieros que utiliza cumplen con sus expectativas de rendimientos?

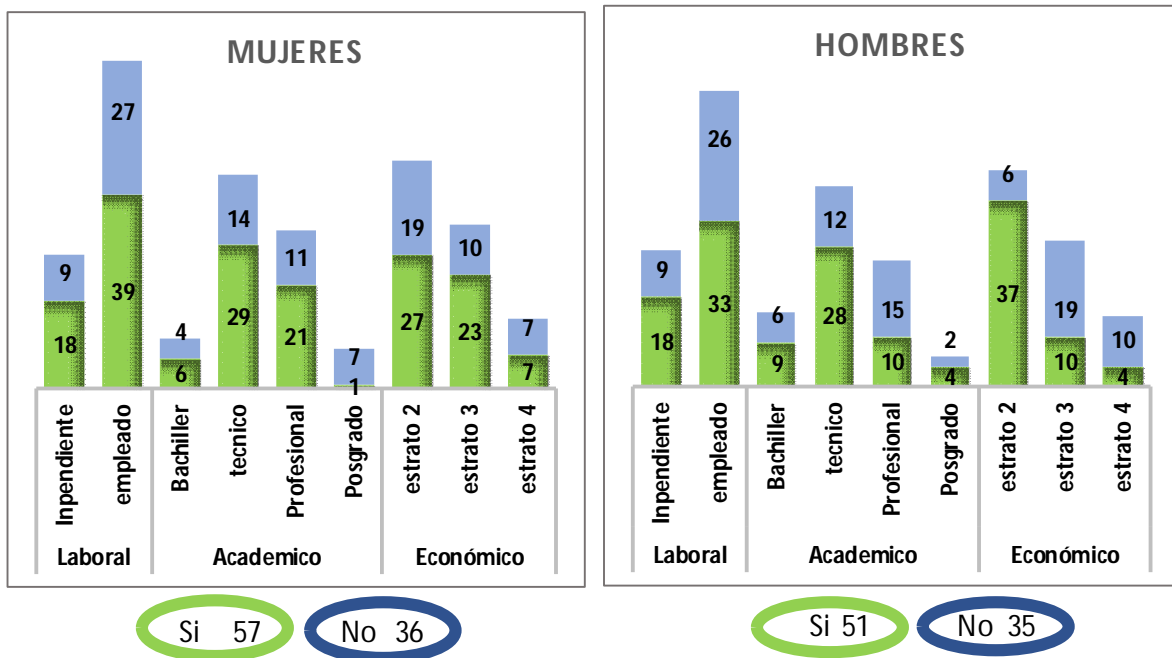


## CONCLUSION

Teniendo en cuenta que la mayoría de personas encuestadas tienen vínculo con alguna entidad financiera como se evidencia en la pregunta 1, es muy preocupante saber que más del 30% de los encuestados no están conformes o satisfechos con los productos que actualmente les brindan las entidades financieras, ya que al tener un mercado fijo el enfoque en el servicio y satisfacción debería ser mayor, esto puede explicar por qué cerca del 10% de las personas prefieren evitar tener un vínculo con el sector financiero



4. ¿Conoce usted las condiciones, ventajas o desventajas de los productos financieros que maneja?



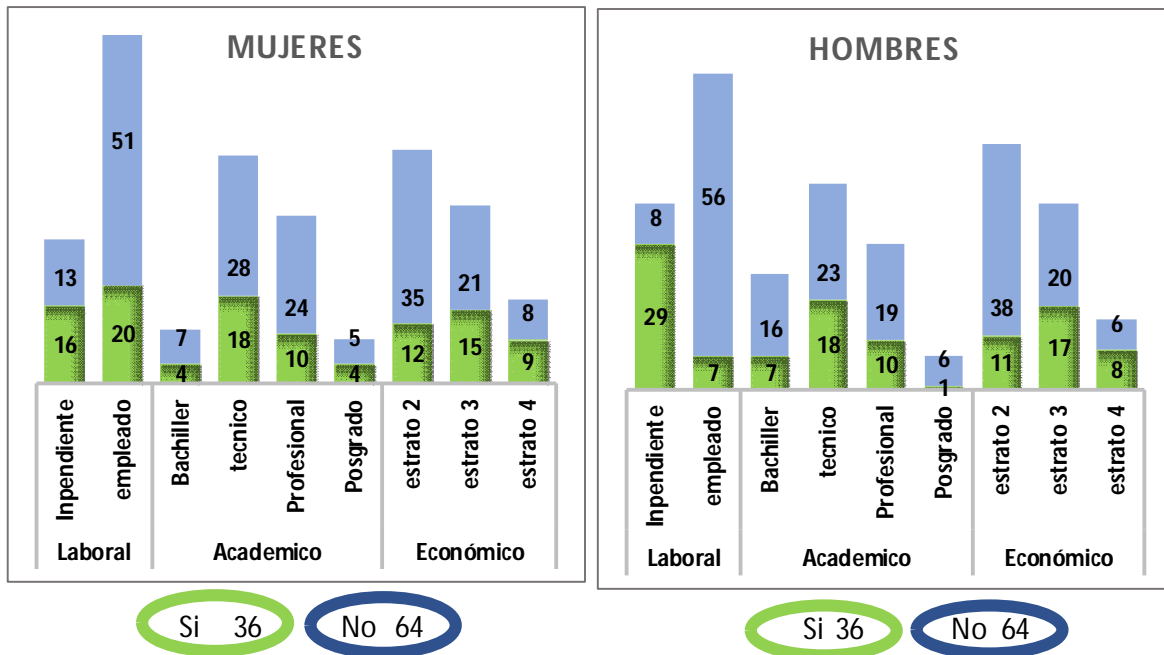
(investigacion, 2017)

## CONCLUSIÓN

En esta pregunta se quería conocer cuánto saben las personas acerca del sistema financiero colombiano, ya que todos nuestros actos vienen acompañados de consecuencias que muchas personas desconocen, en el momento en que ponemos nuestra firma en un documento estamos aceptando las condiciones impuestas por la entidad financiera y es muy importante conocer nuestros derechos como clientes o usuarios de un banco así como

nuestras obligaciones, el porcentaje de personas que no conocen a fondo cómo funciona el producto financiero que adquirió es muy alto lo que conlleva a quejas futuras por costos que el cliente debe asumir y que muy rara vez la queja se responde a favor del cliente.

5. ¿Es usted codeudor o fiador de alguien?



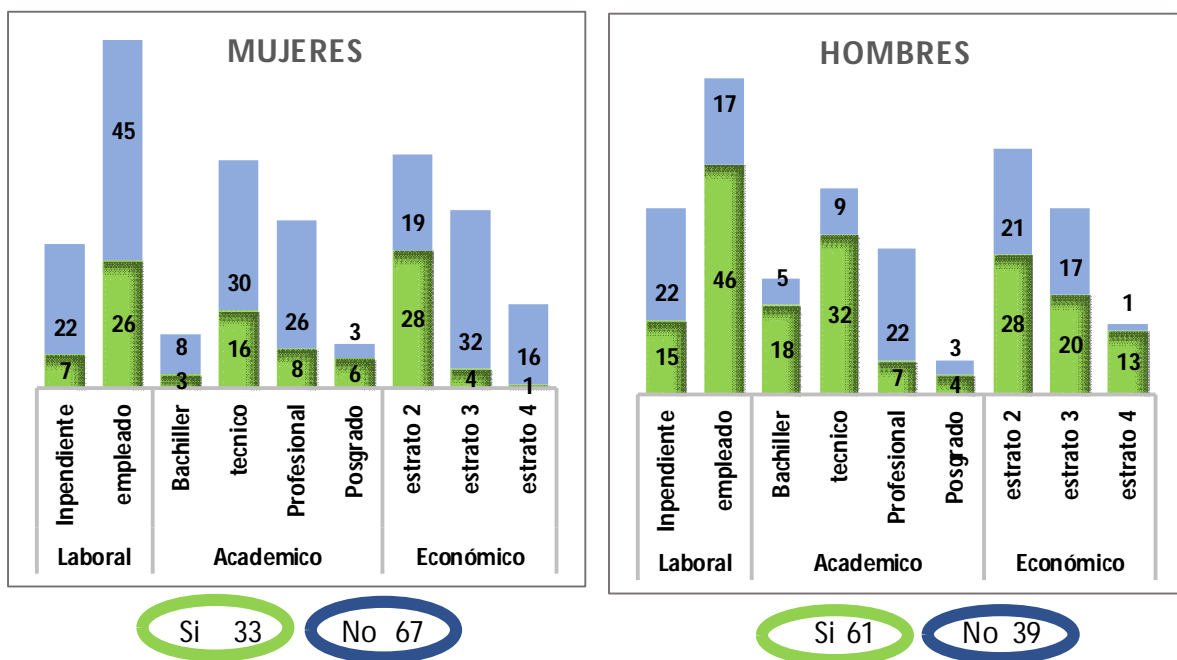
(investigacion, 2017)

## CONCLUSIÓN

La disposición de hombres y mujeres ante la figura de ser fiador es la misma, el 64%, de las personas encuestadas prefieren no asumir esta responsabilidad, lo que significa que actualmente se evita prestar el nombre para que otra persona acceda a un producto financiero esto debido al riesgo que implica asumir una deuda como propia si el titular de las obligaciones no realiza los pagos, se entiende que si una entidad financiera solicita la

figura de fiador o codeudor es porque el estudio de la capacidad de pago o el perfil del cliente determino que había un riesgo inminente de perder el dinero solicitado.

6. ¿Alguna vez le han negado acceder a algún producto financiero?



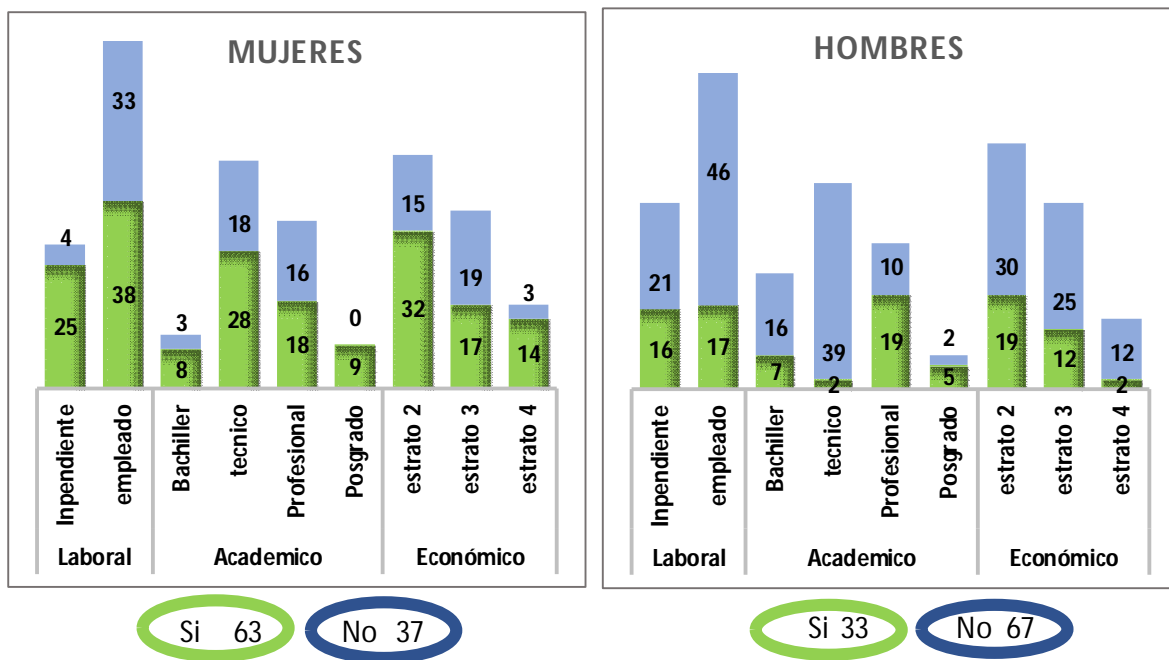
(investigacion, 2017)

## CONCLUSIÓN

El sistema financiero presenta un porcentaje alto de confianza en las mujeres el resultado es del 67% indiferentemente de su condición laboral (empleado o independiente) y de su nivel académico, caso contrario se observa en la población masculina en donde los bancos prefieren no conceder productos financieros a los hombres y especialmente a

aquellos que no cuentan con un título profesional. Se evidencia que las entidades financieras perciben mayor riesgo de pérdida o impago en los hombres.

7. ¿Cree usted que el sistema financiero colombiano ofrece productos que ayudan cumplir Los objetivos de las personas?

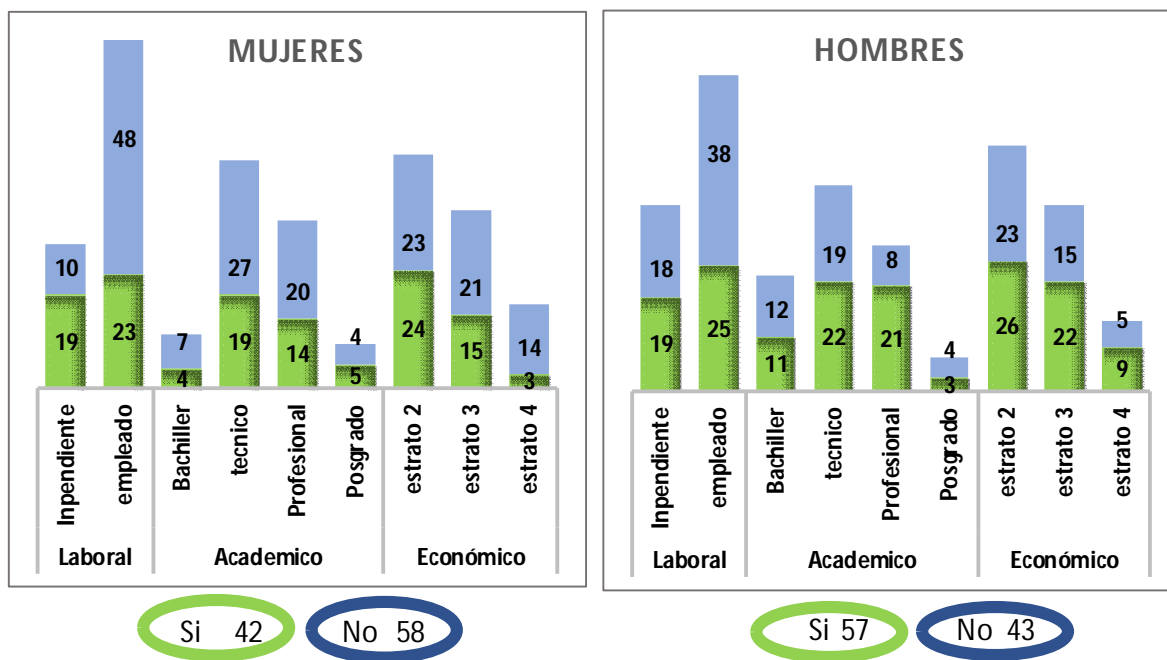


## CONCLUSIÓN

La percepción o imagen positiva de las mujeres frente al sistema financiero es más favorable con un 63% frente al 33% de los hombres, esto solo confirma la preferencia de

las entidades financieras por las mujeres como clientes por su sentido de responsabilidad de que ya hablamos, no sería lógico pensar que si más del 50% de los hombres afirmaron que en algún momento les fue negado un producto financiero estos tengan una imagen positiva del sistema financiero.

8. ¿Recomendaría a alguien utilizar el sistema financiero para ahorrar?

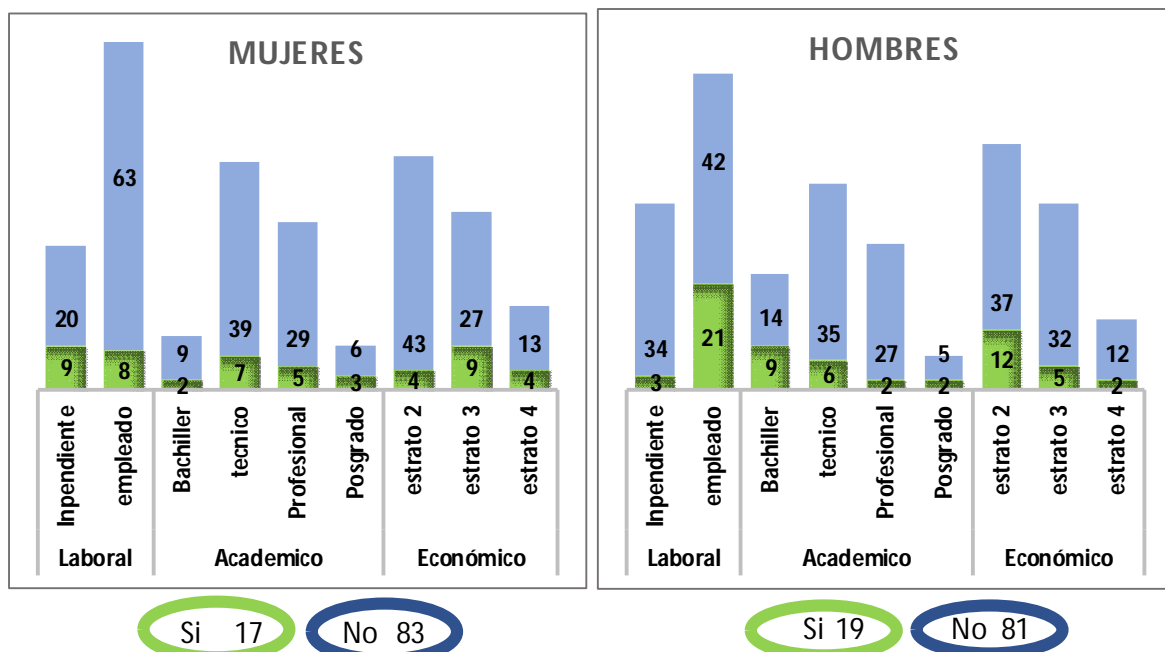


(investigacion, 2017)

## CONCLUSIÓN

Se evidencia que las personas no utilizan de forma eficiente el sistema financiero, ya que casi la mitad de los encuestados prefieren no confiar los ahorros a los bancos ni

tampoco recomiendan que alguien lo haga, es demuestra que las personas no conocen las ventajas o los beneficios de tener su dinero en un banco, las experiencias y la cultura ha creado una serie de paradigmas con respecto a este tema en las persona obligando a las familias a guardar su dinero en casa, sin embargo el número de personas que está ahorrando en entidades financieras está en aumento lo que demuestra que las personas planean mejor el alcance de objetivos.



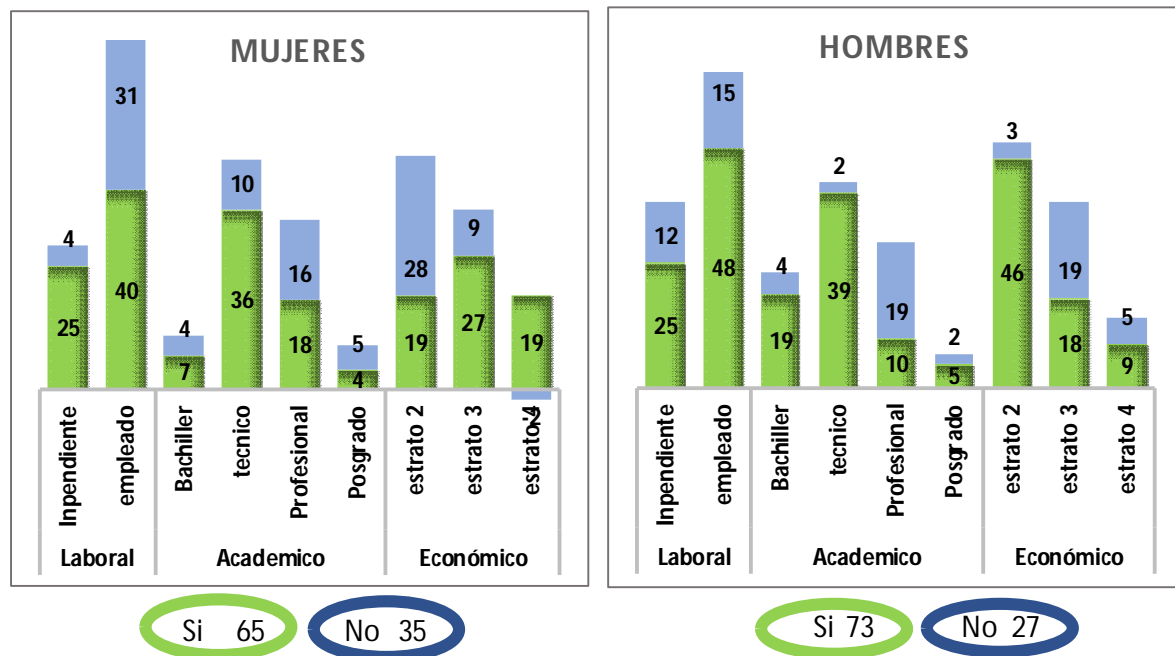
9. ¿Considera usted que está bien que el banco le cobre por utilizar servicios financieros?

## CONCLUSION

La cultura y los paradigmas acerca del sistema financiero nos ha enseñado cosas como: los bancos nunca pierden - los bancos siempre cobran de más - los bancos nunca

ayudan a nadie etc, según las gráficas se evidencia que las personas no conocen el funcionamiento del sistema financiero en Colombia, y como vimos anteriormente la mayoría de las personas no conocen las condiciones de sus créditos ni sus obligaciones con el sistema, no conocen los costos que generan la utilización de productos financieros, aunque debemos admitir que en ocasiones los costos por utilizar diferentes servicios es algo difícil de entender.

10. ¿Cree usted que endeudarse es la única manera de lograr el cumplimiento de sus metas?

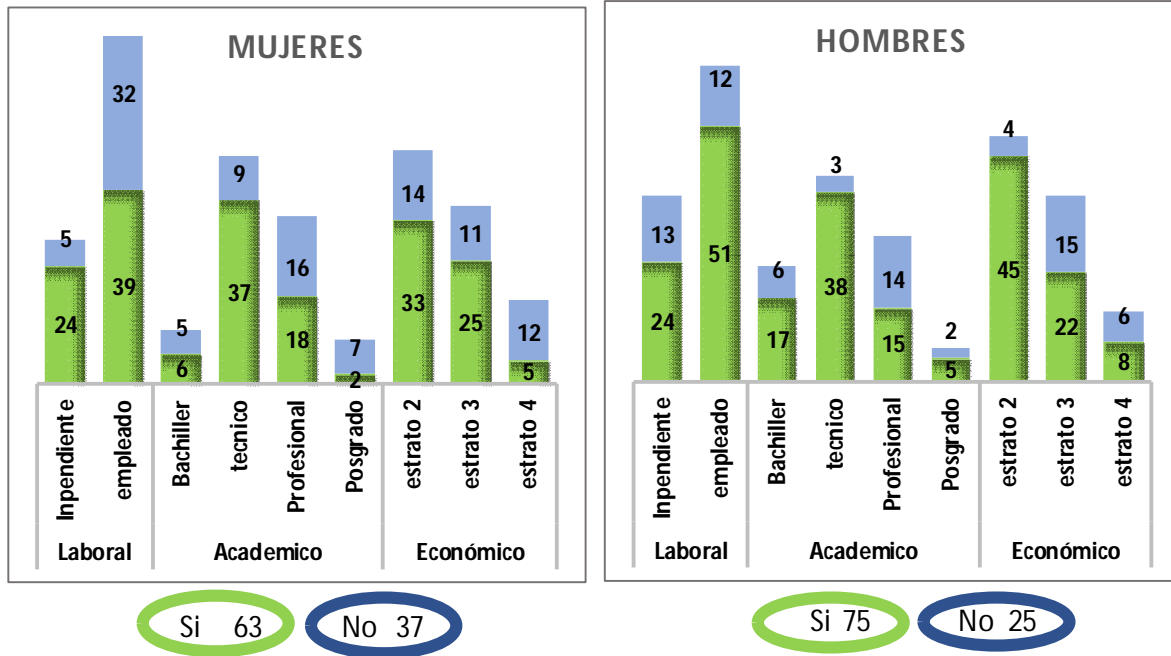


## CONCLUSION

La mayoría de personas aún optan por tomar el camino fácil para adquirir algunos bienes sin importar que terminen pagando el doble o más del valor inicial del producto, esto se debe a la cultura financiera de las personas que nos obliga a pensar que el que no se endeuda nunca va a tener nada, es por esto que se realizó esta investigación para mostrar el lado difícil pero más barato de alcanzar nuestros objetivos materiales a través del ahorro

11. ¿Preferiría usted endeudarse con un tercero para no utilizar el SF?

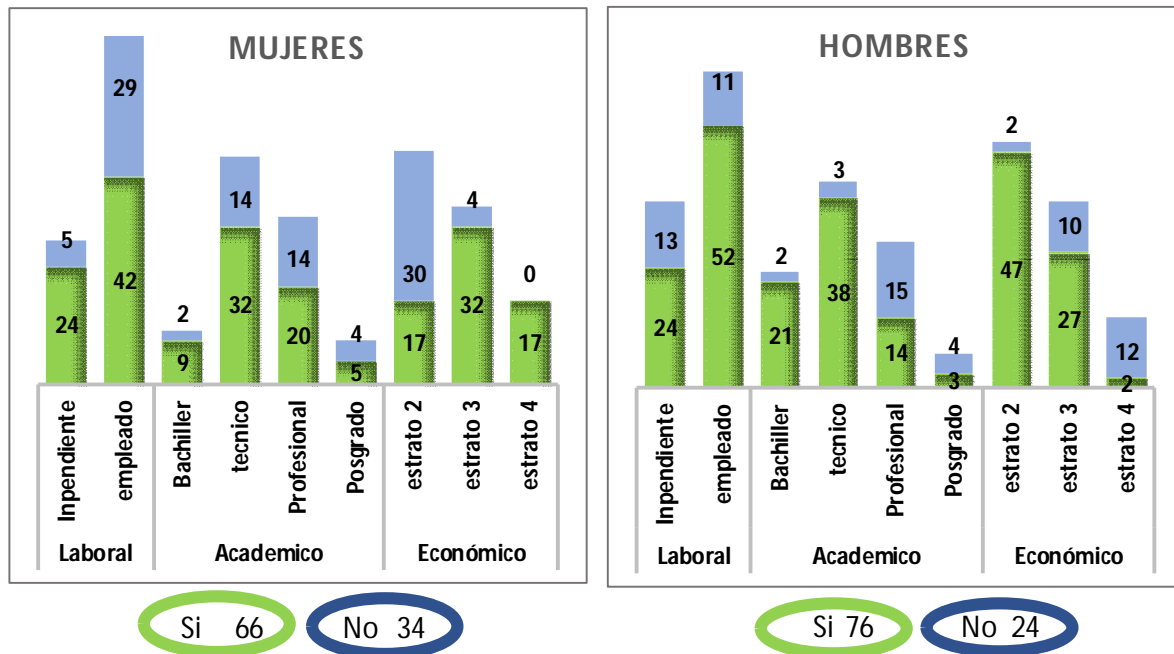




## CONCLUSION

Los costos financieros, los paradigmas, las experiencias y la cultura obligan a las personas a tomar alternativas no convencionales de apalancamiento financiero para lograr un flujo de caja rápido que les permita cubrir situaciones o eventos no planeados, es por esto que los prestamistas, los créditos gota a gota y las casas de empeño han tenido un crecimiento fuerte en los estratos 2,3, y 4 asumiendo elevados costos, esto se debe también a que las entidades financieras niegan las solicitudes de productos a personas con niveles de ingresos bajos.

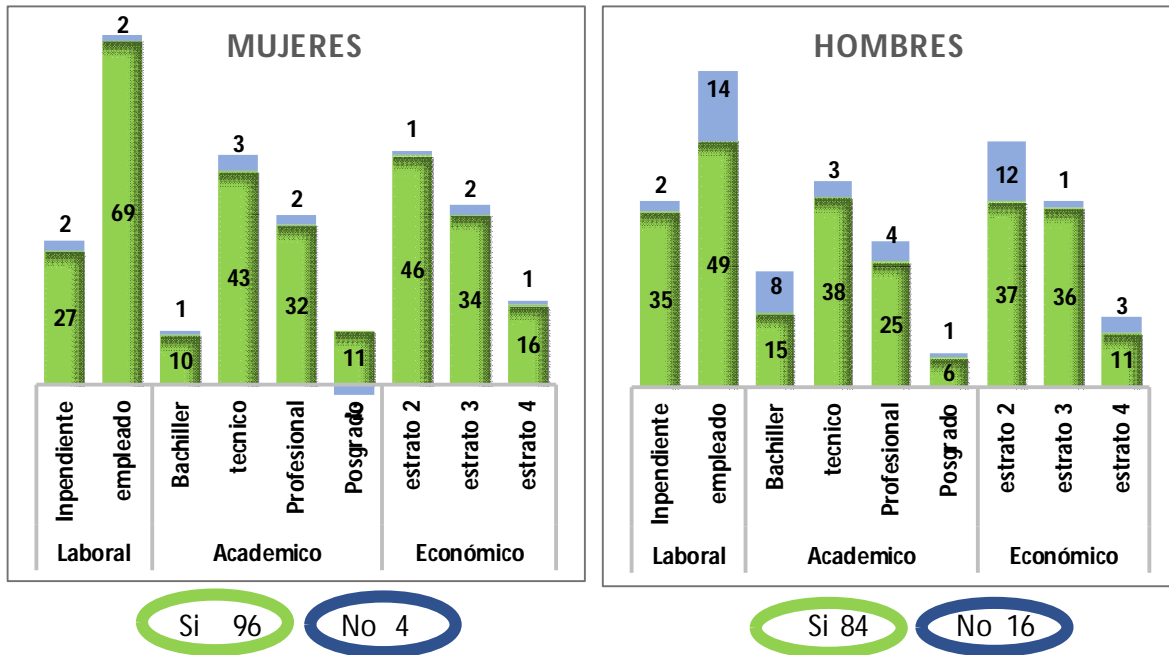
## 12. ¿Ha tenido reportes negativos en centrales de información CIFIN Y DATA CREDITO?



## CONCLUSION

En promedio el 70% de las personas encuestadas han tenido un reporte negativo en centrales de riesgo, esto refleja los malos hábitos financieros de las personas a la hora de asumir la responsabilidad de pagos mensuales en entidades financieras y es normal escuchar cualquier tipo de excusa en los clientes que presentan mora en los bancos, esto también es parte de nuestra cultura financiera y explica por qué el sistema financiero colombiano maneja tasas altas a comparación de países más desarrollados.

13. ¿Cree usted que el historial crediticio de las personas es importante para el manejo de las relaciones comerciales actualmente?



## CONCLUSION

“Hoy en día te verifican las centrales de riesgo para cualquier cosa”, esta fue la respuesta más numerosa cuando preguntamos por qué respondían “si”, para buscar empleo, para adquirir un plan post pago de telefonía o para otorgar la calificación de riesgo en entidades financieras, es importante resaltar que las personas son conscientes de la importancia de tener un buen historial crediticio, pero cuando vemos el número de personas que han sido reportadas en centrales de riesgo vemos que las personas no muestran interés en cambiar sus malos hábitos financieros.

## 14. Formas de ahorro

<b>HOMBRES</b>	
Ahorro en un fondo/cooperativa	21
Ahorro en un banco	16
Ahorro en casa (ahorro informal alcancía, caja fuerte, cadenas etc.)	24
No ahorro	39

<b>MUJERES</b>	
Ahorro en un fondo/cooperativa	31
Ahorro en un banco	14
Ahorro en casa (ahorro informal alcancía, caja fuerte, cadenas etc.)	27
No ahorro	28

## CONCLUSION

El número de personas que disponen parte de sus ingresos para el ahorro ha venido en aumentó, y las empresas son fundamentales motivando el habito del ahorro ya que en promedio el 25% de los encuestados se encuentran afiliados a fondos empresariales que descuentan un porcentaje de sus ingresos al momento del pago de la nómina – vemos que muy pocas personas optan por la opción de ahorro en bancos, mientras que el ahorro informal mediante alcancías, cadenas o cajas fuertes es más frecuente y hace parte de la cultura en los estrados 2 y 3.

15. ¿cuál considera que es la principal causa del NO AHORRO?

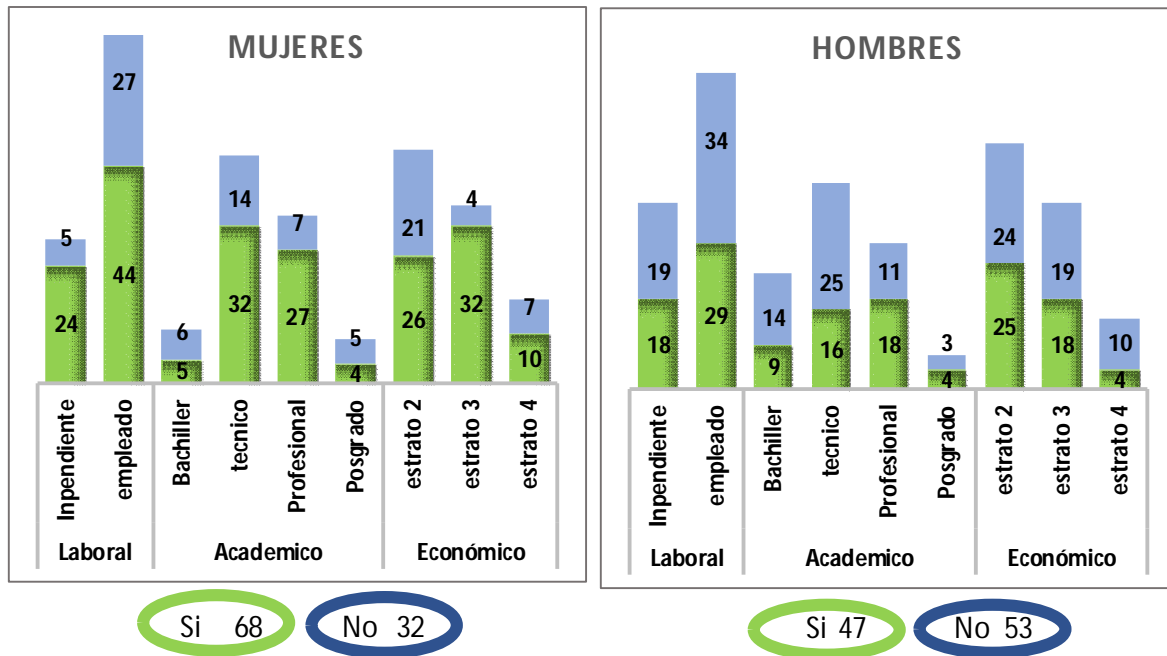
<b>HOMBRES</b>	
Ingresos económicos escasos	62
Gastos prioritarios	25
El sistema financiero colombiano no ofrece intereses rentables o	4
No considera el ahorro como útil o no es necesario	9

<b>MUJERES</b>	
Ingresos económicos escasos	58
Gastos prioritarios	14
El sistema financiero colombiano no ofrece intereses rentables o	12
No considera el ahorro como útil o no es necesario	16

## CONCLUSION

En promedio el 60% de las personas encuestadas afirman que sus ingresos económicos mensuales no son suficientes para cubrir sus gastos o necesidades básicas, esto afecta directamente la disposición de las personas en la creación del hábito del ahorro, vemos que un número alto de personas ahorran de forma informal en los hogares específicamente alcancías de monedas de \$500 y 1000 que no les exige un monto fijo de ahorro, también están las cadenas en donde se involucran a familiares y amigos rotando una cantidad fija de dinero cada 15 o 30 días esta forma de ahorro se ha vuelto muy popular en los estratos 2 y 3.

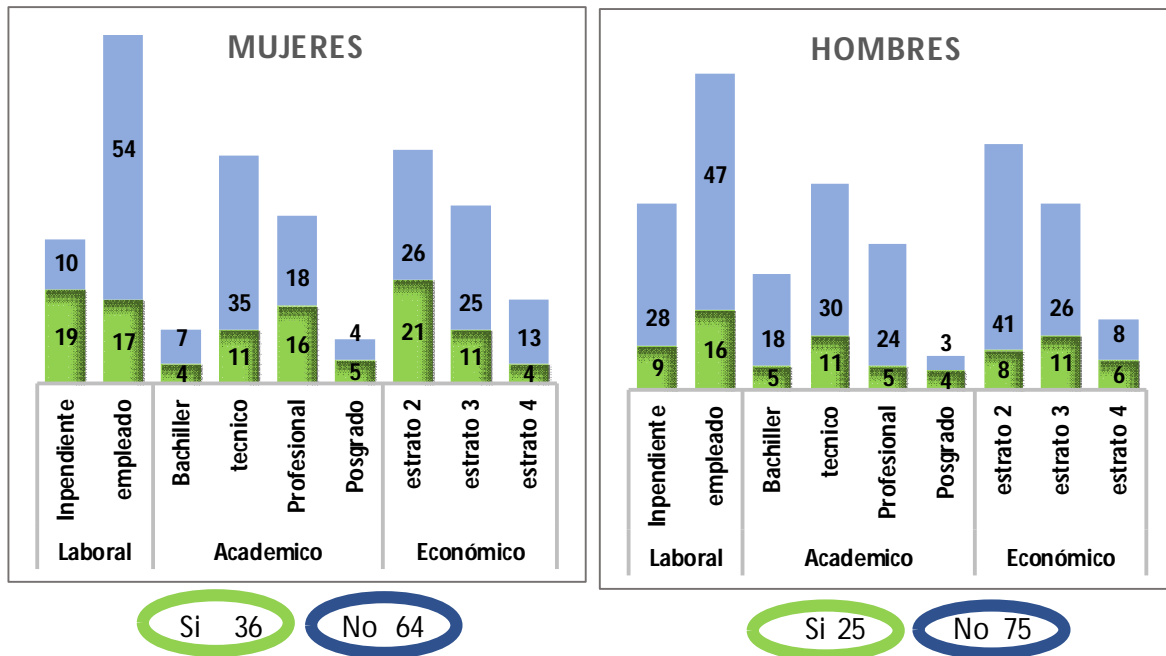
## 16. ¿Fomenta en su familia el hábito del ahorro?



## CONCLUSION

El papel de la mujer en el fortalecimiento del hábito del ahorro en los hogares es fundamental tal como se evidencia en las gráficas, vemos que las personas que pertenecen al estrato 3 presentan un mayor índice de ahorro seguido por el estrato dos en donde el ahorro informal es mayor, la utilización de alcancías para reunir una determinada cantidad de dinero es el mecanismo más inculcado por las madres en los hogares de hoy por lo que la cultura del ahorro se está fortaleciendo hacia el ahorro no formal.

17. ¿Conoce usted productos financieros que fomenten el ahorro?



## CONCLUSION

Esta, es otra de las preguntas en donde se confirma que las personas no utilizan de forma eficiente el sistema financiero, aunque la cultura del ahorro se esté fortaleciendo en los hogares de hoy vemos que hay muy poco interés en el portafolio de ahorro que ofrecen actualmente los bancos y es muy común que las personas prefieran tener su dinero en casa, los paradigmas y creencias que tienen las personas acerca de los costos que se deben asumir por tener el dinero en los bancos es uno de los motivos por los cuales el dinero está en las casa y no en los bancos.

18. ¿Principalmente sus ahorros están destinados para?

HOMBRES	
Vivienda	27
Estudio	17
Diversión, recreación	27
Gastos suntuosos (perfume, celular, ropa o zapatos de marca etc.)	21
No tengo un propósito	8

MUJERES	
Vivienda	36
Estudio	21
Diversión, recreación	18
Gastos suntuosos (perfume, celular, ropa o zapatos de marca etc.)	17
No tengo un propósito	8

## CONCLUSION

El objetivo más común en las personas en edad de productiva es tener su propia casa especialmente en las mujeres en donde más del 30% de esta población destina sus ahorros para vivienda propia, en el caso de los hombres vemos que las opiniones están divididas y destinan por partes iguales entre vivienda propia y diversión, sin embargo, es importante resaltar que muchas personas también están invirtiendo sus ahorros en educación con la finalidad de tener un mejor futuro.

19. Grado de satisfacción recibido en entidades financieras

HOMBRES	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Tiempo de espera	25	31	19	18	7
Trato recibido	22	24	21	16	17
Profesionalidad	26	29	31	9	5
Solución a sus problemas	25	27	24	10	14



MUJERES	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Tiempo de espera	17	24	19	26	14
Trato recibido	14	19	26	31	10
Profesionalidad	18	14	25	19	24
Solución a sus problemas	21	18	36	11	14

## CONCLUSION

No es un misterio que la paciencia no es la mayor virtud de las mujeres y más cuando se trata de esperar para ser atendidas, vemos también que son más exigentes a la hora de calificar la atención recibida en las cualquier entidad financiera, sin embargo debemos admitir que la calificación que obtuvieron las diferentes entidades financieras en cuanto al trato a sus clientes es muy bajo con un promedio del 20% con calificación excelente y un 27% en calificación buena, es decir que más del 50% de las personas no están conformes con la atención que reciben o han recibido, la conclusión es que el sistema financiero colombiano se está rajando en atención al cliente, pero la buena noticia que también están invirtiendo en canales alternos a la atención personalizada para atacar estos bajos índices de aceptabilidad, (aplicaciones para celular, líneas telefónicas, páginas web, etc).

## 20. Productos financieros de crédito que utiliza

	HOMBRES	MUJERES
Tarjeta de crédito	71	78
Crédito de libre inversión	51	47
Compra de cartera	36	41
Credi Cheque	6	3
Crédito de vivienda	43	51
Leasing	5	2
Cuenta corriente	15	10
Crédito de vehículo	52	35
Libranza	62	72

## CONCLUSION

Cuando decíamos que el sistema financiero ya tiene una cobertura del mercado casi del 90% es porque las cifras nos muestran que más del 70% de los encuestados tienen dos o más productos financieros y con bancos diferentes, producto financiero más aprobado por las entidades financieras es la tarjeta de crédito que le permite al cliente hacer uso para adquirir casi cualquier cosa o incluso para obtener dinero en efectivo cuando lo necesite, sin embargo es el producto financiero en donde se incurre en más costos por utilización, las libranzas también es uno de los productos más usados esto debido a sus tasas bajas y descuento directamente de nómina, es importante resaltar que la tasa de desembolso se mantiene mientras exista el vínculo laboral, el 50% de los encuestados manejan actualmente los créditos de libre inversión o libre destino que funciona igual que las libranzas pero con tasa más altas, en los últimos años se aumentaron los desembolsos de crédito de vivienda impulsando así el desarrollo del país, los vehículos considerados como lujo innecesario han tenido bastante acogida en los estratos medios en donde cada vez más personas solicitan créditos para este fin.