



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**TITULACIÓN DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN EN
BANCA Y FINANZAS**

**“Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los
estudiantes de modalidad presencial de la titulación en
administración en banca y finanzas”. 2013**

Trabajo de fin de Titulación

AUTORES:

Aguilar Jumbo, Ximena Paola

Ortiz Veintimilla, Byron Miguel

Director:

Ing. Peñarreta Quezada, Miguel Ángel

Loja-Ecuador

2013

Ing. Miguel Ángel Peñarreta

DOCENTE DE LA TITULACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Haber revisado el presente trabajo de investigación, que se ajusta a las normas establecidas por la Titulación en Administración en Banca y Finanzas de la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 08 de julio de 2013

Ing. Miguel Ángel Peñarreta.

DIRECTOR DE TESIS

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Ximena Paola Aguilar Jumbo y Byron Miguel Ortiz Veintimilla declaramos ser autores del presente trabajo y eximamos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

.....
Ximena Paola Aguilar Jumbo

C.I. 1104814197

.....
Byron Miguel Ortiz Veintimilla

C.I. 1104454697

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres Ángel y Mariana, a mis hermanas Cecilia, Diana, Patricia, y Gabriela, a mis queridos sobrinos Nayeli, Mathias y Camila por ser los pilares más importantes, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional en lo que me he propuesto para cumplir mis metas y sueños, y finalmente a mis compañeras y compañeros por compartir los mejores años en la universidad.

Limena Paola

A Dios por permitirme finalizar con éxito mis estudios.

De manera especial a mis padres quienes supieron apoyarme durante todo mi carrera universitaria, a mis hermanos por su ayuda constante. A mis compañeros y compañeras con quien compartí gratos momentos en la vida universitaria.

Byron Ortiz

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, que a través de la Titulación de Banca y Finanzas y a todo su personal docente por impartirnos sus amplios conocimientos y permitirnos cumplir una de nuestras metas profesionales de la manera más exitosa posible.

Al Ing. Miguel Ángel Peñarreta, por sus conocimientos, esfuerzo y dedicación orientada fundamentalmente a la dirección de este trabajo de Fin de titulación.

Finalmente y no menos importante a todos los compañeros estudiantes de la Titulación de Banca y Finanzas por haber sido parte de este proyecto y el apoyo brindado en la culminación de nuestro trabajo.

Los Autores

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	II
CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V

Resumen

Introducción

CAPITULO I: Marco teórico y Tendencias de los programas de Educación y Cultura Financiera

1.1 Introducción	4
1.2 Conceptualización e Importancia	4
1.3 Tendencias y perspectivas	10
1.4 Educación y Cultura Financiera en el Ecuador	30

CAPITULO II: Nivel actual de educación y cultura financiera

2.1 Introducción	40
2.2 Situación socio económica de los estudiantes	41
2.3 Nivel de conocimiento y entendimiento financiero	45
2.4 Nivel de planificación y control financiero	46
2.5 Conocimiento de productos y servicios financieros	48

CAPITULO III: Diseño de un Programa de Educación y cultura Financiera

3.1 Introducción	52
3.2 Diseño del programa	52
3.2.1 Objetivos	53
3.2.2 Alcance y estructura del programa	53
3.3 Medios y canales de comunicación	67
3.4 Indicadores de seguimiento y evaluación	70

CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFIA	77
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Definición de la educación financiera	5
Tabla 1.2 Razones de la importancia de educación y cultura financiera	8
Tabla 1.3 Plan de educación financiera por segmentos poblacional Banco de España y CNMV	16
Tabla 1.4 Proyectos y programas implementados por algunos países de América Latina y la región	22
Tabla 1.5 Principales instituciones que están desarrollando programas de cultura financiera en Ecuador	36
Tabla 3.1 Clasificación de los Módulos del Programa de Educación y Cultura Financiera	56
Tabla 3.2 Temática del Taller denominado el proyecto personal de vida es la raíz de todo	57
Tabla 3.3 Temática del Curso denominado Dinero y Riqueza	58
Tabla 3.4 Temática del Curso denominado como manejar tus Deudas	59
Tabla 3.5 Temática del Taller denominado Las sencillas claves para formar un patrimonio	60
Tabla 3.6 Temática del taller denominado la Psicología adecuada es fundamental	62
Tabla 3.7 Temática del Módulo denominado Estructura y Funcionamiento del Sistema Financiero	63
Tabla 3.8 Temática del Curso denominado Piensa como una empresa.	65
Tabla 3.9 Temática del Taller denominado Ahorro y Elaboración de presupuesto personal	66
Tabla 3.10 Medios de comunicación para programa de educación y cultura financiera.	67

Tabla 3.11 Principales características y funciones del Asesor financiero.	69
Tabla 3.12 Indicadores de conocimiento, habilidades y actitudes .	71
Tabla 3.13 Indicador del nivel de cobertura	72

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Proceso de Planificación financiera personal	9
Gráfico 1.2 Experiencias de Países en tema de Educación Financiera	11
Gráfico 1.3 Prueba piloto OCDE nivel de conocimiento financiero	13
Gráfico 1.4 Prueba piloto OCDE nivel de comportamiento financiero	14
Gráfico 1.5 Prueba piloto OCDE nivel de actitud financiera	15
Gráfico 1.6 Plan de Educación Financiera CNMV y Banco de España	17
Gráfico 1.7 Porcentaje de personas que posee una cuenta bancaria en América latina	19
Gráfico 1.8 Porcentaje de personas que posee una cuenta bancaria en una institución formal	20
Gráfico 1.9 Profundización y bancarización del sector bancario privado	34
Gráfico 2.1 Nivel de endeudamiento de la población de universitaria de la Titulación de Banca y Finanzas	41
Gráfico 2.2 Origen de Ingresos	42
Gráfico 2.3 Niveles de ingreso	43
Gráfico 2.4 Categorías de Gastos	43
Gráfico 2.5 Tiene ahorros ¿Cuánto posee en ahorros?	44
Gráfico 2.6 Nivel de conocimiento y entendimiento	45
Gráfico 2.7 Planificación financiera	46

Gráfico 2.8 Control Financiero	47
Gráfico 2.9 Clientes del Sistema Financiero	48
Gráfico 2.10 Nivel de posesión de productos financieros	49
Gráfico 2.11 Institución financiera donde le gustaría ser cliente	50
Gráfico 2.12 Razón de ser cliente de esa Institución financiera	50
Gráfico 3.1 Alcance del programa de educación y cultura financiera	54
Gráfico 3.2 Población objetivo de educación y cultura Financiera	55

RESUMEN EJECUTIVO

Los temas referentes a crisis financieras y también del sistema financiero en la población han sido renuentes a lo largo de las últimas décadas con gran importancia socio económica, razón por la cual se debe educar y culturizar a la población para que pueda estar protegido de cierta manera frente a los riesgos y crisis; además se busca implementar la cultura del ahorro.

La presente investigación se sustenta en función del diagnóstico que se aplicó mediante la “Encuesta para determinar el nivel de educación y cultura financiera”, (ENFIN), misma que está estructurada en cuatro secciones: 1. conocimiento y entendimiento, 2. planificación financiera, 3. control financiero, 4. productos y servicios; cuyos resultados determinaron que los niveles de educación y cultura financiera de los profesionales en formación de la titulación de Banca y Finanzas de la UTPL se ubicaron entre bajo y medio.

Bajo este escenario se generó un plan como el diseño de un programa enfocado a estudiantes universitarios, que pretende concientizar y educar a los estudiantes, y por ende a todas las personas en lo que se refiere al manejo, planeación y control de sus finanzas personales en pro de precautelar su bienestar financiero.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, varias organizaciones internacionales han alertado sobre la necesidad de mejorar la educación y cultura financiera de las personas, ya que las carencias en este ámbito pueden conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su economía personal, con el consiguiente riesgo de pérdidas patrimoniales, endeudamiento excesivo hasta la exclusión financiera.

La adecuada familiarización con los conceptos económicos básicos, desde las edades tempranas, puede ayudar en la edad adulta a elegir los productos y servicios financieros que mejor se ajusten a las propias necesidades.

En Ecuador y el resto del mundo cada día han ido profundizando más su conciencia acerca de la importancia de que las personas pasen por procesos de educación financiera, para lo cual han implementado programas, talleres, canales de comunicación con el fin de promover una cultura de ahorro en el país.

El objetivo de este trabajo es el diseñar un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de la Titulación de Banca y Finanzas que de acuerdo al diagnóstico realizado, se determinó que los niveles de educación y cultura financiera se ubicaron entre bajo y medio.

Por tal razón es trascendental que el programa brinde la información y el fortalecimiento de conocimientos para el desarrollo profesional de los estudiantes que en un futuro contarán con un ingreso, el mismo que necesitara de una adecuada organización y planeación con el fin de manejar adecuadamente sus finanzas personales.

El contenido de este trabajo consta básicamente de tres capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

En el primer capítulo aborda el marco teórico relacionado con conceptos, importancia, tendencias y perspectivas de la educación financiera a nivel mundial, y de la región, finalmente la participación e implementación en Ecuador.

El segundo capítulo se realizó un diagnóstico sobre el nivel de ingresos y gastos de los estudiantes a través de la encuesta anteriormente mencionada.

Finalmente el tercer capítulo abarca el diseño del programa para fortalecer los conocimientos y habilidades con el fin de brindar a los estudiantes la información y la asesoría necesaria para promover la cultura del ahorro y generación de hábitos.

Este es un aporte valioso para la universidad ya que a partir de este primer piloto se determinara en proyectos de extensión vinculando a la academia con las instituciones financieras y generando una conciencia social en los futuros clientes del sistema financiero, que son los estudiantes.

Capítulo 1: Marco teórico y tendencias de los programas de educación y cultura financiera

1.1 Introducción

Se toman decisiones financieras a diario, algunas de ellas son decisiones simples, otras exigen un pensamiento más elaborado, en ambos casos existe algo en común entre los dos y es que, la decisión que se tome ahora será causante en mayor o menor medida de la situación financiera en la que nos encontremos en el mañana.

Muchas personas no logran entender el concepto y toma de decisiones de las finanzas personales a lo largo de su vida sin considerar sus consecuencias, al final no se ha sentado buenas bases para obtener una economía financieramente sólida.

En este capítulo de la investigación se detalla el marco teórico y la importancia de la educación y cultura financiera que permite contribuir con la formación integral de las personas como una herramienta para el desempeño de la vida personal, familiar y social más aún en estos tiempos de crisis. De igual manera se hace énfasis en las finanzas como base para desplegar las finanzas personales, en donde la planeación personal tiene un papel importante.

Posteriormente se hace un análisis de las tendencias y perspectivas en el mundo, en la región y América latina para finalmente citar los sucesos y logros alcanzados.

1.2 Conceptualización e Importancia

Diversas instituciones y autores han realizado investigaciones sobre educación y cultura financiera por la que se puede citar las siguientes definiciones de manera resumida en el siguiente cuadro.

Tabla 1.1: Definiciones de la educación financiera

AUTOR	DEFINICIÓN
OCDE	"La educación financiera y cultura financiera es el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros, por medio de la información, la instrucción o la asesoría objetiva, desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección."(OCDE,2005)
Comisión Financiera de Estados Unidos	La educación financiera consiste en proveer la información y los conocimientos, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las opciones y tomar las mejores decisiones financieras.(Comisión Financiera de Estados Unidos,2006)
Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido	El desarrollo de la capacidad para administrar tu dinero, dar seguimiento a tus finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros.
CONDUSEF	Consiste en adquirir conocimientos y desarrollar las habilidades que todos necesitamos para tomar mejores decisiones financieras, y así elevar el nivel de bienestar de cada una de nuestra etapas de la vida. (CONDUSEF)
Banco Nacional del Ahorro y Servicios Financieros	La educación financiera es un 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: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza. (Bansefi, 2010)
Primera encuesta ENFIN (PERÚ)	La cultura financiera es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar (Primera encuesta Enfin,2011)
La gerencia de comunicaciones e imagen institucional y la Superintendencia de banca, seguros y AFP	La capacidad de la población de informarse de los productos financieros a los cuales tiene acceso y la evaluación real de sus capacidades, tanto para el pago de las deudas que adquiere como para el ahorro familiar, así como el La capacidad conocimiento adecuado para beneficiarse de los productos bancarios, de seguros y jubilatorios que existen actualmente en el mercado nacional. (Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, 2009)

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

Las distintas definiciones (ver tabla 1.1) comunes entre sí; coinciden en qué el conocimiento y la información son bases importantes para las habilidades y decisiones que tomen los usuarios financieros.

Al educar financieramente, se está dando la oportunidad de tener buenas prácticas que al aplicarlas diariamente se tomarían buenas decisiones así como también se planificaría para necesidades financieras futuras, y se aprovechará de mejor manera

los productos y servicios financieros para un bien común entre las personas y el sistema financiero de un país.

En definitiva contar con un medio de comunicación para llegar a los usuarios, puede ser la base principal para que conozcan términos financieros, conceptos, planifiquen y que la información e instrucción recibida sea para un buen uso.

Otros autores reconocidos definen como:

Marriot y Mellett (1996) “La educación financiera es la capacidad de los individuos de obtener, entender y evaluar información relevante, necesaria para tomar decisiones conscientes de las posibles consecuencias financieras”

En tanto para Gale y Levine (2010) es la habilidad de tomar juicios informados y decisiones efectivas respecto del uso y manejo del dinero y las riquezas.

Por consiguiente la educación financiera tiene insuficiencias de habilidades y destrezas, que no les permite a las personas tomar decisiones claras en función de sus ingresos, de sus ahorros y en el caso de las personas adultas su retiro.

Para David Bach, uno de los autores en finanzas personales más reconocidos en la Unión Americana en estos días, utiliza estos conceptos de efectividad tratados por Covey, para desarrollar lo que él llama su “plan financiero enfocado en objetivos”.

Él sostiene que para lograr verdadero éxito en la implementación de un plan financiero personal, éste debe estar basado en lo que realmente nos importa; es decir, debe elaborarse “de adentro hacia afuera”, además también asegura que, en su experiencia, la gente hace más, es mucho más efectiva, y actúa de una forma más rápida y determinante, cuando tiene un claro entendimiento de cómo sus acciones se relacionan con sus valores.

Carlos Armida reconocido especialista en inversiones y asesoría patrimonial, comenta que lamentablemente mucha gente que tiene dinero para invertir o bien, que inicia un plan de inversión, no sabe a ciencia cierta qué quiere hacer con ese dinero en el futuro, por lo que la clave importante en lo que respecta a finanzas personales, “primero el riesgo, luego el rendimiento”, es decir primero se tiene que

preocupar por controlar el riesgo en sus inversiones, y luego optimizar el rendimiento.¹

Gary Becker reconocido autor de finanzas personales expuso la teoría de que una sociedad no se desarrolla ni crece, si no se invierte en el capital humano, se refiere al coste de oportunidad que tiene una familia o un individuo, si deja sus estudios y obtiene ingresos por trabajo, o se capacita y al término de unos años obtendrá mejores ingresos y beneficios futuros.

En un ejemplo detalla que un individuo no capacitado que no invierte en él, solo podrá aspirar a trabajos poco remunerados. Sin embargo, si ese individuo se capacita, es decir invierte tiempo y recursos económicos como matriculas, mensualidades, libros, etc., al final sus estudios serán sus beneficios mucho más amplios que si no hubiese optado por la capacitación.

En conclusión la idea del autor es considerar a la educación y a la formación como inversiones que realizan individuos racionales, con el fin de incrementar su eficiente productividad y sus ingresos.

Sin duda los autores demuestran que la educación financiera aporta en conocimiento, habilidad, actitud que se relaciona con la planificación, con el manejo de las finanzas personales en base a objetivos claros para el éxito de un plan financiero, con el indicio de obtener buenos resultados.

En un mundo de crecientes riesgos (financieros), los temas y las políticas relacionados con la educación y la conciencia financiera han ganado una importancia crucial por varias razones.

Y por un estudio reciente de la OCDE determinó que entre las razones (Ver tabla 1.2) se enfocan a: 1.creciente transferencia de riesgos a los hogares 2. Incertidumbre y sofisticación del panorama financiero y 3. Muy bajo nivel de conocimientos y de capacidad financiera.

¹ Planea tus finanzas.com. Nuestros valores son la base de nuestro Plan Financiero.

Tabla 1.2: Razones de la importancia de educación y cultura financiera (2009)

Razón	Evaluación
1. Creciente transferencia de riesgos a los hogares.	<ul style="list-style-type: none">✓ Mayor expectativa de vida.✓ Cambio de esquema de pensiones de prestaciones definidas a aportaciones definidas.✓ Mayor responsabilidad en los productos de crédito, salud, pensiones y seguros.✓ Mayor inversión en activos financieros.
2. Incertidumbre y Sofisticación del panorama financiero	<ul style="list-style-type: none">✓ Productos más complejos y mayor oferta de productos financieros✓ Exceso de relevación financiera
3. Muy bajo nivel de conocimientos y de capacidad financiera de los individuos	<ul style="list-style-type: none">✓ Sobrestimación de conocimientos y aptitudes financieras.✓ Falta de confianza hacia instituciones financieras.✓ Grupos vulnerables se ven particularmente afectados.

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

En términos generales la tabla 1.2 determina las razones de la importancia de la educación financiera y la evaluación de cada una, con un nivel alto y medio, y por ello se debe motivar a las personas e incluso a las instituciones financieras para aumentar la aptitud financiera, verificando que sus clientes lean y comprendan la información, que no solo tengan que escoger entre las mejores tasas de interés, créditos o servicios sino en las formas de cómo pueden adquirirlos y los canales que ofrecen, y centrarse en aspectos importantes como la planeación para la vida, como el ahorro básico, el endeudamiento, las pensiones de jubilación.

Las finanzas y el conocimiento financiero son necesarias incluso para las finanzas personales, comprender la planificación y el uso de los recursos personales a lo largo de los años, para lograr una mejora en la calidad de vida personal y familiar.

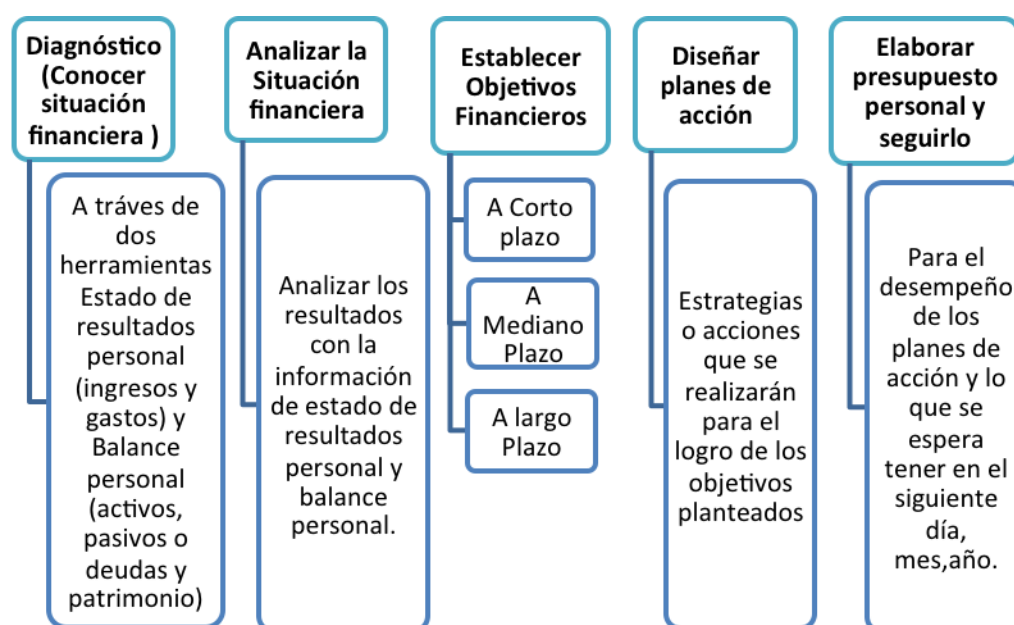
Como una empresa planifica sus pasos económicos, las personas también deben planificar sus finanzas para determinar metas, objetivos, y estrategias que permitan ir hacia las metas pactadas.

Todos tienen distintas necesidades y objetivos, queda en cada uno conocer los suyos para poder comenzar y asegurar un bienestar en el futuro ya sea para uno mismo, como para su familia.

Al igual que las finanzas personales, la planeación personal también es importante para analizar la situación financiera, establecer objetivos financieros, y formular los planes que le permitan alcanzarlos.

El Gráfico 1.1 muestra los pasos a seguir para una adecuada planificación financiera personal que puede ser tomada como ejemplo para ser tú propio asesor financiero.

Gráfico 1.1: Proceso de Planificación financiera personal (2012)



Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

Con cada uno de los pasos para una adecuada planificación financiera personal el Gráfico 1.1 indica como una persona puede analizar y evaluar su situación económica en base a objetivos planteados, los mismos que deben ser medibles y cuantificables, para poder determinar el cumplimiento de los planes de acción que se diseñen en base a las metas u objetivos.

Jóvenes y adultos, especialmente universitarios, necesitan un plan financiero, con ello no solo buscas orden, sino seguridad, estabilidad y libertad, mejor manejo del dinero obteniendo mejores beneficios, menores riesgos y errores, evitar un endeudamiento excesivo, un mejor retiro, la protección para cualquier eventualidad,

por lo que es necesario buenos hábitos de ahorro y consumo, debidamente identificados con objetivos y metas las mismas que tienen que ser:

- Realista: metas que nos motive a lograrlas
- Tener un plazo: el tiempo que nos tomara llevar a cabo nuestras metas
- Estimar costos: cuánto dinero necesitamos para lograr una meta
- Pasos: se tiene que tener bien claro los pasos para lograr la meta que se ha establecido.

Entonces, con todos los pasos para una adecuada planificación personal se puede tomar control de sus propias finanzas así como la decisión de asumir una responsabilidad para su propio futuro, a nadie más le importara que sucede con su dinero, más que a uno mismo y sentir la satisfacción de lograr sus metas y objetivos financieros, que ha logrado una independencia financiera educándose uno mismo para su desarrollo personal.

1.3 Tendencias y Perspectivas

A nivel mundial es innegable el notorio interés que la educación financiera ha despertado en la mayoría de países del mundo, este resultado se puede atribuir a varios factores entre ellos dos principalmente:

1. Por un rápido aumento de las instituciones de Microfinanzas, lo que ha permitido una mayor diversificación de productos y la provisión de novedosos canales de venta y con ello trajo problemas de sobreendeudamiento y de falta de transparencia en los mercados.
2. La crisis financiera mundial originada principalmente a causa de grandes irregularidades de información entre agentes económicos involucrados en los procesos de intermediación financiera.

La crisis financiera global dejó muy en claro la necesidad de fortalecer y promover las medidas de protección de los consumidores de servicios financieros. Naciones y organismos internacionales, incluyendo la OCDE, intensifican sus esfuerzos no sólo para restablecer la tranquilidad del consumidor y su confianza en el sistema financiero. La crisis tuvo consecuencias, pero en lo cotidiano fueron las personas y

familias individuales quienes debieron soportar lo peor de sus efectos; los formuladores de políticas reconocen hoy que si no se actúa para restaurar la tranquilidad y confianza del consumidor en el mercado de servicios y productos financieros, el camino para alcanzar la futura recuperación y crecimiento de la economía global podría ser más dificultoso.²

Por tal razón la OCDE con el objeto de responder a la creciente inquietud de los gobiernos en torno al impacto adverso de los deficientes niveles de educación financiera, desde el 2003 puso en marcha un proyecto integral de alto nivel sobre este tema, en el cual se desarrolló bajo el patrocinio de dos Comités de la OCDE (él comité de Mercados Financieros y el comité de Seguros y Pensiones Privadas).

A nivel internacional el tema de educación financiera ha sido considerado por algunos países como lo muestra un estudio del Banco central de Austria, el cual determino las prácticas que realizan 30 bancos centrales en materia de educación financiera que se refleja en el gráfico siguiente.

Gráfico 1.2 Experiencias de Países en tema de Educación Financiera Año (2005).

Productos de Educación Económica y Financiera en Bancos Centrales Seleccionados - Segmentos de Mercado y Facilidades de Educación Financiera y Servicios -												
	AT	CA	CH	DE	ECB	FI	HU	KR	MX	UK	US	Total
Grupos Meta												
Niños	X	X	X		X					X	X	33.3%
Estudiantes de Colegio/adolescents	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	63.3%
Estudiantes/Universidades	X	X		X		X	X	X	X	X	X	60.0%
Profesores/Participantes en seminarios	X		X	X	X	X	X			X	X	53.3%
Campañas/Medios masivos de comunic.	X				X	X					X	26.7%
Patrocinios/fundaciones	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	53.3%
Facilidades Educativas y servicios												
Museos de Dinero (Pool de Conocimientos, exhibiciones)	X	X		X		X	X		X	X	X	56.7%
Casa Abierta (Open house)											X	10.0%
Centros de Visita							X	X		X	X	23.3%
Facilidades de entrenamiento			X	X				X			X	36.7%
Programas de entrenamiento/Conferencias	X		X	X		X	X	X		X	X	40.0%
Seminarios Especiales	X	X	X	X	X			X		X	X	43.3%
E-educación (website, info en línea)	X	X	X	X	X	X			X	X	X	66.7%
Grupos de Promoción EcFin				X							X	13.3%
Competencias/premios/reconocimientos	X		X								X	26.7%

Source: Estudio de BC de Austria (2007)

Notas: AT = BC de Austria, CA = Bank of Canada, CH=Swiss National Bank, DE= Deutsche Bundesbank, ECB = European Central Bank, FI= Finland Bank, HU = Magyar Nemzeti Bank, KR = Bank of Korea, MX = Banca de México, NZ=Reserve Bank of New Zealand, UK= Bank of England

Fuente: Tomada de Análisis e investigaciones. Departamento de Investigación económica el Salvador. (2008, Diciembre).

² Protección al consumidor financiero: Un debate global, Mercado Asegurador.

En resumen la gráfica 1.2 indica los grupos meta y las facilidades educativas y servicios en donde dos tercios de los bancos que han aplicado el tema de educación financiera tienen como meta a grupos de estudiantes de colegios y universidades, al igual con medios de comunicación como radio, prensa y televisión para transmitir el mensaje y a la vez dedican programas para niños ya que estos serán usuarios potenciales, formándose como importantes asesores financieros para las familias

En cuanto a las facilidades, se destacan los museos de dinero, los sitios web, seminarios, conferencias, facilidades de entrenamiento, competencias, premios, reconocimientos, etc.

Por tal razón en 2008, con el reconocimiento por parte de gobiernos de todo el mundo ,sobre el impulso de la educación financiera para la estabilidad económica y financiera de los países, la OCDE amplía el proyecto con la creación de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) y del Portal Internacional para la Educación Financiera e (International Gateway for Financial Education, IGFE), en la que existen más de 150 instituciones públicas y privadas de 75 países que pertenecen a la INFE de la OCDE.³

Por ello se desarrolló una prueba piloto⁴de la Red internacional de la OCDE donde los resultados de educación financiera aplicado a 13 países se enfocaron en el análisis de variaciones en conocimiento financiero, el comportamiento y las aptitudes entre los países, el mismo que permitió obtener información en tres propósitos: medir el nivel de alfabetización financiera y proveer un punto de referencia nacional, describir los niveles de alfabetización financiera en función de variables socio demográficas y comprar los niveles de alfabetización financiera entre países.

Estos resultados permitirán a los países a identificar las necesidades y las deficiencias en la prestación de educación financiera y desarrollo de políticas y estrategias nacionales.

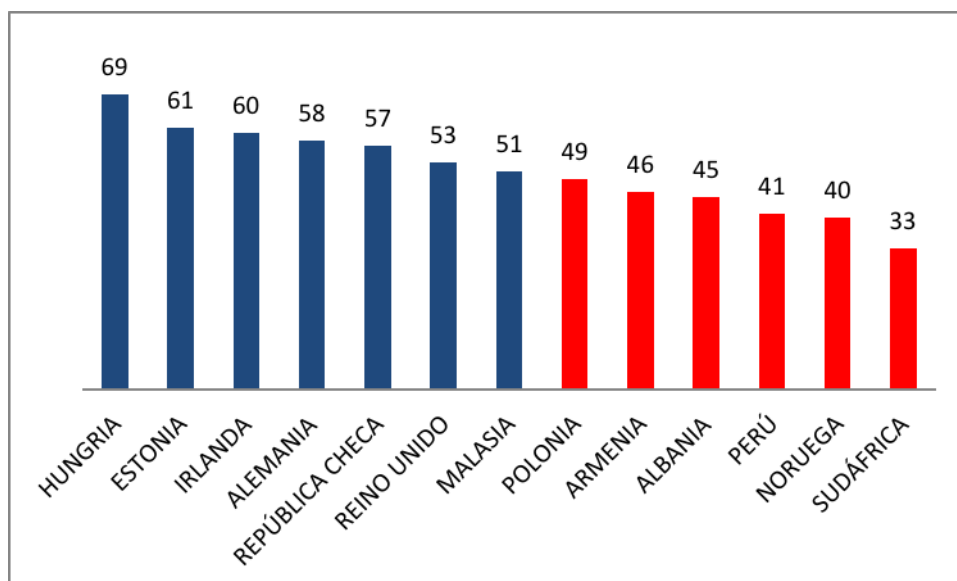
³ Iniciativa para el impulso de la educación financiera en el mundo. Public ado 25 de Julio 2007

⁴ OCDE Atkinson, A. and F. Messy. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. (2012)

Sobre la medición de los conocimientos se determinó lo siguiente:

- El cuestionario incluyó 8 preguntas.
- Las preguntas estuvieron relacionadas con temas como: cálculo de una división, el valor del dinero en el tiempo, el pago de intereses de un préstamo, cálculo del interés simple y compuesto, riesgo y rendimiento, definición de inflación y concepto de diversificación
- Destacó la relativamente alta proporción de personas en todos los países, que no pudieron hacer un cálculo de interés simple, e identificar el funcionamiento del interés compuesto.
- Ningún país tuvo más del 70% de su población con un nivel elevado de conocimientos financieros. (Ver gráfico 1.3)

Gráfico 1.3: Prueba piloto OCDE nivel de conocimiento financiero (2012)



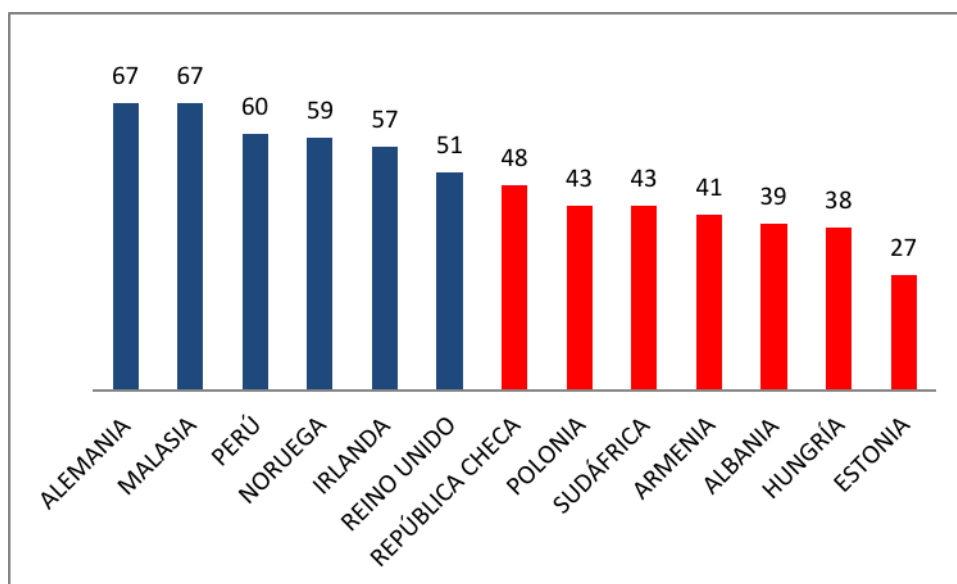
Fuente: Tomado de Atkinson, A. and F. Messy. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study 2012.

Sobre la medición de los comportamientos se determinó lo siguiente:

- Las preguntas se relacionaron con los temas de: pensar antes de hacer las compras, pagar a tiempo deudas, llevar un seguimiento de finanzas, establecer metas a largo plazo, un presupuesto familiar, si ahorran o invierten y la elección de productos y servicios financieros.

- Una amplia preocupación en todos los países fue la falta de comparación, búsqueda de información y orientación por parte de las personas, al elegir productos financieros.
- Existen grandes diferencias en cuanto al ahorro. Mientras que en Hungría sólo el 38% de las personas habían ahorrado en los 12 meses previos, en Malasia fue el 67%. (Ver Gráfica 1.4)

Gráfico 1.4: Prueba piloto OCDE nivel de comportamiento financiero (2012)

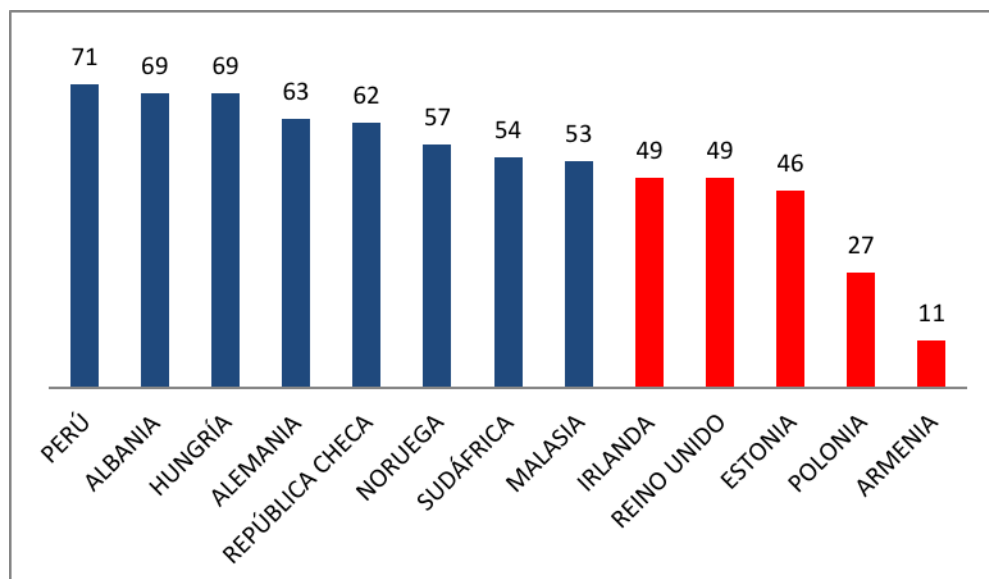


Fuente: Tomado de Atkinson, A. and F. Messy. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study.2012

Sobre la medición de las actitudes se determinó lo siguiente:

- El cuestionario aborda tres aspectos relacionados con la actitud: el grado de satisfacción hacia gastar o ahorrar, el “vivir ahora y ya veremos mañana”, la visión que se tiene del dinero.
- Al igual que en lo referente al comportamiento, también existe una amplia diferencia entre países. Mientras que en Armenia solo poco más del 10% de las personas tienen una actitud positiva hacia el largo plazo, en Perú es el 71%.
- El 64% de los peruanos y 61% de los albanos encuentran satisfacción al ahorrar, contra solo el 8% de los armenios y el 19% de los polacos.

Gráfico 1.5: Prueba piloto OCDE nivel de actitud financiera (2012)



Fuente: Tomado de Atkinson, A. and F. Messy. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study.2012

De acuerdo a los resultados sobre la aplicación de la prueba piloto se puede ver que los aspectos de conocimiento y comportamiento financiero están relacionados aunque varía entre países.

Por tal razón diversas instituciones están usando la versión del cuestionario para medir la alfabetización financiera en sus países y otros en cambio están interesados en hacerlo.

En el caso de España actuaron siguiendo las recomendaciones y principios de la Comisión Europea y la OCDE, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)⁵ desarrollan conjuntamente el Plan de Educación Financiera 2008-2012, con el objetivo principal de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos para que puedan afrontar en las mejores condiciones el nuevo contexto financiero. En este Plan, se incluye el acuerdo que han firmado el Banco de España, la CNMV, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y el Instituto Nacional de Consumo para formar, en educación financiera, a los mayores y a los profesionales de las oficinas de asesoramiento a los consumidores.

⁵ La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), organismo encargado de la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles y de la actividad de cuantos intervienen en los mismos.

El plan nace con vocación de generalidad, se dirige a todos los grupos de población y prevé abarcar todos los productos y servicios financieros. El cuadro 1.4 sintetiza y muestra de manera gráfica el alcance, la segmentación inicial de la población objetivo, sus necesidades específicas de formación, las políticas de comunicación consideradas más efectivas en cada caso y los ámbitos de colaboración que se contemplan para llegar a cada uno de los segmentos identificados.

Tabla 1.3: Plan de educación financiera por segmentos poblacionales Banco de España y CNMV (2012)

	Segmentos	Necesidades	Actuaciones	Ámbitos de Cooperación
Sistema Educativo	Secundaria Formación profesional Universidad	<ul style="list-style-type: none"> • Básicos: Ahorro, Inversión, Endeudamiento • Sistema Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración Material • Formación Profesores • Línea apoyo permanente • Inclusión currículo 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades educativas nacionales y autonómicas • Asociaciones de profesores
Población Adulta	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguros • Créditos • Ahorro Jubilación • Productos Inversión 	<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios centros de trabajo • Internet • Formación de formadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Org. Empresariales • Colegios Profesionales • Sindicatos • Grandes empresas
	con hijos menores	<ul style="list-style-type: none"> • Seguros • Créditos • Ahorro Jubilación • Productos Inversión 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones especializadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Editoriales
	Jubilados	<ul style="list-style-type: none"> • Productos Ahorro/Inversión • Prevención fraudes 	<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios centros de mayores • Formación orientadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades autónomas
	Otros (Inmigrantes, discapacitados, personas dedicadas a las labores del hogar, otros jóvenes.)	<ul style="list-style-type: none"> • Según grupo de Población 	<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios • Internet • Publicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones de discapacitados • Asociaciones consumidores • Inmigrantes

Fuente: Tomado del Plan de Educación financiera 2008-2012 Banco de España y CNMV.

En base al plan por segmentación del Banco de España y CNMV se determinó dos pilares básicos: la primera fue disponer de un portal de educación financiera denominado **Finanzas para todos**, que se convertirá en el sitio de referencia para las personas, un canal de difusión para la formación e información de todos los niveles culturales sobre temas financieros, y el segundo es la colaboración con las autoridades educativas para la inclusión de la educación financiera en el sistema docente y por ello contó con la participación del Ministerio de Educación, el mismo que firmó un convenio en el 2009, para el desarrollo de un curso en base a la prueba

piloto de resultados obtenidos del informe PISA⁶ para la introducción de la educación financiera en tercer curso de la Educación Secundaria Obligatoria. Mediante este proyecto, se persigue que en el curso 2010-2011 una treintena de centros educativos seleccionados de entre los pertenecientes a las distintas comunidades autónomas, comiencen a impartir los conceptos básicos de educación financiera.⁷ (Ver gráfico 1.6)

Gráfico 1.6: Plan de Educación Financiera CNMV y Banco de España (2012)



Fuente: Tomado de Estrategia de educación financiera española .Noviembre 2012.

Para concluir las acciones tomadas a nivel mundial se han sentado como base para los demás países que no desarrollan modelos e iniciativas de educación financiera.

Los organismos económicos internacionales como OCDE e INFE buscan mejorar el tema de educación financiera en los países, algunas personas tienen conocimiento de la evolución de los mercados financieros, pero la educación financiera es fundamental para la protección y seguridad de los consumidores, no solo en el suministro de información, por el contrario se trata de que las personas mejoren su comprensión de los productos y servicios y los riesgos de tal manera que mientras el

⁶ Programa Internacional para la evaluación de estudiantes (PISA) analiza el rendimiento de estudiantes de 15 años a partir de unos exámenes mundiales que se realizan cada tres años y que tienen como fin la valoración internacional de los alumnos.

⁷ Cristina Carrillo (CNMV) y José María Lamamié (Banco de España) Educación Financiera y Ahorro Familiar.

conocimiento aumente también lo hará el comportamiento porque mientras más activa sea la participación en los mercados financieros el comportamiento será positivo.

De igual manera la actitud de las personas ya sea para ahorrar o tener una visión del futuro, tiene relación con el comportamiento, porque si tiene una actitud a largo plazo es posible que se presenten comportamientos diferentes de los que son a corto plazo.

Con planes y estudios piloto sobre la educación financiera destinadas a un segmento, cada una con distintas necesidades y con una actuación diferente se puede contribuir que las condiciones de vida de las personas se basen en sus propias decisiones para la planeación de su futuro, la prueba piloto en donde participaron los países se ejecutara como una forma de seguir evaluando la participación y los comportamientos de las personas en los próximos 5 años, así como mejorar los programas y evaluarlos para medir el impacto de la educación financiera en los países y verificar que una información pertinente y clara da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios financieros, con mayores niveles de educación financiera los clientes tiendan a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto.

América Latina tiene en la actualidad un importante ciclo de crecimiento económico que permite el acceso de muchas personas a la bancarización y la inclusión financiera, y una de ellas es la Educación Financiera la que permite a los gobiernos, Instituciones Financieras y usuarios tener fuentes solidas e inclusivas.

Si bien el acceso a los servicios financieros se incrementa con el nivel de ingreso de las familias, su uso aumenta relativamente poco con el ingreso, el 21% de los individuos que poseen un ingreso bajo tiene una cuenta en una entidad financiera formal, mientras que el porcentaje de individuos más alto asciende al 61%. El 35% de las mujeres tiene una cuenta abierta , mientras que los hombres es el 44% , en el mundo estos porcentajes se ubican en el 47% para las mujeres y el 55% para los hombres.

Las personas con educación terciaria tienen una probabilidad de más del doble de tener una cuenta bancaria frente a aquellos que solo cuentan con educación

primaria. Los jóvenes de la región entre 15 y 24 años tienen menos de la mitad de probabilidades de tener una cuenta que aquellos entre los 25 y 64 años.

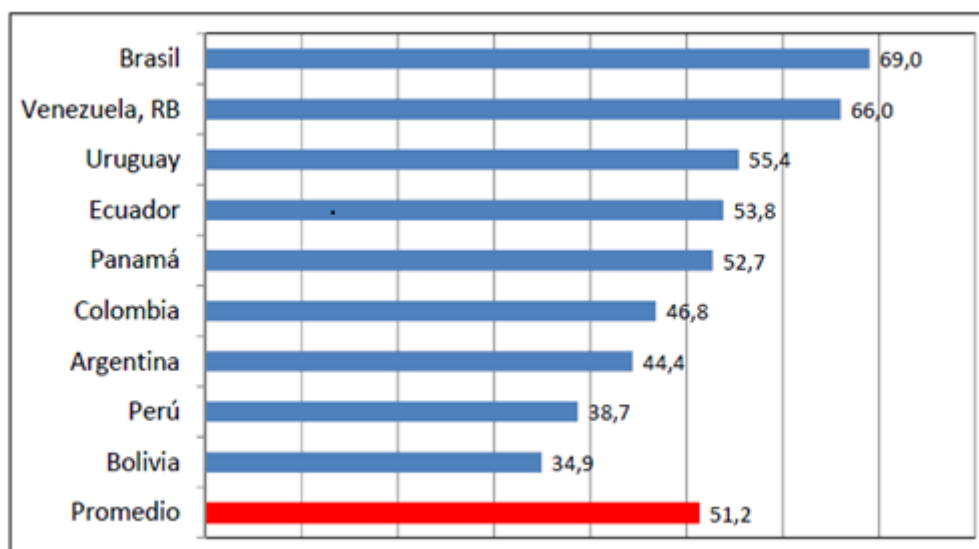
El 43% de las personas con cuenta bancaria habita en zonas urbanas, mientras que el 35% lo hace en zonas rurales. Estos porcentajes contrastan con los promedios mundiales de 60% y 44%, respectivamente.⁸

Entonces se establece que la inclusión financiera también tiene una representación importante como lo es el acceso a los servicios financieros que constituye un factor decisivo para impulsar el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad.

Por un lado, estos servicios acercan a las familias instrumentos de ahorro y crédito que les permiten acomodar mejor sus necesidades de gastos, tales como bienes durables, compra de inmuebles, educación de sus hijos o sostenimiento en la vejez, con el patrón temporal de percepción de ingresos.

Un estudio del Banco de desarrollo de América Latina indico que en el año 2011 el acceso a servicios financieros es bajo y que el indicador básico de bancarización (tenencia de cuenta) se ubica, en promedio, en 51%, demostrando que el acceso a los servicios enfrenta retos en una proporción importante.

Gráfico 1.7: Porcentaje de personas que posee una cuenta bancaria en América latina (2011)



Fuente: Tomado de CAF Servicios Financieros para el Desarrollo en América Latina (2011) p.36

⁸ Tendencias de la educación financiera en América Latina Octubre (2012).

Por tal razón las condiciones básicas de acceso a servicios financieros en cada ciudad varía en cada país como lo muestra el **Gráfico 1.7**: donde en la columna 2 muestra la fracción de los que no tienen cuenta porque no conocen los requisitos para abrirla. Incluso en las zonas más urbanas de América Latina, el acceso a servicios financieros formales es bajo: apenas el 51,2% de los adultos manifiestan mantener algún tipo de cuenta en una institución financiera, con promedios muy bajos en ciudades como Santa Cruz, o incluso Lima, y otros relativamente elevados como en Caracas, Quito y São Paulo; inclusive, al interior de algunos países se observan diferencias importantes (República Bolivariana de Venezuela, Ecuador y, en menor medida, Colombia). De igual modo, destaca el bajo nivel de información que tiene la población sobre los requisitos para abrir una cuenta; casi el 40% de los que no tienen cuenta dicen no conocer los requisitos para obtenerla y, como es de esperar, esto se relaciona inversamente con el nivel de uso de servicios financieros: en las ciudades donde pocas familias tienen una cuenta bancaria, el nivel de cultura financiera medida por el conocimiento de requisitos para abrir cuentas suele ser menor. Esto sugiere que políticas de educación financiera podrían tener algún impacto sobre los niveles de uso y acceso.⁹

Gráfico 1.8: Porcentaje de personas que posee una cuenta bancaria en una institución formal (2011)

Ciudad	Posse una cuenta en una entidad financiera	No posee cuenta y no conoce los requisitos para abrir una cuenta
Buenos Aires	42,1	34,1
Córdoba	46,5	39,5
La Paz	35,7	45,7
Santa Cruz	34,1	43,6
Río de Janeiro	65,6	26,4
São Paulo	72,5	19,8
Bogotá	51,6	31,1
Medellín	41,9	44,5
Guayaquil	36,9	23,6
Quito	70,7	43,5
Ciudad de Panamá	52,7	31,3
Arequipa	38,9	47,8
Lima	38,4	49,4
Montevideo	55,4	55,6
Salto	55,4	52,3
Caracas	81,6	13,0
Maracaibo	50,4	47,6
Promedio	51,2	38,2

Fuente: Tomado de CAF Servicios Financieros para el Desarrollo en América Latina (2011) p.242

⁹ CAF Reporte de economía y desarrollo: Servicios financieros para el desarrollo promoviendo el acceso en América Latina .Publicado en Julio (2011).

Es claro que las personas más instruidas e informadas toman mejores decisiones, brindar las herramientas para que se desempeñen de la mejor manera, no solo el conocimiento de los productos financieros, sino de conocer las forma de cómo utilizarla.

En América Latina los niveles de bancarización e inclusión financiera son bajos especialmente por las personas pobres, el acceso a los servicios financieros que en parte es por la desconfianza o por los costos, por ello la educación financiera trata de brindar conocimiento sobre temas que algunas personas no conocen, los organismos gubernamentales, como las mismas instituciones financieras, buscan educar a las personas en aspectos financieros para su propia formación como planificar, presupuestar sus finanzas personales por medio del ahorro, la inversión, diversificación de productos financieros, etc.

Algunos países ya están fomentando la educación financiera y algunos de ellos ya tienen buenos resultados y se han aplicado por medio de programas educativos tanto para adultos como para jóvenes y niños.

Lo que respecta dentro del tema de educación financiera Brasil y México aparecen como los dos países con mayores índices de educación financiera a nivel mundial con proyectos/programas como fuentes de información para los consumidores, incluso existe la participación de otros países de América latina fomentando la educación financiera como El Salvador, Costa Rica Colombia, Bolivia, Perú, Chile etc. entre otros.

En la **tabla 1.4** se muestra una comparación sobre estrategias adoptadas por algunos países sobre la implementación de educación financiera, en distintos canales de divulgación y dirigido a un público objetivo.

Se puede decir que en cada uno de las estrategias fueron casi similares, con un solo objetivo fomentar la educación financiera a la población meta a quien se dirige cada uno y así mismo los resultados de algunos programas.

Tabla 1.4: Proyectos y programas implementados por algunos países de América Latina y la región (2011)				
PAIS	PROGRAMA	OBJETIVO	PÚBLICO OBJETIVO	CANALES DE DIVULGACIÓN
MEXICO	Comisión Nacional para la Protección y defensa de los usuarios de servicios Financieros (CONDUSEF)	Fomentar la educación financiera entre la población. Continuar con el desarrollo de productos y herramientas que apoyen, asesoren y orienten a los usuarios de servicios financieros	Ciudadanos Mexicanos	* 32 delegaciones regionales y tres metropolitanas a las que los ciudadanos puedan acudir. * Centro de Atención Telefónica (CAT): 01 800 999 80 80, desde cualquier parte del país, y 53 400 999, para el Distrito Federal y zona metropolitana.
	Banco del Ahorro Nacional y servicios financieros (BANSEFI)	Promover la cultura del ahorro y ayudar a crear condiciones que permitan una mayor inclusión financiera de personas de escasos recursos.	Ciudadanos mexicanos, especialmente aquellos con menor acceso a servicios financieros.	Talleres para el sector de ahorro y crédito popular para entrenar a capacitadores. Unidades móviles donde se imparten talleres directamente a los usuarios y usuarios potenciales del sector. Alianzas con instituciones académicas que permiten llevar los cursos a comunidades marginales.
	Asociación de Bancos de México (ABM)	Crear conciencia entre los mexicanos sobre temas de ahorro, crédito y manejo de dinero. Despertar en los niños el interés por estos temas y estimular para que sean discutidos en el hogar.	Ciudadanos mexicanos niños, jóvenes y adultos	Canales de formación como programa de ahorro Infantil, Capacitaciones, publicación de libros y para la información por medio del museo interactivo de economía
BRASIL	Estrategia Nacional de educación financiera (ENEF)	Ampliar el nivel de comprensión del ciudadano para efectuar decisiones conscientes sobre la administración de sus recursos.	A todos los ciudadanos del país: adultos, adolescentes y niños en edad escolar,	Para niños a través de libros de texto. Páginas Web: "Vida & Dinheiro" y "Como Invertir". Cartillas para el alumno y Cartillas para el profesor.
EL SALVADOR	Programa de educación financiera El SALVADOR con la participación del Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Valores, Superintendencia de Pensiones y el Instituto de Garantía de Depósitos	Fortalecer la comprensión de usuarios e inversionistas sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios financieros para tomar decisiones informadas que permitan mejorar el bienestar y la calidad de vida	Estudiantes, profesionales y público en general y niños mediante el programa "Más Allá del Dinero"	Radio, televisión Medios Impresos, Libros Educativos, Sitio WEB, Conferencias, Capacitaciones y patrocinios, Atención a centros educativos.
COSTA RICA	Programa interactivo "Jóvenes Banqueros" y Programa "Ahorremos por un futuro mejor" del Banco Nacional de Costa Rica con el apoyo de la empresa privada Grupo Nación, Interbolsa, Banco Popular, COOPENAE, Scotiabank	Fomentar la educación financiera a los jóvenes y niños siendo el público meta	Jóvenes de 11 y 15 años y niños de cuarto grado de escuelas públicas	Material Didáctico libro de texto y guías para los docentes , juego de mesa y un CD con cuentos y canciones sobre el ahorro
COLOMBIA	Estrategia Económica y Financiera (EEF)	Generar consenso sobre la importancia que tiene la EEF para la sociedad para su conjunto, unificando criterios alrededor de un concepto comprensible y práctico de dicha educación	Público en General, Estudiantes de educación técnica o universidad, estudiantes de primaria, secundaria, etc.	Talleres, charlas, Material didáctico, videos, cursos virtuales, cursos presenciales, otros.
PERÚ	Programa de Educación Financiera para estudiantes de educación secundaria(Superintendencia de Bancos y seguros y AFP)	Ofrecer contenidos básicos de educación financiera que desarrollen capacidades en los estudiantes para utilizar sus recursos personales y familiares de manera apropiada.	Desde 2007 hasta 2010 se ha capacitado a 1.768 docentes de 841 centros educativos, que han transmitido los conocimientos adquiridos a 302.328 alumnos, en nueve regiones del país (Lima, Arequipa, Piura, Huancayo, Trujillo, Moquegua, Tacna, Tumbes y Cajamarca).	Material Educativo: Guías escolares para alumnos y docentes y material adicional como: Historietas educativas, CD Aula Virtual, folletos , Trípticos, Sitio Web "Aula Virtual"

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

México es uno de los países de la región que ha impulsado con buenos resultados la educación financiera lo que ha llevado que el país se sienta orgulloso, pero existen enormes retos porque el tema de la educación financiera requiere atención y se deben seguir desarrollando estrategias de mayor impacto en la **Tabla 1.4** se detalla los organismos que ha implementado programas como Condusef, Bansefi y ABM en educación financiera y las herramientas necesarias para su aprendizaje con el objetivo de asesorar y orientar a los usuarios.

Otra estrategia impulsada por México es el Encuentro de Educación Financiera Nacional la misma que año con año, desde el 2008, en la que por medio de charlas, obras de teatro, exposiciones, talleres, entre muchas otras, se explica a la población cómo la educación financiera les ayuda a administrar mejor su dinero usando los servicios financieros de manera responsable.

En el 2010 los datos estuvieron dentro de un nivel bajo 62 de cada 100 mexicanos carecen de Educación Financiera, lo cual se traduce en malos hábitos al momento de utilizar productos y servicios financieros.¹⁰

El encuentro del 2010 evaluó 4 aspectos: Cultura del ahorro con 23.4 millones de mexicanos adultos que cuentan con un servicio financiero. Según la Condusef, el 80% de las familias ahorran fuera del sistema financiero, o más bien, desconocen los beneficios que dan los instrumentos del sistema bancario y sociedades de inversión.

Acceso a servicios financieros señaló que el 90% de la población tiene acceso a los servicios financieros pero únicamente el 60% los utiliza; y de este porcentaje, sólo el 49% conoce y sabe cómo utilizarlos de forma correcta.

Cultura de prevención señala que el 31% de los mexicanos gastan más de su nivel de ingreso o de sus posibilidades económicas; y este porcentaje aumenta a menor nivel socioeconómico, lo cual refleja una falta de previsión y organización de las finanzas personales.

Planeación y presupuesto. De acuerdo a una encuesta realizada por la UNAM en 2008, sólo el 18.5% de los mexicanos realizan algún tipo de planeación y presupuesto de sus recursos.¹¹

¹⁰ Secretaría de Hacienda y crédito Público, Semana Nacional de educación financiera.(2012)

¹¹ Eliseo Ruiz Pérez Educación financiera en México Publicado,(2010)

Para el año 2012 se llevaron a cabo más de 4,200 actividades educativas en escuelas, universidades, centros de trabajo, cámaras, asociaciones e incluso museos con una participación de 367 mil personas y un sondeo de opinión, arrojó los resultados de que el 48% de los encuestados asegura que nadie le enseñó a administrar su dinero. Del 52% restante, el 49% afirma que fueron sus padres, 21% de los participantes no llevan un registro puntual de sus ingresos y sus gastos. Mientras que 32% lo hace sólo ocasionalmente y 23% lo hace regularmente.

Finalmente se puede mencionar que las actividades realizadas por México, tienen excelentes resultados, desde el momento en que empezó con los proyectos de fomentar la educación financiera, al principio eran poco atractivos pero llegaron a ser muy conocidos, a las personas les interesa la idea de conocer temas básicos como el ahorro, el crédito, los riesgos, ideas que pueden ayudarles a entender el mercado financiero y mantener un salud financiera adecuada para ellos mismo como para sus familias.

Otro país en destacarse es Brasil denominado como el segundo país en América latina que desarrolló estrategias, como el Programa de Educación Financiera en las Escuelas, un proyecto piloto de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), que tomó como meta incluir el asunto en las clases a estudiantes de la red pública de enseñanza, cuyo objetivo fue estimular al joven a ser un protagonista del cambio en su condición social y de su familia, fueron 900 escuelas y 22 mil alumnos en la primera etapa del proyecto que pretende incluir la educación financiera como un tema transversal.

El programa de educación financiera, que involucró a las escuelas de los estados de São Paulo, Río de Janeiro, Ceará, Minas Gerais y Tocantins Distrito Federal, se llevó a cabo en dos fases. El primero, en el 2010, los jóvenes y sus padres respondieron un cuestionario con 150 preguntas con el fin de medir la percepción de los conocimientos y las actitudes hacia el dinero. Se encontró, por ejemplo, que el 63,1% de los encuestados tienden a dirigir sus recursos para comprar ropa, seguido de: ocio (45,7%), aperitivos (37,1%), alimentos (23,4%) y transporte (18,8%). También en la esfera del consumo, la encuesta informó que sólo el 61% negocia la forma de pago, y el 35% de los estudiantes no investigan modelos o marcas

similares antes de comprar. Los hábitos de ahorro también se evaluaron: sólo el 15,7% a menudo ahorrar dinero para futuros proyectos.

El segundo paso fue la introducción del proyecto en las escuelas participantes, los conceptos de educación financiera impartidas por maestros en las clases exploran situaciones económicas relacionadas con la vida diaria de los estudiantes. Sin embargo, no había una base de comparación, sólo la mitad de los jóvenes recibió de la ENEF actividades y material didáctico correspondiente. Cuatro meses después de esta capacitación, el impacto de los resultados del proyecto piloto en las escuelas ha sido probada.¹²

El nivel de educación financiera mejoro significativamente entre los jóvenes brasileños que participaron del programa piloto desarrollado por la ENEF.

Las clases de educación financiera tuvieron impacto sobre los hábitos de ahorro de los estudiantes. Las enseñanzas financieras produjeron un crecimiento entre aquellos que dijeron guardar algún dinero. Entre los que participaron de las clases, 50% tiene el comportamiento de ahorrar, mientras 44% presentan las mismas características en el grupo que no recibió educación financiera en la escuela.

El Salvador de igual manera tuvo la iniciativa de fomentar la educación financiera que surgió motivada por un estudio realizado en Austria en 2005 ,donde los bancos centrales vienen jugando un rol preponderante en la difusión de educación financiera en el mundo, ante la necesidad de la población salvadoreña de fortalecer la comprensión sobre servicios financieros, de tal manera que se logre desarrollar en las familias las habilidades y confianza necesarias para tomar decisiones informadas y con ello mejoren su calidad de vida.

Por consiguiente, el Salvador busco alianzas con entidades interesadas en promover y colaborar en la educación financiera con la coordinación del Ministerio de Educación tanto para presentar las principales actividades a través de los medios educativos disponibles como para promover la integración de las principales actividades dentro del plan educativo.

¹² A Nova Bolsa Brasil. Noticias :ENEF investigaciones demuestran que la educación financiera hace una diferencia en las vidas de los jóvenes (Mayo 2011).Disponible en <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/noticias/2011>

Por lo que en la primera fase del Programa, las actividades se orientarán a estudiantes, profesionales y público que tiene acceso a medios electrónicos o medios de comunicación masivos, como radio, prensa y televisión.

También cuenta con El Programa “más allá del dinero” (el salvador) para niños que a partir del mes de abril de 2009 y por espacio de tres años, será impartido en 49 escuelas salvadoreñas. Los temas de estudio incluyen temas como ingresos, gastos, maneras de compartir, ahorro y emprendedurismo. Quienes lo imparten son trabajadores del banco HSBC en calidad de voluntarios.

El 95% de los padres y maestros considera que la educación sobre finanzas personales debería ser impartida en la escuela. No obstante, no se puede dejar de lado que se trata de dos sistemas de educación muy distintos.¹³

Los esfuerzos educativos que cada país son cada vez más importantes, especialmente porque la globalización y la innovación aumentan el grado y complejidad de los servicios ofrecidos, por lo cual los usuarios requieren mayor información para lograr comprenderlos a plenitud.

Costa Rica es otro de los países de América latina que se involucró en el tema de educación financiera y por los estudios realizados sobre bancarización revelan que el uso de los servicios financieros por parte de los costarricenses es muy bajo y se debe en gran parte a una escasa educación financiera, lo cual hace que no se aproveche la variedad de servicios que ofrecen las entidades bancarias y financieras.

El “público meta” son los jóvenes, pues están familiarizados con los medios electrónicos utilizados por la Banca; son los clientes del futuro; y generan un efecto multiplicador en su generación y en el seno de sus familias.

Así, como parte de los esfuerzos de Responsabilidad Social de la Cámara y de sus asociados, el Salvador decidió emprender en un PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA que inicio con un proceso que les tomó dos años de trabajo arduo y riguroso, producto del cual el 18 de junio del 2011 se presentó a la comunidad bancaria y financiera, a las autoridades reguladoras, y a las autoridades de gobierno,

¹³ Proyecto Capital (2009) Educación Financiera Retos y Lecciones A partir de experiencias en el mundo

el producto final: el primer programa interactivo de educación financiera de costa rica, denominado “jóvenes banqueros”.¹⁴

El Programa está dirigido fundamentalmente a jóvenes de edades entre los 11 y los 15 años, se accede a través de Internet y es de uso gratuito, consta de 4 Módulos llamados RETOS, los cuales y en forma ordenada, sencilla y práctica y a través de juegos, diálogos y actividades diversas, se enseñara los conceptos y enseñanzas sobre el ahorro y la inversión para aprender a administrar mejor su dinero y el de su familia.

De igual manera Colombia a través de la Estrategia económica y financiera (EEF) que busca fomentar lo práctico de dicha educación, tiene por objetivo enseñar la importancia de la educación financiera como la comprensión de términos financieros para los usuarios.

Por ello se realizó una encuesta nacional sobre los servicios financieros informales, donde los encuestados marcaban una o más opciones sobre el uso de servicios formales e informales en cuartiles y estratos de ingreso y gasto.

En donde el uso de servicios informales representa el 79% de los hogares colombianos, quienes han utilizado por lo menos una vez servicios de crédito informal, siendo el préstamo del agiotista, el segundo en importancia después del crédito con amigos, vecinos y familiares; en contraste, sólo el 46,1% reportó haber hecho uso del crédito financiero formal.

En cambio la utilización del crédito informal es generalizada y similar en todos los estratos y cuartiles de gasto, el uso del crédito formal aumenta a medida que se asciende en estrato y cuartil de gasto: el porcentaje de familias que utiliza el crédito formal es 28% entre los hogares en el cuartil más bajo de gastos y aumenta a 63% en el cuartil superior.

En todos los estratos y cuartiles se encuentra un uso generalizado de los sistemas informales de ahorro: sólo el 34% afirma que ahorran en bancos, fenómeno que se

¹⁴ Cámara de bancos Costa rica Educación Financiera para jóvenes
www.camaradebancos.fi.cr/uploaded/content/article/1859511077.pdf

profundiza en los cuartiles más bajos del ingreso; el 11% utiliza las cadenas, natilleras y roscas.¹⁵

Así nació la alianza entre el sector bancario y el ministerio de educación nacional y a comienzos del año 2012 se firmó un acuerdo entre estas dos partes con el cual se pretende diseñar una Estrategia para la implementación de la Educación financiera como temática pedagógica para ser impartida en colegios y escuelas desde el grado cero de educación primaria hasta la cátedra universitaria en los ciclos profesionales en el país.

Y por último Perú que de igual manera implemento la educación financiera y como primer paso desarrolló el Plan de Cultura Financiera 2009 – 2011 el mismo que se desarrolló en tres fases: Elaboración y puesta en marcha, desarrollo y consolidación, evaluación y perfeccionamiento.

El plan contempló cuatro grupos objetivos, el primero de ellos estudiantes de educación secundaria hasta los 18 años, personas adultas en edad laboral entre los 19 años y los 55 años, trabajadores y profesionales independientes entre 20 y 55 años y personas en vías de obtener una pensión entre los 55 y 65 años.

Como segunda etapa se desarrolló la primera encuesta de cultura Financiera ENFIN 2011 de acuerdo a los lineamientos de OCDE con tres objetivos: Identificar el nivel de Educación Financiera de la Población y evaluar a los individuos de acuerdo su ciclo de vida, los temas evaluados en la encuesta fueron: Conocimiento y entendimiento, planificación Financiera, productos financieros y control financiero.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP resalta algunos interesantes hallazgos:

- Cerca del 50 % de los entrevistados no sabe cómo explicar los efectos de la inflación sobre sus posibilidades de compra.
- Sólo 40% de los encuestados sabe calcular intereses de su cuenta de ahorros
- Las personas de menores ingresos tienden a ahorrar más en el hogar (“bajo el colchón”)

¹⁵ Estrategia Nacional de educación económica y financiera .Colombia (2010) Pg.6

- Una proporción pequeña de personas con menor educación utilizan los servicios del sistema financiero
- 40% de las personas no hacen comparaciones previas para adquirir un producto financiero
- Sólo 25 % de los entrevistados podrían cubrir sus gastos por 3 meses a más sin tomar deudas; en caso perdiera su principal fuente de ingresos (insuficiencia de ahorro para emergencias)
- La encuesta también nos trae algunas buenas noticias como es el hecho que el 80 % de los respondientes manifiestan elaborar un presupuesto familiar (para planificar sus gastos).¹⁶

Perú es, además, el primer país de la región en incorporar contenidos de temas financieros en la currícula escolar de educación secundaria. Lo cual puede verse en el Diseño Curricular Nacional De la Educación Básica Regular que rige desde el 2009 Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED incluye temas financieros. Con ello pueden también educar a sus hijos complementado los conceptos que reciban en el colegio con ejemplos de planificación en el gasto del hogar.

Con los resultados se desarrolló el Programa de Asesoría a docentes en educación financiera (PAD) que inició en el 2007, con un piloto en la ciudad de Lima y se ha venido desarrollando sostenidamente. Al año 2010 se ha capacitado a 1768 docentes de 841 centros educativos, quienes han transmitido los conocimientos adquiridos a 302 328 alumnos, en nueve regiones del país (Lima, Arequipa, Piura, Huancayo, Trujillo, Moquegua, Tacna, Tumbes y Cajamarca).

Con la aplicación de todas las fases la Superintendencia de Bancos y seguros busca establecer más estrategias para cultivar la educación y la cultura financiera como la capacitación de docentes de 23 horas académicas, en 10 sesiones a cabo de 5 días metodología ,temas acerca del sistema financiero del país y encuestas que nos ayuden a realizar mejoras para los programas, una página de web como herramienta fundamental en la aplicación de la planificación del programa, guía escolares para docentes y alumnos, y material educativos adicional.¹⁷

¹⁶ La cultura financiera en el Perú (Noviembre 2011) Disponible en: <http://comparabien.com.pe/blog-consejos/cultura-financiera-peru>

¹⁷ Superintendencia de Banca, seguros y AFP (octubre 2010) La educación financiera escolar en el Perú.

En términos generales, estos países se han esforzado por implementar la educación financiera en beneficio de las personas como del país, donde las estrategias han sido llamativas y algunos de los programas tienen una audiencia objetivo que garantice la sostenibilidad.

Es importante recalcar que las alianzas con instituciones son fundamentales para el desarrollo integral de los programas, que mejore las actividades, los contenidos y los modelos de acuerdo a las distintas audiencias con el fin de optimizar los resultados.

1.4 Educación y Cultura Financiera en Ecuador

La educación financiera en la actualidad forma parte de la economía de un país, así como lo es la inclusión financiera que busca que las personas accedan al uso de servicios financieros, la educación financiera en cambio trata que las personas tengan conocimiento en términos financieros y podrán tomar decisiones acertadas y razonables.

Un antecedente que motivo la importancia de la educación financiera fueron las crisis, como la del Ecuador en el año 2000 y a Nivel mundial en el año 2008.

Durante la crisis financiera de Ecuador 1999-2000 fueron múltiples los acontecimientos que han trascendido y al final del siglo XX, entre 1997 y 2001 se desarrolló una de las peores crisis bancarias, fenómeno financiero que trajo serias repercusiones políticas, económicas y sociales.

Una de las causas principales de la crisis bancaria fue la falta de control de parte de la Superintendencia de Bancos, para el otorgamiento de créditos vinculados y especialmente a compañías fantasmas que resultaron ser propiedad de los mismos banqueros o de sus familiares, perjudicando con él a los miles de depositantes, que confiaron en la banca.¹⁸

En resumen en la crisis del 1998 se evidenciaron los efectos acumulados de la situación económica del país y su alto endeudamiento, entre ellos el fenómeno del niño, el cual trajo serias consecuencias para los agricultores y demás empresarios,

¹⁸Juridica, R. (Marzo de 2013). *Crisis financiera ecuatoriana: Causas Consecuencias, Soluciones*. Disponible en <http://www.revistajuridicaonline.com>

su producción fue seriamente afectada por la cual no supieron responder a sus obligaciones que tenían en ese entonces con las instituciones financieras, aumentando su endeudamiento, y como producto de esto creció los niveles de desempleo e inflación y el decrecimiento del PIB en el país.

En noviembre de ese mismo año, Filanbanco principal institución financiera del país en ese entonces, comenzó a tener problemas de liquidez y de solvencia por lo que el gobierno para evitar la quiebra del banco, implementa un plan de intervenir el banco, lo que luego se conoció como “salvataje bancario”.

Los usuarios del sistema financiero al percatarse de lo que estaba sucediendo, deciden retirar sus ahorros y cambiarlos a dólares, por lo que repercutió en el tipo de cambio, generando una la depreciación del sucre y una fuga de capitales al exterior, lo que agravó la liquidez del sistema financiero.

Para 1999 el desempleo tuvo un incremento drástico lo que por consecuencia se originó la migración de los ecuatorianos, de igual forma el incremento acelerado de la cartera vencida producto de la depresión de los negocios por tres años seguidos provocó que el público comenzara a sacar dinero de los bancos, con el objeto de protegerse en dólares, lo ocasionó que la banca privada se fuera quedando sin liquidez y, a su vez, pidiendo créditos de liquidez al Banco Central.

Entonces el gobierno para evitar que el sistema financiero se derrumbe, opta por congelar los depósitos por lo que agrava aún más la situación, y esta medida se aplica a todos los clientes sin distinción alguna, y como resultado de esto fue insolvencia en el sistema financiero.

Por lo tanto el gobierno tomo decisiones para enfrentar el problema, unas de ellas fue declarar el feriado bancario en que se congelaron las cuentas de depósitos bancarios para que la genta no sacara todo el dinero y evitar una fuga masiva de capital, otra fue crear la agencia de garantía de depósitos (AGD) que se encargaría de intervenir y estabilizar el sistema financiero nacional y finalmente en enero del 2000 se dolariza oficialmente la moneda cuando el dólar equivalía a 25.000 sucres.¹⁹

A partir de ello el Ecuador ha tratado de mejorar la situación no sola del país sino enfocada también a las personas, a recuperar su confianza que de cierta manera se

¹⁹ Economía, A. d. (2006). *Crisis de Ecuador en los años 1999-2000*. Recuperado en Marzo de 2013, de <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-14.htm>

ha conseguido, las instituciones financieras tratan de mejorar sus servicios y productos satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Otro antecedente que determinó la importancia de la educación financiera fue la crisis en el año 2008 que se originó en EE.UU en el sector inmobiliario donde los bancos otorgaron préstamos hipotecarios a personas insolventes, y para obtener liquidez transformaron en acciones los créditos.

Todo comenzó como un paso para fomentar la economía, en el 2001 la reserva federal (FED) bajo de forma considerable el tipo de Interés de 6% a 1.75% de esta manera demostraba la alza del sector inmobiliario, el mismo que duro hasta el año 2004, donde las instituciones bancarias atraídas por los ingresos que estos les generaban, otorgaron créditos hipotecarios a personas con ingresos bajos y con un tipo de interés variable, al inicio este era muy bajo pero al termino del tres años alcanzo un 18%.

Por tal razón la imposibilidad de pago puso en problemas a las instituciones financieras que habían otorgado hipotecas e hizo retroceder de manera profunda los precios de las casas, lo que agravó la situación de los prestamistas que junto con la cartera vencida que acumulaban, veían caer el precio de los inmuebles que habían quedado en garantía por las hipotecas.²⁰

La lección que dejo las crisis internas como internacionales fue reconocer la importancia de que las personas tenga un conocimiento financiero para entender y manejar los productos y servicios, conocer los riesgos que se pueden prevenir, lo importante de contar con información clara, que exista una buena comunicación entre usuario e institución financiera y tenga el conocimiento suficiente para cuidar su dinero, sus finanzas personales como familiares.

Luego de este antecedente financiero donde existían 44 bancos, que ahora en el 2010 existen 22 bancos, se puede decir que los bancos que quedan (sobrevivientes) son los de mejor manejo y presentan economías sólidas. Estos han aumentado la bancarización del sistema, pasando de 3,5 millones de clientes en 2006 a 6,8 millones a 2012.

²⁰La Finanza.es.(Marzo de 2013). *El origen de la Crisis Economica*. Diponible en <http://lafinanza.es/el-origen-de-la-crisis-economica/>

Por ello el desarrollo del sistema financiero del Ecuador a partir de la crisis económica-política de 1999 que provocó cambios estructurales así como el recelo de la ciudadanía hacia la banca privada, generó distintos panoramas, entre ellos que la banca privada y pública expandan sus actividades y servicios incrementando el número de usuarios y mejorar los niveles de bancarización.

Esto ha permitido que la banca privada expanda sus actividades y servicios, incrementando el número de sus oficinas de 923 en 2007 a 1.104 en 2011, y aumentado en el mismo periodo en 6.310 el número de empleados, llegando a 23.464 funcionarios en 2011.

Asimismo la banca privada ha mantenido una política de capitalización de utilidades, lo que le ha permitido incrementar los volúmenes de crédito cada año, ayudando a dinamizar la economía nacional.

Las actividades económicas y bancarias durante estos años 2011 y 2012 han venido incrementando, como es el caso de los depósitos que en agosto de 2012 fueron US\$27.362 millones un incremento US\$2.499 millones desde diciembre de 2011 cuando estos ascendieron a US\$24.863 millones. De los depósitos totales en agosto de 2012, el 75,48% corresponden a la banca privada; sin embargo, a pesar de estos incrementos la banca privada pierde participación en el total de depósitos perdiendo 2,9% en los últimos tres años.

En el caso de la banca pública a agosto de 2012 representa 10,12% de los depósitos totales que demuestra un incremento en la participación de 0,94% en relación a diciembre de 2011.

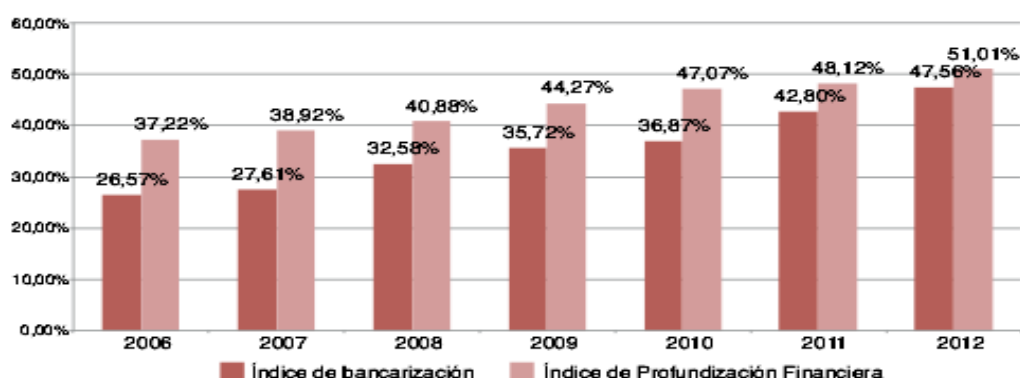
Las cooperativas de ahorro son las instituciones de mayor crecimiento en captaciones, pasando de US\$938 millones en 2007 a US\$2.745 millones a octubre de 2012, creciendo en promedio 24,1% en los últimos 6 años, siendo 2010 y 2011 los de mayor crecimiento, con 29,8% y 29,0% respectivamente. Si bien el desempeño de los depósitos en la banca privada se mantiene positivo, su evolución se ha venido desacelerando desde mediados de 2012.

En cuanto a los créditos en agosto de 2012 los créditos totales del sistema financiero ascendieron a US\$22.968 millones, un aumento de US\$2.167 millones en relación a diciembre de 2011. El 66,36% de las colocaciones a agosto de 2012 son realizadas

por la banca privada, el 13,94% por la banca pública, el 12,95% por las cooperativas de ahorro, el 5,22% por las sociedades financieras y el 1,53% por las mutualistas.

Las cooperativas de ahorro son las que más han expandido su participación en los créditos, pasando de 9,95% en 2009 a 12,95% en 2012. En octubre de 2012 la evolución anual de las colocaciones fue superior a la de las captaciones, pero al igual que los depósitos se han comenzado a desacelerar, en gran medida causado por el entorno hostil en el cual se desenvuelve el negocio bancario, lo que limita su capacidad de otorgar créditos.²¹

Gráfico 1.9: Profundización y bancarización del sector bancario privado. Período 2006-2012 en porcentaje.



a/: La profundización financiera corresponde al total de créditos + depósitos respecto al PIB nominal en porcentajes.

b/: La bancarización corresponde a la población total respecto al número de clientes bancarios. El índice corresponde al 2012 corresponde a julio.

Fuente: Tomado de Una mirada al 2012 BANCA PRIVADA, Boletín informativo de ABPE diciembre 2012.

El gráfico 1.9 muestra la evolución de la profundización y bancarización desde el 2006 hasta el 2012, donde los niveles de bancarización han mejorado con el paso de los años, por lo que la banca sea privada o pública ha innovado para brindar un mejor servicio y accesibilidad formal para la población excluida y así mantener o aumentar el nivel de bancarización que se encontró en el 47.56% a julio del 2012, en cambio los índices de profundización financiera que corresponde al grado de penetración de los servicios financieros en la economía representó el 51,01% ,por tal razón se han emprendido en algunos medios, como lo es la banca móvil siendo una manera eficiente de extender la banca ecuatoriana, la telefonía celular cubre la

²¹ Guayaquil, C. d. (Noviembre de 2012). *Banca Privada, crédito y crecimiento económico*. Disponible en <http://www.lacamara.org/ccg/2012%20Nov%20BE%20CCG%20Ecuador%20Banca%20Privada%20Credito%20%20el%20Crecimiento%20Economico.pdf>

mayoría del territorio y los bancos la utilizarán para conseguir nuevos clientes, quienes a su vez solicitaran este servicio por lo que primeramente abrirán una cuenta en alguna entidad financiera.

Finalmente se puede decir que la Banca privada juega un papel muy importante en el país ocupando la mayoría del mercado financiero a diferencia de la banca pública y las cooperativas, por esa razón el gobierno interviene en las regulaciones para así controlar sus tasas de interés y los precios de productos y servicios para que no afecte el desempeño de la economía.

Además el desarrollo tecnológico y la constante innovación del Sistema Bancario ecuatoriano mediante la fusión de servicios independientes a la intermediación financiera, como el Internet y el celular hacen que la Banca se encuentra permanentemente desarrollando nuevos productos y servicios de alta calidad, que antes eran inexistentes en el país, como la Banca electrónica, por ello innovar es una de las razones para acercarse más a los usuarios conseguir su confianza, el uso de los productos financieros que permita la inclusión de un mayor número de personas.

Por lo tanto la Superintendencia de Bancos y Seguros ha tomado algunas resoluciones para mejorar la actividad financiera como el tema del Defensor del cliente financiero que tomo lugar el día 5 de febrero del 2013 cuya función principal será precautelar los derechos de los 7 millones de usuarios del sistema financiero ecuatoriano y la cultura financiera que en su afán de contribuir a la formación, educación y preparación de los ecuatorianos para generar una Nueva Cultura Financiera, lanzo la campaña de Responsabilidad y Planificación Financiera, al igual que otras instituciones que están fomentado este tema a través de programas, congresos, talleres etc.

Actualmente en los Bancos del Ecuador y en el resto del mundo cada día han ido profundizando más su conciencia acerca de la importancia de que sus clientes pasen por procesos de educación financiera, más aún en tiempos como los actuales, en los que la crisis económica es una realidad en los países del primer mundo.

Entonces es fundamental que los individuos y sus familias cuenten con la información, educación y herramientas necesarias para tomar buenas decisiones financieras que propendan un mayor bienestar, para sus negocios y el de su familia.

El tema de educación financiera es muy amplio, dado que ésta puede ser impartida desde tempranas edades, es decir, desde las escuelas, hasta a adultos que ya son clientes bancarios o aquellos que tienen la posibilidad de serlo. En el Ecuador, los Bancos conjuntamente con entidades del Gobierno, han sumado y emprendido nuevas iniciativas para fortalecer la cultura financiera de los ciudadanos.²²

El plan de Educación Financiera para el Ecuador tiene como objetivo proteger al usuario dándole a conocer sus derechos y obligaciones, proporcionando información de herramientas financieras que permitan tomar mejores decisiones al momento de manejar su dinero de forma segura y responsable, porque a mayor inclusión financiera requiere mayor educación financiera.

Tabla 1.5 Principales instituciones que están desarrollando programas de cultura financiera en Ecuador (2012)

INSTITUCIÓN	PROYECTO	OBJETIVO
Superintendencia de Bancos y Seguros	Cultura Financiera	Educar a los ecuatorianos sobre sus derechos y obligaciones y proporcionar información de herramientas financieras que permitan la toma de mejoras decisiones al momento de manejar su dinero.
BIESS	Cultura Financiera	Que los clientes tengan la oportunidad de recibir información precisa, detallada y oportuna sobre sus transacciones financieras y sobre la oferta de los productos financieros en general.
ProCredit	Cultura Financiera	Finanzas personales y empresariales así como la seguridad en el uso de instrumentos financieros.
Banco Solidario y Unibanco	“Cuida tu futuro, usa bien tu dinero”	Programa enfocado en manejo de riesgos, presupuesto diarios, consejos de ahorro, crédito, microempresarios.
Asociación de Bancos	Saber es Poder	Fomentar la Bancarización e incentivar el acercamiento de las personas al sistema financiero regulado.
Fundación CRISFE (Banco de Pichincha)	Fútbol financiero	Es un juego deportivo como enseñanza de temas de preparación de presupuesto, ahorro del dinero o uso del crédito de manera responsable.
Universidad Técnica Particular de Loja	Educación y Cultura Financiera	Fomentar la cultura del ahorro en los estudiantes universitarios.

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

²² Asociación de Bancos privados del Ecuador, Importancia de la Educación Financiera .Publicado Noviembre 2011

La tabla 1.5 muestra de manera concreta las principales instituciones que han fomentado la educación y cultura financiera en el país por medio de páginas web, campañas, talleres, etc.

Entre ellas la Superintendencia de Bancos y Seguros que en la actualidad impulsa y promociona la campaña de cultura financiera para atender y formar al usuario en aspectos directamente relacionados con sus derechos y recursos el mismo que se encuentra en la página www.sbs.gob.ec con material ilustrativo.

La campaña se ha llevado a cabo en 186 cantones del país, en plazas, parques, colegios, malecones, centros comerciales entre otros, mediante obras teatrales se busca representar de manera jocosa situaciones cotidianas, donde se enseña y previene a los ecuatorianos sobre cómo manejar sus tarjetas de crédito, dinero, chequeras etc.

Actualmente ha llegado a 5331 capacitados, en 11 provincias y 18 cantones de nuestro país desde el inicio de ésta Campaña, se organizó un equipo especializado que cuenta con una metodología de enseñanza aprendizaje significativo, quienes han compartido temas de interés como el ahorro, sistema financiero, productos y servicios financieros, planificación y presupuesto familiar, entre otros temas, estos se han impartido in situ, tanto a jóvenes y adultos, brindando herramientas que permitieron adquirir mejores destrezas y conocimientos para la toma de decisiones financieras, actividad que se ha llevado de manera gratuita.

La SBS, también estuvo presente en varias ferias promocionando los servicios que como parte de la educación al usuario presta, con la asistencia de más de 30 000 personas de diferentes edades, demostrando que este organismo de control se complace haber servido a la ciudadanía, y agradece el interés de los capacitados; y se compromete en el 2013 a continuar trabajando con el mismo ahínco, contando con participación de todos.²³

Otra institución que enfoca una campaña de cultura financiera para los usuarios es el BIESS Banco de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que mediante una encuesta aplicada a los usuarios sobre el destino que dan los afiliados y jubilados a los préstamos quirografarios menciona que el 44% lo ha utilizado para deudas lo que significa resolver un problema, no sobre endeudarse, pues al cancelar las deudas de

²³ Superintendencia de Bancos y Seguros. Portal del usuario financiero.

crédito cuyo interés fluctúa del 15 al 16% mientras que por el quirografario se cancela 9% en un plazo de 5 años, mejora su condición financiera lo cual es saludable para el afiliado. El 22% emplea el quirografario para la salud y el 17% lo invierte en educación ambos rubros que son considerados inversión y apenas el 13% para la adquisición de enseres domésticos, el 2% para un vehículo y el resto 2% para viajes ²⁴

De igual forma la Asociación de Bancos tiene como su mayor objetivo aumentar el índice de inclusión financiera, fomentar la bancarización e incentivar el acercamiento de las personas al sistema financiero regulado y los hacen por medio del portal de internet “Saber es poder” en el cual los visitantes podrán encontrar tips y recomendaciones de seguridad, así como una variedad de artículos con temas relacionados a la prevención de delitos informáticos, información útil para el usuario, el correcto uso y descripción de productos y servicios bancarios, e inclusive consejos para la planificación del crédito y las finanzas personales.²⁵

Son pocas las instituciones que han implementado programas de educación financiera pero aún falta por tal motivo la junta bancaria por medio de la RESOLUCIÓN No. JB-2012 resolvió una norma en base a los derechos de los usuarios del sistema financiero art. 1 ,2 y 3 “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, efectuar las siguientes reformas: en la que menciona “Desarrollo de programas de educación financiera por parte de las instituciones financieras”, detallando las pautas para la implementación del programa como material, temática, difusión, portal de internet, permanencia del programa, los capacitadores, evaluación, como también la responsabilidad de las instituciones el servicio de atención de clientes. Art. 10, 11, 12, 13, 14, 15, y 16.²⁶ **(Anexo N°9)**

Para ultimar el tema de educación financiera en Ecuador todavía está en práctica por medio de charlas, obras de teatro como lo hace la SBS, páginas de internet que cuentan con juegos para los usuarios que deseen investigar por su cuenta, de igual manera dentro de los próximos años cada institución deberá contar con un programa

²⁴ Ecuador inmediato Biess inicia campaña de educación financiera en Ecuador, Publicado junio(2012)

²⁵ ABPE (Marzo 2011) la abpe lanza campaña de comunicación masiva.

²⁶ Junta Bancaria de Ecuador (Septiembre 2012) Revisión de Proyecto normativo para el desarrollo de programas de educación financiera G-DNAE-2012-055

de educación financiera para sus clientes y con un servicio de atención de reclamos como lo menciona la junta bancaria, es importante brindar información adecuada, muchas de las veces una persona es cliente por que recibe su ingreso a través de una cuenta de ahorros y de esa manera las instituciones brindar servicios como tarjeta de crédito ,de débito, pago de cuentas incluso créditos y servicios médicos, pero nunca una explicación clara como, cuál es el interés de un crédito de consumo o los términos bajo los cuales se hacía acreedor.

Por lo tanto la generación de programas de educación y cultura financiera no será un tema de algunos sino de todas las instituciones financieras como lo emitió la junta bancaria en una resolución en donde obliga a todos las instituciones a generar educación financiera para sus clientes.

Definitivamente será un reto promover este tema en la sociedad como en el mercado financiero, asesorarse para disminuir el sobreendeudamiento y mejorar la calidad de vida, que planteen metas no solo para el futuro sino para tener una salud financiera provechosa, educarte para mejorar tu vida y la de tu familia.

De ahí la importancia de generar programas de educación y cultura financiera cuyo objetivo es evaluar y culturizar a los estudiantes universitarios porque ellos serán quienes actúen y se desenvuelvan en la sociedad para el desarrollo económico-financiero del mañana, saber ¿cuántos de ellos saben leer una hoja de balance? ¿Cuántos tiene una hoja propia de balance personal?, ¿Cuántos les interesa este tema? La manera en cómo contesten a estas preguntas determinará el futuro que quieres tener.

Capítulo 2: Nivel actual de educación y cultura financiera

2.1 Introducción

Este apartado de la investigación muestra los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta para medir el nivel de educación y cultura financiera (ENFIN), a los estudiantes de la Titulación de Banca y Finanzas, matriculados en la modalidad presencial en el ciclo académico (Septiembre 2012-Febrero 2013).

La encuesta tiene por objeto recolectar información sobre el nivel de ingresos y gastos, como también el nivel de educación y cultura financiera, en ese sentido este segundo apartado se estructuró en 4 aspectos: 1) conocimiento y entendimiento, 2) planificación financiera, 3) control financiero, 4) productos y servicios financieros.

Con esos antecedentes se procederá a levantar la información de la encuesta que se aplicó mediante un censo en lugar del muestreo, considerando el tamaño de la población, 136 encuestas se aplicaron a estudiantes cuya edad comprende entre 18 y 22 años.

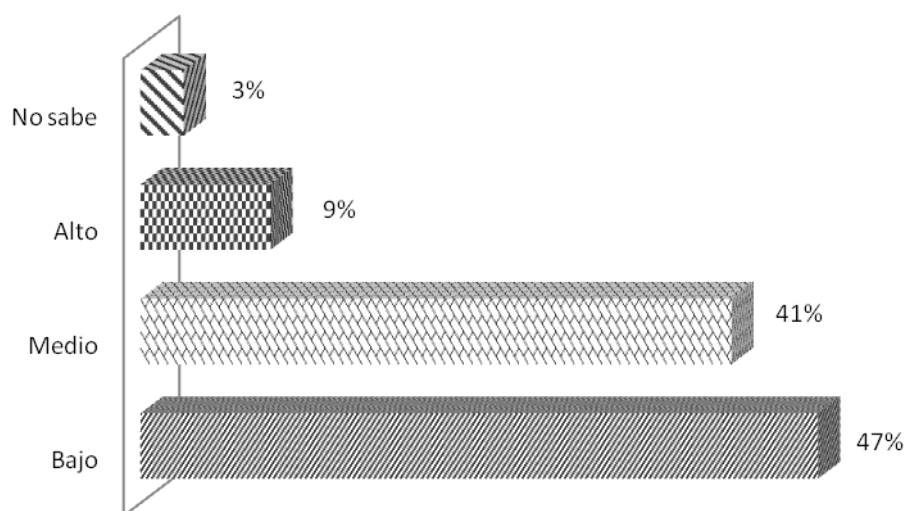
Para determinar los niveles de dominio sobre los ámbitos de la encuesta se aplicó una media por sobre número de respuestas correctas a las preguntas planteadas a los estudiantes. Ejemplo: Sobre nivel de dominio “conocimiento financiero” se plantearon 9 preguntas, la media representa ser 4.5 preguntas. Para este caso por sobre esa media de respuestas correctas se determinó los niveles de dominio.

Los resultados justificaran la realización y ejecución de un programa de educación y cultura financiera en la universidad cuya fase inicial se presenta en el capítulo siguiente, y cuyo principal objetivo es el diseño de un plan de capacitación que fomente los principales conceptos y hábitos de ahorro y uso de productos y servicios financieros.

2.2 Situación socio económica de los estudiantes

En la situación socioeconómica se analizan aspectos como: el nivel de endeudamiento, ingreso mensual y gasto, así como también el nivel de ahorro en función de la edad de la población de los estudiantes.

Gráfico 2.1 Nivel de endeudamiento de la población universitaria
Titulación de Banca y Finanzas: (2012)



Fuente: Encuesta ENFIN

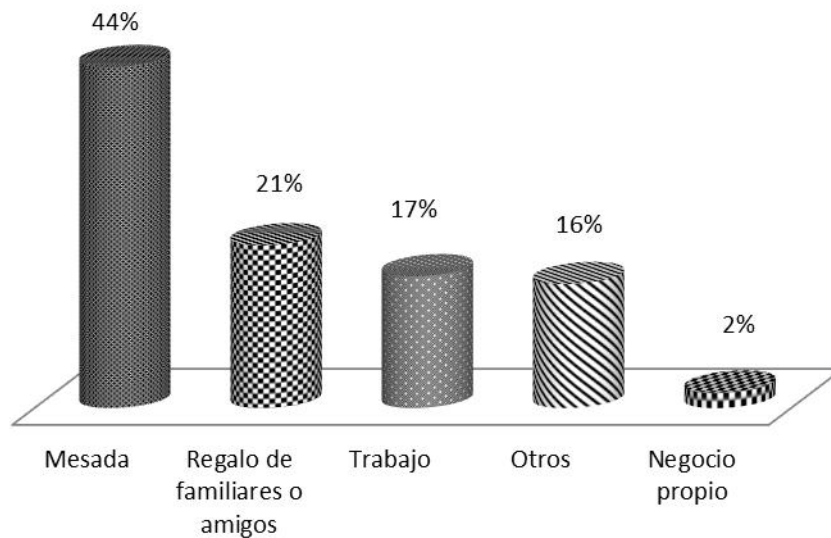
Considerando que en términos generales todos los estudiantes universitarios mantienen una relación de dependencia en sus hogares por no poseer una actividad económica activa lo que significa que no tienen ingresos por actividades laborales es importante considerar como administran los pocos pasivos que mantienen.

La grafica 2.1 demuestra que los niveles de endeudamiento en la titulación se mantienen entre bajo y medio, es decir, bajos cuando por cada dólar de activos adquiridos 0,41 centavos son financiados por terceros y, medios cuando 0,47 centavos están siendo financiados por pasivos.

Generalmente este financiamiento es producto de las deudas que adquieren los estudiantes con el IECE para sostener la matrícula universitaria.

Tan solo el 9% mantiene deudas que superan los niveles moderados de financiamiento, es decir que de cada dólar adquirido en activos el 70% está siendo financiado por terceros.

Gráfico 2.2 Origen de Ingresos: (2012)



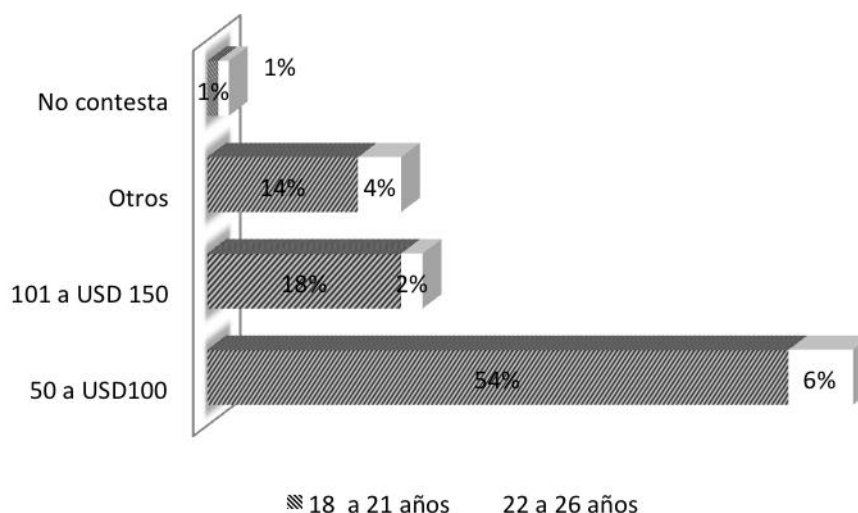
Fuente: Encuesta ENFIN

El origen del ingreso que reciben los estudiantes universitarios de la titulación de Banca y Finanzas en 44% es básicamente por mesadas, considerando que aún poseen una dependencia económica de sus padres.

La grafica 2.2 muestra además que solo el 19% de los encuestados tienen una relación de independencia económica por poseer negocios propios o tener un trabajo.

Este escenario es comprensible considerando que en modalidad presencial de la UTPL los estudiantes mantienen una actividad exclusiva hacia sus estudios.

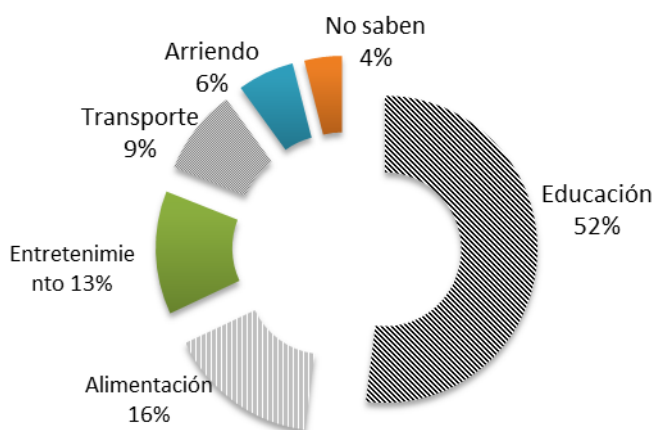
Gráfico 2.3 Niveles de ingreso: (2012)



Fuente: Encuesta ENFIN

En la gráfica 2.3 se determinó que los encuestados poseen ingresos gracias a las mesadas de su padres, en ese sentido se determina que el nivel de ingresos más altos que se poseen en la titulación se concentran entre 50 y 100 USD, así lo determinaron los encuestados.

Gráfico 2.4 Categorías de gastos: (2012)



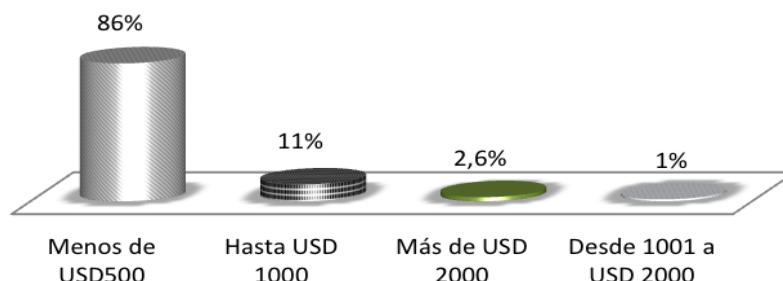
Fuente: Encuesta ENFIN

Los encuestados determinaron que el rubro “educación” es el gasto más oneroso que poseen, así lo determinaron el 52% de estudiantes de la titulación. En términos

generales los gastos personales están distribuidos en función de cubrir sus necesidades básicas.

Sin embargo llama la atención el porcentaje de gastos que los encuestados destinan al rubro entretenimiento probablemente es producto de la edad de los estudiantes.

Gráfico 2.5 Tiene ahorros ¿Cuánto posee en ahorros?: (2012)



Nota: En la titulación de Administración de Banca y Finanzas de cada 10 encuestados, solo 5,6 personas mantienen ahorros lo que corresponde al 56% del total de encuestados (136 estudiantes).

Fuente: Encuesta ENFIN

De cada 10 encuestados tan solo 5,6 respondieron de manera positiva respecto a la pregunta de si tiene ahorros, es decir que el 44% de la población estudiantil de la titulación no posee ahorros de ninguna naturaleza.

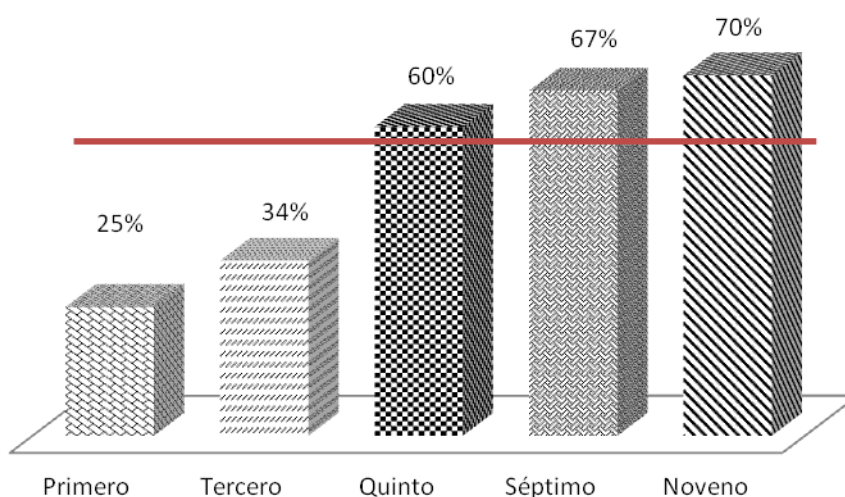
Este dato último preocupa de sobremanera, considerando que los estudiantes tienen una edad comprendida entre 18 y 23 años, significa entonces que, pueden suceder dos cosas: en primer lugar que carezcan de hábitos referentes al ahorro o, que en segundo lugar no poseen saldos excedentarios en sus ingresos que les permitan ahorrar.

Es importante analizar además que la población que ahorra lo hace en montos que van de 1 a 500 usd y que representan el 86% de los encuestados que afirmaron poseer ahorros.

2.3 Nivel de conocimiento y entendimiento

Este apartado corresponde al primer indicador sobre el nivel de educación y cultura financiera de los estudiantes de la titulación de Banca y Finanzas en modalidad presencial. La grafica 2.6 representa el conjunto de respuestas correctas en volumen de 3 de 5 preguntas enfocadas a: conocimiento sobre: inflación, diversificación de riesgo, Riesgo y rentabilidad, tasas de interés, y precio de un bono.

Gráfico 2.6 Nivel de conocimiento y entendimiento: 3 o más respuestas correctas. (2012)



Fuente: Encuesta ENFIN

Los mejores resultados en el indicador se concentraron en los estudiantes de ciclos superiores de la titulación, especialmente en noveno ciclo. En promedio de cada 10 encuestados 7 contestaron de manera correcta por sobre la media de preguntas; mientras que los resultados por debajo de la media se situaron en los ciclo inferiores, en donde de cada 10 respuestas tan solo 2,5 correspondieron a respuestas correctas del cuestionario.

Esta información demuestra además que el nivel de instrucción relacionado al nivel de conocimiento y entendimiento financiero mantiene una relación directa, es decir que las mejores respuestas en términos de conocimiento para el caso de la titulación mantendrán una creciente a la medida que el estudiante avanza en los contenidos de su malla académica.

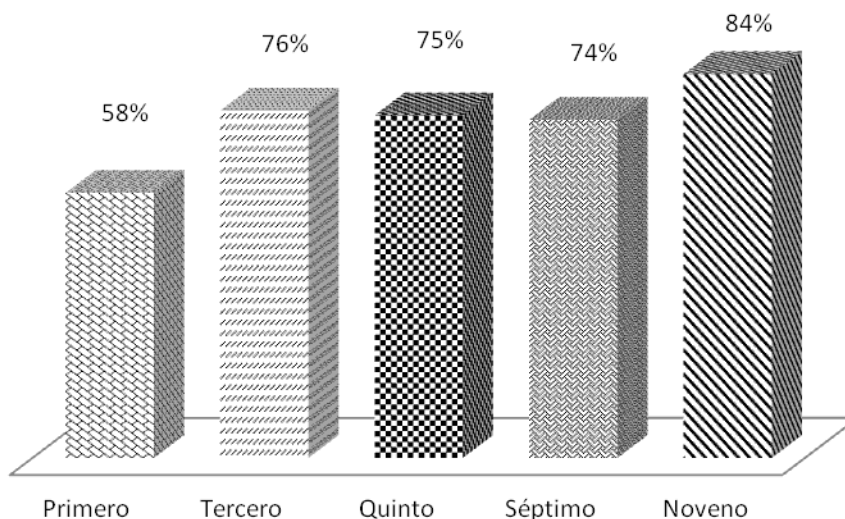
Significa además que el proyecto piloto de educación y cultura financiera en su fase de capacitación deberá reforzar ciertos conocimientos básicos en materia de economía, finanzas y otros en los primeros ciclos de la titulación.

2.4 Nivel de planificación y control financiero

Un elemento clave para una persona es el control de sus finanzas personales.

En esta sección de la encuesta pretende determinar los hábitos y costumbres que los profesionales en formación sobre las herramientas que utilizan para manejar su dinero.

Gráfico 2.7 Planificación financiera: (2012)



FUENTE: Encuesta ENFIN

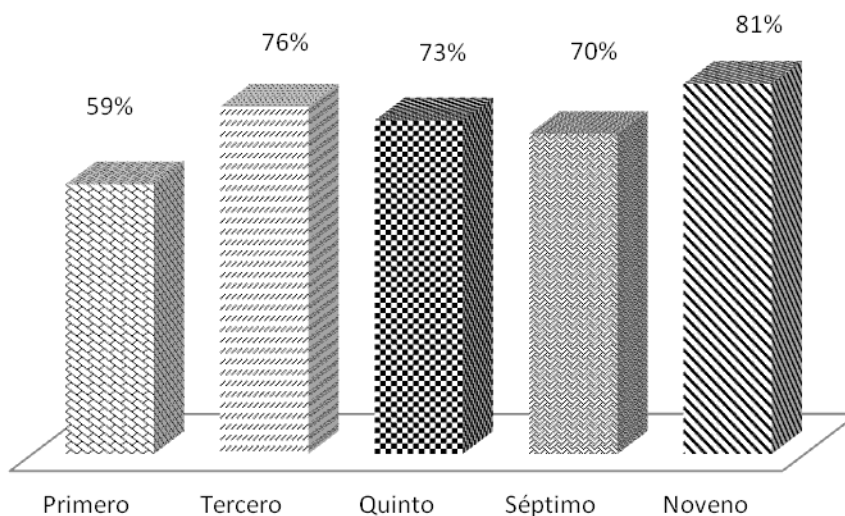
Como ha sido la constante en los resultados alcanzados, definitivamente que a mayor nivel de instrucción mayor conocimiento financiero y con ello mayores herramientas de control y planeación de las finanzas. La gráfica 2.7 indica que los mejores resultados se concentran en los ciclos superiores, específicamente en noveno ciclo en donde de cada 10 encuestados 8,4 personas planifican sus finanzas personales en función de objetivos y de herramientas como presupuestos.

La constante que fluctúa entre tercer y séptimo ciclo determina una media del 75% de respuestas afirmativas de esta sección de la encuesta. Tal como se indica en líneas anteriores el grado de conocimiento depende directamente del grado de instrucción en que se encuentran los estudiantes.

Este panorama cambia si analizamos los resultados de primer ciclo en donde solo el 58% de los encuestados contestó correctamente, es decir aquellos estudiantes que poseen una edad de 17 a 18 años y que acaban de egresar de colegio. A nivel mundial los estudios recientes, especialmente de la OCDE ratificaron que los

programas de educación y cultura financiera deben construirse en función de los sectores más vulnerables que incluye a niños, adultos mayores y jóvenes de colegio que carecen de conocimientos financieros.

Gráfico 2.8 Control financiero: (2012)



FUENTE: Encuesta ENFIN

Los conceptos financieros nos indican que sin planeación financiera no existe control financiero, por ello la gráfica 2.8 está muy ligada a los resultados que se muestran en la gráfica 2.7.

En ese sentido los mejores resultados se obtuvieron en ciclos superiores especialmente en noveno ciclo en donde de cada 10 encuestados 8 personas contestaron positivamente sobre el uso y manejo de herramientas de control como presupuestos y herramientas electrónicas.

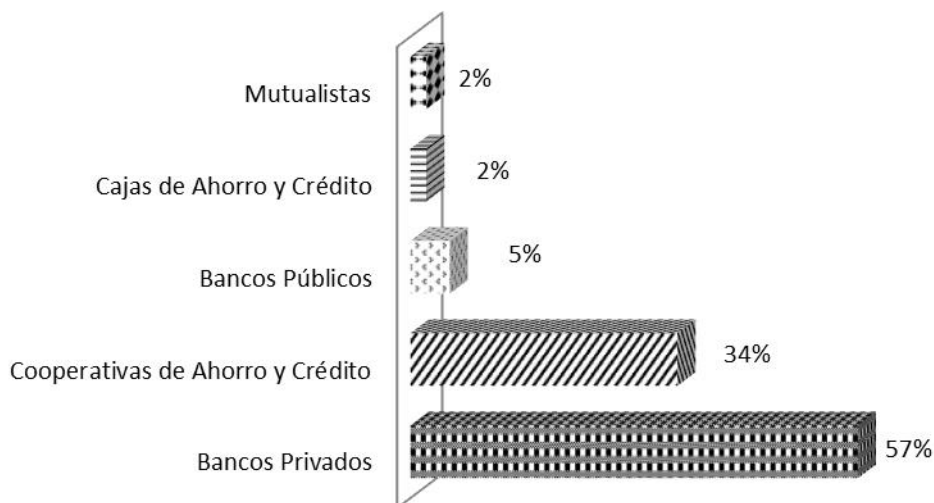
Sorprenden los datos de los estudiantes de tercer ciclo que pese a poseer pocas materias financieras, tienen resultados de aplicabilidad por sobre la media de los resultados, en este caso el 76% de respuestas correctas.

Es importante indicar que la construcción del programa piloto de educación y cultura financiera tendrá grandes retos en términos de hábitos para manejar y controlar las finanzas personales de los estudiantes, que aunque posean conocimiento financiero no garantiza la aplicabilidad de dichos conceptos sin que de por medio exista el compromiso para llevarlos a la cotidianidad.

2.5 Conocimiento de productos y servicios financieros

Esta parte de la sección se incluyó preguntas relacionados con los productos y servicios financieros más utilizados con el objetivo de saber qué tanto de la población de estudiantes conoce de ellos y los criterios que toman en cuenta al momento de seleccionarlos.

Gráfico 2.9 Clientes del sistema financiero. (2012)



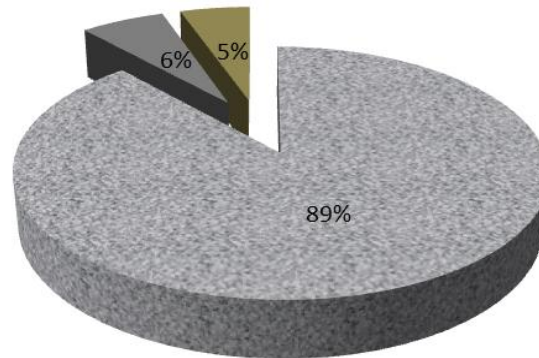
FUENTE: Encuesta ENFIN

Actualmente 95 personas de los encuestados que representa el 71% de la población estudiantil de la Titulación es cliente del sistema financiero, teniendo como preferencia los bancos privados, en donde 5 de 10 personas afirmaron ser cliente de dicha institución, y un 34% poseen algún producto o servicio financiero en cooperativas de ahorro y crédito.

La preferencia de bancos privados y cooperativas de ahorro por los estudiantes se debe principalmente por la cobertura que les ofrecen, ya que algunos estudiantes son de provincia y por ende ellos necesitan poseer una cuenta en donde sus padres puedan mensualmente enviarles un ingreso.

Gráfico 2.10 Nivel de posesión de productos financieros:(2012)

■ Cuentas de Ahorro ■ Cuentas Corriente ■ Tarjeta de Débito



FUENTE: Encuesta ENFIN.

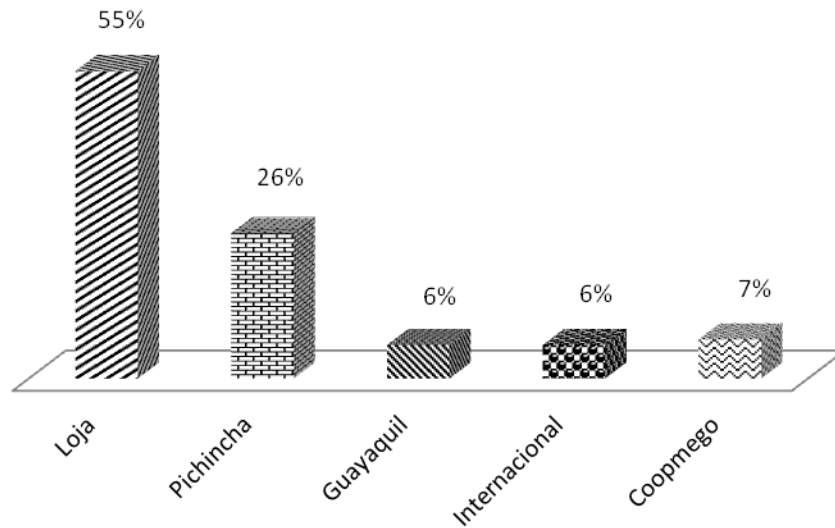
En la gráfica 2.10 indica que la mayor acogida del producto o servicio que ofrecen las instituciones financieras es la cuenta de ahorro, donde 8 de cada 10 encuestados la posee, la razón es que los estudiantes de la titulación de banca y finanzas como se mencionó anteriormente son dependientes de sus padres o son estudiantes que vienen de provincia.

En cambio 6 de cada 10 encuestados poseen una cuenta corriente la razón de esto es que un mínimo porcentaje de la titulación son independientes, poseen trabajo y otros negocios propios.

Actualmente existe preferencia en las tarjetas de débito pero en el caso de la titulación representa tan solo el 5%.

Las instituciones financieras ofrecen este servicio al tener una cuenta de ahorros como un producto complementario para comodidad del cliente para la realización de las transacciones y por la facilidad de obtener su dinero de forma sencilla y rápida y más aún cuando los cajeros automáticos están enlazados entre sí, en diferentes instituciones financieras.

Gráfico 2.11 Institución financiera donde le gustaría ser cliente. (2012)

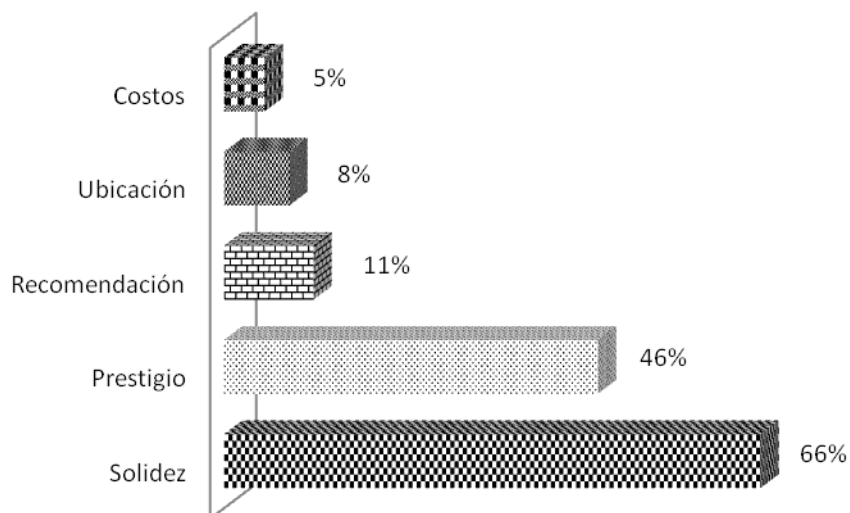


FUENTE: Encuesta ENFIN

El 55% de los estudiantes de la titulación mencionan que les gustaría pertenecer a una institución financiera y la de mayor preferencia es el Banco de Loja como mejor opción para hacer uso de los productos y servicios, seguido del Banco del Pichincha con una aceptación del 26%, teniendo en consideración que la principal razón de preferencia es solidez y prestigio de ambas instituciones financieras.

En términos generales ambas instituciones están bien posicionadas en la mente de los estudiantes en este caso por la mayor cobertura, el Banco de Loja tiene un nivel de redes en casi toda la provincia y en Banco de Pichincha posee oficinas a nivel nacional.

Gráfico 2.12 Razón por la que le gustaría ser cliente. (2012)



FUENTE: Encuesta ENFIN

Como se aprecia en el gráfico 2.12 las razones de preferencia para pertenecer a una institución financiera, donde 7 de cada 10 estudiantes menciona que les gustaría ser cliente por la solidez y prestigio.

En términos generales los estudiantes de la titulación al igual que el resto de jóvenes actualmente puede que consideren necesario estas razones para formar parte de una institución financiera y puede que otros no, una de estas razones es la fidelidad a la entidad por terceros que conlleva a que se recomiende ya sea por conocidos, familiares o amigos.

Con estos resultados, se deduce que el nivel de educación y cultura financiera de los estudiantes se encuentran en un nivel medio, en conocimiento y entendimiento por sobre la media en la cantidad de respuestas correctas, en cambio en planificación y control financiero los resultados por parte de los estudiantes fueron similares el mismo que afirmó que conforme avancen en los contenidos de su malla académica, serán mejores los resultados, pero sobre todo en mejorar sus hábitos financieros.

Por ello la necesidad de diseñar un programa de educación financiera con el objetivo de mejorar su conocimiento pero sobre todo de generar un hábito para que los estudiantes se interesen a formarse en conocimiento y práctica sobre el manejo del dinero, fomentar el ahorro y aprender a planificar sus objetivos en base a metas.

3: Diseño de un Programa de Educación y Cultura Financiera

3.1 Introducción

En el presente capítulo se muestra el diseño del programa de educación y cultura financiera a partir del diagnóstico realizado con la aplicación de la encuesta ENFIN, que permita a los estudiantes adquirir los conocimientos financieros y económicos básicos con la capacidad de planificar y gestionar su propia vida.

Por lo tanto este apartado muestra el diseño del programa, los objetivos y principalmente los resultados que se pretende alcanzar a mediano y largo plazo.

El diseño del programa de educación y cultura financiera estará orientado a ser una herramienta que les permita a los estudiantes una mejor administración de sus finanzas personales, pero sobre todo motivarlos a realizar hábitos a partir del conocimiento que se impartirá.

3.2 Diseño del programa

De acuerdo al diagnóstico generado, el capítulo 3 de la parte de investigación se sustenta la necesidad de implementar un Programa educación y cultura financiera como alternativa para mejorar los niveles de educación, pero sobre todo generar el hábito de cuidar las finanzas personales.

Para los estudiantes algunos términos y conocimientos sobre las finanzas son conocidos pero no aplicados, los niveles de ahorro son mínimos y la capacidad de planificación no se la práctica, por ello es fundamental reforzar la práctica de la educación financiera, para que el aprendizaje se dé y construir en base a ello.

Por tal razón el diseño de un programa de educación y cultura financiera surge como una respuesta ante la necesidad de que los jóvenes universitarios comprendan la importancia de fomentar hábitos de ahorro, planificación, inversión, servicios financieros como el crédito y medios de pago pero sobre la actitud financiera, ya que en la actualidad dichos temas toman mayor importancia cada día especialmente por la creciente innovación el mercado financiero y los servicios ofrecidos.

3.2.1 Objetivos

Los objetivos que persigue el programa de educación y cultura financiera son los siguientes:

1. Promover y educar a la población estudiantil mediante temas adecuados y uso de herramientas que les permita desenvolverse en el mundo actual.
2. Concientizar a los estudiantes para el cuidado de sus finanzas personales.
3. Buscar resultados con la ampliación y adaptación del programa de educación y cultura financiera fuera de la universidad.

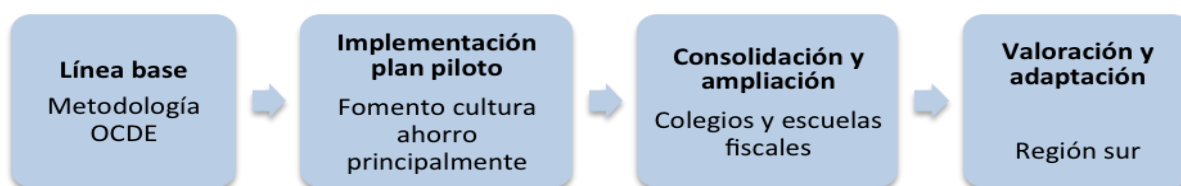
3.2.2 Alcance y estructura del programa

El alcance del programa de educación y cultura financiera en el corto plazo constará el diseño de programa, con el objetivo de generar hábitos en los estudiantes de la titulación al mismo tiempo se implementará el plan piloto con la posibilidad de involucrar a toda la población universitaria.

En el medio plazo se consolidará y se ampliará y ya no se considerará como un plan piloto, sino que será a nivel de escuelas y colegios fiscales con la misma razón de fomentar la cultura del ahorro y las finanzas personales para las personas.

En el largo plazo se tiene como objetivo ampliarse a toda la región, es decir capacitar a la mayoría de la población y especialmente a los más vulnerables de los cantones que se encuentran en las zonas rurales.

Gráfico 3.1 Alcance del programa de educación financiera



FUENTE: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

Para el diseño del programa de educación y cultura financiera se tomara en consideración varias estrategias entre ellas un plan de capacitación que contendrá temas sobre ahorro, planificación, etc. los mismos que estarán distribuidos por ciclo académico para un mejor aprendizaje, de igual manera se utilizarán medios y canales de comunicación para una mejor difusión y campaña.

En la estructura del programa de educación financiera la primera estrategia se mencionó el plan de capacitación, compuesta de distintos módulos con el fin de mejorar o fortalecer el conocimiento y generar el hábito en los estudiantes.

Objetivo del curso o taller de capacitación

- Contribuir a través de la capacitación las bases necesarias para mejorar la cultura financiera de los estudiantes.

Objetivos Específicos

- Brindar a los participantes conocimientos en el ámbito de las finanzas personales que le permitan desenvolverse en la sociedad.
- Conseguir que los participantes puedan desarrollar las herramientas necesarias para administrar sus finanzas personales.
- Buscar que al final de taller los participantes cuenten con las habilidades y los conocimientos para desenvolverse y tomar decisiones financieras.

Beneficios del Curso o Taller de capacitación:

- Proveer información para un mejor uso de los productos y servicios financieros.
- Mejorar la calidad de vida al tener la capacidad de generar riqueza.

- Realización de metas.
- Finanzas estables para enfrentar cualquier situación.

La Población objetivo del curso/taller de capacitación está dirigida a los estudiantes quienes son los actores principales del programa:

Gráfico 3.2 Población Objetivo del Programa de Educación y Cultura Financiera



FUENTE: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

- Estudiantes de la titulación de Banca y finanzas matriculados en el ciclo académico abril-agosto 2013.
- La posible participación de los estudiantes de las distintas carreras.
- Y la posible extensión fuera del campus universitario con público en general.

En cuanto a la estructura de contenidos del programa se tomará como base una matriz de contenidos (**Anexo N° 2**) que comprenden temas generales sobre el sistema y mercados financieros hasta temas prácticos que involucra la bases para el aprendizaje de la educación financiera en los jóvenes universitarios.

Como se mencionó los contenidos fueron clasificados en tres componentes los cuales son: Motivacional e inteligencia financiera, Estructura y funcionamiento del sistema financiero y Finanzas personales y familiares ,con la diferenciación de taller o curso para mayor acogida y participación, de igual manera el recurso enseñanza-aprendizaje sobre la modalidad más conveniente ya sea presencial para curso o talleres con fines de concientización en las que se requiera la interacción de los estudiantes, el sistema a distancia ya sea para el estudio de conceptos, ejercicios,

etc. y finalmente un sistema virtual para compartir experiencias, dudas y reforzar conceptos aprendidos.

También es importante determinar el número de asistentes para formar un grupo de trabajo idóneo que permita una capacitación personalizada, así como también el tiempo requerido de acuerdo a los horarios de clases y cronograma de actividades.

Tabla 3.1 Clasificación de los Módulos del Programa de Educación y Cultura Financiera en base a matriz de contenidos. 2013

Módulo Motivacional e inteligencia financiera	"El proyecto de vida es la raíz de todo"
	El dinero y la riqueza
	Cómo manejar tus deudas
	Las sencillas claves para formar un patrimonio
	La psicología adecuada es fundamental
Estructura y funcionamiento del sistema financiero	Estructura y funcionamiento del Sistema Financiero
	Derechos y obligaciones contenidas en el código de derechos del usuario del sistema financiero
	Uso de cuentas de ahorro , las tarjetas de débito y crédito
	Productos bancarios de captación (Créditos)
	Utilización del servicio de remesas y banca electrónica
Finanzas personales y familiares	El proyecto personal de la vida es la raíz de todo
	Piensa como una empresa
	Ahorro y elaboración de un presupuesto personal

Fuente: Información propia a partir de la matriz de contenidos.

Diseño del Módulo motivacional e inteligencia financiera

El componente motivacional e inteligencia financiera involucra temas sobre el cuidado y manejo de las finanzas personales y cuan necesaria es la aptitud para lograrlo y sobre todo la necesidad de ponerlo en práctica.

Taller: Proyecto personal de vida

Resumen

Un proyecto personal de vida es la forma de planear a futuro lo que se sueña y se anhela tener en la vida con el único fin de lograr la autorrealización.

El proyecto de vida conjuntamente con la planeación estratégica es la manera más óptima de alcanzarlos, ya que llega el momento de convertir tus deseos en una tabla de metas.

Contenidos

Tabla 3.2 Temática del Taller denominado el proyecto personal de vida es la raíz de todo 2013.

EL PROYECTO PERSONAL DE VIDA ES LA RAÍZ DE TODO	PERFIL DEL FACILITADOR	TALLER	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
	Excelentes Relaciones personales y aptitud positiva. Dinámico para trabajo en equipo. Profesional con énfasis en la motivación	Analice su vida actual, defina objetivos a corto, medio y largo plazo	30m	0	30m	1
		Aprovechar el tiempo presente	30m	0	30m	
		Establecer prioridades entre los objetivos	30m	0	30m	1
		Detectar que es lo no se quiere de lo que se tiene en la actualidad	30m	0	30m	
		Dedique el tiempo necesario a sus finanzas	30m	0	30m	1
		Qué es la independencia financiera	30m	0	30m	
		Total carga horaria	3	0	3	3

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Aprender que un buen futuro depende de fijar un proyecto de vida en base a metas y objetivos.
- Identificar las estrategias que optimizaran el desarrollo integral del plan de vida.
- Poner en práctica las finanzas como parte del desarrollo personal y social.

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Ejemplos sobre la motivación en la vida
- Videos

Curso: Dinero y Riqueza

Resumen

El dinero como medio de intercambio nos permite potenciar la actividad económica, haciendo más eficaz el intercambio y haciendo posible el comercio. El dinero es una simple representación de la riqueza, cuando hay en circulación más dinero que la riqueza generada, se presenta el fenómeno conocido como inflación.

Los fondos de inversión son un mecanismo de ahorro. Toda inversión conlleva un riesgo. Sin embargo, a mayor riesgo se supone que hay oportunidad de obtener mejores rendimientos.

Conocer que el dinero y riqueza son sinónimos pero no son iguales, el dinero es un papel o ficha de metal que se le da el valor que tiene como medio de intercambio en cambio la riqueza va más allá de engordar tu cuenta, se tratar de vivir la vida que sueñas, la seguridad para ti y tu familia.

Contenido

Tabla 3.3 Temática del Curso denominado Dinero y Riqueza 2013.

	PERFIL DEL FACILITADOR	CURSO	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
DINERO Y LA RIQUEZA	Conocer sobre los contenidos financieros. Dinámico para trabajo en equipo.	El dinero cambia de valor con el tiempo; la inflación y el poder adquisitivo	0	0	30m	1
		No piense en acumular dinero, sino riqueza o activos	0	0	30m	
		Los billetes y las monedas (Numismática)	0	0	30m	1
		Cuentas remuneradas y depósitos a plazo fijo	0	0	30m	
		Empresas propias	0	0	30m	1
		Los fondos de inversión	0	0	30m	
		Total carga horaria	0	0	3	3

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Tener la capacidad de identificar la importancia del dinero y su utilización.
- Podrá conocer y analizar sobre inflación.
- Obtener conocimientos sobre cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo.
- Desenvolverse en temas de bienes inmuebles y fondos de inversión

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Folletos de información
- Videos

Curso: Como manejar tus Deudas

Resumen

Al igual que el consumo, el ahorro, la deuda son factores que influyen en la toma de decisiones para la estabilidad económica de las personas, en muchos casos los niveles de ingreso son bajos por lo que el uso de los mercados es más viable para créditos de consumo y tener más que su nivel de ingreso.

La deuda de los hogares principalmente está compuesta por dos tipos de crédito: crédito al consumo y crédito hipotecario.

Contenido

Tabla 3.4 Temática del Curso denominado como manejar tus Deudas 2013.

COMO MANEJAR TUS DEUDAS	PERFIL DEL FACILITADOR	CURSO	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
	Conocer los contenidos y manejo de técnicas participativas. Conocimiento sobre asuntos de finanzas personales. Motivador y dinámico	Deudas buenas y deudas malas	0	0	30m	1
		Endeudarse para consumir	0	0	30m	
		Espiral de deudas	0	0	30m	1
		Cómo eliminar sus deudas	0	0	30m	
		Total carga horaria	0	0	2	2

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Identificar los diversos factores que involucran un crédito como el uso, el beneficio y el compromiso asociado a pedir prestado.

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Folletos de información
- Videos
- Ejemplos

Taller: Las sencillas claves para formar un patrimonio

Resumen

La conducta humana difiere de cada persona la capacidad de ahorro se vincula con la capacidad de crear un riqueza patrimonial y con ello existe una relación con la planeación financiera.

Con el paso del tiempo puedes considerar que formar un patrimonio ya sea de bienes tangibles como intangibles es cumplir con un sueño y considerarse como metas cumplidas para vivir mejor y poder disfrutarlos, gracias a tu esfuerzo como recompensa del constante trabajo.

Contenido

Tabla 3.5 Temática del Taller denominado Las sencillas claves para formar un patrimonio 2013.

LAS SENCILLAS CLAVES PARA FORMAR UN PATRIMONIO	PERFIL DEL FACILITADOR	TALLER	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
Dinámico para trabajo en equipo. Manejo de relaciones interpersonales y Motivacional		Cuánto vale el trabajo	30m	0	30m	1
		Ahorrar e inversión	30m	0	30m	
		Formarse	30m	0	30m	1
		Paciencia y disciplina	30m	0	30m	
		Prudencia	30m	0	30m	1
		Sentido común	30m	0	30m	
		Total carga horaria	3	0	3	3

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Reconocer que es necesario planificar para poder cubrir las necesidades en momentos cuando no se tiene dinero.

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Folletos de información
- Videos

Taller: La psicología es fundamental

Resumen

La educación financiera en muchas ocasiones se considera desde el aspecto numérico y lógico, pero las finanzas personales implican mucho más que cuentas y números, ya que el tema del dinero se encuentra ligado a factores emocionales.

Para los adultos es importante entender el manejo del dinero y las finanzas personales de manera óptima, muchos con carreras o títulos manejan su dinero sin planeación, sin pensar en el futuro pero se debe entender que para tener las finanzas sanas es manejarlo emocionalmente como racionalmente.

Inteligencia financiera más inteligencia emocional es igual al éxito en educación financiera.

Y sobre todo asociar al cerebro a ganar dinero.

Contenido

Tabla 3.6 Temática del taller denominado la Psicología adecuada es fundamental 2013.

LA PSICOLOGÍA ADECUADA ES FUNDAMENTAL	PERFIL DEL FACILITADOR	TALLER	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
	Conocer los contenidos y manejo de técnicas participativas. Ser motivador(a) dinámico(a) y saber escuchar.	Las “preocupaciones” que causa el dinero	30m	0	30m	1
		La seguridad, el riesgo y el miedo	30m	0	30m	
		Tener la sensación de haber empezado tarde	30m	0	30m	1
		Inteligencia financiera	30m	0	30m	
		Total carga horaria	2	0	0	2

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

Comprender que la educación financiera también depende de una aptitud emocional para tener éxito.

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Folletos de información
- Videos

Diseño del Módulo Estructura y Funcionamiento del Sistema Financiero

Dentro de este módulo se encuentran temas que todo usuario financiero conoce o por lo menos identifica, que involucra temas sobre el sistema financiero del Ecuador que en algunos casos son conocidos por los estudiantes y puede que otros no, además que se encuentran dentro de los lineamientos que la Superintendencia de Bancos dispone.

Contenidos Básicos: Estructura y Funcionamiento del Sistema Financiero

Resumen

Dentro de los contenidos básicos se encontrara temas como la Estructura y funcionamiento del sistema financiero como teoría fundamental que los estudiantes

deben conocer, el uso de los productos y servicios financieros ofertados por el mercado financiero como el manejo de la cuentas.

Otro de los temas en particular es el ahorro y el presupuesto muy importante para planificar las finanzas personales pero sobre todo controlar los ingresos y gastos, otro tema en particular es el crédito en la actualidad existen distintos créditos para los usuarios, que son muy demandados para satisfacer necesidades personales y familiares especialmente el de consumo y el hipotecario.

Y por último el tema de derecho del usuario del Sistema financiero que según la constitución del Ecuador las personas tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Contenido

Tabla 3.7 Temática del Módulo denominado Estructura y Funcionamiento del Sistema Financiero 2013.

Estructura y funcionamiento del Sistema Financiero	Perfil del facilitador	Módulo	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
Familiarización con el sistema financiero ecuatoriano. Conocimiento con la diversificación del mercado financiero. Conocimiento sobre las finanzas personales		Estructura y funcionamiento del Sistema Financiero	0	0	2	2
		Uso de cuentas de ahorro , las tarjetas de débito y crédito	1	0	2	3
		Productos Bancarios de Captación (Créditos)	0	0	2	2
		Utilización del servicio de remesas y banca electrónica	1	0	2	3
		Derechos y obligaciones contenidas en el código de derechos del usuario del sistema financiero	0	0	2	2
		Total carga horaria	2	0	10	12

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Conocer el funcionamiento del sistema financiero, las instituciones que lo conforman, así como el funcionamiento y la importancia.

- Identificar los beneficios, las utilidades y las características de los productos financieros que oferta el mercado financiero el país.
- Entender el concepto de remesas de dinero, el origen, destino y beneficios para el país.
- Comprender los conceptos básicos de un crédito y los factores que se relacionan para su uso y administración.
- Conocer como la ley protege al usuario financiero así como también las obligaciones que adquirimos cuando contratamos un producto o servicio financiero.

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación
- Material digital con los contenidos de cada tema

Diseño del Módulo de Finanzas personales y familiares

Dentro del segundo componente el cual se divide en seis módulos involucran temas como el manejo del dinero, las finanzas, el valor del dinero, la claves para formar un patrimonio, las deudas y la importancia de aptitud financiera de las personas.

Curso: Piensa como una empresa

Resumen

Tiene contenidos básicos de contabilidad para que el estudiante pueda elaborar un balance y estado de resultados del ingreso y gasto así como identificarlos para que pueda poner prioridad en sus necesidades.

Para generar un ahorro, se debe aprender a poner prioridades ya que es más importante tener independencia económica y tener control sobre tu dinero.

Contenido

Tabla 3.8 Temática del Curso denominado Piensa como una empresa.

	PERFIL DEL FACILITADOR	Curso	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
PIENSE COMO UNA EMPRESA	Conocimiento en Contabilidad, manejo de presupuestos, Libros Bancarios, Tributación Conocimiento tanto de asuntos relacionados con las finanzas personales como del presupuesto, ahorro y crédito.	Conocer, medir y mejorar nuestra situación	0	0	30m	30m
		Balance y la cuenta de resultados	30m	0	0	30m
		El presupuesto: Mis ingresos y mis Gastos	30m	0	0	30m
		El crecimiento es fundamental	0	0	30m	30m
		Optimice su balance	0	0	30m	30m
		Reserva permanente para imprevistos	0	0	30m	30m
		Distinguir entre valor y precio	0	0	30m	30m
		Cultura tributaria	30m	0	30m	1
		Total carga horaria	1:30m	0	3	4:30

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Aplicar herramientas contables para elaborar una planificación financiera y distribuir bien sus necesidades.

Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Folletos de información
- Videos

Taller: Ahorro y elaboración de un presupuesto personal

Resumen

Aprender a identificar estos principales temas es la raíz de todo porque es el segundo paso para fomentar el ahorro, luego de identificar sus proyectos e ideas para correctas decisiones con respeto al dinero y sobre todo hacer de frente a diversos riesgos que estarán asociados con su paso a la adultez a medida que ingresan al mundo laboral.

Contenido

Tabla 3.9 Temática del Taller denominado Ahorro y Elaboración de presupuesto personal 2013.

Ahorro y elaboración de Presupuesto personal	PERFIL DEL FACILITADOR	Taller	Horas			
			Presencial	Distancia	Virtual	Total
Conocer los contenidos y manejo de técnicas participativas. Ser motivador(a) dinámico(a) y saber escuchar.		La importancia de Ahorrar	30m	0	30m	1
		Establezca metas financiera Personales	0	0	30m	30m
		Establezca sus gastos por orden de importancia	0	0	30m	30m
		Porque hacer un presupuesto	0	0	30m	30m
		Elabore un presupuesto en base a metas y objetivos	0	0	30m	30m
		Lleve un control de sus ingresos y Gastos	30m	0	30m	1
		Total carga horaria	1	0	3	4

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- Concientizar que ahorrar permite enfrentar situaciones o necesidades inesperadas y hacer crecer el patrimonio.
- Comprender la importancia y la necesidad del ahorro para el futuro.
- Infundir el hábito de elaborar y basarse en el perfil de un presupuesto.
- Identificar el presupuesto como una herramienta que permite conocer los ingresos, como se gastó y que decisiones son mejores para el manejo del dinero.


Metodología aplicada

- Marco teórico apoyada por una presentación.
- Folletos de información
- Formatos de presupuesto personal, familiar así como también para identificar metas y objetivos.
- Videos

3.3 Medios y canales de comunicación

A continuación se presenta una tabla que facilita identificar la implementación de canales con la combinación de medios y herramientas, de acuerdo a la matriz de contenidos para el programa de educación y cultura financiera.

Tabla 3.10 Medios de comunicación para programa de educación y cultura financiera.

PUBLICIDAD INTERNA	PUBLICIDAD DIRECTA	ELECTRÓNICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de afiches y volantes. • Anunciar publicaciones de eventos en redes sociales. • Elaboración y distribuir modelos de calendarios. • Enviar emails a participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, imprimir y distribuir folletos de información para el taller de capacitación. • Elaborar y distribuir Folletos, trípticos con temas acerca del ahorro, la planificación, el presupuesto, el crédito, las claves de formar un patrimonio. • Calendarios como una forma interactiva de enviar mensajes sobre el ahorro, la planificación el presupuesto en la vida de los jóvenes 	<ul style="list-style-type: none"> • La información que se generará del programa puede ser publicado como en avisos, boletines, por las redes sociales como fuente principal de uso por parte de los estudiantes entre ellos: •  Facebook •  Twitter •  Correos electrónicos •  Boletines electrónicos •  Chat •  Videos •  Juegos

Fuente: Información propia a partir de matriz de contenidos.

En la tabla 3.10 se detalla un conjunto de medios de comunicación que al ser utilizados produzcan aprendizaje o acción buscada por el estudiante, entre ellas la publicidad interna y directa como folletos, afiches, trípticos, volantes con datos relativos del programa así como también temas importantes sobre finanzas, ahorro, planificación, etc. el éxito del programa depende de la campaña y difusión para alcanzar la audiencia esperada.

También se mencionan medios electrónicos como redes sociales Facebook quien puede ofrecer la oportunidad de interactuar con una audiencia general en una

manera más informal y además se puede presentar publicaciones recientes y eventos.

La página denominada Twitter puede también ser utilizada para publicaciones, eventos, promover la discusión con otros usuario, etc.

Otro medio son los correos electrónicos, herramienta muy utilizada por todas las personas y de gran utilidad a la hora de comunicarse, pero contando con una base de datos de los correos de las personas involucradas.

Los Boletines electrónicos son utilizados para anunciar actividades (eventos y publicaciones), dirigido a una audiencia en general y debe ser escrito en un estilo corto y accesible para animar al lector a seguir los hipervínculos apropiados hacia más detalle sobre los temas en los que están interesados.

Videos y juegos que deben involucrarse para que no aparezca aburrida como: medios virtuales, juegos y simuladores, para que sea una forma interactiva de aprender, que es un método infalible y a prueba de todo.

En cuanto a los canales de comunicación que se utilizaran para fomentar el ahorro y planificación serán por medio de un asesor financiero a través de kioscos financieros como un modelo de práctica e iniciativa de formación que permitirá una interacción más profunda con el estudiante, dándole las herramientas necesarias de asesoramiento como materiales, medios que se usaran, ya sean visuales, historias como una idea de ilustración considerando su carga de trabajo y el cronograma de actividades.

La idea del asesor financiero estará desempeñada por un grupo de estudiantes involucrados y con los conocimientos necesarios para ejercer el puesto, además serán capacitados en los temas, funciones y tareas que debe cumplir un asesor financiero.

A parte de permitir una relación financiera con los interesados, a la vez permitirá ser un medio de práctica tanto para ellos como para los clientes que se interesante en el programa de educación y cultura financiera.

Tabla 3.11 Principales características y funciones del Asesor financiero.

	PERFIL DEL AESOR FINANCIERO	OBJETIVO	FUNCIONES
Asesor Financiero	Conocimientos en Matemáticas Financiera y Contabilidad Básica. Compresión y elaboración de presupuestos. Conocimiento en la diversificación del mercado financiero. Debe ser honesto y honorable para captar y asesorar clientes	Brindar a los estudiantes asesorías financieras para el adecuado manejo de sus finanzas personales y cubrir sus necesidades en el momento que los necesite.	Aclarar conceptos financieros
			A partir de información diaria, semanal, mensual, anual, analizar la salud financiera del cliente.
			Brindar información sobre un crédito para que el asesorado conozcan datos como la tasa de interés, la capacidad de pago, plazos, etc.
			Analizar escenarios para tomar decisiones.
			Planificar la situación patrimonial del cliente en relación directa con sus necesidades guiarlo a una correcta administración de sus fondos.

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

Dentro de las herramientas y materiales que utilizarán son:

- Folder
- Tarjetas de presentación
- Formatos de un presupuesto personal (**Anexo N° 4**)
- Formularios en los que plantea metas para la planificación financiera (**Anexo N° 5**)
- Folletos de productos y servicios

Y como complemento para fortalecer el servicio de un asesor financiero se implementará la siguiente estrategia:

- Implementar servicio de Kioscos Financieros dentro del campus para dar un servicio novedoso a los estudiantes.

Líneas de acción de kioscos financieros

- Impartir información para el manejo de finanzas personales.
- Asesoramiento financiero para buscar productos y servicios que solucionen las necesidades de ahorro e inversión de los clientes.
- Adecuar productos y servicios a sus necesidades financieras de forma integral.

- Brindar herramientas para el servicio: como presupuesto personales, balance general personal, fuentes de ahorro, etc.

3.4 Indicadores de seguimiento y evaluación

Siendo la educación y cultura financiera una actividad de alcance, se debe considerar desde la estrategia, la incorporación de mecanismos de seguimiento y evaluación.

Se debe recordar también que un programa debe cumplir un ciclo de actividades:

El cual consiste en verificar si los participantes comprendieron los términos del programa en conocimientos, actitudes y habilidades en aprendizaje.

Es importante medir el aprendizaje y así como una herramienta en mucho más difícil y toma tiempo pero a pesar de ello brinda buenos resultados, puede medir la satisfacción de lo aprendido para aumentar los conocimientos y poder cambiar la actitud de los participantes, si se ha producido poco o ningún aprendizaje, poco o ningún cambio.

Para el aprendizaje es necesario traducirlas en preguntas que puedan ser planteadas antes y después de cada presentación dependiendo de igual manera de la modalidad mencionada anteriormente tanto presencial o virtual por medio de un examen o test para conocer las habilidades que se han adquirido en cada temática.

Para la aplicación de este indicador se ha considerado algunos de los temas de contempla los módulos, es decir aquellos en los que se pueden provocar un cambio o aprendizaje entre ellos está el proyecto personal de vida, uso de cuentas de ahorro, las tarjetas de débito y crédito, como manejar las deudas y el tema ahorro y elaboración de un presupuesto personal.

Tabla 3.12 Indicadores de conocimiento, habilidades y actitudes

	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Proyecto personal de vida	Defina objetivos Aproveche el tiempo Dedique tiempo a sus finanzas	Examinar su propia situación Determinar metas financieras	Compromiso de reflexionar sobre su situación con ideas y objetivos fijos Decidir lo que se quiere lograr, cuándo y cómo
Uso de cuentas de ahorro , las tarjetas de débito y crédito	Tipos de servicios ofrecidos por Bancos Características para elegir algún producto o servicio	Elegir cuál es el producto y servicios que satisfaga sus necesidades	Confianza para el uso de los productos del Banco Confianza para el uso de los cajeros automáticos Y confianza de hacer preguntas cuando se lo requiera
¿Cómo manejar tus deudas?	Las deudas buenas y malas Endeudarse para consumir Como eliminar sus deudas	Hacer la preguntas adecuadas Preparar un plan de pago Identificar su capacidad de pago	Precaución cuando se pida prestado Disciplina para cumplir con un plan de pago definido Aplicar técnicas y consejos para reducir sus deudas
Ahorro y elaboración de un presupuesto personal	Propósito del ahorro Como ahorrar Propósito de un presupuesto Metas financieras Los beneficios de un plan de gastos	Determinar sus metas financieras.	Compromiso para llevar a cabo un presupuesto Disciplina para cumplir con su plan de gastos
		Elaborar un plan de ahorro	Disciplina para ahorrar habitualmente
		Elaborar un presupuesto	Motivación para planificar

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada

El aprendizaje involucra aspectos como explicar, modelar, hacer y retroalimentar desde contextos significativos por medio de la información, comprender el aprendizaje y visualizar paso a paso, comprender el aprendizaje por medio de la actividad y evaluar el desempeño que inviten a mejorar.

Como lo muestra la tabla 3.12 donde resalta una breve descripción de conocimientos, habilidades y actitudes en 4 de las temáticas del programa en las cuales se espera generar un cambio o un hábito, por medio de preguntas como un test en donde se determine el nivel de conocimiento adquirido antes y después de cada curso o taller. **(Anexo N° 6)**

La finalidad es conocer que tan provechoso es la participación de los estudiantes, un proceso participativo/informativo sobre la importancia de la educación financiera en

sus vidas y así promover una cultura financiera donde el mensaje se repita y genere formación de hábitos.

Otro indicador sería el de Cobertura para medir la participación en el programa, se lo podría realizar por medio del número de Estudiantes que deseen involucrarse para recibir el curso o taller de educación y cultura financiera y así determinar la efectividad de la aplicación de la línea base con la población objetivo.

Tabla 3.13 Indicador del nivel de cobertura

Indicador de cobertura de Educación y cultura Financiera
Estudiantes capacitados en curso/taller de programa
Estudiantes que participaron del servicio Asesor Financiero
% Estudiantes alcanzados con mensajes de Educación y cultura financiera
Nivel de Bancarización

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada.

La evaluación es otro indicador que pretende que el programa de educación financiera se convierta en el nuevo camino que conducirá a la buena administración del dinero y a reconocer la importancia de generar hábitos y fomentar el ahorro en los estudiantes comprendiendo el significado y la trascendencia que tiene el valor del dinero a lo largo de la vida y que puedan poner en práctica lo aprendido con metas y objetivos que se apliquen desde el principio, no es tarde para poner en práctica los conocimientos de la finanzas personales solo es cuestión de tener la actitud necesaria para lo que se desea. **(Anexo N° 6, 7,8)**

Con los resultados podemos saber si los participantes pueden:

1. Identificar como están sus Finanzas personales
2. Poner en práctica el aprendizaje los aprendido
3. Prepararse para imprevistos
4. Establecer índices de ahorro.
5. Manejar eficientemente los productos y servicios financieros
6. Tener la capacidad de tomar buenas decisiones en todas las etapas de la vida

CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada se llegó a obtener varias conclusiones sobre la educación y cultura financiera:

- Hoy en día se reconoce la importancia de contar con una mejor educación y cultura financiera y más conocimiento sobre el tema para mejorar la capacidad de las personas para utilizar servicios financieros y tomar decisiones eficientes con respecto a su bienestar presente y futuro.
- En el Ecuador, los bancos conjuntamente con el gobierno han emprendido en iniciativas para fortalecer la educación y cultura financiera en las personas a través de regulaciones y normas e iniciativas que deben multiplicarse en el país para que la cultura financiera vaya ganando espacio en la sociedad.
- Los niveles de educación y cultura financiera de los estudiantes de la titulación se encuentran entre bajos y medios lo que significa que es viable la implementación de un programa de educación y cultura financiera para aumentar los niveles de conocimiento y entendimiento financiero y potencializar la planeación y el control financiero para mejorar el uso de la oferta de productos y servicios financieros del sistema bancario y no bancario.
- Al existir una relación de dependencia de los estudiantes su nivel de ingreso como de su gasto es igual, con pocas posibilidades de ahorro, aunque los estudiantes poseen conocimiento financiero no tienen el hábito de la cultura financiera.

- La sinergia adecuada de las instituciones financieras y experiencias de países como Perú han sido ejemplo para lograr el piloto en la UTP y que luego pueda ser replicado con las adaptaciones necesarias a niveles de escuelas y colegios y a toda la región.
- El conocimiento financiero es importante pero lo es más la adquisición de hábitos financieros. En el caso en la investigación se logró determinar que en el aspecto de planeación y control financiero no logra generar una aplicación en la vida de los estudiantes que garantice el buen manejo de sus finanzas personales.
- Es importante además que materias como finanzas, presupuestos y matemáticas financieras haga mayor énfasis en la importancia de llevar a la práctica las finanzas personales que tienen una correlación de conceptos con las finanzas empresariales.

RECOMENDACIONES

En base a la importancia de la educación y cultura financiera para las personas y para el país se recomienda:

- Impulsar programas de educación financiera con el apoyo de instituciones para el beneficio tanto de las personas como para el desarrollo social y económico del país.
- La necesidad de educarse financieramente en la actualidad no es solo de pocos sino de todos y como jóvenes es necesario empezar a cuidar, planificar y valorar el dinero para un futuro donde formaremos parte de la sociedad y del mundo profesional.
- Los programas de educación y cultura financiera deben centrarse en aspectos importantes de la planeación para la vida, como el ahorro, la planificación y la inversión.
- Implementar el programa para brindar a los estudiantes la información necesaria para que conozcan la manera más sencilla de cuidar sus finanzas personales.
- Realizar una campaña de difusión para dar a conocer el programa a todos los estudiantes que se forman en la universidad para que se interesen sobre el cuidado de su dinero y del futuro ingreso que tendrán como profesionales.
- Por medio del servicio de asesor financiero formada por un grupo de estudiantes con la finalidad de motivar en el contexto de donde ganar, invertir, y gastar nuestro dinero para formar un patrimonio personal sólido.

- Implementar los medios de difusión y campañas para generar interés en todos los estudiantes y así motivar al ahorro, porque nuestro lema es **Promover la cultura del ahorro y cuidar tus finanzas personales.**

BIBLIOGRAFIA

1. **David Bach (2002)**. Finanzas Familiares. Como conseguir seguridad financiera y alcanzar sueños
2. **Gary Becker (1994)**. Human Capital and the rise and fall of families.
3. **Bansefi. (2012)**. *Qué es la educación y cultura financiera*. disponible en internet: <http://www.bansefi.gob.mx/eduFinanciera/Paginas/queeslaeducacion.aspx> (fecha de consulta 5 de Noviembre de 2012).
4. **Nuestros valores son la base de nuestro plan financiero**. Disponible en internet: <http://www.planeatusfinanzas.com/tus-finanzas-personales/tus-metas-y-objetivos/nuestros-valores-base-de-plan-financiero>. (Fecha de consulta 7 de noviembre de 2012).
5. **Mercado asegurador**. Protección al consumidor financiero: Un debate global. Disponible en internet: <http://www.mercadoasegurador.com.ar/adetail.asp?id=3946>. (Fecha de consulta 7 de noviembre de 2012).
6. **Rankia comunidad financiera**. Iniciativas para el impulso de la educación financiera en el mundo. (2011). Disponible en internet: <http://www.rankia.com/blog/cultura-financiera/867523-iniciativas-para-impulso-educacion-financiera-mundo>. (Fecha de consulta 11 de noviembre 2012).
7. **OCDE Atkinson, A. and F. Messy. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. (2012)**. Disponible en: <http://www.finlitedu.org/team-downloads/overall-tf/oeedinfe-measurement-tool-on-financial-literacy-and-results-of-the-first-pilo>. (Fecha de consulta 15 de noviembre 2012).
8. **Plan de educación financiera 2008-2012. (2012)**. Disponible en internet: <http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/PlanEducacion.pdf> (fecha de consulta 7 de Noviembre de 2012).
9. **Mejía, D. (2012)**. *Tendencias de la educación financiera en América latina*. Disponible en internet: http://www.banrep.gov.co/educacioneconomica/OECD/009543/documentos/mejia_oecd_2012.pdf (fecha de consulta 15 de Noviembre de 2012).
10. **CAF Reporte de economía y desarrollo: Servicios financieros para el desarrollo promoviendo el acceso en América Latina. (2011)**. Disponible en internet: http://www.caf.com/attach/19/publicaciones/focus_agosto2011/PDF/FOCUS_FINAL_.pdf. (fecha de consulta 15 de noviembre 2012).
11. **Eliseo Ruiz Pérez. Educación financiera en México (2010)**. Disponible en internet: http://ford.ciesas.edu.mx/downloads/2do_1_04.pdf (fecha de consulta 17 de noviembre 2012).
12. **A Nova Bolsa Brasil. Noticias: ENEF investigaciones demuestran que la educación financiera hace una diferencia en las vidas de los jóvenes (2011)**. Disponible en internet: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/noticias/2011> (fecha de consulta 18 de noviembre 2012).
13. **Plan de difusión de cultura financiera 2009-2011. (2009)**.(fecha de consulta 5 de Noviembre de 2012).
14. **Fundación capital, E. f. (2009)**. *Retos y lecciones a partir de experiencias representativas del mundo*. (fecha de consulta 18 de Noviembre de 2012).

15. **Cámara de bancos Costa Rica Educación Financiera para jóvenes.** Disponible en internet: www.camaradebancos.fi.cr/uploaded/content/article/1859511077.pdf (fecha de consulta 18 de noviembre).
16. **La educación financiera como pilar para el desarrollo financiero de los países.**(2008). Disponible en internet: <http://www.finlitedu.org/database/view/24/> (fecha de consulta 6 de Noviembre de 2012).
17. **Comunicado de prensa Banco mundial .** (2011). Disponible en internet: <http://www.cronista.com/valor/El-Banco-Mundial-apoyo-programa-de-educacion-financiera-en-Brasil-20110510-0094.html> (fecha de consulta 10 de Noviembre de 2012).
18. **Fasecolda.** (2011). *Educación financiera en seguros de Colombia .* Disponible en internet:<http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/educacion%20financiera%20en%20seguros%20en%20colombia.pdf>. (fecha de consulta 9 de noviembre 2012).
19. **Pérez, E. R. (2010).** *Educación financiera en México.* Disponible en internet: http://ford.ciesas.edu.mx/downloads/2do_1_04.pdf (fecha de consulta 9 de Noviembre de 2012).
20. **Público, S. d. (2012).** *Semana nacional de educación financiera.*
21. **Rica, C. d. (s.f.).** *Educación financiera para todos.* Disponible en internet: www.camaradebancos.fi.cr/uploaded/content/article/1859511077.pdf (fecha de consulta 9 de Noviembre de 2012).
22. **El Ministerio de Hacienda y Crédito Público.**(2010). *Estrategia nacional de educación económica y financiera, Colombia.* Disponilbe en internet: <http://www.superfinanciera.gov.co/ConsumidorFinanciero/estratenaledufinanciera012011.pdf> (fecha de consulta 15 de Noviembre de 2012 Pág. 6).
23. **ENEF investigaciones de muestra que la educación financiera hace una diferencia en la vida de los jóvenes.**(2011). Disponible en internet: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/noticias/2011/Pesquisa-da-ENEF-revela-queeducacionfinancieradiferenciavidadelosjóvenes>. (fecha de consulta 7 de Noviembre de 2012).
24. **Encuesta de cultura financiera del Perú.**(2011) Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/78560752/Primera-Encuesta-de-Cultura-Financiera-Peru-2011-ENFIN-2011> (fech de consulta 16 de Noviembre de 2012)
25. **Cultura financiera en el Perú.** (2012) Disponible en internet: <http://comparabien.com.pe/blog-consejos/cultura-financiera-peru> (fecha de consulta 16 de Noviembre de 2012).
26. **Juridica, R.** *Crisis financiera ecuatoriana. Causas, consecuencias, soluciones:* Disponibl en internet: <http://www.revistajuridicaonline.com> (feha de consulta 17 de Enero de 2013).
27. **Crisis de Ecuador en los años 1999-2000.**(2006). Disponible en internet: <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-14.htm> (fecha de consulta 13 de Marzo de 2013).

28. **Finanza.es, L.** (2008). *El origen de la crisis económica*. Disponible en internet: <http://lafinanza.es/el-origen-de-la-crisis-economica/> (fecha de consulta 13 de Marzo de 2013).
29. **Banca Privada, crédito y crecimiento económico.** Cámara de comercio de Guayaquil (2012). Disponible en internet: <http://www.lacamara.org/ccg/2012%20Nov%20BE%20CCG%20Ecuador%20Banca%20Privada%20Credito%20y%20el%20Crecimiento%20Economico.pdf> (fecha de consulta marzo 2013).
30. **Importancia de la educación financiera.** Asociación de Bancos privados del Ecuador (2011) Disponible en internet: http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/noviembre_2011.pdf (fecha de consulta 13 de noviembre de 2012).
31. **Superintendencia de Bancos y seguros** (2012). *Portal del usuario financiero*.
32. **Ecuador inmediato.com.** (2012). Disponible en internet: http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=175063&umt=biess_inicia_campana_educacion_financiera. (fecha de consulta Marzo 2013).
33. **ABPE (Marzo 2011).** La asociación de Bancos Privados del Ecuador lanza campaña de comunicación masiva. Disponible en internet: http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/marzo_2011.pdf. (fecha de consulta marzo 2013).
34. **Proyecto normativo para el desarrollo de programas de educación financiera.** Junta Bancaria del Ecuador G-DNAE-2012-055 (2012). (fecha de consulta 17 de Enero de 2013)

A1: Encuesta para medir el nivel de Educación y Cultura financiera ENFIN a los estudiantes de la titulación de banca y finanzas

Educación y cultura financiera para todos

Proyecto de extensión

ENCUESTA ENFIN APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA TITULACION DE BANCA Y FINANZAS DE LA MODALIDAD PRESENCIAL DE LA UTPL

Objetivo: Conocer la situación económica de los estudiantes expresada en ingresos, gastos y ahorro y determinar el nivel de educación y cultura financiera

Banco de preguntas

Parte I: Nivel socio - económico

Parte II: Nivel de educación y cultura financiera

Sección A: Conocimiento y entendimiento

Sección B: Planificación financiera

Sección C: Productos y servicios financieros

Sección D: Control financiero

Parte 1 : Información socio - económica

P.1 Ciclo al que perteneces:

P.2 ¿Cuál es su edad?

- 1 17 a 21
- 2 22 a 26
- 3 26 a 30
- 4 Más de 30

P.3 Sexo

- 1 Femenino
- 2 Masculino

P.4 Lugar de procedencia

- 1. Provincia
- 2. Cantón
- 3. Parroquia

P.5 Estado Civil

- 1 Soltero
- 2 Casado
- 3 Divorciado
- 4 Unión Libre
- 5 Viudo

P.6 ¿Posee cargas familiares?

- 1. Si
- 2. No

P.7 Actualmente con quien vive:

- 1. Padres
- 2. Familiares
- 3. Amigos
- 4. Solo

P.8 Además de ser estudiante tiene alguna ocupación adicional, marque solo una
(la más importante)

- 1. Empleado privado
- 2. Empleado público
- 3. Negocio propio
- 4. No tiene otra ocupación

P.9 ¿Posee beca?

- 1. Si
- 2. No

P.10 ¿Cuánto posee de beca anualmente?

Expresado en dólares.

- 1. 130 a 195\$
- 2. 260 a 1040\$
- 3. 910 a 1170\$
- 4. No tiene

P.11 ¿Cuál es su nivel de ingreso mensuales?

- 1. 50 a 100\$
- 2. 101 a 150\$
- 3. 151 a 200\$
- 4. 201 a 250\$
- 5. Más de 250\$
- 6. No tiene
- 7. No contesta

P.12 ¿Cuál es el origen de sus ingresos?

- 1. Por trabajo
- 2. Por mesada
- 3. Regalos de familiares o amigos
- 4. Por negocio propio
- 5. Otros

P.13 ¿Cuánto gasta mensualmente?

- 1. 50 a 100\$
- 2. 101 a 150\$
- 3. 151 a 200\$
- 4. 201 a 250\$
- 5. Más de 250\$
- 6. No realiza gastos

P.14 ¿Cuál es el principal destino de sus gastos?

(Marque solo una)

- 1. Educación
- 2. Entretenimiento
- 3. Alimentación
- 4. Arriendo
- 5. Transporte
- 6. No lo sabe

P.15 ¿Cuándo le sobra dinero en el mes

en qué lo utiliza? (marque la más principal)

- 1. Ahorra
- 2. Invierte
- 3. Gasta
- 4. Paga deudas
- 5. No me sobra
- 6. No lo sabe

P.16 ¿Actualmente usted tiene ahorros?

- 1. Si
- 2. No

P.17 ¿Cuánto posee en ahorros actualmente?

- 1. Menos de USD 500
- 2. Hasta USD 1000
- 3. Desde 1001 a 2000
- 4. Más de USD 2000
- 5. No tiene ahorros

Parte II Nivel de Educación y Cultura Financiera

A. Conocimiento y Entendimiento

P. 18 Conoce usted ¿qué productos y servicios

Financieros ofrecen las instituciones financieras?

1. Si
2. No
3. No contesta

P. 19 ¿La inflación es el aumento continuo del tipo de interés?

1. Si
2. No
3. No contesta

P.20 ¿Si Usted tuviera \$1000 en qué los destinaria? (Marque solo una)

1. Ahorro
2. Inversión
3. Consumo
4. Gasto
5. Otros.

P.21 ¿Comprar una acción de una empresa es menos riesgoso que comprar con el mismo dinero varias acciones de distintas empresas?

1. Mayor riesgo
2. Menor riesgo
3. Igual
4. No lo sabe

P.22 ¿Sabe la relación entre riesgo y Rentabilidad?

1. Si
2. No lo sabe

P.23 ¿Cuánto generaría usted después de un año si posee \$ 100 en una cuenta de ahorros que genera un interés anual del 1%?

1. 100\$
2. 101\$
3. 120\$
4. 102\$
5. No lo sabe

P.24 ¿Cuál es el estado de su situación económica?

4. Alta
3. Media
2. Baja
1. No lo sabe

P.25 ¿Cuál es su nivel de endeudamiento?

4. Alta
3. Media
2. Baja
1. No lo sabe

P.26 ¿ Si la tasa de interés disminuye, qué debería pasar con el precio de un bono?(marque solo una)

1. Aumenta
2. Disminuye
3. Permanece igual
4. No lo sabe

B. Planificación Financiera

P.27 ¿Usted plantea objetivos Para cuidar su situación financiera?

P.28 Estos objetivos son:

- (Marque solo una)
1. A Corto plazo

- 1.Si
- 2.No

P. 29 ¿Una persona bien informada en el aspecto Financiero político y social toma mejores decisiones?

- 1. Si
- 2. No
- 2. No contesta

- 2.A Mediano plazo
- 3.A Largo plazo
- 4.No plantea

P. 30 ¿Sabe usted cómo realizar un presupuesto?

- 1. Si
- 2. No

31 ¿Da seguimiento a su presupuesto de ingresos

Y gastos estimados?

- 1.Si
- 2.No

P.33 ¿Usa medios electrónicos para monitorear su situación financiera?

- 1.Si
- 2.No

P. 32 ¿Acostumbra a llevar un registro de sus ingresos, gastos, ahorro, deuda etc.?

- 1. Si
- 2. No

C. Control Financiero

P. 34 ¿Al planear una inversión toma en cuenta criterios financieros?

- 1. Si
- 2. No

P.35 Cada qué tiempo usted evalúa el cumplimiento de sus Objetivos financieros?

- 1. Diariamente
- 2. Semanalmente
- 3. Mensualmente
- 4. Anualmente
- 5. No lo hago

P.36 ¿Controlar el nivel de gasto es la clave para mantener la salud financiera?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No contesta

P. 37 ¿Usted gasta más de lo que recibe de ingresos?

- 1. Si
- 2. No

P. 38 ¿Usted acostumbra a planificar sus gastos en función de sus ingresos que no son fijos?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No lo sabe

P.39 Usa medios electrónicos para controlar sus Finanzas personales?

- 1. Si
- 2. No

D. Productos y Servicios Financieros

P.40 ¿Actualmente es cliente del sistema financiero?

- 1.Si
- 2.No

(Si es negativa su respuesta pase a P.46)

P.41 ¿Cuál de los siguientes subsistemas del sistema financiero es cliente actualmente?

- (Marque la más importante)
- 1. Bancos privados
 - 2. Banco públicos
 - 3.Cooperativas de ahorro y crédito
 - 4. Cajas de ahorro y crédito
 - 5. Mutualistas
 - 6. No es cliente

P.42 ¿Hace cuánto tiempo usted es cliente de esa institución financiera? (Marque la más

P.43 ¿Cuál es el producto o servicio financiero que usted usa actualmente en esa institución

importante)

- 1 1 a 6 meses
- 2 7 a 12 meses
- 3 13 a 18 meses
- 4 18 a 24 meses
- 5 más de 24 meses
- 6 No es cliente

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

P.44 ¿Por qué es cliente de esa Institución financiera?

(marque una sola)

- 1. Solvencia
- 2. Cobertura
- 3. Tasas de interés
- 4. Fácil tramitología
- 5. Otros
- 6. No es cliente

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

P.46 ¿En qué Institución Financiera le gustaría tener productos o servicios financieros?

(marque una sola)

- 1. Banco de Loja
- 2. Banco de Pichincha
- 3. Banco de Guayaquil
- 4. Banco Internacional
- 6. Otras

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

financiera? (Marque la de mayor preferencia)

- 1. Cuenta de ahorro
- 2. Cuenta de corriente
- 3. Tarjeta de débito
- 4. Tarjeta de crédito
- 5. Certificados de depósitos
- 6. Transferencias en línea
- 7. Otros
- 8. No es cliente

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

P. 45 ¿Cómo calificaría usted el servicio que le ofrece la institución financiera?

(Marque una sola)

- 1. Muy buena
- 2. Buena
- 3. Regular
- 4. Malo
- 5. No contesta

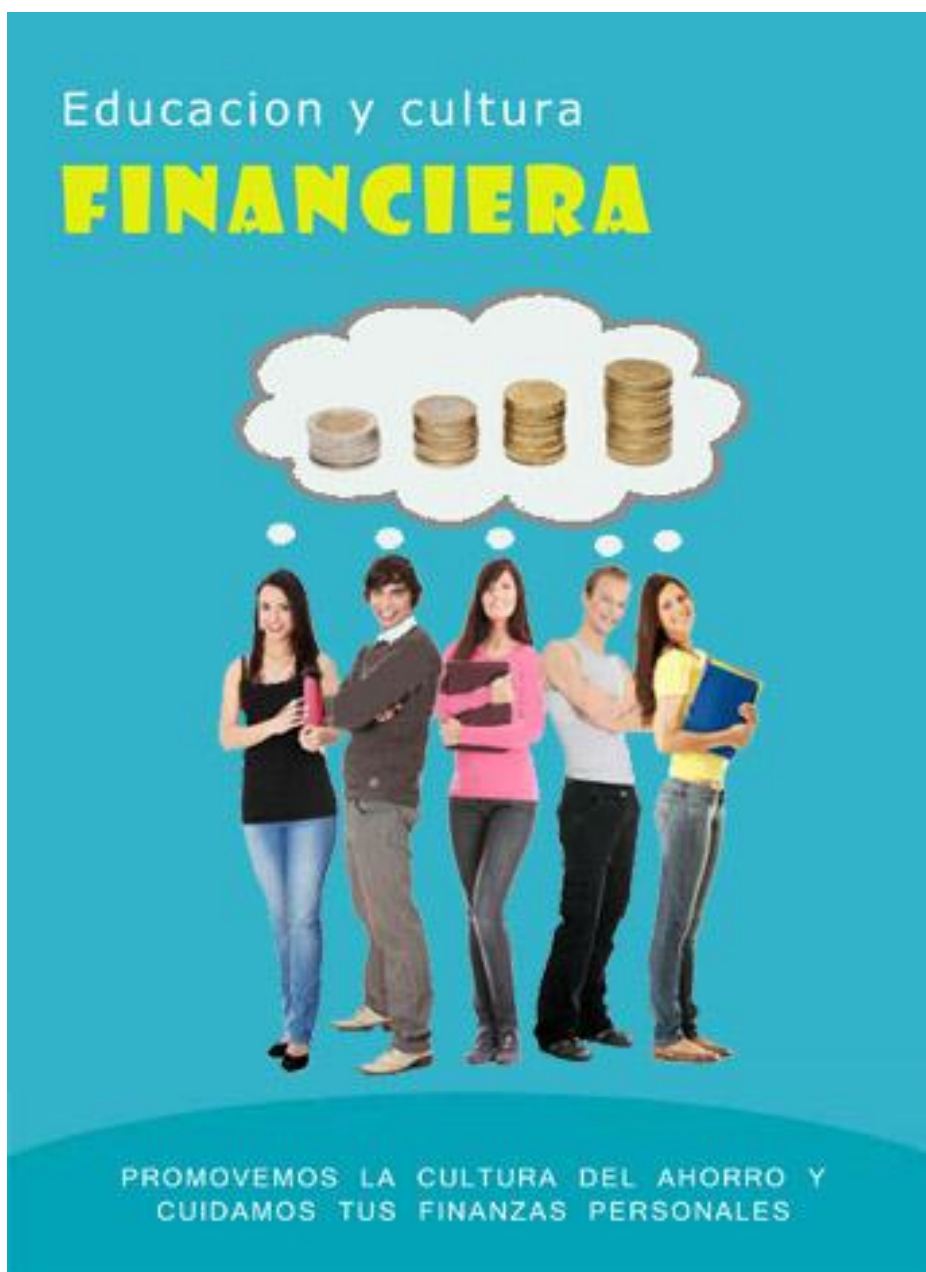
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

P. 47 ¿ Por qué razón le gustaría ser cliente de esa Institución?

- 1. Solidez
- 2. Prestigio
- 3. Recomendación
- 4. Costos
- 5. Ubicación
- 6. No lo sabe

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

A3: Portada para el programa de educación y cultura financiera



Fuente: Elaboración propia.

A.4: Formato presupuesto personal y familiar

EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA



Presupuesto Personal o Familiar

Plantilla para planificar los ingresos y egresos personales o familiares, indicando el ahorro que pueden acumular mes a mes.

RESUMEN MENSUAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Saldo Inicial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Total Ingresos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Egresos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ahorro del mes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL AHORRO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

INGRESOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ingreso Principal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros Ingresos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INGRESOS TOTALES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

GASTOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Alimentación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Alquiler vivienda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Salud	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gasto de Transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos académicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Recreación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Teléfono celular	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos imprevistos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vestimenta y calzado	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gastos en cuidado personal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Regalos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CUOTAS													
Pago de deudas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Préstamos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total gastos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cuotas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EGRESOS TOTALES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia.

A. 5: Formato para calcular la cantidad de ahorro

EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA

METAS FINANCIERAS

CUÁL ES TU META FINANCIERA (USD\$)

PARA QUÉ DESEAS USAR ESE DINERO

Calculo de cuánto debes ahorrar

1. Cuál es tu meta financiera decide el plazo para lograr tu metas
2. Identifica cuanto tienes de ahorro hoy y que contribuyen para el logro de tu meta usd\$

CUADRO DE RESUMEN

1	Objetivo	0
2	Meta Financiera	0
3	Ahorros actuales	0
4	Plazo para ahorrar	0
5	Dinero que se necesita	0
6	Cantidad de ahorro cada mes	0

Fuente:

Elaboración propia.

meses



A6: Preguntas para evaluar los contenidos de las temáticas de educación y cultura financiera

Taller:

Proyecto Personal de vida

Porcentaje de participantes que pueden explicar.

Cuando hacer la medición: Inmediatamente antes y después de la capacitación.

PREGUNTA	RESPUESTA	
1 Según Ud. que factores influyen en las decisiones: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Valores y metas b. Edad y etapa de ciclo de vida c. Educación, ingresos, beneficios d. Todas las anteriores	
2. Se considera importante contar con un plan financiero	Verdadero	Falso
3. Un plan financiero ayuda a las personas: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Vivir conforme a sus ingresos. b. Identificar prioridades financieras c. Ganar un sentido de independencia y control financiero d. Todas las anteriores	
4. Analizar como obtienes y gastas el dinero es necesario para tu plan financiero	Verdadero	Falso
5. Con que tipos de objetivos te identifican en este momento	Corto, mediano o largo plazo. Respuesta:	
6. Crees que para cumplir tus objetivos es necesario tener metas	Verdadero	Falso
7. La planificación financiera sirve:	a. Ayudarnos a lograr nuestras metas financieras b. Incrementar nuestros ahorros c. Tener control de nuestros gastos d. Administrar mejor los recursos	
8. El objetivo de la planificación financiera es minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades	Verdadero	Falso
9. Establecer prioridades entre los objetivos es un paso para la planificación financiera	Verdadero	Falso
10. La independencia financiera es aquella autonomía económica que logra una persona	Verdadero	Falso

Taller:

Uso de cuentas de ahorro, tarjetas de débito y crédito

Porcentaje de participantes que pueden explicar.

Cuando hacer la medición: Inmediatamente antes y después de la capacitación.

PREGUNTA	RESPUESTA	
1. El dinero que se deposita en una cuenta gana intereses, según la cantidad y el tiempo	Verdadero	Falso
2. Utilizar un producto o servicio de una institución financiera es menos riesgosa	Verdadero	Falso
3. La tarjeta de débito permite: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Hacer compras en los comercios. b. Hacer operaciones en el cajero automático	
4. la tarjeta de crédito permite: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Depositar dinero en el cajero automático b. Hacer compras y pagarlas a fin de mes c. Adquirir un bien y pagarlo en cuotas	
5. La cuenta de ahorros: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Paga intereses sobre el dinero que se deposita b. Permite ahorrar de forma segura c. Solo se puede operar asistiendo al Banco d. Permite retirar el dinero en cualquier momento	
6. Para operar el cajero automático se necesita: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Una Tarjeta de crédito b. Una Tarjeta de débito c. Introducir una clave d. Usar el cajero automático solo donde se tiene la cuenta de ahorros.	
7. Uno de los beneficios del uso de los servicios es la seguridad que ofrece la institución financiera y los intereses que ganaran	Verdadero	Falso
8. ¿Cuál cree que es el factor poco importante para elegir un banco?	a. Los intereses ganados por el servicio b. Los productos y servicios que ofrecen c. La antigüedad	

Curso:

Como manejar tus Deudas

Porcentaje de participantes que pueden explicar.

Cuando hacer la medición: Inmediatamente antes y después de la capacitación.

PREGUNTA	RESPUESTA	
1. Existen las deudas buenas y malas.	Verdadero	Falso
2. Porque incurrimos en la deuda mala: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Por necesidad b. Por impulso para comprar lo que no necesitas c. Por satisfacer un impulso emocional d. Todas las anteriores	
3. Cree que la deuda buena es aquella que usamos para producir y nos gastar	Verdadero	Falso
4. Es recomendable pagar sus deudas antes de empezar ahorrar	Verdadero	Falso
5. Una forma de administrar una deuda es:	a. Pagar primero la deuda más costosa b. Pagar un Préstamo al mes c. Dejar de hacer algunos pagos y pagar otros	
6. Un Crédito es: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. El dinero que se puede retirar de un cajero automático b. Un préstamo que otorga una institución financiera de a poco a poco cuando se pueda c. Un servicio que da un banco a cambio de devoluciones por cuotas e intereses	
7. Nunca se debe utilizar el dinero de un préstamo para enfrentar emergencias	Verdadero	Falso
8. Una persona sabe que su deuda está fuera de control cuando pide préstamos adicionales o busca ampliaciones	Verdadero	Falso
9. Una de las causas del sobreendeudamiento es perder el acceso a créditos en el futuro	Verdadero	Falso
10. Pagar el dinero prestado a tiempo no representa ninguna diferencia para el control de su deuda	Verdadero	Falso

Taller:

Ahorro y elaboración de presupuesto personal

Porcentaje de participantes que pueden explicar.

Cuando hacer la medición: Inmediatamente antes y 1 o 2 meses después de la capacitación.

PREGUNTA	RESPUESTA	
1. ¿Qué entiendes por ahorrar?		
2.El ahorro puede satisfacer la metas a largo plazo pero no las de corto plazo	Verdadero	Falso
3.Los ahorros en especies pueden ser considerados como recurso de ahorro	Verdadero	Falso
4. Uno de los beneficios del ahorro es:	a. Puede generar más recursos b. Promueve la auto disciplina c. No corre el riesgo de perder el dinero	
5. Una regla básica del ahorro es ahorrar todo lo que se pueda , tan pronto como se pueda	Verdadero	Falso
6. Cuál es el porcentaje de ahorro de acuerdo a su nivel de ingreso	a. 5% b. 10% c.15%	
7.Un presupuesto es una herramienta útil sola para metas financiera a coroto plazo	Verdadero	Falso
8. Uno de los principales beneficios del presupuesto es que promueve la disciplina para el ahorro.	Verdadero	Falso
9.Para desarrollar un presupuesto uno necesita llevar el control de:	a. Los ingresos b. Los gastos c. Las dos respuestas anteriores	
10. Antes de empezar a gastar es necesario pensar en lo que se necesita gastar para comprar y apartas el dinero para comprar	Verdadero	Falso

A7: Evaluar la calidad de la capacitación y de las actividades

Nombre del capacitador:

Fecha:

Tema:

1. Contenido	SI	NO	NA
a.- Comunico toda la información con exactitud			
b.- Respondió preguntas con precisión			
c.- Reconoció cuando las preguntas estuvieron fuera del alcance de sus conocimientos			
2. Facilitación y técnicas de enseñanza			
a.- Hizo grupos de enseñanza			
b.- Contribuyó activamente para que los participantes se acomoden			
c.- Camino por el salón para ayudar a resolver dudas que tengan			
d.- Hablo en voz alta y con claridad			
e.- Uso técnicas de enseñanza (demostraciones, sociodramas, juegos etc.)			
3. Aptitud demostrada			
a.- Demostro respeto a los participantes			
b.- Ayudó a los participantes a sentirse cómodo durante la exposición			
c.- Brindo elogios/ reconocimientos a los participantes			

A8: Proceso de comentarios de la capacitación

Esta sección debe ser completada con base en una conversación informal con cinco participantes después de completar la sesión educativa.

1.- ¿Qué le pareció más interesante o más útil sobre la sesión de hoy?

2.- ¿Qué no estuvo claro para usted en la sesión de hoy?

3.- ¿Qué ha aprendido en la sesión que es algo nuevo para usted?

4.- ¿Qué acciones piensa tomar como resultado de la sesión educativa?

5.- ¿Qué más le gustaría aprender sobre el tema?

Nota: se puede añadir más preguntas.

A9: Resolución de la Junta Bancaria (2012)

RESOLUCIÓN No. JB-2012-

LA JUNTA BANCARIA

CONSIDERANDO:

Que la innovación y la globalización han aumentado la gama y complejidad de los productos y servicios financieros ofrecidos de modo que los usuarios financieros requieren tener a su disposición información transparente relacionado con los mismos;

Que la actividad financiera viene adquiriendo una enorme importancia para la ciudadanía, lo que hace aconsejable que en este ámbito tan relevante el desarrollo de los servicios se acompañe con una adecuada información, educación y protección de los intereses de los usuarios;

Que la información clara y transparente es el principal instrumento que tienen los usuarios para poder elegir por sí mismos, libre y responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las entidades financieras;

Que el fortalecimiento de la función económica del sistema financiero, como intermediario en el proceso ahorro-inversión, es fundamental en el crecimiento económico;

Que el Estado Ecuatoriano tiene la obligación de garantizar el ejercicio de los derechos previstos en la Constitución de la República del Ecuador, considerando los principios detallados en el artículo once de la norma suprema, entre otros, que ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales; que los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía; y que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución;

Que el numeral 25), del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que los artículos 52 y 55 de la Constitución de la República del Ecuador, determinan que es deber del Estado garantizar el derecho de los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir

información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. En la misma disposición constitucional se determina que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios. Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas;

Que el artículo 213 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general;

Que el artículo 308 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. Además el Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura;

Que el artículo 343 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente; el sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades;

Que el numeral 4), del artículo 4, del capítulo II “Derechos y Obligaciones de los Consumidores” de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce el derecho a la información adecuada, veraz, clara y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo sus riesgos que pudieren presentarse;

Que el numeral 7), del artículo 4, del capítulo II denominado “Derechos y Obligaciones de los Consumidores” de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, reconoce el derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

Que el numeral 4), del artículo 5, del capítulo II de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, determina que los consumidores deben informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse;

Que el artículo 17 del de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala que es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable;

Que el deber de información rige no solamente en el momento de adquirirse el bien o el servicio, sino a partir del momento en que es puesto en el mercado y sobre todo durante las tratativas previas, obligación que sobrevive aún después de celebrado y cumplido el contrato, si dicha información resulta necesaria y no ha sido suministrada con anterioridad. Por consiguiente, corresponde eliminar referencias inexactas, equívocas o ambiguas que induzcan a duda o error al público, como también aquellas que puedan dar lugar a interpretaciones contradictorias con relación a las normas, políticas u orientaciones impartidas por el organismo de control;

Que una información adecuada contribuiría a disipar los riesgos tangibles de la adhesión a negocios cuyo objeto no aparece enunciado suficientemente, o aún siéndolo en origen, por efecto de las prerrogativas reservadas por la banca, concluyen desnaturalizándose;

Que para que el consumidor pueda ejercer sus derechos es imprescindible que los conozca. Una buena educación y formación en materia de consumo podrá evitar riesgos, hará que el consumidor elija más libremente, gaste su dinero más racionalmente y que sepa cómo actuar en caso de sentirse defraudado.

Que las Disposiciones Generales contempladas en el capítulo XV de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, disponen al Ministerio de Educación incluir, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor; con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos. La educación del consumidor privilegiará las siguientes áreas: el conocimiento de los derechos y obligaciones; promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado; planificar y satisfacer mejor sus necesidades; y, evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios;

Que la letra g), del artículo 3 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural establece como fines de la educación la contribución al desarrollo integral, autónomo, sostenible e independiente de las personas para garantizar la plena realización individual, y la realización colectiva que permita en el marco del Buen Vivir o Sumak Kawsay; y que el literal r) establece como fines de la educación la potenciación de las capacidades productivas del país conforme a las diversidades geográficas, regionales, provinciales, cantonales, parroquiales y culturales, mediante la

diversificación curricular; la capacitación de las personas para poner en marcha sus iniciativas productivas individuales o asociativas; y el fortalecimiento de una cultura de emprendimiento;

Que la letra u), del artículo 6 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural determina que, a más de la principal obligación del Estado que es el cumplimiento pleno, permanente y progresivo de los derechos y garantías constitucionales en materia educativa, y de los principios y fines establecidos de la Ley, el Estado tiene la obligación de garantizar a las ciudadanas y los ciudadanos una educación para la vida mediante modalidades formales y no formales de educación;

Que el primer inciso, del artículo 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros, es la entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público;

Que la letra d), del artículo 180 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece como funciones y atribuciones del Superintendente de Bancos y Seguros la de cuidar que las informaciones de las instituciones bajo su control, que deban ser de conocimiento público, sean claras y veraces para su cabal comprensión;

Que la letra e), del artículo 180 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece como funciones y atribuciones del Superintendente de Bancos y Seguros la de vigilar que los programas publicitarios de las instituciones controladas se ajusten a las normas vigentes y a la realidad jurídica y económica del producto o servicio que se promueve para evitar la competencia desleal; controlar la aplicación de programas de mercadeo;

Que el artículo 8, del párrafo I, de la sección II “Derechos del usuario del sistema financiero”, constante en el capítulo V “Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero”, del título XX “De la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, reconoce el Derecho a la Educación Financiera como el acceso a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable;

Que el artículo 9, del párrafo II de la *norma ut supra*, reconoce el Derecho a la Información de Productos y Servicios como acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones

del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados; y,

En ejercicio de la atribución legal que le otorga la letra b), del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que le faculta a la Junta Bancaria resolver los casos no consultados en dicha ley, así como expedir las resoluciones de carácter general para la aplicación de sus disposiciones;

RESUELVE:

En el libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, efectuar las siguientes reformas:

ARTÍCULO 1.- Insertar el título XXVII “Código de derechos del usuario del sistema financiero”.

ARTÍCULO 2.- Trasladar el contenido del capítulo V “Código de derechos del usuario del Sistema Financiero”, ubicado en el título XX “De la Superintendencia de Bancos y Seguros”, como capítulo I del referido título XXVII “Código de derechos del usuario del sistema financiero”.

ARTÍCULO 3.- Incorporar en el título XXVII “Código de derechos del usuario del sistema financiero”, como capítulo II el siguiente:

“CAPÍTULO II.- DESARROLLO DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

SECCIÓN I.- AMBITO Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- DEL AMBITO.- Las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, deberán desarrollar Programas de Educación Financiera (PEF) a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en el campo financiero y a la toma de mejores decisiones.

ARTÍCULO 2.- GLOSARIO DE TERMINOS.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones:

2.1. Educación Financiera.- Proceso mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, así como los derechos y obligaciones de los usuarios financieros, a través de la información, educación y asesoría objetiva recibida; a fin de desarrollar capacidades que le permitan tomar decisiones financieras y ejercitar sus derechos en condiciones que le proporcionen bienestar personal y familiar;

2.2. Guía de capacitación.- Documento que contiene los lineamientos a seguir por las personas que estarán a cargo del desarrollo de las actividades de capacitación;

- 2.3. Manual de capacitación.-** Documento que contiene las instrucciones que debe seguir el capacitador en la conducción de cada uno de los temas;
- 2.4. Medios de Difusión.-** Son aquellos canales utilizados para la divulgación de contenidos de un programa de educación financiera;
- 2.5. Módulo.-** Corresponde a un conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para un determinado público objetivo con el propósito de apoyar en el proceso de desarrollo de sus capacidades especialmente en temas financieros. Ejemplo, módulo para jóvenes;
- 2.6. Programa de Educación Financiera (PEF).-** Proceso educativo que genera una acción positiva en la utilización de los productos y servicios del sistema financiero y que trae consigo un cambio de actitud en la mayoría de población;
- 2.7. Público objetivo.-** Conjunto de personas con ciertas características en común al que se dirige una acción de educación financiera;
- 2.8. Tema.-** Corresponde al contenido desarrollado para explicar un tópico específico, dentro de un módulo. Ejemplo, el Ahorro;
- 2.9. Transparencia Financiera.-** Conjunto de normas, procedimientos y conductas éticas que definan y reconozcan el acceso por parte del público en general a información sobre los servicios que prestan cada una de las instituciones del sistema financiero.
- 2.10 Capacidad Financiera.-** Ofrece el conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.
- 2.11 Formador.-** Especialista en transmitir conocimientos, aprendizajes innovadores, organizados y sistematizados, a través de experiencias planificadas para fortalecer técnicas y actitudes en las personas.

SECCIÓN II.- DE LOS PRINCIPIOS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 3.- DE LOS PRINCIPIOS.- Los programas de educación financiera que desarrollen las instituciones financieras, deberán cumplir como mínimo, con los siguientes principios:

- 3.1** Ayudar a sus clientes y público en general a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, así como los riesgos, y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios;

- 3.2 Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza;
- 3.3 Establecer diferentes programas para subgrupos específicos, por ejemplo jóvenes, con bajo nivel de formación;
- 3.4 Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado;
- 3.5 Ser coordinados y desarrollados con eficiencia;
- 3.6 Distinguirse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad;
- 3.7 Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros.
- 3.8 Centrarse en aspectos importantes del ciclo de vida, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones;
- 3.9 Orientarse hacia el desarrollo de la capacidad financiera, hacia grupos específicos cuando sea necesario, haciéndolos tan personalizados como sea posible;
- 3.10 Establecer metodologías de evaluación del programa de educación financiera.

SECCIÓN III.- RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

ARTÍCULO 4.- DEL DIRECTORIO.- El directorio o el máximo organismo de gobierno de la institución financiera deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente:

- 4.1 Conocer y aprobar el Programa de Educación Financiera de la institución, considerando entre otros aspectos los siguientes: objetivos del programa, público a quien se enfocará el programa, medios de difusión o divulgación;
- 4.2 Actualizar anualmente las estrategias del programa, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos del mismo;
- 4.3 Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa, al menos una vez al año, en el mes de marzo del año siguiente;

- 4.4 Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del Programa de Educación Financiera;
- 4.5 Informar anualmente a la Junta General de Accionistas respecto de los resultados del programa de educación financiera;
- 4.6 Informar anualmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros, el avance y cumplimiento del Programa de Educación Financiera, en el mes de abril del año siguiente.

El programa de educación financiera deberá constar en el Plan Estratégico de la Institución.

El directorio o el máximo organismo de gobierno de la institución financiera deben contar con documentos probatorios respecto del cumplimiento de las disposiciones de este artículo.

ARTÍCULO 5.- DE LA GERENCIA GENERAL.- La Gerencia General de la institución financiera u organismo administrativo que haga sus veces deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente:

- 5.1. Analizar, revisar y definir los lineamientos y principios generales del programa de educación financiera; y presentarlo para la aprobación del Directorio u máximo organismo de gobierno de la institución financiera.;
- 5.2. Designar al responsable de la coordinación del desarrollo e implementación del programa, e informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros hasta quince días posteriores a su designación o remoción;
- 5.3. Aprobar y ejecutar la(s) metodología para realizar la evaluación, seguimiento y control en el diseño, ejecución y resultados del programa de educación financiera;
- 5.4. Realizar el seguimiento, supervisión y control del programa aprobado por el Directorio u máximo organismo de gobierno de la institución financiera;
- 5.5. Hacer seguimiento al desarrollo del programa, efectuar las acciones correctivas necesarias e informar al Directorio o al organismo que haga sus veces;
- 5.6. Implementar medidas correctivas en el caso que los resultados del programa de educación financiera muestren un bajo nivel de cumplimiento; e informar al Directorio o máximo organismo de gobierno de la institución financiera;

ARTÍCULO 6.- INFORMACIÓN SOBRE TEMATICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.- Las instituciones financieras deberán distinguir con claridad la información relacionada con educación financiera y la que constituye información y

asesoramiento con fines “comerciales”, respecto a un producto o servicio en particular. En caso de incurrir en inobservancia de la disposición mencionada, la Superintendencia de Bancos y Seguros recomendará se tomen los correctivos necesarios, y de no ser acatados sancionará de conformidad con las leyes que rigen en la materia.

ARTÍCULO 7.- DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.- Las instituciones financieras deberán promover al interior de la entidad, programas de educación financiera y desarrollar códigos de conducta para proporcionar información general sobre los productos y servicios que oferta, no vinculados con la venta de un producto específico.

La capacitación deberá efectuarse, al menos a quienes desarrollen los programas de educación financiera y los empleados de la institución que tratan con el público de modo inductivo para que conozcan la realidad institucional y para entregar información de la manera más clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes.

Los funcionarios que formen parte del Programa de Educación Financiera deberán ser personas que posean conocimientos, competencias y experiencias adecuados a los efectos de este capítulo.

SECCIÓN IV.- DE LOS PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 8.- DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA.- Las instituciones financieras deberán establecer los objetivos del programa de educación financiera, no obstante los objetivos generales de los programas atenderán al menos lo siguiente:

- 8.1. Capacitar al público en general para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares;
- 8.2. Capacitar a los clientes para ser mejores consumidores de los productos y servicios financieros ofertados en el mercado;
- 8.3. Educar al público en general sobre las características, los beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras;
- 8.4. Educar al público en general sobre los derechos y obligaciones que el usuario del sistema financiero asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

ARTÍCULO 9.- DEL PÚBLICO OBJETIVO.- Los programas de educación financiera de las instituciones financieras deberán desarrollarse a partir de la definición del público objetivo, para lo cual deberán considerar factores que permitan agrupar a la

gente teniendo en cuenta al menos las características demográficas, económicas y pluriculturales.

Entre los criterios demográficos se podrán considerar: género, edad, estado civil, estudios, ocupación, relación laboral, área geográfica. Los criterios económicos y pluriculturales podrán tener en cuenta: el nivel de ingresos, el nivel de consumo.

ARTÍCULO 10.- DEL DESARROLLO DEL MATERIAL.- El material de enseñanza de los programas de educación financiera deberá desarrollarse en función de las características del público objetivo, pudiendo ser entre otras, el segmento por edad, el nivel educativo, valores y tradiciones culturales, actividades que desarrollan, la experiencia y conocimiento en temas financieros. Adicionalmente se deberán considerar los medios a través de los cuales se difundirán los indicados programas; y, las herramientas que apoyarán la comprensión y el uso de los conocimientos adquiridos.

Los programas de educación financiera deberán organizarse definiendo módulos y temas, los primeros se referirán al público objetivo y los segundos al tópico del que se trate, en el marco de la temática básica dictada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 11.- TEMATICA BASICA.- Los programas de educación financiera tomarán en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde el nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán al menos contener los siguientes temas:

- 11.1 Estructura y funcionamiento del sistema financiero;
- 11.2 Productos bancarios de captación como por ejemplo libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque; y, depósitos a plazo;
- 11.3 Ahorro y elaboración de un presupuesto familiar;
- 11.4 Administración de crédito;
- 11.5 Derechos y obligaciones del uso de las tarjetas de débito/crédito, remesas y banca electrónica;
- 11.6 Derechos y obligaciones contenidas en el Código de derechos del usuario del sistema financiero.

ARTÍCULO 12.- DIFUSIÓN.- La difusión de los programas de educación financiera se realizará a través de dos tipos de canales, generales y específicos. Los canales generales son aquellos medios de divulgación que están al alcance del público en general. En este grupo de canales, se encuentran los relacionados con medios escritos, radio, televisión, internet, aulas virtuales.

Los canales específicos buscan atender con mayor profundidad las necesidades de cada uno de los grupos identificados, a través de publicaciones especializadas y conferencias dirigidas a asociaciones, centros de enseñanza, entre otros.

Durante el proceso de difusión del programa no se podrán realizar actividades de promoción de los productos y servicios ofertados por la entidad.

ARTÍCULO 13.- PORTAL DE INTERNET.- La difusión del programa de educación financiera deberá incluir un acceso directo específico dentro de la página web de la entidad, el cual servirá como un elemento de referencia y consulta para el público; y, deberá:

- 13.1. Proporcionar al público información pertinente y de fácil consulta;
- 13.2. Incluir un glosario con conceptos básicos de economía y finanzas;
- 13.3. Contener calculadoras, simuladores u otras herramientas que permitan a los usuarios identificar las mejores alternativas financieras de acuerdo con su situación particular;
- 13.4. Calculadoras, simuladores u otras herramientas que permitan comparar alternativas de crédito, de acuerdo a: montos, plazos, tasas de interés, periodicidad de pago;
- 13.5. Calculadoras, simuladores u otras herramientas que permitan comparar alternativas de ahorro a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo a: montos, plazos, tasas de interés;
- 13.6. Otras que permitan apoyar el aprendizaje del público respecto de los productos y servicios ofertados por la institución;
- 13.7. Contener sistemas de alertas sobre temas de alto riesgo que puedan perjudicar los intereses de los consumidores financieros, como por ejemplo casos de fraude;
- 13.8. Incluir un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador;
- 13.9. Un sitio de preguntas frecuentes, con el propósito de retroalimentar a los usuarios financieros.

El sitio web comercial de la institución deberá tener un enlace a la página de internet de educación financiera desarrollado por la entidad.

La página de internet de educación financiera no contendrá información relativa y propaganda relacionada con los productos y servicios ofertados por la institución financiera.

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 14.- PERMANENCIA DE LOS PROGRAMAS.- El programa de educación financiera tendrá el carácter de continuó y permanente, con el propósito de alcanzar los objetivos generales establecidos en el artículo 9, para lo cual corresponderá a la entidad el desarrollo de nuevos programas definiendo nuevos objetivos, grupos de interés, medios de difusión, entre otros.

Los programas de educación financiera procurarán en todo momento proporcionar información actualizada con el fin de satisfacer mejor las necesidades de los consumidores.

Las instituciones financieras presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el programa de educación financiera aprobado por el Directorio y anualmente el resultado del mismo.

ARTÍCULO 15.- DE LOS CAPACITADORES.- Para aquellos programas que planteen el desarrollo de programas presenciales se deberán efectuar procesos de entrenamiento a los capacitadores que incluirá, la formación en los contenidos del programa, el desarrollo de competencias como facilitadores y otros que la institución los defina.

A estos efectos, se deberá desarrollar programas de “formación de formadores” y el suministro de material y herramientas con información específica a estos formadores.

ARTÍCULO 16.- EVALUACIÓN.- Las instituciones financieras evaluarán anualmente el programa de educación financiera con el propósito de conocer el alcance del cumplimiento de los objetivos establecidos por el Directorio u el máximo organismo de gobierno de la institución financiera, para lo cual desarrollarán las metodologías para su seguimiento y evaluación.

ARTÍCULO 17.- FOMENTO DE INFORMACIÓN.- Los programas de educación financiera fomentarán la divulgación de la información de productos y servicios financieros, a fin de que los usuarios tengan la posibilidad de obtener información comparable y objetiva sobre los riesgos y rendimientos de los diferentes tipos de productos que las instituciones financieras ofrecen.

ARTÍCULO 18.- El Superintendente de Bancos y Seguros o su delegado sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la institución controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la institución infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en la Sección IV.- De las Sanciones por incumplimiento a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, del título XVI de la Codificación

de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Para la imposición de la sanción la Superintendencia de Bancos y Seguros deberá tomar en cuenta las prácticas desarrolladas por la entidad respecto de la protección al usuario financiero.

ARTÍCULO 19.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

SECCIÓN VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las instituciones financieras presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, hasta después de noventa (90) días de expedida la presente resolución, el proyecto de implementación de las disposiciones contenidas en este capítulo. El proyecto, debidamente aprobado por el directorio u el máximo organismo de gobierno de la institución financiera, incluirá un cronograma detallado de las actividades que las instituciones controladas realizarán para su cumplimiento, señalando el responsable de cada una de ellas.

SEGUNDA.- El inicio de la implementación de las disposiciones previstas en este capítulo, por parte de las instituciones financieras, no podrá exceder de 360 días luego de expedida la presente resolución, con excepción del artículo referido al desarrollo de la metodología de evaluación del programa.

TERCERA.- Las instituciones financieras deberán iniciar la evaluación de los programas de educación financiera a los 720 días de expedida la presente resolución.”

ARTÍCULO 4.- Incorporar en el título XXVII “Código de derechos del usuario del sistema financiero”, como capítulo III “De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos”, el siguiente:

“CAPÍTULO III.- DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

SECCION I.- DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 1.- DEL ALCANCE.- Las instituciones financieras deben velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 2.- DE LAS DEFINICIONES.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones:

- 2.1 Información clara.-** La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento;
- 2.2 Información completa.-** La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relevantes relacionados con la contratación de un producto o servicio, de manera que el cliente pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicio, sus obligaciones y derechos y el valor final de la prestación;
- 2.3 Información oportuna.-** Que se encuentre disponible al momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.

SECCIÓN II.- RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES

ARTÍCULO 3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE.- Las entidades financieras deben contar con un servicio de información que permita al público conocer sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos. La prestación de servicios de información será obligatoria y totalmente gratuita.

ARTÍCULO 4.- DEBER DE INFORMACIÓN.- Las instituciones financieras al momento de informar al público respecto de los productos y servicios ofrecidos, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- 4.1.** Explicar de manera clara, completa y oportuna sus características y riesgos asociado;
- 4.2.** Los derechos y obligaciones de los usuarios financieros;
- 4.3.** Las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos;
- 4.4.** Los costos totales;
- 4.5.** Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato;
- 4.6.** Cualquier otra información que la entidad controlada estime conveniente para que el cliente comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

La información que suministre la institución financiera de manera previa a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

ARTÍCULO 5.- La entrega de información debe ocurrir no sólo en el momento de la contratación de un producto y/o servicio, sino también durante todo el tiempo que dure la relación contractual de la institución financiera con el cliente.

Las instituciones financieras deberán publicar en su página de internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, para consulta de los consumidores financieros.

ARTÍCULO 6.- El Superintendente de Bancos y Seguros o su delegado sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la institución controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la institución infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en la Sección IV.- De las Sanciones por incumplimiento a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, del título XVI de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

SECCION III.- DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 7.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.- Su propósito es el regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios de atención de reclamos de las instituciones del sistema financiero.

Las obligaciones recogidas en este capítulo estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las instituciones del sistema financiero, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

La atención brindada al usuario financiero es un componente que la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador examinará dentro de sus revisiones periódicas a las instituciones del sistema financiero e indicará en la evaluación que haga de su gestión. Específicamente, la Superintendencia evaluará si la institución del sistema financiero ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

SECCIÓN IV.- OBJETOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

ARTÍCULO 8.- Las entidades deberán disponer de un servicio especializado de atención al usuario financiero, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten.

Las instituciones del sistema financiero estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios financieros les presenten y que se derivasen de sus relaciones contractuales y comerciales.

Las instituciones se asegurarán que sus servicios de atención al usuario financieros estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal asignado al servicio de atención al usuario financiero disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

ARTÍCULO 9.- Los funcionarios del servicio de atención de reclamos deberán ser personas que posean conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este capítulo.

El titular del servicio de atención al usuario financiero será designado por el directorio u máximo organismo de gobierno de la institución financiera.

La designación del titular del servicio de atención de reclamos será comunicada a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 10.- Las instituciones del sistema financiero deberán adoptar las medidas necesarias, de modo que se garantice independencia en las decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, que se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el servicio de atención al usuario financiero al resto de servicios de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 11.- Las instituciones del sistema financiero pondrán a disposición del usuario financiero, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, la información siguiente:

11.1 La existencia del servicio de atención al usuario financiero, con indicación de su dirección postal y electrónica;

11.2 La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios financieros en el plazo de hasta quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país; y, en el plazo de hasta dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, desde su presentación en el servicio de atención al usuario financiero, de acuerdo con las normas que para el efecto expida el directorio de la entidad o el órgano que haga sus veces y que serán sometidas a aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador;

11.3 Referencia a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, con especificación de su dirección postal y electrónica; y,

11.4 Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.

Adicionalmente, las entidades a través de las unidades de atención al usuario financiero deberán poner a disposición de los usuarios de los servicios financieros un formulario con el respectivo instructivo para la presentación de reclamos, el cual deberá ser proporcionado gratuitamente y sin ninguna limitación, y deberá contener como información mínima la que determine la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Es obligatorio para las entidades que integran el sistema financiero proporcionar a los usuarios financieros el formulario con el instructivo; sin embargo es facultativo para el cliente o usuarios del sistema, a quien le asiste el derecho de presentar su reclamo a través de una carta.

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 12.- Dentro del primer trimestre de cada año, el titular de los servicios de atención de reclamos presentará ante el directorio u máximo organismo de gobierno de la institución financiera, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- 12.1** Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados;
- 12.2** Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
- 12.3** Criterios generales contenidos en las decisiones; y,
- 12.4** Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe del servicio de atención de reclamos integrará en la memoria anual de las entidades.

ARTÍCULO 13.- La atención brindada a los usuarios financieros es un componente que la Superintendencia de Bancos y Seguros examinará dentro de sus revisiones periódicas a las instituciones del sistema financiero e indicará en la evaluación que haga de su gestión.

Específicamente, la Superintendencia evaluará si la institución del sistema financiero ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad, que considere, entre otros aspectos, la información que suministra a los usuarios financieros.

ARTÍCULO 14.- El Superintendente de Bancos y Seguros o su delegado sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la institución controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la institución infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en la Sección IV.- De las Sanciones por incumplimiento a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, del título XVI de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

ARTÍCULO 15.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.”

ARTÍCULO 5.- Trasladar al título XXVII “Código de derechos del usuario del sistema financiero”, como capítulos IV y V, respectivamente, los capítulos III “De los Contratos de Adhesión” y V “Del Defensor del Cliente de las Instituciones del Sistema Financiero”, del título XIV “Transparencia de la información”.

ARTÍCULO 6.- Eliminar el capítulo IV “De los servicios de atención al Cliente”, que consta en el título XIV “Transparencia de la información”.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos y Seguros, en Quito Distrito Metropolitano, el

Ab. Pedro Solines Chacón
PRESIDENTE DE LA JUNTA BANCARIA

LO CERTIFICO.- Quito Distrito Metropolitano, el

Lcdo. Pablo Cobo
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA