

**Programa de Educación Financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta
como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo.**

Juan Raúl Giraldo Montoya

Laura Téllez Cifuentes

Universidad Tecnológica de Pereira

Facultad de Ingeniería Industrial

Maestría en Administración Económica y Financiera

Pereira

2017

**Programa de Educación Financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta
como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo.**

Juan Raúl Giraldo Montoya

Laura Téllez Cifuentes

Trabajo de grado para obtener el título de
Magister en Administración Económica y Financiera

Director

Juan Carlos Olarte Cortés

Economista – Magister en Administración Económica y Financiera

Universidad Tecnológica de Pereira

Facultad de Ingeniería Industrial

Maestría en Administración Económica y Financiera

Pereira

2017

Tabla de contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción.....	11
Capítulo 1. El problema de investigación	14
1.1 Antecedentes de la idea	14
1.2 Situación problema.....	16
1.3 Definición del problema.....	17
1.4 Hipótesis.....	17
1.5 Objetivo General	17
1.6 Objetivos específicos.....	17
1.7 Justificación.....	17
1.8 Beneficios que conlleva.....	19
1.9 Limitaciones	19
Capítulo 2. Marco referencial.....	20
2.1 Marco teórico	20
2.2 Marco conceptual	23
2.3 Marco normativo	24
2.4 Marco filosófico	25
2.5 Marco situacional	26

	5
2.6 Glosario	27
Capítulo 3. Diseño metodológico	29
3.1 Universo	29
3.2 Población o muestra	30
3.3 Delimitación del estudio.....	31
3.4 Variables e indicadores	31
3.5 Instrumentos para recolección de información	35
3.6 Procesamiento y análisis de información	35
Capítulo 4. Diagnóstico obtenido.....	36
4.1 Resultados de la encuesta	36
4.1.1 Educación financiera	36
4.1.2 Características del portafolio de productos financieros de los hogares.....	38
4.1.3 Determinación del nivel de endeudamiento	41
4.1.4 Resultados con respecto a los estudios de estabilidad financiera del Banco de la República	42
4.2 Causas y efectos del endeudamiento	44
4.2.1 Definición de causas del endeudamiento	44
4.2.2 Medición del impacto del endeudamiento.....	46
4.3 Aspectos legales	54
4.3.1 Reglamentación	54

4.3.2 Efectividad de la política nacional financiera	61
Capítulo 5. Programa de educación financiera para los hogares de Pereira.....	64
Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones.....	69
Bibliografía.....	73
Anexos.....	76

Lista de tablas

Tabla 1. División área urbana de Pereira	29
Tabla 2. Viviendas y hogares pereiranos.....	30
Tabla 3. Estimativo hogares pereiranos	31
Tabla 4. Variables.....	32
Tabla 5. Cuota mensual según el tipo de crédito.....	40
Tabla 6. Ingresos promedio de los hogares en COP.....	41

Lista de gráficos

Gráfico 1. Conocimiento de composición de gastos	36
Gráfico 2. Tenencia de productos financieros.....	37
Gráfico 3. Nivel de educación financiera.....	37
Gráfico 4. Nivel de educación financiera por quintiles.....	38
Gráfico 5. Existencia de deudas	39
Gráfico 6. Líneas de crédito	39
Gráfico 7. Nivel de gastos en deuda por quintiles.....	42
Gráfico 8. Líneas de crédito utilizadas.....	43
Gráfico 9. Nivel de ingresos destinados a pago de deuda por quintiles	44

Resumen

La investigación realizada en este trabajo nace a partir de la idea de conocer cuál es el nivel de endeudamiento de los hogares en Pereira y el diseño de un programa de educación financiera básico para la disminución de los porcentajes de deuda actuales y un mejor manejo de su dinero en el futuro. Se diseñó una encuesta que fue aplicada entre los hogares del área urbana de Pereira con el fin de identificar variables de análisis que arrojaran las debilidades en cuanto a conocimientos financieros y niveles de endeudamiento, comparado con el nivel de endeudamiento nacional. Dentro de los hallazgos se evidenció un porcentaje de endeudamiento mayor a la media nacional, y al contar con estos datos se realizó un análisis de los impactos sociales y económicos que causa el sobreendeudamiento en las personas y cuál ha sido la efectividad de la política de educación financiera nacional en los últimos años. Al finalizar el estudio se diseñó un programa de educación financiera compuesto por cuatro cartillas que permiten cubrir los conocimientos básicos.

Abstract

The research carried out in this work is born from the idea of knowing what is the Pereira's household's indebtedness level and the design of a basic financial education program for the reduction of the indebtedness ratios current and a better management of its money in the future. A survey was developed to perform into the Pereira's urban homes to identify analysis variables that yield the weaknesses in financial knowledge's and indebtedness level's terms, compared with the national indebtedness level. As a result of the research, was evidenced that Pereira's household's indebtedness level is higher than national average, for this reason, an analysis of social and economic impacts caused by over-indebtedness in the people and the financial education policy's effectiveness's in recent years was carried out. Finally, a financial education program was designed with four primers that may cover the basic financial knowledge.

Introducción

En los últimos años el mercado financiero ha creado nuevas formas de financiamiento, patrones de consumo y ahorro variables, acomodados a las necesidades del consumidor de clase media, lo cual ha facilitado la adquisición de productos y a su vez ha impulsado el incremento acelerado del endeudamiento en los hogares. De acuerdo con el último reporte sobre el tema del Banco de la República, la demanda de crédito percibida por intermediarios financieros continua aumentando en todas las modalidades; no solamente los bancos ofrecen créditos rápidos y fáciles, las empresas comerciales y de servicios están fijando la fidelidad de sus clientes con tarjetas de crédito que facilitan la adquisición de sus productos con análisis de capacidad de endeudamiento muy bajos y poco confiables, enfocando su estrategia en captar clientes y aumentar su cartera.

Varios indicadores que se refieren a la producción industrial, al consumo, al crédito y al empleo proponen que la actividad económica global durante el año 2013 continúa registrando un bajo dinamismo. El insuficiente ritmo de crecimiento de la economía mundial obedece al frágil crecimiento de la actividad económica de los países desarrollados, lo que se ve reflejado en altos niveles de desempleo y en dudas progresivas sobre la sostenibilidad fiscal en diferentes economías (Banco de la republica de Colombia, 2013).

La educación financiera se convierte cada vez más en un pilar fundamental dentro de la economía y no solamente para los grandes inversores, se está transformando en una cátedra esencial para la familia. En la actualidad, la conciencia de compra es cada vez más importante para el bienestar financiero, por un lado, la creciente sofisticación de los mercados financieros significa grandes oportunidades de financiamiento condenados a la facilidad en otorgamientos de créditos y el amplio riesgo de los altos costos de financiamiento en la adquisición de productos,

que tendrán un gran impacto en el futuro del individuo teniendo como consecuencia cuotas mensuales que superan su capacidad de pago.

¿Cómo se puede esperar que los habitantes de Pereira puedan sopesar los riesgos y tomar decisiones responsables, en un mercado financiero cada vez más sofisticado? Esto lleva al análisis de países donde los consumidores en general están familiarizados con los instrumentos financieros como tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios y tal vez el ahorro privado como métodos de inversión y prevención para sus ingresos. Este proceso de reconocimiento se torna más difícil en economías emergentes cuyo rápido desarrollo conlleva al acceso de los servicios financieros a un gran número de consumidores, muchos de los cuales sólo tienen una experiencia limitada con los sistemas financieros formales.

Para las economías emergentes, los consumidores educados financieramente pueden ayudar a garantizar que el sector financiero contribuya efectivamente al crecimiento de los bienes económicos y reducción de la pobreza. Pero la educación financiera también es crucial para las economías más desarrolladas para ayudar a garantizar a los consumidores a ahorrar lo suficiente para proporcionar unos ingresos adecuados en la jubilación y evitar los altos niveles de la deuda que pudiera resultar en la quiebra y embargos.

La información útil sobre la educación financiera de los compradores es preocupante, no sólo porque los individuos en general carecen de una adecuada educación básica frente al manejo de su dinero y la importancia que otorga al ahorro como fuente de financiamiento, si no que resulta complicado cambiar la percepción del manejo de sus recursos y la intervención en su manera de compra.

En la actual crisis financiera, los niños y los jóvenes se ven afectados de forma única por complejidades en las finanzas del hogar. Los momentos de dificultades financieras son las

oportunidades de enseñanza para que los niños y los jóvenes aprendan sobre finanzas personales y mejoren sus propias habilidades de manejo de dinero. Sin embargo, aún no han surgido estrategias globales para educarlos acerca de las finanzas personales. En este trabajo se espera encontrar un adecuado programa de educación financiera que permita el conocimiento y el buen manejo de sus ingresos encaminados al bienestar de los habitantes de Pereira, incluyendo un estudio del nivel de endeudamiento, sus causas y el estado actual del conocimiento sobre temas financieros, lo que permitirá el desarrollo óptimo y conclusiones acertadas sobre el programa propuesto.

Capítulo 1. El problema de investigación

1.1 Antecedentes de la idea

De acuerdo a diverso material bibliográfico consultado, se presume que la educación financiera se origina en respuesta a la falta de capacidades de las personas, especialmente las de bajos ingresos y niveles de escolaridad, para decidir acertadamente con respecto al uso y variedad de instrumentos y productos financieros.

De igual forma, para Hilgert y Hogarth, la diversidad de los productos financieros y la nueva responsabilidad que tienen los usuarios de los productos financieros al momento de tomar decisiones, ha ayudado al desarrollo de programas de educación financiera (Hilgert, 2003).

A nivel internacional, entre la década de los cincuenta y hasta la década de los ochenta, más del 50% de los estados norteamericanos obligaron a las instituciones educativas para que impartieran educación financiera a sus estudiantes de secundaria, mediante la adopción de políticas para el fomento de la educación al consumidor. Según Bernheim y Garret, durante los años noventa se presentó un boom de programas de educación financiera, en respuesta al analfabetismo financiero evidenciado por el bajo nivel de ahorro presentado en los Estados Unidos, a pesar de los alicientes brindados por el gobierno (Innova Technology S.A., 2006).

En Colombia, en el año 2005 se conformó una alianza liderada por CitiBank y con participación de la Fundación Dividendo por Colombia y el Fondo de Desarrollo Empresarial de la Fundación Corona, tendiente a desarrollar e implementar un programa de Educación Financiera denominado “Citi-finanzas para el cambio”, orientado a mejorar las buenas prácticas y el buen manejo del dinero; es decir, a conocer y entender el sistema financiero, para contribuir al mejoramiento de la competitividad de las microempresas y a una mayor solidez económica,

familiar y personal. Este programa estaba dirigido a microempresarios, asociaciones de padres de familia, educadores y estudiantes de grado noveno de Bogotá, Medellín y Cartagena.

En el año 2006, se hizo evidente el primer acercamiento al punto de vista de la política pública a través del documento Conpes 3424, en el cual, el Departamento Nacional de Planeación reconoce la necesidad de iniciar el camino a los servicios financieros a las familias de menores ingresos, y para esto recomienda la creación de la Banca de Oportunidades, entidad que además tendría a su cargo la promoción de esta formación (Innova Technology S.A., 2006).

Posteriormente, y considerando las sugerencias hechas en el documento Conpes, el Congreso de la República mediante el Decreto 3078 de 2006 reglamentó la creación del programa de inversión denominado Banca de las Oportunidades, el cual debía incluir dentro de sus actividades la promoción de programas de educación financiera.

Desde septiembre de 2008, luego de que se desatara la crisis económica mundial en la que millones de personas en el mundo perdieron sus patrimonios, la educación financiera se convirtió en un término muy nombrado. Por esta razón, países desarrollados como Estados Unidos, Inglaterra y Alemania se han tomado en serio el tema y muchos países emergentes, entre ellos Brasil, México, Chile y Colombia se han interesado en crear programas que otorguen un nivel mínimo de formación educativa en términos económicos y financieros.

Adicionalmente, en aras de promover la participación del sector financiero en el fomento de la educación financiera, el Estado, mediante la ley 1328 del 15 de julio de 2009, insta a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera a desarrollar campañas de educación.

Por último, el artículo 145 de la ley 1450 de 2011, mediante la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, establece que “El Ministerio de Educación Nacional incluirá

en el diseño de programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera, de acuerdo con lo establecido por la ley 115 de 1994”.

1.2 Situación problema

Aunque los países emergentes y desarrollados están cada vez más inquietos por los niveles de analfabetismo financiero de sus ciudadanos, en los últimos años se ha detectado una disminución de los sistemas de apoyo públicos y privados, lo cual conlleva a tomar decisiones financieras autónomas, las cuales no son soportadas con un cálculo del valor futuro de la deuda, ni la afectación de la capacidad de endeudamiento, generando un alto riesgo crediticio y una ralentización del retorno del dinero en el mercado.

El desarrollo de nuevos mercados financieros y las facilidades de adquirir productos, basados en el abastecimiento y captación de carteras, provoca altos costos de las decisiones financieras, lo que contribuye a una disminución del capital familiar y la reducción del nivel de bienestar, destruyendo la confianza de los individuos en sí mismos para la toma de decisiones.

La importancia de la educación financiera implica una cooperación de las diferentes partes interesadas, así como la identificación de un líder o un organismo de coordinación, que establezca un plan de trabajo para lograr objetivos específicos. Aunque la mayoría de programas ofrecidos por los entes obligados a la capacitación financiera tienen diferentes niveles para su enseñanza, la mayoría utilizan las mismas herramientas metodológicas para todas las audiencias.

Actualmente, la educación económica y financiera no cuenta con lineamientos que faciliten el desarrollo de competencias asociadas y proyectos pedagógicos desde la educación formal, para garantizar la calidad de los contenidos y programas, además de una adecuada evaluación de los métodos y herramientas necesarias de forma periódica que midan la efectividad de las estrategias nacionales y su impacto en la población.

1.3 Definición del problema

El sobreendeudamiento de los hogares de Pereira repercute en el desarrollo económico del departamento.

1.4 Hipótesis

La política no es efectiva en los habitantes de Pereira lo que conlleva al desconocimiento del manejo financiero y la toma de decisiones que afectan la economía familiar.

1.5 Objetivo General

Diseñar un programa de educación financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo.

1.6 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de endeudamiento de los hogares urbanos de Pereira.
- Definir causas del endeudamiento de los hogares de Pereira.
- Analizar la efectividad de la política financiera nacional en los hogares de Pereira.
- Medir el impacto social y económico del nivel de endeudamiento en los hogares de Pereira.
- Diseñar un programa de educación financiera aplicable en los hogares de Pereira.

1.7 Justificación

Tradicionalmente, los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional han establecido que la educación en el país debe ser integral, teniendo en cuenta los aspectos físicos, cognitivos, psicoafectivos y psicosociales del ser humano, pero la mayoría de los programas educativos ignoran completamente el aspecto económico y financiero.

En la actualidad, algunas instituciones desarrollan una serie de ofertas educativas en temas económicos y financieros; sin embargo, todos estos esfuerzos se realizan de manera aislada y desarticulada con otros, alcanzando un bajo nivel de cobertura y por lo tanto un desconocimiento de los temas asociados con la eficiencia del manejo de sus recursos, llevando a los consumidores a la adquisición indiscriminada de financiamiento comercial, afectando de raíz el mercado y generando incobrables que afectan la economía regional.

Adicionalmente, según lo señala (Soto, 2009), en los últimos años se ha incrementado el número de intermediarios financieros, lo cual ha traído consigo problemas de sobreendeudamiento, así como una falta de transparencia en el mercado. Esta sobreoferta, poco controlada, implica que se requiera de mejores mecanismos de defensa del consumidor y de vigilancia y supervisión al desempeño de estos intermediarios, así como, de ciudadanos-clientes mejor informados que les permita la toma adecuada de decisiones financieras y una debida defensa frente a los posibles abusos de las entidades que les ofrecen y otorgan créditos.

Una economía con su capacidad de pago desbordada conlleva un alto riesgo tanto para el normal funcionamiento del sistema bancario y económico, como para la tranquilidad y prosperidad de los hogares que la componen. El sobreendeudamiento expone al deudor a diferentes factores que amenazan su futuro social y económico, como su patrimonio mediante el embargo de bienes o de nómina o su inestabilidad emocional, debido a altos niveles de estrés.

Por todo lo anterior, se hace importante diseñar un programa de educación financiera dirigido a los hogares de Pereira teniendo en cuenta el nivel de endeudamiento que presentan frente al crédito de consumo, que busque brindarles los conocimientos básicos tendientes a proteger su economía familiar, por medio de competencias que contribuyen al desarrollo integral

del individuo y de la sociedad en conjunto, para el fortalecimiento y la creación de conciencia frente a las características del manejo de las finanzas personales.

1.8 Beneficios que conlleva

Una vez diseñado el programa de educación financiera, este podrá ser considerado como un instrumento que puede contribuir a diferentes propósitos, entre ellos, construir y/o reestablecer la confianza en el sistema financiero, facilitar que los usuarios conozcan los nuevos productos financieros y los nuevos canales ofrecidos por los intermediarios financieros, aunado además a mitigar el riesgo de sobreendeudamiento y a que los clientes conozcan sus derechos como consumidores financieros.

1.9 Limitaciones

Como limitaciones para este proyecto se tiene:

- Ausencia de lineamientos generales para el establecimiento de la política nacional de educación financiera.
- Multiplicidad de estándares y objetivos diversos en los programas pedagógicos y metodologías para garantizar la calidad del programa propuesto.
- Dificultad para que los encuestados otorguen cifras sobre el nivel de endeudamiento frente a su asignación salarial.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco teórico

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha definido como educación financiera “el proceso por el cual los consumidores financieros/inversionistas, optiman su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la indagación, educación y/o consejos objetivos, despliegan las destrezas y confianza para tornar más consecuentes de los riesgos financieros y las oportunidades, para tomar decisiones advertidas, para conocer dónde asistir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones seguras para mejorar su bienestar financiero”. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015). La definición propuesta por ese organismo debería plantear una visión integral del individuo, no solamente en sus actividades como consumidor financiero, si no como ciudadano y actor fundamental en el movimiento del mercado, donde se articule la educación formal, se fortalezca con programas de educación para el trabajo y el conocimiento del dinero y su aporte dentro de la tranquilidad y bienestar como persona.

Los gobiernos y administraciones públicas de todo el mundo cada vez direccionan mayor atención y recursos hacia la educación financiera, por lo tanto, se ha incrementado la importancia de garantizar la eficacia y la pertinencia de estos programas a lo largo del tiempo. Es por esto que se ha considerado definir estrategias coordinadas y ajustadas a la realidad del país en aras de la eficiencia de esfuerzos y recursos. Sin embargo, el hecho de que los interesados tengan un pensamiento cortoplacista, aunado a las dificultades de cooperación y de disponibilidad de recursos financieros convierte en reto este tipo de esfuerzos nacionales.

La educación financiera debe ser considerada como un complemento para la regulación financiera, en busca de proteger a los consumidores y promover su crecimiento económico.

El autor Ernest Gnan, en su documento Educación económica y financiera, conceptos, metas y medición, explica en qué consiste la educación financiera y la importancia de su implementación, que conocimientos son dirigidos y como se presenta el contenido, el cual depende en gran medida de los motivos y objetivos de los diversos proveedores de educación.

En el documento, exponen cinco razones para proporcionar una eficiente educación financiera:

1. Para mejorar la eficacia de la política monetaria,
2. Para garantizar el buen funcionamiento de los mercados financieros,
3. Para apoyar sostenibles políticas económicas,
4. Para promover la alfabetización económica y financiera como bien público,
5. Para construir su reputación y promover la aceptación de sus acciones. (Gnan, Silgoner, & Weber, 2007).

De estas cinco razones, para efectos de este trabajo, fueron consideradas tres razones principales para impulsar la educación financiera de un país, las cuales dan origen a que establecimientos públicos y privados del sector económico y financiero desarrollen proyectos que la impulsen.

La educación financiera ayuda a armonizar los mercados financieros, puesto que las decisiones financieras al ser tomadas por los usuarios, soportadas en su educación y en la información que han recibido al respecto, lo que a su vez se ve traducido en mayor capacidad de entender y tomar un punto de vista fuerte frente a los hechos económicos, favorecen la estabilidad y desarrollo tanto personal como del sistema financiero, al disminuir la posibilidad de sucesos de crisis.

La educación financiera contribuye a la educación en general como un bien público, puesto que esto favorece el desarrollo del capital humano, lo cual genera efectos positivos para el crecimiento económico y la prosperidad de la sociedad en el tiempo.

Para el autor Delors, existen cuatro pilares de la educación financiera, “aprender a conocer, es decir, adquirir los conocimientos; aprender hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por último, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge los elementos anteriores, y se alinea en una sola coincidencia e intercambio” (Unesco, 2015). Este autor expone de forma más sencilla los pilares para tener en cuenta, pero a su vez, la ambigüedad en su exposición hace más filosófica y menos teórica su explicación.

La educación financiera puede ejecutarse tanto en la educación formal (sistema de educación tanto público o privado) como en la no formal, en cualquier etapa de la vida, lo que acarrearía un efecto multiplicador en las familias. Por tal razón, los docentes son los primeros llamados a ser capacitados (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015). Tomando en cuenta este argumento, el programa de educación financiera que se desea crear debe estar enfocado tanto a la educación formal como informal, procurando ser entendible y comprendido por las diferentes clases sociales que se encuentran en la ciudad de Pereira.

La educación financiera debe convertirse en un método que permita contribuir a la formación integral de las personas, para que puedan adquirir una cultura financiera que les permita lograr formar un patrimonio y una mejor vida personal y financiera (Banco San Jose Guatemala, 2009). Mayor educación financiera facilita una mejor estabilidad, y esta a su vez, a conseguir el desarrollo económico. Por ello es importante trabajar en este campo articulando la

academia, la banca y el gobierno en pro de una toma de conciencia justificada por los conocimientos adquiridos.

2.2 Marco conceptual

De tiempo atrás, el hombre siempre ha tratado de personificar y transmitir sus ideas de una forma comprensible para su medio, es así, como cada día incrementa el uso de programas, que no son más que representaciones sencillas del contexto, elaborados para facilitar su comprensión y estudio con el fin de permitir demostrar de forma clara y sencilla las variables a presentar y las relaciones entre ellas. Desde el punto de vista de la educación, un programa es un patrón conceptual a través del cual se esquematizan las partes y los elementos de un programa de estudios, el cual varía de acuerdo al período histórico y su utilidad depende del contexto social. Razón por la cual, que en diversos países del mundo se han desarrollado varios programas de educación financiera enfocados ya sea a las condiciones económicas del país, como también de las condiciones de la población a la que va dirigido.

A pesar que de un país a otro se presenten cambios significativos en los programas de educación financiera, ésta, según la Comisión Europea (Comision Europea, 2007), comprende tres aspectos clave: 1) Adquirir un conocimiento y una comprensión en materia de finanzas; 2) Desarrollar competencias para utilizar los conocimientos en beneficio propio; y, 3) Ejercer la responsabilidad financiera mediante una gestión adecuada de las finanzas personales, realizando elecciones informadas, con conocimiento de los riesgos asumidos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en su documento *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, define la educación financiera como “el proceso a través del cual los consumidores mejoran su comprensión de los productos de oferta crediticia, los conceptos, los riesgos, y, a través de la

información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, despliegan destrezas para ser más consecuentes sobre los riesgos y oportunidades financieras, en la toma de decisiones informadas, para saber dónde acudir en el caso de necesitar ayuda, y para tomar otras acciones efectivas que mejoren su bienestar financiero”, (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015). Complementariamente, para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, su utilidad radica en que permite a los usuarios cuidar el dinero y hacerlo rendir más, permite consumir de forma inteligente, contribuye a formar y proteger un patrimonio, además de que orienta a conocer los derechos y obligaciones como usuario de productos y servicios financieros.

La deuda, que es una obligación adquirida de saldar en uno o más pagos pendientes ya sea en efectivo o usando cualquier otro medio de pago, no es malo, por el contrario, permite tener la disposición para llevar a cabo rentas futuras, lo malo es, cuando el nivel de endeudamiento se eleva al punto en que los ingresos y/o el patrimonio del consumidor no puede cubrir el pago total de las deudas, presentándose un endeudamiento insostenible.

2.3 Marco normativo

El marco normativo para la educación financiera en Colombia incluye las disposiciones legales aplicables, en la ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado y otras disposiciones, y que en el principio F. del artículo 3, decreta: “Educación para el consumidor financiero. Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que

actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos” (Ley 1328 , 2009).

Complementariamente, el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014: Prosperidad para Todos, establece en su artículo 145. Programa de Educación en Economía y Finanzas: “El Ministerio de Educación Nacional incluirá en el diseño de programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera, de acuerdo con lo establecido por la ley 115 de 1994” (Departamento Nacional de Planeación, 1994), la cual crea un escenario jurídico apropiado para la formulación de un documento CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social), el cual está catalogado como el máximo organismo de coordinación de la política económica en Colombia. Este Consejo no dicta decretos, sino que da los lineamientos y orientación de la política macro, y será el encargado de implementar una política pública orientada a la promoción de la educación económica y financiera para los colombianos. Lo anterior, permite observar como una legislación eficiente y que funcione bien son los cimientos medulares para toda actividad económica como el conocimiento de los lineamientos claros y concisos en la adquisición de productos financieros, es así como dentro de la investigación de este trabajo se busca conocer si la aplicación de estas políticas es eficiente y se aplica en todos los niveles socioculturales.

2.4 Marco filosófico

Pereira ha sido considerada la ciudad comercial del eje cafetero, lo cual, aunado al rápido desarrollo de nuevos instrumentos de financiamiento comercial, hacen que los hogares Pereiranos sean más propensos a utilizar al menos una modalidad de crédito de consumo, por lo que los autores del presente trabajo, consideran que se requiere facilitar a los pereiranos

conocimientos y herramientas que les permitan desarrollar competencias para comprender y manejar de forma eficiente sus recursos y controlar sus niveles de endeudamiento.

Además, los autores coinciden que se debe considerar como fin último de la educación financiera, el manejo del dinero como la toma responsable de decisiones financieras, partiendo de la comprensión de los efectos que dichas decisiones generan en el propio nivel de bienestar económico y familiar.

2.5 Marco situacional

Pereira es la capital del departamento de Risaralda y pertenece al eje cafetero con la mayor población de la región. Se encuentra ubicada en la región centro-occidente del país, en la Cordillera Central de los Andes colombianos. El área municipal es de 702 kilómetros cuadrados, los cuales limitan al norte con los municipios de Dosquebradas, La Virginia y Marsella, al noreste con Santa Rosa de Cabal, al este con el departamento del Tolima, al sur con los departamentos de Quindío y Valle del Cauca y al oeste con el municipio de Balboa y el departamento del Valle del Cauca.

Pereira hace parte del Área Metropolitana de Centro Occidente (AMCO) en conjunto con los municipios de Dosquebradas y La Virginia. Su área rural se encuentra dividida en los corregimientos de Altagracia, Arabia, Caimalito, Cerritos, La Florida, Combia Alta, Puerto Caldas, Combia Baja, La Bella, Morelia y Tribunales. Así mismo, su área urbana está conformada por las comunas Ferrocarril, Olímpica, San Joaquín, Cuba, Del Café, El Oso, Perla del Otún, Consota, El Rocío, El Poblado, El Jardín, San Nicolás, Centro, Río Otún, Boston, Universidad, Villavicencio, Oriente y Villa Santana, cada una compuesta por múltiples barrios.

De acuerdo al censo empresarial (Cámara de Comercio de Pereira, 2014), en términos de sectores económicos, el 89.5% de las empresas pereiranas se dedican al comercio, restaurantes y

hoteles y los servicios sociales y personales, los cuales a su vez generan el 75.3% del empleo municipal y aportan el 73.2% del valor agregado.

2.6 Glosario

Consumidor financiero: toda persona, cliente, usuario y cliente potencial, que utiliza productos y/o servicios del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores (Superintendencia Financiera , 2015).

Crisis financiera: fenómeno mediante el cual el sistema financieros que rige en un país, en una región o en el planeta entero entra en aprietos y pierde credibilidad, fuerza y poder (Superintendencia Financiera , 2015).

Educación financiera: proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza (HERNÁNDEZ, 2014).

Endeudamiento: utilización de recursos de terceros obtenidos vía deuda para financiar una actividad, implicando compromiso de pagos futuros (Superintendencia Financiera , 2015).

Financiamiento: mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc.

Financiamiento al consumo: préstamo a corto o mediano plazo (1 a 4 años), que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

Ingreso: toda entrada económica que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización o un gobierno.

Intermediarios financieros: Instituciones que efectúan labores de mediación entre los prestamistas y los prestatarios últimos. La principal característica de estas instituciones es que crean dinero y actúan concediendo créditos, frente a la actuación de los mediadores que actúan en los distintos mercados financieros sin crear dinero, es decir, sin posibilidades de conceder créditos (htt).

Política financiera: manejo por parte de las autoridades monetarias y financieras de un país, especialmente por el banco central, de un conjunto muy diverso de instrumentos financieros de naturaleza en gran medida cualitativa, estructural y microeconómica, dirigido a colaborar al logro de los objetivos últimos de la política macroeconómica (Díaz, 2003).

Sobreendeudamiento: imposibilidad manifiesta para un deudor de buena fe de hacer frente al conjunto de sus deudas vencidas o por vencer.

Capítulo 3. Diseño metodológico

Esta investigación puede ser considerada aplicada, puesto que pretende aplicar un conjunto de conocimientos específicos orientados al diseño de un programa de educación financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo. Igualmente, puede considerarse una investigación cuantitativa debido a su enfoque de determinar el nivel de endeudamiento y carga financiera de los hogares del área urbana de Pereira.

3.1 Universo

Para efectos del presente estudio, la población objetivo son los hogares del área urbana de la ciudad de Pereira, puesto que la población urbana correspondiente a 396.187 habitantes al 31 de diciembre de 2015 según proyección del DANE (DANE, 2005), equivale al 84.36% de la población pereirana.

El área urbana de Pereira se encuentra conformada por 19 comunas y estas a su vez por 426 barrios, siendo la comuna del Oso la de mayor número de barrios y la comuna El Rocío, la de menor número de barrios, con solo dos, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. División área urbana de Pereira

N°	Comuna	N° de barrios
1	Oriente	21
2	San Nicolás	8
3	Olímpica	39
4	Universidad	23
5	Cuba	9
6	Boston	39
7	Villavicencio	5
8	El Jardín	28
9	Del Café	16
10	Rio Otún	36
11	Ferrocarril	15
12	Centro	19
13	Consota	28

14	El Poblado	12
15	Villa Santana	15
16	El Oso	47
17	San Joaquín	43
18	Perla del Otún	21
19	El Rocío	2

Fuente: Sistema de Información Geográfica – SIGPER

En cuanto a extensión territorial, la zona urbana de Pereira, a la cual va dirigido el estudio, corresponde al 4.5% del territorio municipal, por lo tanto, se deberá cubrir 31.59 kilómetros cuadrados de la ciudad de Pereira.

3.2 Población o muestra

Considerando que de acuerdo al censo general del 2005 realizado por el DANE, la cabecera, es decir, el área urbana de la ciudad de Pereira presenta una proporción de 1.0124 hogares/vivienda y que la alcaldía municipal de Pereira, a través del Sistema Único de Información – SUI, reportó con corte a 31 de diciembre de 2014, datos generales del municipio, entre los cuales se encuentra el número de viviendas en el área urbana, se puede realizar una estimación del número de hogares pereiranos, bajo el supuesto de conservar la misma proporción de hogares/vivienda registrada en el año 2005.

Tabla 2. Viviendas y hogares pereiranos

Área	Viviendas Censo	Hogares General	Personas 2005
Cabecera	99.713	100.946	358.681
Resto	18.061	17.583	69.716
Total	117.774	118.529	428.397

Fuente: Boletín Censo General 2005 – Perfil Pereira, Risaralda

Tabla 3. Estimativo hogares pereiranos

Área	Viviendas 2014	Personas 2014	Hogares Estimados 2014*
Urbana	125.364	393.660	126.914
Rural	18.956	73.525	18.454
Total	144.320	467.185	145.368

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – Entes Territoriales

*Cálculos propios

Partiendo de una población urbana estimada en la ciudad de Pereira de 126.914 hogares y aplicando un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, se obtiene en número de hogares a encuestar, el cual asciende a 384 como se muestra en la siguiente ecuación.

$$n = \frac{(1,96)^2(126.914)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(126.914 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 384 \text{ hogares a encuestar}$$

3.3 Delimitación del estudio

Espacial: Municipio de Pereira, Departamento de Risaralda, Colombia.

Demográfica: Hogares urbanos del municipio de Pereira.

Temporal: 6 meses calendario.

Temática: Educación financiera.

3.4 Variables e indicadores

Las variables del estudio son las presentadas en la tabla 4.

Tabla 4. Variables

Variable	Descripción	Clasificación	Escala	Indicador
Ingreso	Ingresos mensuales de todos los miembros del hogar	Cuantitativa intervalar	Menos de 1 salario mínimo Entre 1 y 2 salarios mínimos Entre 2 y 3 salarios mínimos Entre 3 y 4 salarios mínimos Entre 4 y 5 salarios mínimos Entre 5 y 6 salarios mínimos Entre 6 y 7 salarios mínimos Más de 7 salarios mínimos	Rango de escala
Nivel de Escolaridad	Nivel de escolaridad más alto alcanzado por un miembro del hogar	Cualitativa Ordinal	Básica primaria Media Básica Secundaria Técnico Tecnológico Pregrado Especialización	Rango de escala

Composición de gastos	Conocimiento por parte de los miembros del hogar de la composición de los gastos	Cualitativa Nominal	Si No	
Productos financieros	Utilización de productos financieros por parte de algún miembro del hogar	Cualitativa Nominal	Si No	
Nivel de conocimientos financieros	Conocimiento demostrado por la persona encuestada al aplicar 5 preguntas financieras	Cualitativa Ordinal	Nulo Muy bajo Bajo Aceptable Bueno Muy Bueno	Rango de escala
Deudas	Existencia de deudas por parte de algún miembro del hogar al momento de la encuesta	Cualitativa Nominal	Si No	
Líneas de crédito usadas	Líneas de crédito vigentes por algún	Cualitativa Ordinal	Crédito para vivienda y finca raíz	Rango de escala

	miembro del hogar		Crédito para negocios	
	al momento de la encuesta		Crédito gota a gota y compraventas	
			Crédito para vehículo	
			Crédito de libre inversión	
			Tarjetas de crédito	
			Crédito de parientes y amigos	
			Crédito educativo	
			Crédito con cajas de compensación	
			Crédito en tiendas de barrio	
Valor de Cuotas	Valor aproximado destinado al pago de cuotas según el tipo de deuda	Cuantitativa	Valores enteros	Número entero
Carga financiera	Porcentaje de ingresos destinados al pago de deudas	Cuantitativa	Porcentaje	Porcentaje
Esfuerzos para reducir endeudamiento	Existencia de acciones para disminuir el nivel	Cualitativa	Si	
		Nominal	No	

de endeudamiento

del hogar

Fuente: Elaboración propia

3.5 Instrumentos para recolección de información

Para el estudio del nivel de endeudamiento de los hogares del área urbana de la ciudad de Pereira se tienen en cuenta tanto fuentes primarias como secundarias.

Las fuentes primarias son la exploración, la observación y las encuestas dirigidas a hogares del área urbana de la ciudad de Pereira, de acuerdo a lo determinado en el cálculo de la muestra.

Las fuentes secundarias son los documentos relacionados con el tema como los resultados de las encuestas y estudios del DANE y del Banco de la República.

Para fines de este trabajo se utilizó una encuesta directa, realizada personalmente, buscando garantizar que las respuestas entregadas, específicamente, la relacionadas con el nivel de conocimientos financieros, correspondieran a la realidad de los encuestados. La encuesta aplicada se encuentra en el anexo 1.

La técnica de muestreo utilizada fue muestreo aleatorio simple, aplicada sobre el listado de direcciones de las viviendas urbanas de la ciudad de Pereira.

3.6 Procesamiento y análisis de información

La construcción de la base de datos producto de la aplicación de las encuestas y el procesamiento de la información recolectada a través de las mismas se realizó usando Microsoft Excel, el cual facilitó realizar los filtros de la información recolectada, considerando el manejo de las variables cualitativas, calcular indicadores partiendo de esta información e inferir y generar informes y gráficos sobre las variables analizadas.

Capítulo 4. Diagnóstico obtenido

4.1 Resultados de la encuesta

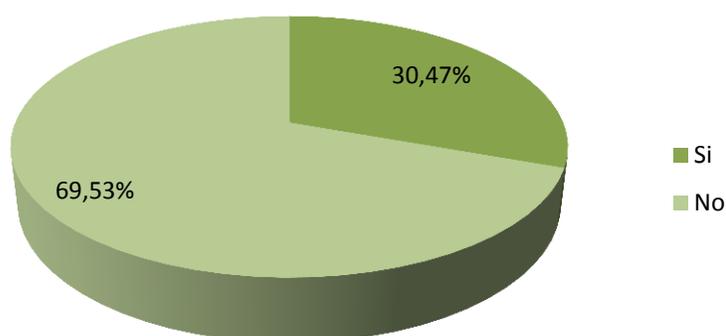
La encuesta aplicada de manera presencial a 384 hogares de la zona urbana de la ciudad de Pereira se subdivide en dos partes. La primera, mediante la realización de cinco preguntas de opción múltiple con una única respuesta correcta, las cuales permiten establecer en nivel de conocimientos financieros, y la segunda, a partir de una pregunta filtro que determina la utilización de una o varias líneas de crédito por parte de algún miembro del hogar encuestado.

A partir de la información de ingresos y gastos destinados al pago de deudas se calcula el nivel de carga financiera de los hogares generada por el endeudamiento por créditos de consumo.

4.1.1 Educación financiera

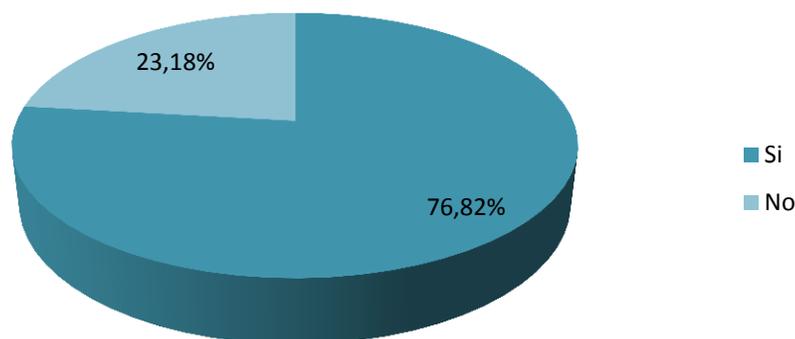
En el gráfico 1 se presenta la proporción de hogares que conocen la composición de los gastos mensuales, la cual asciende al 30,47%.

Gráfico 1. Conocimiento de composición de gastos



Cuando se consulta la penetración de los productos financieros en los hogares pereiranos, se establece que el 76,82% de los hogares cuentan con al menos un producto financiero (gráfico 2).

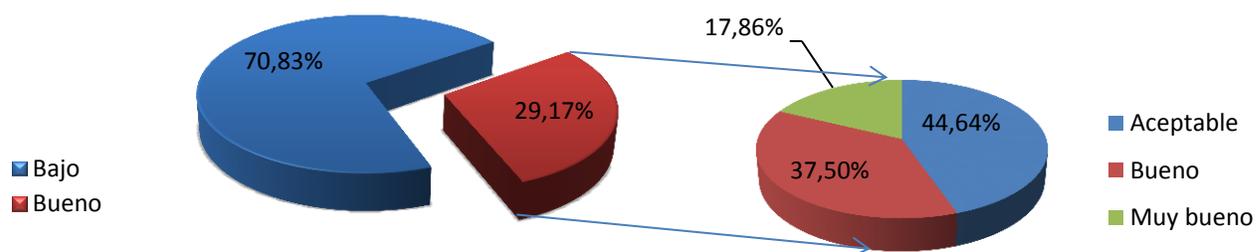
Gráfico 2. Tenencia de productos financieros



Fuente: elaboración propia

En cuanto al nivel de educación financiera, el 29,17% de los encuestados respondieron correctamente al menos 3 preguntas correctas de las 5 preguntas formuladas, y de estos, el 17,86% presentaron un muy buen nivel de educación financiera, como se evidencia en el gráfico 3.

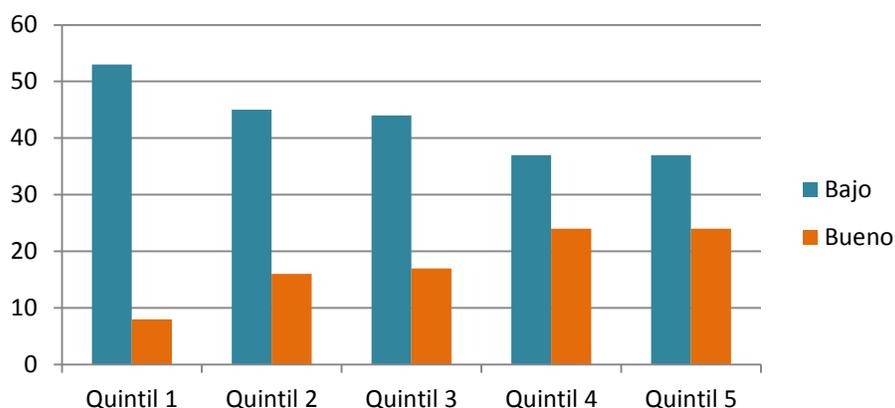
Gráfico 3. Nivel de educación financiera



Fuente: elaboración propia

Cuando se analiza el nivel de educación financiera por quintil de ingreso¹, se observa que a mayor nivel de ingresos, es mayor el número de encuestados que presentan un buen nivel de educación financiera, como se evidencia en el gráfico 4.

Gráfico 4. Nivel de educación financiera por quintiles



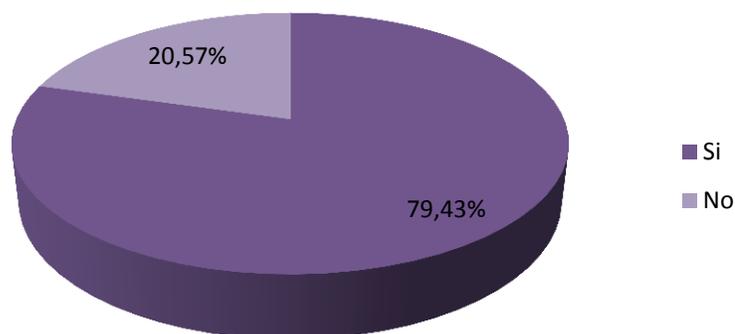
Fuente: elaboración propia

4.1.2 Características del portafolio de productos financieros de los hogares

De los datos obtenidos en la encuesta aplicada es posible conocer el porcentaje de hogares encuestados que tienen activa al menos una línea de crédito y sus principales fuentes de financiación. Como se observa en el gráfico 5, el 79,43% de hogares encuestados se encuentran pagando al menos una deuda, de los cuales, el 22,95% hace uso de fuentes de financiación informales como créditos gota a gota, compraventas, parientes y amigos o tiendas de barrio.

¹ El quintil 1 corresponde a hogares con ingresos mensuales inferiores a 2 salarios mínimos mensuales vigentes en el 2015; el quintil 2 corresponde a hogares con ingresos mensuales entre 2 y 3 salarios mínimos mensuales vigentes en el 2015; en el quintil 3 se encuentran los hogares con ingresos mensuales entre 3 y 4 salarios mínimos mensuales vigentes en el 2015; en el quintil 4 se ubican los hogares con ingresos mensuales entre 4 y 7 salarios mínimos mensuales vigentes en el 2015; finalmente, los hogares con ingresos superiores a 7 salarios mínimos mensuales vigentes en el 2015 se ubican en el quintil 5.

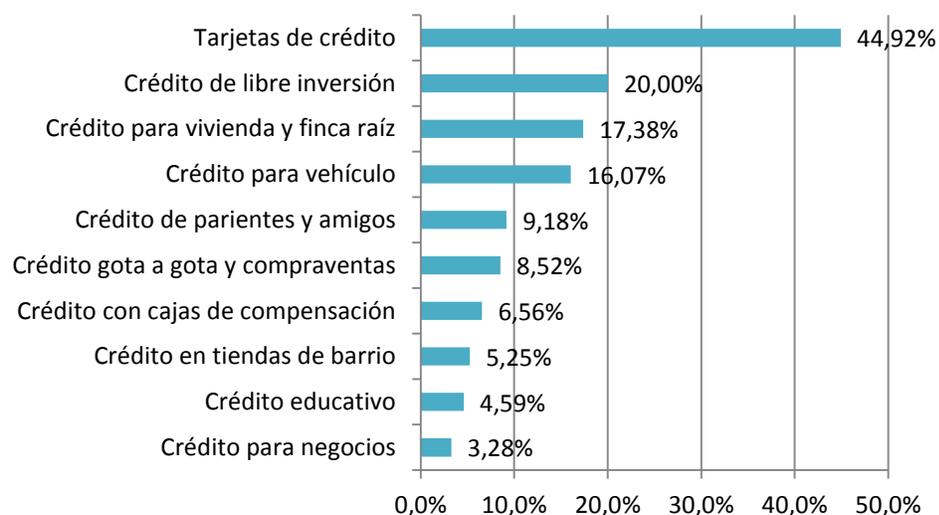
Gráfico 5. Existencia de deudas



Fuente: elaboración propia

Continuando con el 79,43% de los hogares encuestados (305 hogares), como se muestra en el gráfico 6, el producto de financiamiento más usado es la tarjeta de crédito con un registro de 44,92%, seguida de los créditos de libre inversión usados por el 20% de los hogares que presentaban deudas activas, y los créditos para vivienda y finca raíz y vehículos. En contraste, los de menor uso son los créditos para negocio, para educación y en las tiendas de barrio.

Gráfico 6. Líneas de crédito



Fuente: elaboración propia

Cuando se observa el valor promedio de la cuota por modalidad de crédito (tabla 5), se observa que es mayor para los créditos de finca raíz, negocios y vivienda con COP 999 mil, COP 891 mil y COP 773 mil, respectivamente. Dentro de las fuentes informales, la mayor cuota se presenta para los créditos obtenidos con amigos y parientes, con COP 255 mil. Es de resaltar que las cuotas pagadas en las fuentes informales, son inferiores a cualquier tipo de crédito formal.

Tabla 5. Cuota mensual según el tipo de crédito

Tipo de financiación	Tipo de crédito	Cuota media
Fuentes informales	Amigos y parientes	\$ 255.000
	Créditos gota a gota	\$ 221.250
	Tiendas de barrio	\$ 155.625
	Compraventa	\$ 78.571
Fuentes formales	Finca raíz	\$ 999.231
	Negocio	\$ 891.111
	Crédito de vivienda	\$ 772.875
	Vehículo	\$ 616.429
	Libre Inversión	\$ 514.098
	Educación	\$ 506.071
	Tarjetas de crédito	\$ 476.022
	Cajas de compensación, cooperativas y fondos de empleados	\$ 339.250

Fuente: elaboración propia

Finalmente, los hogares encuestados que presentaron al menos un crédito vigente, fueron consultados sobre la realización de esfuerzos para reducir el nivel de endeudamiento, obteniendo que el 30,49% de los encuestados estaban intentando disminuir el nivel de endeudamiento.

4.1.3 Determinación del nivel de endeudamiento

Partiendo de los datos de gastos mensuales promedio por hogar en el pago de deudas por cada tipo de crédito y de los ingresos promedio de los hogares, los cuales fueron consultados en rangos de salarios mínimos mensuales vigentes, y considerados como se observa en la tabla 6, se efectuó el cálculo del porcentaje de ingresos destinados al pago de deudas.

Tabla 6. Ingresos promedio de los hogares en COP

Ingresos por hogar en SMMLV	Ingresos promedio por hogar en COP
Menos de 1 SMMLV	\$ 600.000,00
Entre 1 y 2 SMMLV	\$ 1.200.000,00
Entre 2 y 3 SMMLV	\$ 1.800.000,00
Entre 3 y 4 SMMLV	\$ 2.400.000,00
Entre 4 y 5 SMMLV	\$ 3.000.000,00
Entre 5 y 6 SMMLV	\$ 3.600.000,00
Entre 6 y 7	\$ 4.200.000,00
Más de 7 SMMLV	\$ 5.200.000,00

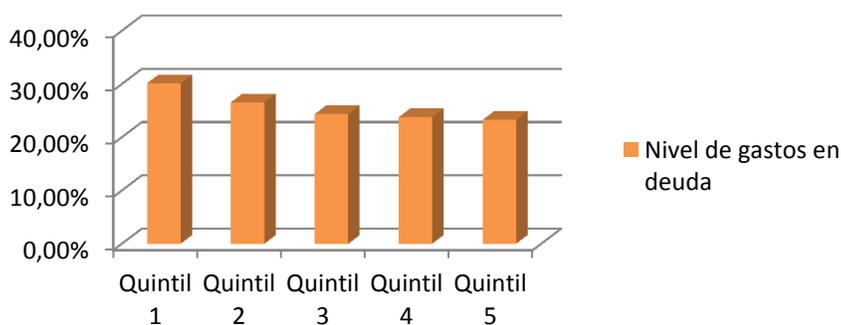
Fuente: elaboración propia

Este indicador generado para determinar el nivel de gastos para pago de deuda que presentan los hogares encuestados con respecto a sus ingresos se calcula sumando los pagos realizados por todos los créditos y dividiendo por el ingreso promedio del hogar en pesos.

Los 305 hogares encuestados que presentan algún tipo de crédito activo al momento de la encuesta, evidencian que de cada COP 100 recibidos, estos hogares destinan COP 25,61 para el pago de deudas.

Cuando se analiza el indicador por quintil de ingreso, se observa una disminución del porcentaje de ingresos destinados al pago de deudas con el incremento del nivel de ingresos (gráfico 7).

Gráfico 7. Nivel de gastos en deuda por quintiles

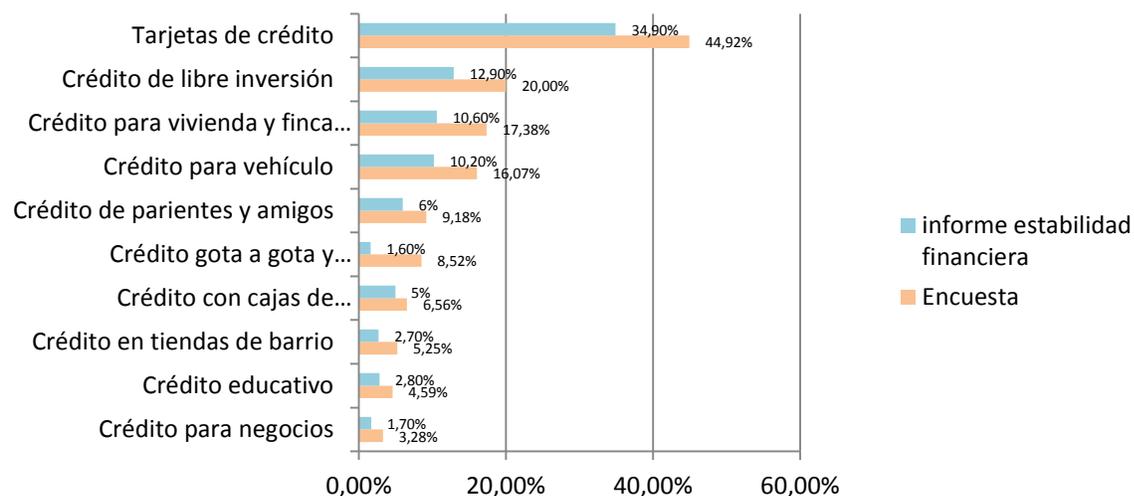


Fuente: elaboración propia

4.1.4 Resultados con respecto a los estudios de estabilidad financiera del Banco de la República

Con el objetivo de determinar la necesidad de desarrollar un programa de educación financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo, se realizan comparativos de las líneas de crédito utilizadas y el nivel de ingresos destinados al pago de la deuda por quintiles como se observa en los gráficos 8 y 9, respectivamente, entre los resultados obtenidos en la encuesta y el informe de estabilidad financiera presentado por el Banco de la República en septiembre de 2015 (Banco de la República, 2015).

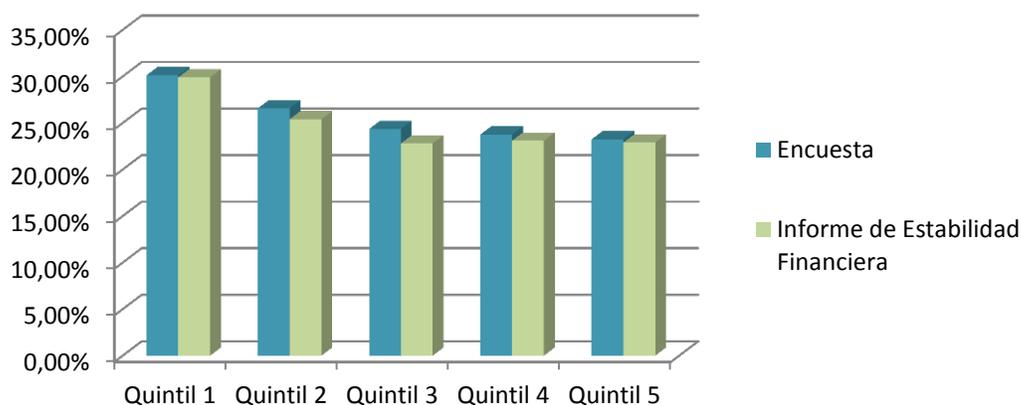
Gráfico 8. Líneas de crédito utilizadas



Fuente: Informe de estabilidad financiera presentado por el Banco de la República en septiembre de 2015 y elaboración propia

Como se muestra en el gráfico 8, el porcentaje de uso de las líneas de crédito es mayor en los hogares encuestados para todos los casos, siendo los más notables, la tasa de utilización de las tarjetas de crédito y de los créditos de libre inversión, así como de los créditos gota a gota, comparado con lo presentado por el Banco de la República.

Gráfico 9. Nivel de ingresos destinados a pago de deuda por quintiles



Fuente: Informe de estabilidad financiera presentado por el Banco de la República en septiembre de 2015 y elaboración propia

El gráfico 9 permite observar que los hogares encuestados presentan un nivel de ingresos destinados al pago de deudas superior al reportado por el Banco de la República, en especial, para los hogares que registran ingresos promedio entre 3 y 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Por lo anterior, se puede inferir que se hace necesario un programa de educación financiera para los hogares pereiranos, con el fin de mantener o disminuir el nivel de ingresos destinados al pago de deudas, en especial las de consumo (tarjetas de crédito y libre inversión) y la utilización de las fuentes informales de financiamiento (gota a gota).

4.2 Causas y efectos del endeudamiento

4.2.1 Definición de causas del endeudamiento

Una de las causas de endeudamiento para los hogares de Pereira se produce cuando el consumo obligatorio, el cual se realiza aunque el ingreso sea igual a cero, cambia la percepción

de la persona y de su consumo, cuando este depende del nivel de ingreso, lo que produce con toda seguridad el sobreendeudamiento, lo que provoca el rompimiento del concepto de consumo generado por John Keynes de demanda y consumo, donde el consumo depende del ingreso (Keynes, Eco-finanzas, 2016).

Las personas se endeudan en productos y servicios perecederos a corto plazo, lo que genera una financiación superior a la vida del bien o del servicio, sin contar con un valor intrínseco que genere beneficios económicos al consumidor que contribuyeran a la generación de ingresos para el apalancamiento de su situación inicial de endeudamiento.

El mercado, la publicidad y las ofertas continuas de las entidades financieras y de créditos de consumo, además de los aspectos intangibles provocan que hasta el consumidor más concienciado no controle las variables de endeudamiento y su entorno apunte a un declive de su economía personal. Por lo tanto, es evidente que se hace necesaria una regulación y un cambio de hábitos en los consumidores al momento de enfrentarse al mercado de forma inteligente.

Al visualizar los resultados de los datos obtenidos en el estudio, el consumo no depende del nivel de ingreso, para un número significativo de hogares en Pereira, sino del deseo inicial y las ofertas de productos financieros otorgados por entidades legales o no, de fácil acceso y altos intereses.

Para establecer una definición clara para las causas de los niveles de endeudamiento se debe analizar la conducta de las personas dirigida al consumo, rasgos psicológicos específicos como son la insatisfacción personal, estímulos atractivos para el consumo relacionados con el éxito social y la felicidad momentánea al adquirir un bien, la aceptación de valores consumistas y niveles bajos para toma de decisiones efectivas.

Los factores psicológicos causantes del endeudamiento de los consumidores se basan en tres aspectos:

La percepción de la deuda focalizada en el valor de la cuota sin realizar el análisis del costo de la deuda y la agrupación de cuotas para los egresos familiares.

La diversificada y accesible oferta de productos financieros que permite el consumo al alcance de todas las personas sin la medición de la capacidad de endeudamiento y su flujo de efectivo para amortiguar la deuda.

El factor social de consumo que genera una actitud favorable hacia el endeudamiento y el gasto, lo que hace que los hogares consuman por estatus y no por necesidad.

Factores económicos:

Créditos rápidos sin una delicada forma de estudio de la capacidad de endeudamiento del consumidor.

Entidades no bancarias sin control en los cobros a los consumidores (avales, cuotas de manejo, cobros por cobranza, seguros, entre otros).

Crecimiento del costo de vida por encima de los incrementos salariales, lo que genera poca capacidad de ahorro y recursos insuficientes para suplir las necesidades básicas de los hogares.

4.2.2 Medición del impacto del endeudamiento

Para realizar una interpretación clara y adecuada sobre el nivel de endeudamiento, se requiere la valoración de muchas circunstancias de carácter cualitativo, por lo que asignar un valor numérico a esta medición es imposible. Uno de los factores a considerar es el sostenimiento de las deudas a corto, mediano y largo plazo, el sobreendeudamiento conlleva a una incapacidad sostenida de enfrentar las obligaciones naturales de los hogares y del pago

oportuno de las cuotas, por lo tanto, solo se puede realizar un cálculo con base en los ingresos y gastos unitarios en un hogar.

Contar con un acceso a créditos de consumo de forma abierta constituye que los consumidores cuenten con una forma de vida superior a su nivel de ingresos mensuales y que, manejado de una forma consciente constituye un mecanismo para que los niveles de consumo aumenten y la conciencia para la compra disminuya. El crédito facilita el acceso inmediato a bienes y servicios, los cuales sin este mecanismo no pueden ser comprados por un número significativo de personas, lo que genera un impulso a la demanda interna y contribuye al crecimiento acelerado de la economía.

No obstante al crecimiento económico, esto conlleva a un riesgo a niveles macro y microeconómicos. En relación con el consumidor, al ponerlo en peligro de forma individual y a las personas a su cargo, debido a situaciones de insolvencias que provocan falta a compromisos asociados con la dinámica de sus gastos. De forma macro, los efectos generados por un gran número de casos de insolvencia generarían resultados negativos sobre los niveles de demanda interna, el cual es uno de los pilares de la producción y la generación de empleo de un país, directamente en el caso de hogares endeudados e indirectamente con efectos al resto de la población.

El endeudamiento excesivo debido a la elevación excesiva de deudas se puede asociar con el consumo de forma instintiva que puede generar una adicción al consumo, la cual se produce cuando se encuentra en una conducta no crítica que enfrenta a la publicidad y al consumismo.

Una causa del sobreendeudamiento se puede atribuir a la incapacidad de pagar créditos que se deben generar por imprevistos, lo que genera un trastorno en la economía para un hogar, el

cual genera disminución significativa de ingresos e incrementos en los gastos, impidiendo asumir costos de la deuda.

El impacto del endeudamiento se visualiza en factores como precariedad financiera, la cual genera relación directa con el valor de la vivienda, la disminución de valores tradicionales y el consumismo, lo cual conlleva a requerir un análisis de los impactos sociales y económicos con mayor profundidad.

4.2.2.1 Impacto social

Al realizar un análisis profundo de las características del endeudamiento, se puede considerar que el placer se asocia al consumo y el dolor a la deuda se presenta como una acción consecuente del consumo a través de los mecanismos de crédito. El placer al consumir es instantáneo, pero la angustia generada por el endeudamiento se evidencia con posterioridad, lo cual, al ser sumado a las deudas adquiridas anteriormente o la imposibilidad de asumir los compromisos financieros, y puesto que estos sentimientos no se generan de manera simultánea, ocasiona que la decisión de adquirir créditos esté ligada al instante de la adquisición de bienes y servicios anhelados, lo cual causa que el consumidor no proyecte de forma real los efectos económicos que se deriven de las obligaciones del pago de la deuda.

El tomar decisiones de compra a través del endeudamiento, basado en bienes y servicios, que representan necesidades placenteras y no básicas o subsistentes, se destaca especialmente con deudas contraídas con créditos de consumo con entidades financieras o no, y se presentan en mayor medida que las deudas adquiridas para la compra de viviendas o vehículos que pueden ser consideradas como capital de trabajo.

Se evidencia un patrón en los hogares a contraer deudas de artículos que no implican necesariamente una mejora significativa a sus condiciones de vida en el mediano y largo plazo, que originan situaciones financieras inmanejables, motivados por factores emocionales y de influencia social, motivadas por publicidad en las decisiones de compra, además de las condiciones de precios y facilidades de pago otorgadas por el mercado, el cual ofrece acceso fácil a los métodos de financiación.

El contar con una deuda afecta directamente al consumidor en su capacidad económica, dadas las restricciones para acceder a los bienes y servicios tendientes a mantener su estilo de vida y su capacidad de relacionarse en sociedad por la pérdida de poder adquisitivo.

Las consecuencias sociales del endeudamiento de acuerdo a su ubicación en los espacios de acción del consumidor se pueden analizar en:

- Laboral: se pueden identificar diferentes dificultades, presión por estabilidad laboral para conservar su empleo e ingresos mensuales que permitan amortizar la deuda y establecer líneas de crédito, afectación por la incomodidad que generan las empresas de cobranza en sus lugar de trabajo, intervención de empresas que amortizan su deuda incrementando el plazo pero aumentando las tasas de interés y el valor real a pagar, ausentismo laboral y falta de motivación por percibir que su salario no es suficiente para cubrir sus gastos personales.
- Familiar: el encontrarse endeudado crea crisis dentro del núcleo familiar, puesto que propicia conflictos que pueden ocasionar resentimientos o afectación de los vínculos al no proporcionar la posibilidad de suplir las necesidades básicas como vestuario, alimentación y vivienda.

- Económico: El sistema financiero e informal limita las líneas de crédito que invalidan la actividad financiera, productiva y de consumo periódico de la persona que adquiere la deuda.

El endeudado se identifica con una restricción social que genera la reprobación del medio, la cual se evidencia en dos frentes; el primero, del medio social al consumidor, el cual genera una situación de reprobación social, al quebrantar el cumplimiento de sus obligaciones económicas, que incluyen valores como la honradez y la responsabilidad implícitos en sus acciones como consumidor y persona, y el segundo, con el medio financiero, que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de las centrales de riesgo perdiendo sus oportunidades para nuevos créditos por mínimo 4 años; sin tener en cuenta los prestamistas informales con los cuales estas relaciones no tienen control por parte del estado y en ocasiones generan alto grado de estrés por las formas para intimidar y cobrar.

La sanción moral que impone el medio y su pérdida de acceso al consumo, aísla progresivamente a la persona endeudada, deteriorando su economía familiar y control de sus gastos. En la generación de opciones para solucionar el problema, la persona endeudada apela a mecanismos de refinanciación de la deuda y sobregiros lo que se traduce en compromisos económicos con fechas más largas, generando la disminución de control financiero, produciendo sentimientos de frustración, hasta alcanzar la impotencia que lleva al consumidor a negarse a pagar las mensualidades o a la adquisición de nuevos créditos, conociendo que será imposible cumplir las nuevas deudas generadas por estas renegociaciones.

Finalmente, se exalta que las experiencias de educación para el consumo en personas ya afectadas por sus deudas, tienden a ser demoradas y difícilmente incorporan una cultura de

ahorro y aprendizaje en el manejo efectivo de su dinero, a pesar de experiencias críticas no se modifican de manera significativa las decisiones económicas respecto a los montos aceptados para futuras deudas y respaldos económicos, así como la administración de sus gastos familiares. La superación del endeudamiento no asegura que en un futuro sea prevenida o repetida.

4.2.2.2 Impacto económico

Para la década de 1980, en Colombia, (Restrepo y Restrepo 2007) analizaron el crédito como el pilar para determinar el gasto y la transmisión de la política monetaria, la cual afecta la decisión de ahorro y endeudamiento de las personas, “un incremento de las tasas de interés disminuye el gasto agregado”, lo cual afecta la oferta de crédito y a los consumidores que cuentan como su forma de crédito el financiamiento. Los cambios en la oferta de créditos cambian la decisión de consumo e inversión de las personas que dependen financieramente de los bancos y acreedores para comprar, afectando la demanda agregada.

Los créditos de consumo otorgados a personas naturales, cuya esencia es capitalizar la adquisición de bienes de consumo o el desembolso de servicios para fines no comerciales o industriales, independientemente del monto (publico, 2006), ofrecen de forma fácil el cobro y su adquisición, aunque la mayor participación de número de desembolsos según la superintendencia financiera se relaciona con las tarjetas de crédito por su practicidad, la incidencia que tienen los desembolsos de créditos sobre el crecimiento económico es positiva y de plazo corto, pero poco significativa debido a los principales impactos que genera sobre el endeudado.

La función de consumo de Keynes, parte de la siguiente proposición, que se basa en los siguientes términos: “La ley psicológica esencial en que se puede basar con confianza, tanto sin conocimientos anteriores parte del conocimiento empírico de la naturaleza humana así como de la práctica, estima que las personas están dispuestas, por norma general y en promedio, a

acrecentar su gasto a medida que su ingreso es más alto sin embargo no en la misma proporción”. (Keynes, <https://tmacroeconomica.files.wordpress.com/2010/09/casas-teoriakeynesiana.pdf>, 2003)”.

Keynes expuso una cadena de elementos objetivos y subjetivos que podrían afectar la función. Dentro de los factores objetivos se hace referencia a los siguientes:

- a. Un cambio en el salario: implica la percepción del consumidor a la adquisición de nuevos productos por encima del ahorro, lo que genera un desbalance en su economía, pero favorece el comercio.
- b. Variaciones en la diferencia entre ingreso e ingreso neto: las familias periranas tienen muy claro cuál es su ingreso mensual, pero no diferencian el ingreso neto, lo que los lleva a generar presupuestos errados de sus gastos e ingresos cada mes.
- c. Los cambios en la tasa, la relación de cambio entre los bienes presentes y los futuros.
- d. Cambios en la normatividad de la política fiscal, afectan las cuotas a la deuda y generan variables que no se modifican por parte del consumidor entregando deudas de cuotas más altas, pero estos cambios controlan la inflación otorgando posibilidades de compra a las personas con ingresos reducidos.
- e. Diferencias en las previsiones con la relación entre los niveles presente y futuro del ingreso.

La economía se toma como un proceso los cuales relacionan los tipos de interés, los Indices de Precios al consumidor y los presupuestos gubernamentales los cuales implican afectaciones directas del consumidor y contar con herramientas que indiquen como actuar en cada caso es muy importante para los procesos financieros personales, toda acción como consumidor repercute en el conjunto de la economía y la sociedad.

Si los hogares se encuentran endeudados, a futuro afecta el comercio y desestabiliza el sistema financiero al generar grandes carteras con altos porcentajes de castigo. El primero de estos factores es la denominada renta, los ingresos de un país se miden por su producción, el producto interno bruto, el cual a través de salarios se transforma en ingresos familiares, es decir que a mayor renta, mayores son los ingresos y sus consumos más altos, esto solo ocurre en forma general, si se trata de productos que el consumidor utiliza cuando sus ingresos decrecen, estas ventas aumentan cuando las personas cuentan con bajos ingresos, lo que diversifica el mercado, y productos básicos como alimentos más económicos se ven beneficiados con la disminución el poder adquisitivo.

El segundo factor depende de los precios, a mayores precios menor consumo, sin embargo al igual que el punto anterior, esto depende de cada producto y como cada miembro dentro de la sociedad interviene para la adquisición, si estos consumidores finales no cuentan con efectivo para sus compras y su financiamiento se encuentra cerrado, deben optar por la búsqueda de productos sustitutos.

El tercer factor se refiere al empleo alternativo de los ingresos, este se puede ver afectado por los niveles altos de endeudamiento y la utilización de estos para la amortización de las deudas.

El impacto económico del endeudamiento del individuo genera para sus finanzas graves problemas de liquidez y disminuye su capacidad para el otorgamiento de nuevos créditos, para el mercado a largo plazo genera disminución en sus ventas por el poder adquisitivo disminuido de sus consumidores.

4.3 Aspectos legales

4.3.1 Reglamentación

Los programas de educación financiera para las personas de estratos bajos son relativamente nuevos, el gobierno nacional los impulsa a través de reglamentaciones y controles por medio de Asobancaria, para mejorar la administración de sus recursos consolidando conocimientos de los principales aspectos financieros y las habilidades necesarias para la toma efectiva de decisiones desarrollando temas como el ahorro, presupuesto, administración de deuda, el uso de servicios bancarios y negociaciones financieras.

El país ha tratado de adquirir experiencias para la implementación de políticas y estrategias que fortalezcan y solidifiquen el sistema económico, partiendo de las enseñanzas en temas financieros a toda la población. El Ministerio de Educación y la Superintendencia Bancaria realizan y comparten estrategias diseñadas para Colombia a partir de aportes que desde las entidades del sector financiero se implementan para contribuir al fortalecimiento de la economía en el país.

En lo referente a la protección al consumidor se ha avanzado en la obligatoriedad de la figura del defensor del cliente en cada entidad, el manejo adecuado de conflictos de interés, prestación adecuada de los servicios financieros y la explicación exacta de sus productos, eliminación de cláusulas y prácticas abusivas, Habeas Data, control a las tasas de usura, información comparada de costos de los productos y servicios, información sobre costos de las transacciones antes de su realización, información en línea sobre operaciones realizadas con cargo a sus cuentas, soportes de transacciones realizadas, garantía de calidad en el manejo de la información y transparencia.

En la constitución Colombiana, norma de normas, se resaltan los siguientes artículos que notan en la educación financiera.

Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos (Colombia, 1991).

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación (Colombia, 1991).

Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa

autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito (Colombia, 1991).

La educación financiera es una condición necesaria para la protección del consumidor, el buen uso del sistema y del desarrollo de un negocio, la generación de capacidades y habilidades financieras a partir de la educación primaria, un instrumento para promover la inclusión financiera y la formalización, un elemento clave para contar con un sistema financiero sólido (Asobancaria, 2016), las reglamentaciones para esta educación financiera se encuentran en el Decreto 2179 de 1992 (Enfocado a las normas de actividades financieras), Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), Ley 795 de 2003, Ley 963 de 2005, CE 052 de 2007, Ley 1266 de 2008 (Habeas Data), Ley 1328 de 2009 Título 1.

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), es en el cual se encuentran conformados todos los parámetros para el sistema financiero, la descripción básica de las entidades sometidas a vigilancia, las intervenciones financieras y la normatividad del funcionamiento de las entidades financieras. Resaltamos el siguiente contenido para el conocimiento de la normativa que explica cuáles son los establecimientos regulados.

- Establecimientos de Crédito: Establecimientos financieros cuya función principal reside 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 reiteradamente a través de préstamos, rebajas, anticipos u otras operaciones activas de crédito (Estatuto Organico del Sistema Financiero).
- Establecimientos Bancarios: Poseen por función primordial la captación de dineros en cuenta corriente bancaria así como también la captación de otros depósitos a la vista o a

término, con el objeto fundamental de ejecutar operaciones activas de crédito (Estatuto Organico del Sistema Financiero).

- Corporaciones Financieras: Asumen por objeto la movilización de recursos y la concesión de capital para promover la creación, reorganización, fusión, transformación y expansión de cualquier tipo de empresas así como para participar en su capital, promover la participación de terceros, otorgarles financiación y ofrecer servicios financieros que contribuyan a su desarrollo (Estatuto Organico del Sistema Financiero).
- Compañías de Financiamiento: Su función principal es la de captar recursos del público con el propósito de financiar la comercialización de bienes y servicios y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing (Estatuto Organico del Sistema Financiero).
- Cooperativas Financieras: Adelantan actividad financiera en los términos de la Ley que los regula (Estatuto Organico del Sistema Financiero).
- Sociedades de Servicios Financieros: Sociedades que tienen por función la realización de las operaciones previstas en el régimen legal que regula su actividad, si bien captan recursos del ahorro público, por la naturaleza de su actividad se consideran como instituciones que prestan servicios complementarios y conexos con la actividad financiera (Estatuto Organico del Sistema Financiero).
- Sociedades de servicios financieros: Sociedades Fiduciarias, Almacenes Generales de Depósito, Sociedades Administradoras de Pensiones y Cesantías y Sociedades de Capitalización (Estatuto Organico del Sistema Financiero).
- Entidades Aseguradoras: Su esencia es la realización de operaciones de seguro, bajo las modalidades y los ramos facultados expresamente. Son entidades

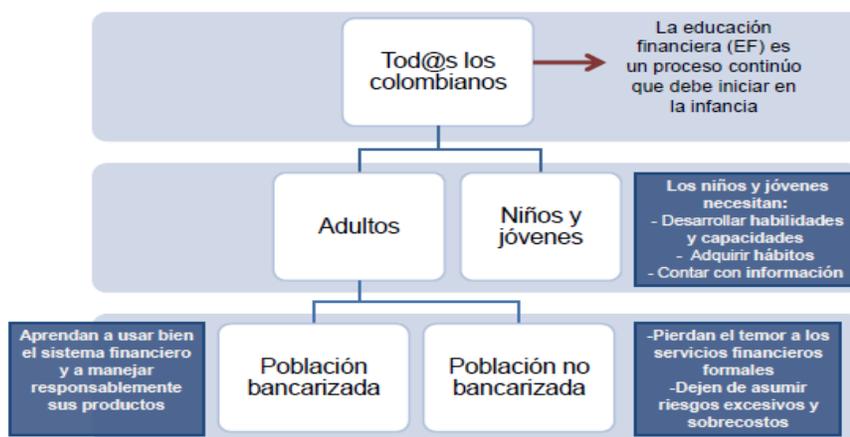
aseguradoras: Compañías de Seguros, Compañías de Reaseguros y Cooperativas de Seguros (Estatuto Organico del Sistema Financiero).

Al contar con el conocimiento básico de cuáles son las entidades reguladas por Asobancaria se puede realizar el análisis a fondo de las siguientes regulaciones depositadas en los Decretos y Leyes anteriormente mencionadas, para la banca, la educación financiera es un complemento esencial de la formación de la persona, Asobancaria insiste que el camino más adecuado para desarrollar habilidades financieras que requieren los colombianos es a través de la incorporación en el régimen de protección en el sistema educativo, resultado de esto se realiza la Ley 1266 de 2008, como elemento de inclusión de educación financiera necesaria para la protección de los consumidores (Asobancaria, 2016). El objetivo de esta ley es establecer normas, principios y reglas que puedan proteger a los consumidores financieros, cada vez que tengan una relación con entidades financieras que son vigiladas por la superintendencia bancaria, para brindar orientación, información y herramientas en favor de este, como también obligaciones y alertas que permitan la abstención del sobreendeudamiento. La ley 1328 contiene 8 capítulos, los cuales llevan el título de Aspectos generales, definiciones, finalidades, sanciones, procedimiento, cláusulas y prácticas abusivas, derechos y obligaciones, sistema de atención al consumidor financiero e información al consumidor financiero.

El literal f) del artículo III del Capítulo I Título I de la Ley 1328 de 2009, sobre el Régimen de Protección al Consumidor Financiero, establece como un principio orientador para las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, lo siguiente:

“Educación para el consumidor financiero. Las entidades vigiladas, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la

intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen las entidades vigiladas, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos”.



Fuente: Asobancaría

Para el logro de estos objetivos, el plan nacional de desarrollo en su art. 145: Programa de Economía y Finanzas, define que el Ministerio de Educación Nacional incluye el diseño de programas de competencias básicas, el desarrollo de lineamientos y estándares básicos de competencias en economía y finanzas para niños y niñas para saber hacer, para lograr los niveles de calidad esperado, sensibilizar y animar a las instituciones educativas y docentes para que incluyan dentro de sus proyectos educativos institucionales (PEI), el desarrollo de competencias financieras, monitorear, evaluar y ajustar propuestas para el desarrollo de programas. El aporte de la banca para alcanzar estos objetivos, debe ser el conocimiento en habilidades financieras que se necesiten desarrollar, experiencia en el diseño e implementación de metodologías y materiales en educación financiera, los resultados de evaluaciones realizadas a los programas

desde el financiamiento de productos y los otorgamientos de recursos para financiar los procesos educativos.

Al revisar la normatividad de la política nacional financiera, con el objetivo de analizar la estrategia nacional referente al tema, los objetivos que se pueden alcanzar enmarcados en promover la educación financiera con los ciudadanos con la coordinación de esfuerzos de distintos interventores para la optimización de esfuerzos, garantizando la efectividad de estas políticas en términos de resultados, y teniendo como fin dotar a los personas de conocimientos y herramientas básicas que permitan ser ciudadanos activos dentro del sistema económico nacional y optimizar el bienestar a través de buenas decisiones financieras, son:

- Uno de los objetivos se basa en la construcción de proyectos entre instituciones que solidifican y garantizan el desarrollo e implementación de planes y programas financieros
- Generar un consenso sobre la importancia de la educación financiera en la sociedad, unificando criterios en los conceptos y en la práctica de estos.
- Identificar las fuentes de financiamiento que garanticen el funcionamiento de las estrategias nacionales.
- Involucrar a todos los actores que intervienen en el sector financiero (Gobierno, sector privado, entidades educativas y consumidores).
- Precisar un diagnóstico para crear líneas de desarrollo.
- Crear herramientas y métodos para la evaluación de las políticas financieras y la efectividad de las estrategias.
- Establecer, asesorados por del Ministerio de Educación Nacional, programas únicos para incorporar la Educación Financiera en los procesos pedagógicos desde temprana edad.

4.3.2 Efectividad de la política nacional financiera

La educación financiera es un instrumento que impulsa las competencias y herramientas que hacen parte de los conocimientos relacionados con la economía y la integración social.

Actualmente se cuenta con nuevas tecnologías que permiten el acceso de la información a diferentes personas desde cualquier lugar, por tanto, es más sencillo llevar conocimientos de forma masiva.

En Colombia, la educación financiera es un tema relativamente nuevo, su implementación y políticas están en planeación y diseño, por consiguiente, aún no se cuenta con registros individuales por departamentos y la forma más visible que se observa de educación financiera es la que realiza el sector financiero en sus páginas web, como requisito al cumplimiento de la legislación establecida para estas entidades.

La importancia de los programas de educación financiera en los colegios para los creadores de la política en América Latina está validada en parte por la participación de estos en la opción de alfabetización financiera desde temprana edad para formar parte de una sociedad consciente de sus gastos económicos. El poco conocimiento de su funcionamiento y sus costos totales probables también reduce la probabilidad de inclusión, la protección de los consumidores y la demanda en productos financieros.

La educación financiera presenta bajos niveles de formación evidenciados, esto debido a mitos y mentiras difundidas sobre los servicios financieros que prestan los bancos, de esta forma es necesario que el proceso de inclusión financiera contemple componentes que les permitan a los hogares hacer un uso adecuado de los servicios financieros ofertados por la banca formal evitando los préstamos informales que no garantizan los derechos de los consumidores e imposibilitan la disminución de las cuotas con refinanciaciones.

Uno de los pocos casos que tiene evidencia para la educación financiera es el programa Familias en Acción (FA). Este es un programa de entregas de dinero condicionadas, que consiste en el desembolso de auxilios en efectivo a las familias de bajos ingresos, supeditadas a que los niños asistan a la escuela y tengan cubiertas sus necesidades básicas de salud. El objetivo de largo plazo para el alivio de la pobreza está orientado a mejorar la salud y educación de los niños; no obstante, este programa también ofrece una excelente oportunidad para incrementar la educación e inclusión financiera de los beneficiarios.

Sobre esta base, a partir de 2008 el Gobierno colombiano tomó la decisión de materializar programas de educación financiera mediante el abono de las transferencias en una cuenta de ahorros abierta a nombre de cada familia beneficiaria, buscando promover la cultura del ahorro formal, por medio de la obligación que tiene el beneficiario en ser bancarizado.

Acción Social, hoy Departamento para la Prosperidad Social diseñó el piloto del Programa de Promoción de la Cultura del Ahorro, enfocado a la educación financiera a través de incentivos monetarios. Dependiendo del municipio que habitaban las familias beneficiarias, podían recibir: 1. Educación financiera acompañada de un incentivo monetario, 2. Únicamente educación financiera, 3. Únicamente incentivo monetario, o 4. No recibir nada, pues pertenecían al grupo de control. El incentivo monetario tiene como objetivo estimular a las familias a vencer su desconfianza hacia el sistema financiero (Familias en Acción , 2008).

Los principales resultados de una línea de base aplicada en 2010 al programa permitieron ver su potencial al encontrarse que las familias beneficiarias manifestaron como “muy probable” la posibilidad de dejar parte del subsidio que reciben del programa Familias en Acción en la cuenta del banco (Colomiba, 2014).

En conclusión, dado que los resultados evidenciados por dicha prueba piloto mostraron ser positivos en materia de tendencias de crecimiento, pero en términos de saldos ahorrados, este programa no evidencia altos montos, ni tiempos prolongados en la custodia del dinero en cuentas de ahorro, se considera de gran importancia profundizar en el análisis de los resultados que se pueden dar a futuro para próximos proyectos de expansión los cuales deben profundizar en educación y seguimientos estrictos a los planes de ahorro y manejo eficiente del dinero recibido y aunque este es el programa más relevante encontrado en la educación financiera actual, el mismo no cuenta con una forma masiva de inclusión, pudiéndose utilizar este modelo para plantear programas económicos y financieros desde temprana edad.

Por otro lado, aunque en julio de 2014, en respuesta a que en las Pruebas Pisa realizadas en el año 2012, Colombia obtuvo el peor promedio (379) en educación financiera entre 18 países, situada muy lejos de Shangai (603), Bélgica (541) y Estonia (529), que lograron los mejores indicadores (Quintero, 2015), la entonces ministra de Educación, María Fernanda Campo, presentó al país las “Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera”, con el propósito de desarrollar en los niños y jóvenes colombianos los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para tomar decisiones informadas y responsables en las acciones económicas y financieras presentes en su cotidianidad, (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2014), los avances han sido tan pocos, que en el año 2015, un grupo de congresistas presentaron un proyecto de Ley para que estos temas sean abordados desde el colegio como un proceso de inclusión curricular transversal (Revista Dinero, 2015).

Lo anterior, pone en evidencia que la efectividad de la política financiera en Colombia ha sido muy baja, debido a que las estrategias de masificación de la misma no han sido reglamentadas y mucho menos puestas en marcha.

Capítulo 5. Programa de educación financiera para los hogares de Pereira

Abordar temas financieros como productos financieros, presupuesto familiar, ahorro, deuda, entre otros, exige el desarrollo de estrategias que involucren los diferentes sectores de la sociedad. Es por esto, que con el fin de brindar una educación financiera efectiva para los hogares de Pereira se propone el siguiente programa de educación financiera, tendiente al desarrollo de conocimientos y habilidades que permitan la toma consciente de decisiones financieras buscando el bienestar de los individuos y familias de tal manera que se impulse el desarrollo económico de la ciudad y la protección del consumidor.

El objetivo es brindar herramientas para la toma razonada y consciente de decisiones relacionadas con el manejo de las finanzas personales y familiares de forma efectiva para los hogares del área urbana de Pereira, buscando prevenir el sobre endeudamiento.

Considerando que lo que se busca es generar una cultura financiera para mejorar el uso de los recursos económicos disponibles, así como tomar decisiones responsables desde el punto de vista financiero, se requiere que la estrategia no solo sea formativa sino también informativa y de asesoría. Por lo tanto, se pretende cambiar el comportamiento de los ciudadanos a partir de los conocimientos brindados, en busca de impactar en las decisiones financieras y en los niveles de sobre endeudamiento.

Se propone que para darle operatividad y garantizar la continuidad del programa de educación financiera en la ciudad de Pereira, se conforme un equipo interinstitucional que coordine y articule las intervenciones orientadas a la correcta implementación de los componentes del programa.

Se sugiere que el equipo se conforme con la participación de:

Instituto de Fomento y Desarrollo de Pereira “INFIPEREIRA” en liquidación

Secretaría de Desarrollo Económico

Banco de las Oportunidades de la Alcaldía de Pereira

Secretaría de Educación Municipal de Pereira

Secretaría de Desarrollo Social y Político Municipal de Pereira

Todas las universidades de la región que cuenten con programas económicos y financieros dentro de su oferta educativa.

Cámara de Comercio de Pereira

Este equipo será el encargado de definir el direccionamiento estratégico del programa en función de los objetivos establecidos, evaluar los resultados de la gestión en cada uno de los componentes y evaluar el comportamiento de las pruebas con el fin de establecer los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas definidas.

Igualmente, se hace necesario que la alcaldía de Pereira, conforme un comité operativo, compuesto por personal técnico y profesional, orientado al desarrollo de los cursos con los grupos de ciudadanos priorizados y las demás actividades complementarias del programa.

El programa de educación financiera planteado parte de la premisa que todas las personas, en especial, los mayores de edad, a diario se enfrentan con la necesidad de tomar decisiones financieras, y la efectividad del mismo puede depender del nivel de involucramiento y la exposición de estas a los mensajes que generan recordación, lo que demanda el uso de diferentes canales y medios de comunicación.

Por lo anterior, y con el propósito de que el programa sea incluyente, se recomienda que el proceso formativo que busca ampliar los conocimientos de los ciudadanos en temas financieros y

crear una nueva cultura financiera, sea complementado con un proceso informativo de alta difusión y exposición por parte de estos.

El modelo propuesto de enseñanza para el desarrollo del programa de educación financiera, combina el explicar, con el modelar y el hacer, puesto que para que una persona asimile la información recibida se hace necesario que la ponga en práctica.

El explicar consiste en brindar la información financiera de manera teórica y los conceptos de los temas a tratar, buscando aclarar los conocimientos necesarios. Posteriormente, se debe modelar mediante ejemplos prácticos, los conceptos entregados, para finalmente, ponerlos en práctica a través de actividades y ejercicios que involucren la realidad financiera de quien recibe la orientación.

Estos tres pasos se articulan en cuatro cartillas, cuya propuesta temática fue desarrollada considerando el referente conceptual básico sugerido por el Ministerio de Educación Nacional a través del documento “Orientaciones Pedagógicas para la Educación Económica y Financiera” del año 2014.

A través de las cartillas se busca brindar material básico con temas financieros fundamentales para los beneficiarios del programa y ejemplificando algunas de las situaciones financieras a las que se ven enfrentados en su diario vivir.

La estructura temática se encuentra distribuida en cuatro módulos o cartillas, así:

Cartilla 1. Presupuesto Familiar:

- Activos y pasivos
- Ingresos y gastos
- Metas financieras
- Distribución de gastos

- Pasos para elaborar el presupuesto

Cartilla 2. El Ahorro

- Razones para ahorrar
- Plan de Ahorros
- Instrumentos de ahorro
- Donde ahorrar
- Tipos de cuentas de ahorro
- Tipos de interés
- Consejos para ahorrar

Cartilla 3. El Crédito

- Definición de crédito
- Importancia del crédito
- Razones para pedir un préstamo
- Componentes del crédito
- Tipos de crédito
- Fuentes e instrumentos de financiación
- Historial crediticio

Cartilla 4. Productos Financieros

- Entidades financieras
- Sistema financiero colombiano
- Establecimientos de crédito
- Regulación de los establecimientos de crédito
- Productos financieros

- Productos de captación
- Productos de colocación
- Uso de las tarjetas de crédito

Para complementar lo desarrollado a través de los módulos propuestos, se recomienda continuar con la exposición constante de las temáticas frente a la comunidad haciendo uso de la emisora de la alcaldía de Pereira, el canal regional Telecafé y emitiendo tips y recomendaciones financieras a través de las facturas del servicio público de acueducto emitidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. “Aguas y Aguas de Pereira”.

Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones

El fenómeno de sobreendeudamiento de los hogares, ha entrado a formar parte de los riesgos que pueden afectar negativamente la estabilidad de la economía. A medida que diferentes consumidores ingresan en estos procesos financieros, más variables influyen en este equilibrio.

El sobreendeudamiento no solo procede del comportamiento irresponsable de los hogares, también de un entorno en el cual las familias se encuentran presionadas hacia este, a través de la publicidad, no como mecanismo de promoción comercial en la adquisición de un producto, si no como señalador de modos de vida a los que se accede por medio de la compra de productos que se anuncian.

La flexibilización de los accesos a los créditos por partes de entidades financieras tradicionales, en un contexto de independencia de mercados, que no favorece a los consumidores con reducción de tarifas, ha declinado la competencia entre entidades por captación de clientes, siendo los créditos de consumo orientados a los hogares uno de los mecanismos más rentables para aumentar su beneficio. Otro factor, son las entidades crediticias, que actúan con criterios aún más flexibles y mayor rapidez en otorgar un crédito a costa de mayores tipos de interés, avales y cuotas de manejo elevadas, siendo especialmente preocupante estas alternativas como generadoras de situaciones de insolvencia para la atención de cuotas de otras deudas y su refinanciación y reunificación.

Estos créditos livianos de entidades poco vigiladas contribuyen a incrementar el riesgo de insolvencia de muchos hogares ante situaciones adversas, lo que no solo tiene consecuencias sobre las familias, si no que incide sobre la demanda interna del país.

El actual comportamiento económico y las transformaciones sociales de los últimos años, reflejado en el hecho de que Pereira es reconocida a nivel nacional como la capital comercial del eje cafetero, lo cual se evidencia en que el sector comercial es el mayor aportante tanto al índice de empleo como al Producto Interno Bruto de la ciudad, aunado a la exposición permanente de ofertas comerciales y opciones de crédito, conlleva a que las familias pereiranas opten por una cultura de consumismo, al punto de poseer altos volúmenes de deudas acumuladas entre los miembros del hogar, lo cual, los vuelve vulnerables a afectaciones de la estabilidad económica por cambios externos como el aumento en los tipos de interés, gastos adicionales inesperados y una tendencia desmedida hacia el gasto pretendiendo alcanzar reconocimiento social.

La mayor parte de las familias pereiranas considera que las condiciones del mercado son favorables para que las personas quieran la adquisición de bienes y servicios por medio de crédito y visualicen el endeudamiento como forma para conseguir aquello que es normal desear. Se puede considerar que el consumo es una conducta propia de los pereiranos y un pilar de la tendencia del aumento del endeudamiento, basado en tres premisas.

- Pereira atraviesa un crecimiento económico y genera confianza para iniciar proyectos de inversión y reducen el ahorro familiar.
- Consumo sin conciencia de la compra y su financiamiento futuro.
- Otorgamiento fácil de créditos y pre aprobados de cupos sin solicitudes previas, generando un dinero disponible sin control de gastos.

Percibir que el endeudamiento está creciendo no es un motivo de preocupación para el conjunto de personas encuestadas, aunque no evidencia necesariamente un reflejo de la situación personal, por no percibir preocupación por su grado de endeudamiento. Su estilo de vida consumista y la exposición permanente a los productos financieros ha vuelto al consumidor

calculador de formas para el pago de sus cuotas a costa de nuevas deudas y refinanciaciones, sin contar con conciencia de los pagos reales de estas.

Las Entidades bancarias mediante el cambio de condiciones de los créditos, junto al desconocimiento de los derechos financieros y la poca regulación a la generación de créditos, la cual genera proliferación de entidades u organizaciones tanto formales como informales dedicadas a realizar préstamos, son factores que contribuyen al incremento del endeudamiento familiar.

El nivel de ingresos medios familiares determina el comportamiento financiero y la actitud frente al gasto. Las familias de menores ingresos están más endeudadas, generalmente como resultado de préstamos informales. Los grupos de mayores ingresos cuentan con una cultura ahorradora y son más reacios al endeudamiento a corto plazo por consumo, se evidencia que las familias de ingresos medios hacen uso en mayor medida de productos financieros para el mantenimiento de las necesidades básicas, aunque recurren en a préstamos no financieros, llamados prestamistas para necesidades de primer orden, y de forma menos notable a la satisfacción de deseos personales, justificando su demanda continua de dinero.

Las familias con ingresos altos hacen uso racional de los beneficios y ofertas otorgados por distintos productos financieros pero recurren a los préstamos personales para financiar actividades extras y deseos personales, puesto que la idea de mantener su nivel de vida, reflejado en el disfrute del tiempo libre, conlleva a mantener una cultura consumista elevada.

No obstante, independientemente del nivel de ingresos, la ideología de las familias pereiranas converge en mejorar su nivel de vida y de satisfacción a través de las compras y el disfrute del tiempo libre, en contravía al modo de vida de las generaciones anteriores, generando

ansiedad por el elevado nivel de endeudamiento de las familias pereiranas y formando a las futuras generaciones dentro de los hábitos de vida consumistas.

Aunque las familias pereiranas reconocen sus deudas y la importancia de las mismas, desconocen el correcto uso de las mismas, en especial los consumos realizados con tarjetas de crédito. Lo que permite inferir que las familias pereiranas no tienen el control real y necesario sobre las deudas adquiridas.

La variedad y versatilidad de los productos financieros ligados a la facilidad del acceso a estos ha generado crecientes dificultades para las personas al evaluar los riesgos que estos conllevan, razón por la cual, la mayoría de la población realiza transacciones financieras sin los conocimientos necesarios o recurriendo a consejos no profesionales, lo que conlleva consecuencias muy costosas.

Muchos países han diseñado estrategias de programa de educación financiera para que las personas tomen decisiones fundamentadas en conocimientos claros respaldados por enseñanzas tempranas de finanzas. Resulta urgente que el gobierno y Asobancaria realicen el diseño de una estrategia nacional de educación financiera, que incorpore prácticas de países que han avanzado en este tema. Colombia ha expresado la preocupación de incentivar estos conocimientos por medio de las entidades financieras que están obligadas a educar en estos temas, pero estos esfuerzos se quedan en sus plataformas virtuales sin tener acceso masivo y su promoción en medios tradicionales es casi nula.

Bibliografía

- (s.f.). Obtenido de https://infogr.am/el_sistema_financiero
- (2007). Obtenido de http://www.oenb.at/dms/oenb/Publikationen/Volkswirtschaft/Monetary-Policy-and-the-Economy/2007/Monetary-Policy-and-the-Economy-Q3-07/chapters/mop_2007_3_gnan_tcm16-69086.pdf
- Ley 1328* . (2009). Obtenido de http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/2009/Ley_1328.pdf
- Asobancaria. (2016). <http://www.asobancaria.com/>.
- Banco de la República. (2015). *Informe de Estabilidad Financiera*.
- Banco de la republica de Colombia. (2013). *Minutas de la reunión de la JDBR del 26 de abril de 2013*.
- Banco San Jose Guatemala. (2009). Obtenido de http://www.bac.net/bacsanjose/ssitxt/esp/banco/nuestraemp/rsc_book.pdf
- Cámara de Comercio de Pereira. (2014). *Censo Empresarial*. Pereira.
- Colombia, C. P. (1991). Constitución Política Colombia. *Constitucion Politica Colombia*. ART. 71.
- Colomiba, P. d. (2014). *Manual Operativo Mas familias en accion Versión 3*.
- Comision Europea. (2007).
- DANE. (2005). *Proyección censo poblacional*.
- Departamento Nacional de Planeacion. (1994). Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=tYD8BLf-2-g%3D&tabid=1238>
- Díaz, A. F. (2003). Política monetaria. Fundamentos y estrategias. España: Paraninfo.
- Estatuto Organico del Sistema Financiero . (s.f.). *EOSF*.

Familias en Accion . (2008). <http://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/M%C3%A1s-Familias-en-Acci%C3%B3n.aspx>.

Gnan, E., Silgoner, M. A., & Weber, B. (2007). Economic and Financial Education: Concepts, Goals and Measurement. *Monetary Policy & The Economy*.

HERNÁNDEZ, R. (2014). LA EDUCACIÓN FINANCIERA.

Hilgert, M. A. (2003). Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior. *Federal Reserve Bulletin*, 309-322.

Innova Techology S.A. (2006). *Innova Technology S.A. (2006). Hacia un Programa de Educación Financiera para Jóvenes entre 15 y 20 años (Versión Preliminar). Proyecto presentado a la Red Financiera BAC-CREDOMATIC en diciembre de 2006, 30 pp.*

Keynes, J. M. (2003). <https://tmacroeconomica.files.wordpress.com/2010/09/casas-teoriakeynesiana.pdf>.

Keynes, J. M. (6 de Febrero de 2016). *Eco-finanzas*. Obtenido de <http://www.eco-finanzas.com/economia/economistas/Keynes-Pensamiento-economico.htm>

Ley 115 . (1994). *Departamento Nacional de Planeacion*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=tYD8BLf-2-g%3D&tabid=1238>

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (03 de 07 de 2014). *Mineducacion*. Obtenido de Mineducacion: <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-343155.html>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2015). <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/>.

publico, M. d. (2006). Decreto 4090. *Superintendencia Financiera de Colombia*.

Quintero, J. D. (05 de Enero de 2015). *Elheraldo*. Obtenido de Elheraldo:

<http://www.elheraldo.co/economia/la-educacion-financiera-en-colombia-una-tarea-pendiente-179439>

Revista Dinero. (16 de Diciembre de 2015). *Dinero*. Obtenido de Dinero:

<http://www.dinero.com/edicion-impres/pais/articulo/congresistas-proponen-dictar-catedras-finanzas-colegios-colombianos/217288>

Soto, G. . (2009).

Superintendencia Financiera . (2015). Obtenido de

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name...doc>

Unesco. (2015). *Unesco*. Obtenido de http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Encuesta de Educación Financiera

Página 1 de 4

ENCUESTA PERSONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°

La presente encuesta se desarrolla como un ejercicio académico tendiente a la elaboración del Trabajo de Grado de la Maestría en Administración Económica y Financiera de la Universidad Tecnológica de Pereira, denominado "Programa de Educación Financiera para los hogares de Pereira teniendo en cuenta como eje principal el nivel de endeudamiento por créditos de consumo"

Objetivo: Generar información sobre los hogares pereiranos del área urbana que sirva para el desarrollo de un programa sobre educación financiera.

1. Rango de Ingresos de su hogar

- Menos de 1 SMMLV
- Entre 1 y 2 SMMLV
- Entre 2 y 3 SMMLV
- Entre 3 y 4 SMMLV
- Entre 4 y 5 SMMLV
- Entre 5 y 6 SMMLV
- Entre 6 y 7 SMMLV
- Más de 7 SMMLV

2. Nivel de Escolaridad mas alto alcanzado por un miembro de su hogar (Finalizado)

- Ninguno
- Básica Primaria
- Básica Secundaria
- Media académica
- Técnica
- Tecnológica
- Profesional
- Postgrado

3. ¿Sabe cómo están compuestos los gastos mensuales de su hogar?

- No
- Si

La información entregada a través de esta encuesta será de uso exclusivo de los autores del Trabajo de Grado.

4. ¿Usted o algún miembro de su hogar cuenta con al menos un producto financiero actualmente?

- Sí
 No

Las preguntas de la 5 a la 9 permitirán definir el nivel de educación financiera que posee la persona encuestada, siendo nulo cuando no contesta ninguna correcta, muy bajo cuando contesta una correcta, bajo cuando contesta dos correctas, aceptable cuando contesta tres correctas, bueno cuando contesta cuatro correctas y muy bueno cuando contesta las cinco correctas.

5. Si usted tiene una pequeña suma de dinero. ¿Consideraría más seguro poner su dinero en un negocio o inversión o para poner su dinero en múltiples negocios o inversiones?

- Un negocio o inversión
 Múltiples negocios o inversiones

6. Si usted deja su dinero en el banco durante dos años y éste se compromete a reconocerle el 9% efectivo anual en su cuenta. ¿Qué sucedería?

- El banco le consignará la misma cantidad en ambos años por concepto de intereses
 El banco le consignará a su cuenta más dinero en el segundo año que lo que le consigno en el primero

7. Si usted necesita un préstamo de \$100. ¿Cuál de las siguientes opciones de pago prefiere?

- \$100 más el 4%
 \$ 105

8. Si usted deposita en su cuenta bancaria \$100 y el banco se compromete a reconocerle 10% anual de intereses. ¿Cuánto dinero tendrá en su cuenta después de tres años si nunca realizó retiros de su cuenta?

- Exactamente \$130
 Menos de \$130
 Más de \$130

9. Si dentro de cinco años su sueldo se duplica y el precio de las cosas que usted compra también se duplican. ¿Qué pasaría?

- Podría comprar la misma cantidad de lo que puede comprar hoy
 Podría comprar menos cantidad de lo que puede comprar hoy
 Podría comprar más cantidad de lo que puede comprar hoy

¿Usted o algún miembro de su hogar se encuentra pagando una o más deudas actualmente? (De ser negativa la respuesta, la encuesta finaliza con esta pregunta, de ser positiva, continúa hasta la pregunta

10. 13)

- Si
 No

11. ¿Cuáles de las siguientes líneas de crédito usan en su hogar?

- Crédito para vivienda y finca raíz
 Crédito para negocios
 Crédito gota a gota y compraventas
 Crédito para vehículo
 Crédito de libre inversión
 Tarjetas de crédito
 Crédito de parientes y amigos
 Crédito educativo
 Crédito con cajas de compensación
 Crédito en tiendas de barrio

12. Valor mensual aproximado que se destina en su hogar para pagar según el tipo de deuda

Compraventa	\$ _____
Tiendas de barrio	\$ _____
Créditos gota a gota	\$ _____
Amigos y parientes	\$ _____
Cajas de compensación, cooperativas y fondos de empleados	\$ _____
Educación	\$ _____
Libre Inversión	\$ _____
Tarjetas de crédito	\$ _____
Vehículo	\$ _____
Finca raíz	\$ _____
Crédito de vivienda	\$ _____
Negocio	\$ _____

13. ¿En su hogar están haciendo algún esfuerzo para reducir su nivel de endeudamiento?

- Sí
- No