



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y
FINANZAS

**“Diseño de un programa de educación y cultura financiera para clientes de
la SF Vazcorp agencia Loja”. 2014**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Jumbo Tandazo, Vanessa Lorena

Director: Peñarreta Quezada, Miguel Ángel, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ingeniero

Miguel Angel Peñarreta

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: "Diseño de un programa de educación y cultura financiera para clientes de la SF Vazcorp agencia Loja". 2014 realizado por Jumbo Tandazo, Vanessa Lorena, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 15 de julio de 2015

Ing. Miguel Angel Peñarreta
DIRECTOR DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jumbo Tandazo, Vanessa Lorena, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: “Diseño de un programa de educación y cultura financiera para clientes de la SF Vazcorp agencia Loja”. 2014 de la Titulación de Ingeniera en Administración en Banca y Finanzas, siendo Ing. Miguel Angel Peñarreta Quezada director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 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 o trabajos de titulación que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f.
Vanessa Lorena Jumbo Tandazo
Cédula: 1104535180

DEDICATORIA

A Santiago y Said, mis latidos son suyos, los amo hijos.

A tu paciencia y comprensión, preferiste ofrecer tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu sacrificio me inspiraste a ser mejor, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de tí, gracias por estar siempre a mi lado, Stalin.

A las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento, Papá y Mamá

Vanessa Lorena Jumbo Tandazo

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis pequeñitos, Santiago y Said gracias por iluminarme con la paz de su sonrisa, por ser el origen de mis ganas de ser mejor persona, por motivarme a seguir cuando estaba a punto de rendirme. ¡Gracias mis principitos!

A Stalin, gracias por tu apoyo incondicional, por tus palabras de aliento, por demostrarme que nada es imposible y por hacer de este éxito un acontecimiento importante para nuestra familia, quiero que sientas que el objetivo logrado también es tuyo.

A mis padres: Efraín y Piedad, mi única manera de agradecerles una vida llena de sacrificios es no defraudarlos, gracias por darme la vida, por inculcarme los valores que ahora poseo y por no perder la fe en mí.

Finalmente y no menos importante a los maestros, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, al Ing. Miguel Angel Peñarreta, Director de tesis, por ayudarme a llegar al punto en el que hoy me encuentro; sencillo no ha sido el proceso pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y su actitud siempre alentadora he logrado culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una titulación profesional.

Vanessa Lorena

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2

CAPITULO I: MARCO TEORICO - EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA

- 1.1 Introducción
- 1.2 Conceptualización e importancia
- 1.3 Tendencias y perspectivas
- 1.4 Educación y cultura financiera en el Ecuador.

CAPITULO II NIVEL ACTUAL DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES.

- 2.1 Introducción
- 2.2 Situación socio económica de los clientes
- 2.3 Nivel de conocimiento financiero
- 2.4 Nivel de planificación financiera y control.
- 2.5 Conocimiento de productos y servicios financieros y preferencias.

CAPITULO III DISEÑO DE UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA.

- 3.1 Introducción
- 3.2 Diseño del programa
- 3.3 Objetivos

3.4 Alcance y estructura del programa

3.5 Medios y canales de comunicación

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Definiciones de la educación financiera

Tabla 1.2 Razones de la importancia de educación y cultura financiera

Tabla 1.3 Experiencias de países en temas de educación financiera

Tabla 1.4 Síntesis de las actuaciones en el período 2008-2012

Tabla 1.5 Síntesis de los resultados obtenidos en el período 2008-2012

Tabla 1.6 Principales líneas de actuación en el período 2013-2017

Tabla 1.7 Población que posee cuenta en una Institución Financiera formal %

Tabla 1.8 Razones de la población para no poseer cuenta bancaria (%)

Tabla 1.9 Hogares que nunca han solicitado un préstamo y razones para no haberlo hecho (%)

Tabla 1.10 Proyectos y programas implementados por algunos países de América Latina y la región.

Tabla 1.11 Instituciones que están desarrollando programas de cultura financiera en Ecuador

Tabla 3.1 Clasificación de los talleres del programa de educación y cultura financiera en base a matriz de contenidos.

Tabla 3.2 Temática del taller denominado planeando mi vida.

Tabla 3.3 Temática del curso denominado dinero y riqueza

Tabla 3.4 Temática del curso denominado cómo manejar tus deudas

Tabla 3.5 Temática del curso denominado la psicología del manejo de las finanzas.

Tabla 3.6 Temática del taller denominado estructura y funcionamiento del sistema financiero

Tabla 3.7 Temática del taller denominado ahorro y elaboración de presupuesto familiar

Tabla 3.8 Contenidos del portal de educación financiera

Tabla 3.9 Medios de comunicación para programa de educación y cultura financiera.

Tabla 3.10 Principales características y funciones del Asesor Poli funcional

Tabla 3.11 Indicadores de conocimiento, habilidades y actitudes

Tabla 3.12 Indicador del nivel de cobertura

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Proceso de planificación financiera personal

Gráfico 1.2 Prueba piloto OCDE nivel de conocimiento financiero

Gráfico 1.3 Prueba piloto OCDE nivel de comportamiento financiero

Gráfico 1.4 Prueba piloto OCDE nivel de actitud financiera

Gráfico 1.5 Plan de educación financiera CNMV y Banco de España

Gráfico 1.6 Porcentaje de encuestados que posee al menos una cuenta bancaria en países seleccionados de América Latina.

Gráfica 1.7 Instituciones que promueven la educación económica y financiera en América Latina y el Caribe (%)

Gráfico 2.1 Nivel académico de los clientes de Vazcorp SF

Gráfico 2.2 Origen de ingresos

Gráfico 2.3 Conocimiento de tasa activa y pasiva

Gráfico 2.4 Qué inversión es más riesgosa

Gráfico 2.5 Cuál inversión reduce el riesgo a invertir

Gráfico 2.6 Nivel de conocimiento y entendimiento

Gráfico 2.7 ¿Tiene ahorros?

Gráfico 2.8 ¿Dónde ahorra?

Gráfico 2.9 ¿Cómo planifica la utilización de su dinero?

Gráfico 2.10 ¿Cumple con su presupuesto?

Gráfico 2.11 Categorías de gastos

Gráfico 2.12 ¿Qué haría usted si le faltase dinero?

Gráfico 2.13 Nivel de endeudamiento de los clientes

Gráfico 2.14 Después de pagar los gastos, ¿le sobra dinero?

Gráfico 2.15 ¿Qué hace con el dinero que le sobra?

Gráfico 2.16 Producto o servicio del que necesita más información

Gráfico 2.17 ¿Por qué es cliente de Vazcorp?

Gráfico 2.18 ¿Qué tipo de información le gustaría tener?

Gráfico 3.1 Alcance del programa de educación financiera

Gráfico 3.2 Población objetivo del programa de educación y cultura financiera

RESUMEN

Desde las últimas décadas, los temas de crisis financiera en el país han sido reacios; actualmente existe una creciente transferencia de riesgos hacia los individuos y las familias, que son cada vez más responsables directos de las decisiones financieras esenciales para su bienestar, además la crisis financiera del año 2008, la existencia de productos financieros cada vez más complejos, la volatilidad de los mercados y el endeudamiento de las familias ha motivado a varios países a generar estrategias nacionales con el fin de promover la enseñanza y divulgación de la educación financiera para que las personas puedan tomar decisiones claras y razonables en función de sus ingresos, sus necesidades financieras reales, sus ahorros.

Bajo este contexto se generó un plan como el diseño de un programa de educación y cultura financiera que pretende concientizar y educar a los colaboradores, clientes 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.

PALABRAS CLAVES: Educación financiera, sistema financiero ecuatoriano, Vazcorp SF Banca y finanzas – Tesis.

INTRODUCCION

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 insuficiencias 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 y hasta la exclusión financiera.

La importancia del presente trabajo radica en conocer cuál es el nivel de capacitación en educación y cultura financiera con el que cuentan los clientes de Vazcorp y por qué motivos muchos de estos clientes se encuentran sobre endeudados, al mismo tiempo se debe recordar que la innovación en el sistema financiero no solo abarca la creación de productos y servicios, también debe dirigirse a brindar asesoría al cliente ya que todos como usuarios financieros necesitamos tener acceso a información oportuna y transparente, es por ello que se presenta el programa de educación y cultura financiera para los colaboradores y clientes de la Sociedad Financiera Vazcorp con el objetivo de concientizar a los clientes sobre la importancia de educarse financieramente, en esta ocasión mediante talleres, cursos, canales de comunicación para promover una cultura de ahorro en el país y para que puedan tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.

Vazcorp Sociedad Financiera S.A. fue fundada en Cuenca en noviembre de 1988 como Casa de Cambios Vazcambios S.A., su matriz se mantiene en dicha ciudad. El enfoque del negocio institucional es la concesión de créditos de consumo y en menor medida microcrédito. Por otra parte, Vazcorp Sociedad Financiera S. A. ofrece servicios de cambio de moneda, transferencias desde y hacia el Ecuador, garantías, avales y factoring.

Según información proporcionada por la administración de la Sociedad Financiera, dada la aprobación dictada por la Asamblea Constitucional del Ecuador, en lo referente a la emisión del Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual entró en vigencia a partir del 2 de septiembre de 2014, y, en virtud de cumplir con lo establecido en el artículo 162 del mismo, Vazcorp Sociedad Financiera S.A. a partir del tercer trimestre de 2014, informó encontrarse en un proceso de alianza estratégica con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda., en el cual transfirió los principales activos y subrogó sus pasivos relacionados al negocio de consumo, así como también incursionó en un proceso de reestructuración estratégica que le permitirá enfocarse a nuevos segmentos de negocio.

En lo que respecta a Vazcorp Agencia Loja, todo su personal desde el mes de diciembre de 2014 brinda atención a 1079 clientes externos activos en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

De alguna manera la normativa actual para las entidades del sistema financiero hace que las instituciones busquen otro tipo de negocios y vayan por las alianzas no solo para mantenerse en el mercado, sino dar un mejor servicio a sus clientes.

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 clientes de la Sociedad Financiera Vazcorp se ubicaron entre bajo y medio.

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 clientes de la Sociedad Financiera Vazcorp 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 clientes la información y la asesoría necesaria para promover la cultura del ahorro y generación de hábitos.

CAPÍTULO I.
MARCO TEÓRICO Y TENDENCIAS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y
CULTURA FINANCIERA

1.1 Introducción

En este capítulo se detalla el marco teórico y la importancia de la educación y cultura financiera que permite dotar de conocimientos a las personas y de alguna manera asegurar herramientas necesarias para desempeñarse en su vida personal, social y familiar de forma exitosa y mejorar la calidad de vida de cada individuo.

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

1.2 Conceptualización e importancia

Se ha tomado en varios países e instituciones la iniciativa de investigar y aplicar la educación y cultura financiera, la misma que puede verse como una herramienta para impulsar competencias que hacen parte del alfabetismo económico y de la integración social.

Son varios los autores que se han dedicado al estudio de la educación y cultura financiera. Podemos citar algunos conceptos como:

Tabla 1.1 Definiciones de la educación financiera

AUTOR	DEFINICION
Gary Becker	Una sociedad no se desarrolla ni crece, si no se invierte en el capital humano. Por ende la importancia de considerar a la educación y formación como inversiones que realizan individuos racionales, es decir un individuo capacitado obtiene beneficios mucho más amplios. (Becker, 1994)
OCDE	“La educación y cultura financiera es un proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran la comprensión de los productos y conceptos financieros, por medio de recepción de información e instrucción desarrollan confianza para evaluar los riesgos financieros asociados y las oportunidades para saber tomar decisiones correctas, saber dónde acudir en caso de necesitar ayuda y realizar de manera eficaz acciones en pro de su bienestar financiero actual y futuro.” (OCDE 2005)
Autoridad de Servicios Financieros de Reino Unido	El desarrollo de la capacidad para administrar su dinero, dar seguimiento a sus finanzas personales, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerle informado sobre asuntos financieros.

CONDUSEF	Adquirir conocimientos y desarrollar habilidades necesarias para mejorar la toma de decisiones financieras y lograr elevar el bienestar en cada etapa de la vida. (CONDUSEF, 2011)
PRIMERA ENCUESTA ENFIN (PERU)	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)

Fuente: Elaboración propia a partir de bibliografía revisada.

Las distintas definiciones (ver tabla 1.1) comunes entre sí; concuerdan en que el conocimiento e información son bases importantes para las habilidades y decisiones que tomemos como usuarios o clientes del sistema financiero.

La educación financiera permite mantener un equilibrio en las finanzas personales, al conocer cómo operan ciertos productos y servicios financieros y hacer uso de ellos; esto además favorece el logro de las metas y mejora la calidad de vida a través de la administración eficiente del dinero, de un consumo adecuado, ahorro e inversión inteligente y responsable, y de un balance entre los ingresos y los gastos de las personas.

En fin contar con un medio de comunicación dirigido a usuarios puede ser el inicio del conocimiento de términos financieros, conceptos, planificación, control y adecuado uso de la información recibida.

Otras entidades u organizaciones definen como:

En el plan financiero del Banco de España se indica que “La educación financiera, es dotar de herramientas financieras que beneficia a los individuos en todas las etapas de la vida, independientemente de su nivel de renta. A los niños les hace comprender el valor del dinero y del ahorro; a los jóvenes les prepara para vivir el día de mañana de manera independiente y a los adultos les ayuda a planificar decisiones básicas como la compra de una vivienda, el mantenimiento de una familia, la financiación de los estudios de hijos o a preparar la jubilación.

El Banco Nacional de México BANAMEX (2008) considera que la educación financiera refleja el progreso de una nación porque promueve una cultura de anticipación y planeación, que favorece la capacidad de las personas para tomar decisiones adecuadas a través de razonamiento, voluntad y responsabilidad concediendo así a la población la posibilidad de construir condiciones presentes y futuras estables.

Se menciona además que la educación y cultura financiera es 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 la capacidad de conocimiento adecuado para beneficiarse de los productos bancarios, de seguros y jubilatorios que existen actualmente en el mercado nacional.

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

David Bach, reconocido autor de temas de finanzas personales, sostiene que para lograr el éxito en la implementación de un plan financiero personal, este debe estar basado en lo que verdaderamente nos importa; es decir, debe elaborarse “de adentro hacia afuera”, además también asegura que por experiencia propia, la gente hace más, es mucho más efectiva y actúa de una forma más rápida, cuando tiene un claro entendimiento de cómo sus acciones se relacionan entre sus valores.

De acuerdo con los autores Lahoud (2006), Hernández 2012, Gitman y Zutter (2012) la importancia de las finanzas radica en la diversidad de aplicación que tiene en la vida de las personas, así mismo destacan que esta situación se debe porque el eficiente manejo del dinero siempre será de utilidad en la manera de gastar, de ahorrar, o invertir, entre otras.

Todos los autores se mantienen en el concepto de que la educación financiera aporta en conocimiento, habilidad, actitud y una serie de herramientas que se relaciona con el manejo de las finanzas personales en base a objetivos claros para el éxito de un plan financiero y la obtención de buenos resultados.

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

Razón	Evaluación
1. Creciente transferencia de riesgos a los hogares	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gasto económico descontrolado y acumulación de deudas. ➤ Mayor expectativa de vida
2. Incertidumbre y Sofisticación del panorama financiero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevo Código Monetario y Financiero. ➤ Innovación de productos y servicios financieros.
3. Muy bajo nivel de conocimientos y de capacidad financiera de los individuos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El sistema educativo no proporciona herramientas financieras prácticas para su uso en la vida diaria.

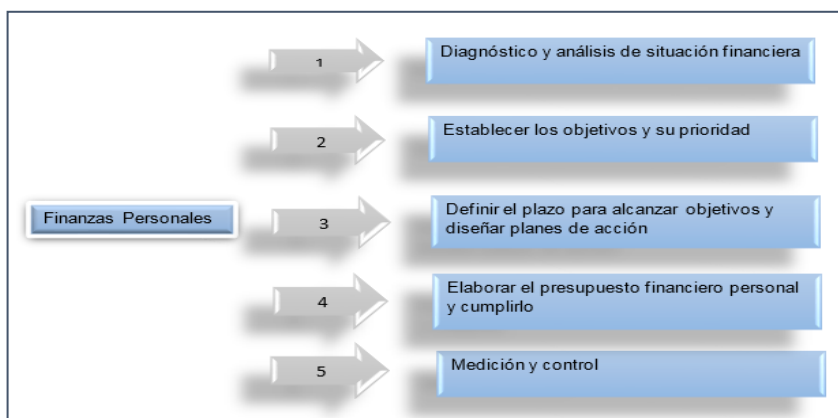
Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía revisada.

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

La tabla 1.2 nos indica las razones de la importancia de la educación financiera, y la evaluación de cada una de ellas, dichas razones deben motivar a los usuarios y entidades financieras a trabajar y conseguir acrecentar la aptitud financiera logrando así que los clientes estén constantemente bien informados sobre el paquete de productos y servicios que se ofrecen y que la elección sea en base a aspectos importantes para la planeación para la vida como el ahorro básico, el endeudamiento y capacidad de pago, las pensiones de jubilación; no solo se debe solucionar el percance económico actual, no basta con elegir la mejor tasa de interés, crédito o servicio, se debe reflexionar en las condiciones que podemos atravesar el día de mañana, si bien todos tenemos distintas necesidades y objetivos, lo que si tenemos en común es que debemos asegurar un bienestar futuro no solo para nosotros sino para nuestras respectivas familias.

Al igual que las finanzas personales, la planeación personal también es importante para analizar la situación financiera, establecer objetivos y estrategias que permitan lograr las metas pactadas.

Gráfico 1.1: Proceso de Planificación financiera personal



Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía revisada.

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.

Con los pasos detallados para una apropiada planificación financiera personal el Gráfico 1.1 indica como una persona puede analizar y evaluar su situación económica en base a sus metas y objetivos planteados, los mismos que deben ser realistas, medibles y cuantificables, tener un plazo de ejecución y por su puesto control del costo que implica su cumplimiento.

Como una empresa planifica sus pasos económicos, las personas también necesitan un plan financiero para ordenar sus consumos con libertad y seguridad y aprender a administrar su dinero y construir un buen futuro financiero, protegerse frente a cualquier eventualidad y disminuir los riesgos y errores como el endeudamiento excesivo, por lo que es necesario buenos hábitos de ahorro, consumo e inversión.

Por lo tanto estableciendo una adecuada planificación personal se logrará aprovechar de mejor manera los recursos, recibir más beneficios y además de comprender la importancia de cumplir con los deberes y obligaciones contraídos con el sistema financiero.

1.3 Tendencias y perspectivas

En el mundo actual y globalizado la educación y la cultura financiera son de evidente interés, entre varias de la causas para este suceso podemos citar el aumento de las instituciones de micro finanzas que ha traído consigo a más de una variedad de productos y servicios,

sobreendeudamiento y falta de transparencia en los mercados, además se debe mencionar la crisis económica mundial que perjudicó notablemente a las intermediaciones financieras.

Por otra parte, el crecimiento económico trae consigo la necesidad de que las personas sepan cómo manejar sus finanzas personales y beneficiarse de los mercados financieros más desarrollados. En este sentido, las iniciativas de educación financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza.

Las condiciones económicas y sociales difieren de manera importante entre las economías latinoamericanas, pero es posible identificar algunas tendencias comunes que caracterizan a los países de la región y sus necesidades de educación financiera. Todos los dieciséis países que participaron en la encuesta regional organizada por el Banco de la República (Colombia), el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafin) y CAF Banco de Desarrollo de América Latina, manifestaron la existencia de iniciativas de educación financiera en sus jurisdicciones. Esto indica que los programas de educación financiera se han generalizado y se consideran como una herramienta importante de los gobiernos y las instituciones públicas.

Existen, también, algunos ejemplos innovadores en los que los programas de educación financiera se combinan eficazmente con la inclusión financiera y la protección del consumidor en iniciativas que apuntan de manera específica a la reducción de la pobreza. La evidencia preliminar sugiere que estas iniciativas son prometedoras y, en particular, han mostrado resultados positivos cuando el acceso a los productos y servicios se combina con programas de sensibilización y educación financiera.

Por tanto, es posible identificar orientaciones de política cuyo objetivo sea aumentar la relevancia y el impacto de la educación financiera en la región, con base en los principios de alto nivel de la OCDE/INFE sobre estrategias nacionales de educación financiera (OECD/INFE, 2012).

La educación financiera está adquiriendo relevancia como una prioridad de política en América Latina y el Caribe y podría fortalecerse aún más a partir del desarrollo de políticas y programas basados en la evidencia empírica, gracias al desarrollo de encuestas de líneas

de base y evaluaciones de impacto, así como a través del desarrollo de alianzas estratégicas, tanto a nivel nacional como regional.

Tabla 1.3 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).

En la tabla 1.3 se muestra un estudio del Banco central de Austria, el cual determinó las prácticas que realizan 30 bancos centrales en materia educación financiera.

Se indica los grupos meta y las facilidades educativas como los museos de dinero, los sitios web, seminarios, disposiciones de entrenamiento, competencias, premios, reconocimientos, etc. y servicios en donde dos tercios de los bancos que han aplicado el tema de educación financiera tienen como objetivo 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.

Existen poderosos argumentos para promover una activa involucración de las entidades de crédito en las estrategias nacionales de educación financiera. En primer lugar, no existe necesariamente un conflicto de intereses: los bancos fomentan la educación financiera porque fortalece la relación con sus clientes y genera confianza, clave de bóveda del funcionamiento de cualquier sistema financiero.

Los consumidores mejor informados son los que toman las decisiones más correctas, evitando el sobreendeudamiento, las insolvencias y otras consecuencias tan negativas para el cliente como para la entidad financiera. Desde una perspectiva macroeconómica, un mayor nivel educativo de la población contribuye a la estabilidad del sistema financiero en su conjunto, a la creación de nuevas oportunidades de negocio y, en definitiva, a la mejora continua del sector. En un artículo de la *Federal Deposit Insurance Corporation* de Estados Unidos (FDIC) con referencia a una evaluación de la iniciativa pública norteamericana *MoneySmart12*, se afirmaba que prácticamente el 100% de los bancos que respondieron a la encuesta llevaba a cabo acciones de educación financiera. Algunos consideraban incluso que la educación financiera y el asesoramiento al cliente constituían una de las funciones esenciales del negocio bancario.

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, el cual se desarrolló bajo el patrocinio de dos Comités de la OCDE (el comité de Mercados Financieros y el comité de Seguros y Pensiones Privadas). *En el 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

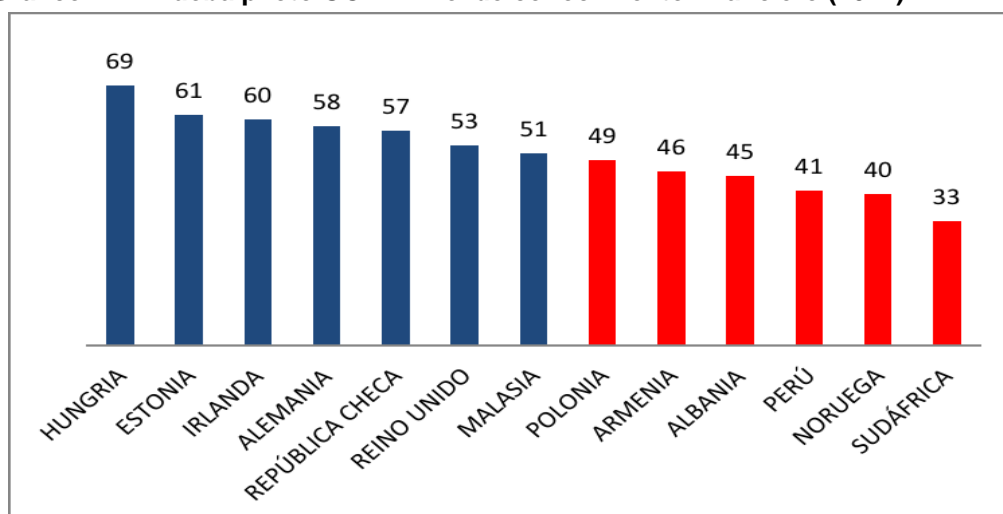
OCDE amplía el proyecto con la creación de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) y del Portal Internacional para la Educación Financiera e (International Gateway for Financial Education, IGFE), en la que existen más de 150 instituciones públicas y privadas de 75 países que pertenecen a la INFE de la OCDE.³

Por ello se desarrolló una prueba piloto de 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 comparar los niveles de alfabetización financiera entre países.

Los resultados obtenidos permiten a los países identificar las necesidades y las deficiencias en temas de educación financiera y desarrollo de políticas y estrategias nacionales.

Sobre la medición de los conocimientos se determinó lo siguiente:

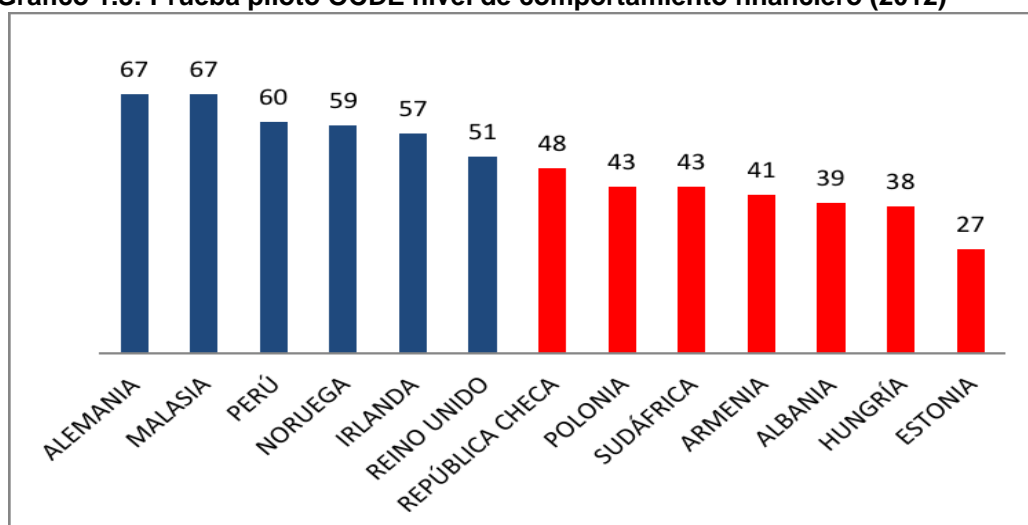
Gráfico 1.2: Prueba piloto OCDE nivel de conocimiento financiero (2012)



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

- El cuestionario incluyó 8 preguntas que 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. Ningún país tuvo más del 70% de su población con un nivel elevado de conocimientos financieros. (Ver gráfico 1.2)

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

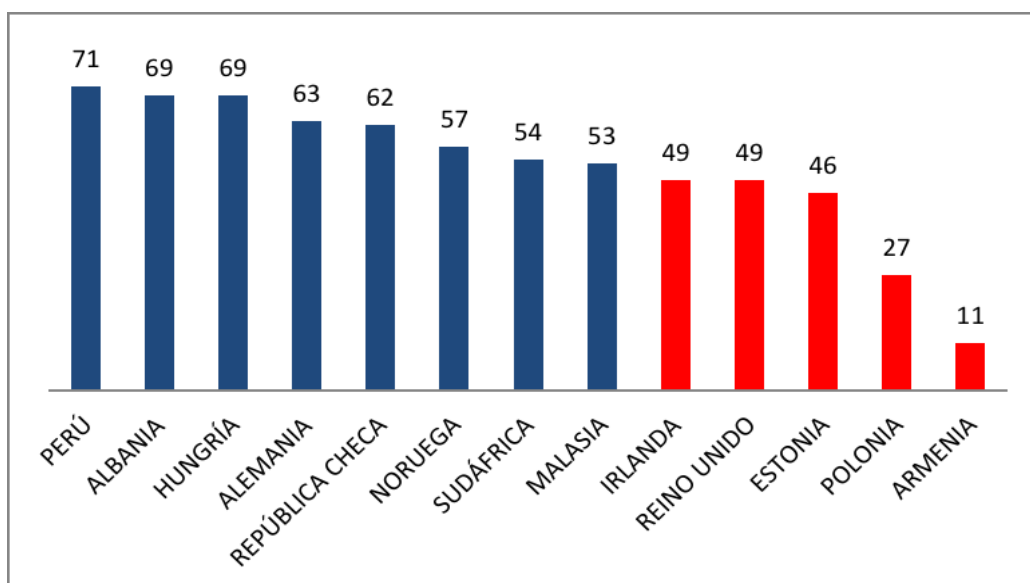


Fuente: Tomado de Atkinson, A. and F. Messy. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study.2012

Existen grandes diferencias en cuanto al ahorro. Mientras que en Estonia sólo el 27% de las personas habían ahorrado en los 12 meses previos, en Alemania fue el 67%. (Ver Gráfico 1.3)

Sobre la medición de las actitudes se determinó lo siguiente:

Gráfico 1.4: 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

- El cuestionario aborda aspectos relacionados con la actitud: el grado de satisfacción hacia gastar o ahorrar y 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 Polonia tan solo el 27% de las personas tienen una actitud positiva hacia el largo plazo, en Albania es el 69%.

La investigación concluye que las necesidades en materia de educación financiera de la población no son iguales para todos los países de la región, indica además que todos los estudios arrojan resultados similares, aun cuando el alcance, la población analizada y la metodología empleada sean diferentes, por lo cual es necesario un mayor esfuerzo en términos de medición.

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. Esto junto con una evaluación de impacto más completa de los programas existentes, ayudaría a diseñar e implementar programas de educación financiera más eficaces y a generar resultados medibles.

La CNMV y el Banco de España han presentado un Plan de Educación Financiera con el objetivo de contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar decisiones financieras informadas y apropiadas. Con fecha 4 de junio de 2013 la CNMV y el Banco de España renovaron el Plan de Educación Financiera que ambos organismos pusieron en marcha en 2008 y por la que extienden sus actividades hasta 2017.

La CNMV y el Banco de España se plantean durante este período la formalización de una encuesta a nivel nacional, siguiendo la metodología recomendada por la OCDE, que permitirá realizar en los próximos años un seguimiento de los progresos de la cultura financiera de la población adulta.

Con la publicación de este plan de educación financiera y la firma del convenio de colaboración para su desarrollo, la CNMV y el Banco de España asumen, dentro de la estrategia global del Gobierno en el ámbito de la educación financiera las recomendaciones y principios de la Comisión Europea y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) de contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas, habilidades y conocimientos para adoptar sus decisiones financieras informadas y apropiadas.

Tabla 1.4 Síntesis de las actuaciones en el período 2008-2012

Plan de Educación Financiera 2008-2012						
Todos los ciudadanos						
Segmentos y grupos	Sistema educativo	Población adulta				
	Alumnos de secundaria	Jóvenes universitarios, en formación profesional y otros jóvenes	Profesionales/Empleados/Autónomos/ Empresarios	Padres con hijos menores	Jubilados	Inmigrantes/discapitados/personas dedicadas a labores del hogar/parados ...
Necesidades	Básicas:	Ahorro/Presupuesto personal/ Seguridad financiera/Consumo inteligente/Relaciones bancarias/Endeudamiento/Inversión/Sistema financiero	Ahorro para la jubilación/Seguros/ Créditos/ Productos de inversión	Productos de ahorro/Inversión/Prevención de fraudes/Seguridad financiera	Productos de ahorro/Inversión/Prevención de fraudes/Seguridad financiera	Ahorro/Presupuesto personal/Seguridad financiera/Consumo inteligente/Relaciones bancarias/Endeudamiento/Inversión/Seguros/ Créditos/Ahorro para la jubilación/Prevención de fraudes/Otros según grupo específico de población
Canales de colaboración específicos y generales	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema educativo - Internet - Redes sociales - Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Redes sociales - Eventos, seminarios, ferias y conferencias... - Radio - Prensa escrita generalizada - Prensa digital - Material publicitario: «finanzasparatodos.es» - Publicaciones especializadas - Otros materiales y recursos formativos de: CNMV, Banco de España y DGSyFP 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de formadores - el consumidor financiero - Internet - Redes sociales - Eventos, seminarios, ferias y conferencias... - Radio - Prensa escrita generalizada - Prensa digital - Material publicitario: «finanzasparatodos.es» - Publicaciones especializadas - Otros materiales y recursos formativos de: CNMV, Banco de España y DGSyFP - Asociaciones de consumidores y profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Redes sociales - Eventos, seminarios, ferias y conferencias... - Radio - Prensa escrita generalizada - Prensa digital - Material publicitario: «finanzasparatodos.es» - Publicaciones especializadas - Otros materiales y recursos formativos de: CNMV, Banco de España y DGSyFP - Asociaciones de consumidores y profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Redes sociales - Eventos, seminarios, ferias y conferencias... - Radio - Prensa escrita generalizada - Prensa digital - Material publicitario: «finanzasparatodos.es» - Publicaciones especializadas - Otros materiales y recursos formativos de: CNMV, Banco de España y DGSyFP - Centros de mayores, asociaciones de consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Redes sociales - Eventos, seminarios, ferias y conferencias... - Radio - Prensa escrita generalizada - Prensa digital - Material publicitario: «finanzasparatodos.es» - Publicaciones especializadas - Otros materiales y recursos formativos de: CNMV, Banco de España y DGSyFP - centros de inmigrantes, asociaciones...
Acuerdos de colaboración y agentes colaboradores	Ministerio de Educación - Consejerías de Educación de las 14 CCAA con los centros de enseñanza participantes y sus profesores	CNMV - Banco de España - DGSyFP	CNMV - Banco de España - DGSyFP Instituto Nacional del Consumo (INC) CECA-AEB-UNACC-Asgeco-UCA-UCE	CNMV - Banco de España - DGSyFP	CNMV - Banco de España - DGSyFP UDP - Asgeco-UCA-UCE	CNMV - Banco de España - DGSyFP Instituto Nacional del Consumo UDP- CECA-AEB -UNACC-Fundación ONCE- Fundación MAPFRE
Actuaciones	Programa piloto de educación financiera en 3.º de la ESO (curso 2010-2011)	Portal de educación financiera: www.finanzasparatodos.es				
	Portal educativo gepeese.es para jóvenes y profesores		Curso para empleados de las oficinas de Consumo de las CCAA- «El Consumidor Financiero» - Formación de formadores		Portal educativo gepeese.es para jóvenes y profesores	
		Colección de 12 Fichas: «Consejos básicos de economía familiar»				
		Eventos, seminarios, ferias y conferencias				
		Otros materiales y recursos formativos de: CNMV, Banco de España y DGSyFP				

Fuente: Tomado del Plan de educación financiera 2013 – 2017 Banco de España y CNMV

Tabla 1. 5 Síntesis de los resultados obtenidos en el período 2008-2012

Resultados	<p>Evaluación del programa piloto 2010-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora generalizada de los conocimientos técnicos del alumnado - Buena aptitud e interés para recibir esta formación por parte del alumnado y de impartirla por parte del profesorado - Utilidad de las guías didácticas y del portal <i>gepeese.es</i> - Escaso tiempo para impartir la totalidad de los contenidos (solo Nivel I - Básico)
	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento sustancial en el número de visitas al portal <i>finanzasparatodos.es</i>: aproximadamente, las 58.000 visitas mensuales - Incremento en el número de visitas al portal <i>gepeese.es</i>: aproximadamente 7.000 visitas mensuales - Aumento en el número de seguidores en perfiles de redes sociales - Distribución de alfombrillas y marcapáginas en ferias, eventos, seminarios y cursos - Distribución de aproximadamente 1.500.000 ejemplares de fichas de «Consejos básicos de economía familiar»
	<p>Curso «El consumidor financiero» <i>La evaluación se hizo a través de un cuestionario on line. Se destaca:</i></p> <p><i>Nivel de satisfacción</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Después del curso se produce un aumento significativo en el nivel de confianza de los alumnos para manejar cuestiones sobre economía y finanzas - Se demandan más cursos de este tipo para poder profundizar en la temática tratada - La totalidad de los alumnos afirma que el curso cubre sus expectativas - El curso aporta una visión práctica y ayuda a resolver ciertas reclamaciones <p><i>Organización y contenidos del curso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La duración del curso es adecuada - Importante colaboración del INC y las juntas de consumo de cada comunidad autónoma. - La temática y los ponentes suscitan el interés en apuntarse a recibir la formación - El nivel de las ponencias resulta adecuado - Existe una buena relación entre la teoría y la práctica en el enfoque de las ponencias

Fuente: Tomado del Plan de educación financiera 2013 – 2017 Banco de España y CNMV

Las tablas 1.4 y 1.5 exponen las acciones llevadas a cabo durante los cinco últimos años, los resultados obtenidos así como las acciones que se llevarán a cabo en el siguiente período 2013-2017.

Durante el período 2008-2012 se han intensificado los contactos con entidades u organismos, públicos y privados, que ya disponen de materiales de divulgación y educación financiera de calidad y que tienen diseñados o incluso en funcionamiento proyectos e iniciativas que incorporan, como elemento central o destacado, la educación y la orientación financieras a determinados colectivos. No obstante, esta amplia disponibilidad de materiales, herramientas y proyectos puede resultar escasamente efectiva si no se consigue su adecuada difusión.

Gráfico 1.5: Plan de educación financiera CNMV y Banco de España (2012)



Fuente: Tomado de Estrategia de educación financiera española.

Inicialmente 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” (www.finanzasparatodos.es), que se convirtió 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 16 piloto de resultados obtenidos del informe PISA6 para la introducción de la educación financiera en tercer curso de la educación secundaria obligatoria. (Ver gráfico 1.5)

Tabla 1.6 Principales líneas de actuación en el período 2013-2017

OBJETIVO				
Contribuir a la mejora de la cultura financiera de los ciudadanos				
Principales acciones a emprender en el período 2013-2017				
La educación financiera en el sistema educativo	Educación financiera para la jubilación y en el ámbito del seguro	Consolidación de la marca finanzasparatodos	Red de colaboradores	Convenios de colaboración
La educación en los colegios es el factor clave que nos ayudará a conseguir el objetivo de garantizar un adecuado nivel de educación financiera de la población. Esta acción es prioritaria en la estrategia para este nuevo período.	El aumento de la esperanza de vida unido a la inestabilidad del mundo laboral y la falta de planificación de los ciudadanos en relación al momento de su jubilación, así como la importancia de los seguros en la protección contra el riesgo, hace necesario incentivar la cultura en el ámbito del seguro y de los planes de pensiones.	Es necesario promover el conocimiento de la existencia y objetivos del Plan de Educación Financiera, destacando los beneficios de la educación financiera y la importancia que tiene en la contribución y fomento de la estabilidad del sistema financiero. A su vez, es importante resaltar la función que tiene en la protección del consumidor financiero como elemento complementario junto con la supervisión y la regulación.	Numerosos organismos o entidades disponen de materiales o proyectos de educación financiera en funcionamiento. Es necesario mejorar y organizar la infraestructura de la educación financiera a nivel nacional.	Es necesario impulsar los acuerdos de colaboración ya firmados con distintos organismos o asociaciones. Asimismo, resulta conveniente firmar nuevos acuerdos con fundaciones o asociaciones para abarcar más segmentos de población.
Se está trabajando en la difusión del programa de educación financiera para conseguir su extensión al mayor número posible de centros de enseñanza, incluyendo la privada y la concertada.	Para este nuevo período se incentivará la formación específica en el ámbito del seguro y los instrumentos de previsión social, estableciendo para ello colaboraciones con profesionales y expertos en la materia.	Se utilizarán todos los elementos de marketing social necesarios para dar mayor cobertura, exposición y visibilidad de la marca «finanzasparatodos» y de las acciones contenidas en el marco del Plan de Educación Financiera.	El objetivo es fomentar una adecuada distribución de aquellos y evitar duplicidades en los trabajos de difusión de la educación financiera. Para ello se llevará a cabo un proceso de identificación y evaluación de la efectividad de los diferentes proyectos.	Se realizará de este modo un mayor número de acciones formativas dirigidas a jóvenes, personas mayores, con discapacidad, inversores o alumnos de secundaria.
Para este nuevo ciclo se espera involucrar a todos los agentes, organismos públicos, CCAA y organizaciones educativas en la labor de integrar la educación financiera en los planes de estudio.	Se tratará de concienciar a la población de la necesidad de planificar la jubilación y se divulgarán materiales y recursos sobre estos contenidos.	Entre otros instrumentos de comunicación, se incentivará el desarrollo de contenidos multimedia para ser distribuidos por diferentes medios. Se incrementará la presencia en medios y soportes tradicionales. Asimismo, con el surgimiento de nuevos canales de comunicación, se aumentará la presencia en redes sociales de los perfiles de www.finanzasparatodos.es y www.gepee-se.es en Twitter, Tuenti y Youtube.	La identificación de los diferentes proyectos redundará en estrechas labores de colaboración, coordinación, consulta e intercambio de recursos.	Se logrará incrementar la cultura financiera de un mayor número de segmentos de población.

Fuente: Tomado del plan de educación financiera 2013-2017 Banco de España y CNMV

En la actualidad uno de los retos fundamentales del plan y que forma parte de la estrategia nacional de educación financiera es su implantación en las escuelas; con este propósito, la CNMV y el Banco de España, en el marco del convenio firmado con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en septiembre de 2009, y como continuación de las actuaciones llevadas a cabo en colaboración con las autoridades

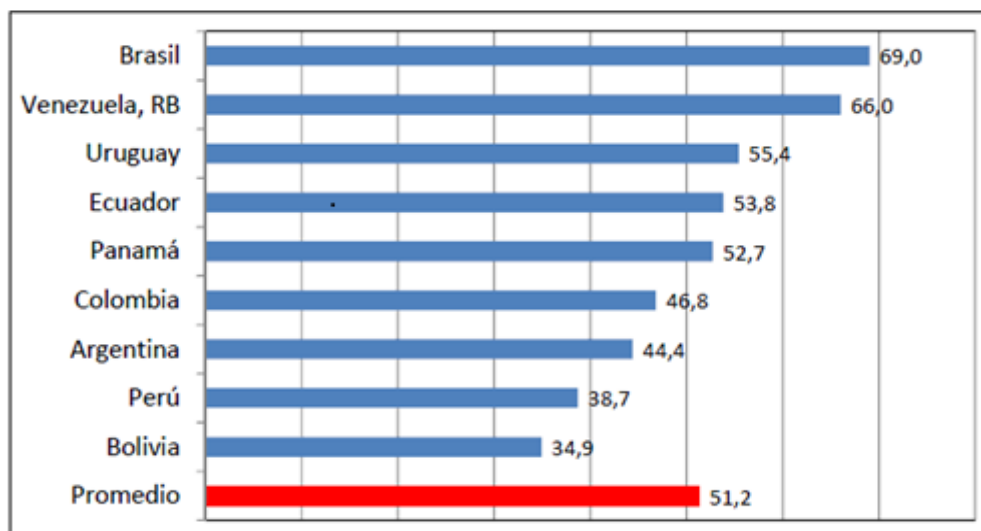
educativas autonómicas y con las asociaciones sectoriales, se proponen continuar con sus esfuerzos para la incorporación de la educación financiera al sistema educativo. (Véase tabla 1.6)

Todas las acciones llevadas a cabo en el marco del plan requieren una evaluación constante. Es primordial continuar estableciendo metodologías eficaces de evaluación, así como objetivos específicos que sean en la medida de lo posible cuantificables. Según los resultados obtenidos, se podrán llevar a cabo investigaciones específicas que nos ayudarán a ir más allá de la mejora de la cultura financiera y la provisión de herramientas e información, con el fin último de conseguir un cambio de comportamiento de los consumidores financieros, para ello habrá que realizar investigaciones sobre las necesidades educativas de los ciudadanos y sobre sus actitudes y pautas de comportamiento; por tanto, es importante promover líneas de investigación en el ámbito de la educación financiera y en el campo de la economía del comportamiento.

Conviene mencionar que ya en numerosos países se imparte educación financiera en los centros de enseñanza. Por lo tanto en el marco del plan, con el fin de lograr estos objetivos, se fomentará la divulgación de contenidos específicos sobre planes de pensiones, ahorro para la jubilación, y seguros e instrumentos de previsión social; también, se impulsarán y se llevarán a cabo actividades dirigidas a la educación financiera en estos ámbitos, mediante la firma de nuevos convenios, en su caso, o bien a través de la impartición de cursos adaptados a las necesidades de los colectivos afectados. (Banco España- Educación financiera y ahorro familiar)

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 sólidas 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.

Gráfico 1.6 Porcentaje de encuestados que posee al menos una cuenta bancaria en países seleccionados de América Latina.



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

Un estudio del Banco de desarrollo de América Latina indicó 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. (Véase El gráfico 1.6)

Tabla 1.7 Población que posee cuenta en una Institución Financiera formal (%)

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 la CAF Servicios Financieros para el desarrollo en América Latina (2011) pág. 25.

En la tabla 1.7 se describe el acceso a los servicios financieros en las diecisiete ciudades. Urbes como Santa Cruz y Lima se encuentran muy por debajo del promedio de la muestra, mientras que Caracas, Quito y São Paulo tienen los niveles más altos de acceso. Cabe destacar el bajo nivel de conocimiento de los requisitos de apertura de las cuentas bancarias, cerca de 40% de quienes no tienen una cuenta en una entidad financiera tampoco conocen los requisitos para abrirla; como era de esperar, esto también es inversamente proporcional al uso de servicios financieros. En las ciudades donde pocas familias tienen una cuenta bancaria, el conocimiento de los requisitos de apertura de cuentas bancarias tiende a ser menor. (CAF reporte de economía y desarrollo)

Tabla 1.8 Razones de la población para no poseer cuenta bancaria (%)

Ciudad	No tiene suficiente dinero	No tiene trabajo	Prefiere disponer de su dinero de otra forma	No confía en las instituciones financieras	No ve las ventajas de tener una cuenta	No tiene los requisitos para abrir una cuenta	Las tasas de interés son muy altas
Buenos Aires	53,8	21,1	19,1	15,2	7,6	17,2	1,7
Córdoba	55,0	17,9	4,6	7,8	22,8	10,7	1,6
La Paz	72,9	16,6	16,3	16,8	12,6	12,1	8,2
Santa Cruz	56,9	9,5	20,3	15,4	5,4	8,5	10,0
Río de Janeiro	54,6	19,5	12,7	4,9	17,1	13,2	12,2
Sao Paulo	51,2	14,0	5,5	1,8	28,7	13,4	14,6
Bogotá	62,7	24,4	15,3	16,7	19,5	9,1	9,4
Medellín	75,1	30,5	35,8	5,9	28,7	11,2	4,7
Guayaquil	82,5	27,1	16,2	22,3	19,4	10,9	3,7
Quito	71,4	18,3	19,4	34,9	13,1	13,1	6,3
Ciudad de Panamá	68,6	27,6	19,2	6,5	2,7	14,6	7,7
Arequipa	56,6	13,8	31,5	19,9	2,5	4,7	9,9
Lima	59,1	21,0	23,2	21,6	14,3	8,7	16,5
Montevideo	69,5	15,8	10,9	10,5	7,5	9,0	1,1
Salto	74,7	13,6	7,9	1,9	7,9	14,3	2,3
Caracas	74,3	37,6	30,3	21,1	19,3	20,2	-
Maracaibo	78,8	21,2	18,8	20,1	1,4	8,5	2,7
Promedio	65,8	20,6	18,1	14,3	13,6	11,7	6,6

Fuente: Tomado de la CAF Servicios Financieros para el desarrollo en América Latina (2011) pág. 26

La tabla 1.8 muestra el porcentaje de hogares que no tienen una cuenta y las razones reportadas (la respuesta es múltiple). Los datos muestran que las razones más importantes para no abrir una cuenta están asociadas con la percepción de falta de ingresos suficientes o la falta de un empleo estable y, en cierta medida, la desconfianza hacia las instituciones financieras. También hay un grupo importante que indica que no identifican las ventajas de tener una cuenta o no conocen los requisitos. (CAF reporte de economía y desarrollo)

Tabla 1.9 Hogares que nunca han solicitado un préstamo y razones para no haberlo hecho (%)

Ciudad	Nunca ha solicitado un préstamo	No ha solicitado préstamos porque es riesgoso endeudarse y/o no le gusta	No ha solicitado préstamos porque no tiene ingresos suficientes y/o garantías	Nunca ha pedido un préstamo y no conoce los requisitos para abrir una cuenta bancaria
Buenos Aires	78,5	80,0	25,7	22,7
Córdoba	71,5	66,6	31,0	24,2
La Paz	57,4	77,9	27,6	34,7
Santa Cruz	59,2	69,4	22,7	34,7
Río de Janeiro	77,0	69,3	17,7	10,6
Sao Paulo	61,0	73,3	16,2	7,7
Bogotá	56,6	66,7	12,6	21,1
Medellín	71,0	54,4	33,3	25,6
Guayaquil	75,5	74,5	30,2	16,3
Quito	57,5	73,0	27,9	17,0
Ciudad de Panamá	65,3	68,1	24,1	17,9
Arequipa	50,8	66,9	25,9	35,2
Lima	67,5	74,5	29,4	34,2
Montevideo	39,3	74,7	25,3	35,6
Salto	46,4	75,7	26,7	25,9
Caracas	62,6	51,4	40,6	3,5
Maracaibo	88,0	48,7	28,2	22,6
Promedio	63,2	68,5	26,2	22,9

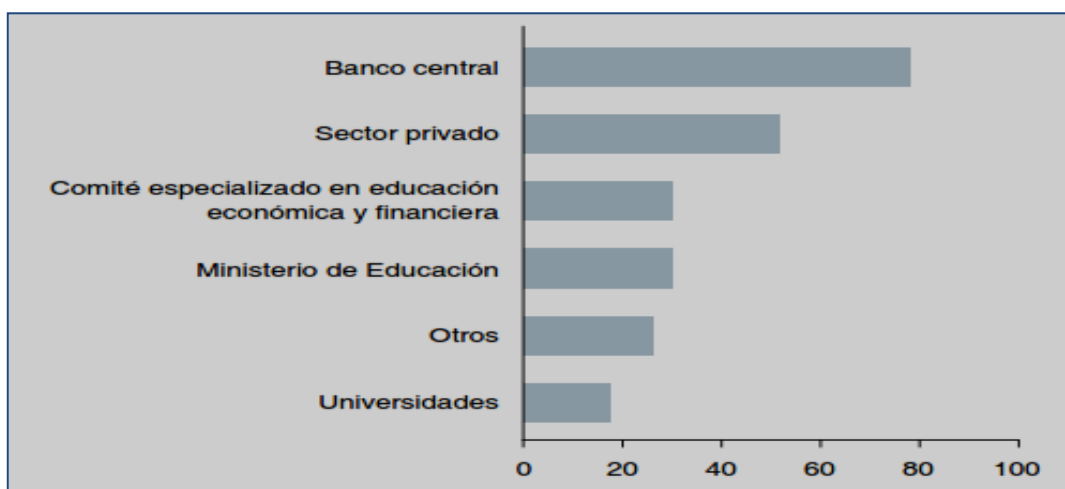
Fuente: Tomado de la CAF Servicios Financieros para el desarrollo en América Latina (2011) pág. 29

La tabla 1.9 muestra la proporción de hogares que nunca han solicitado un préstamo y las razones para no haberlo hecho. En promedio, alrededor de 64% de los hogares encuestados nunca han pedido un préstamo, para los que parece ejercer un importante papel tanto factores de preferencias como limitaciones de ingreso y riqueza. Prácticamente 70% de aquellos nunca ha solicitado un crédito porque no le gusta endeudarse y alrededor de 23% no conoce los requisitos para abrir una cuenta.

El acceso a los servicios financieros en general, y al crédito en particular, es bajo en América Latina. Las razones fundamentales están asociadas a la falta de un marco institucional que promueva la competencia y el desarrollo del sistema financiero. Los altos niveles de ineficiencia y los altos márgenes de los intermediarios financieros desaconsejan a los bancos tradicionales de ofrecer sus servicios a poblaciones geográficamente dispersas o a aquellos con bajos niveles de ingresos. Por consiguiente, las estrategias de inclusión financiera se han centrado hasta el momento en reducir estas barreras al acceso por el lado de la oferta.

Sin embargo, la evidencia disponible sugiere que los procesos de inclusión financiera pueden complementarse con un componente de educación financiera. Como tal, la educación financiera se asocia cada vez más con este tipo de iniciativas en la región y en todo el mundo.

Gráfico 1.7 Instituciones que promueven la Educación Económica Y Financiera En América Latina y el Caribe (%)



Fuente: Tomado de CEMLA – Educación e Inclusión Financiera pág. 14

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.

Entre las instituciones que lideran los programas de educación financiera se destaca el caso de los bancos centrales, cuyo reconocimiento de la importancia de la educación financiera surgió dos decenios antes de la crisis reciente, como es el caso del Bundesbank, el Banco de Inglaterra y la Reserva Federal. Para los Bancos centrales de América Latina y El Caribe, la promoción de la educación económica y financiera surge desde finales del decenio de los noventa, inicialmente como parte de sus estrategias de comunicación eficaz. (Fuente: Aproximaciones a la educación financiera en América Latina, CEMLA y Banco de la República)

Tabla 1.10 Proyectos y programas implementados por algunos países de América Latina y la región (2011)

PAIS	PROGRAMA	PUBLICO OBJETIVO	CANALES DE DIVULGACION
MEXICO	Banco del Ahorro Nacional y servicios financieros (BANSEFI)	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.
COLOMBIA	Estrategia Económica y Financiera (EEF)	Público en General, Estudiantes de educación técnica o universidad, estudiantes de primaria, secundaria, etc.	Talleres, charlas, Material didáctico, videos, cursos virtuales, cursos presenciales, otros.
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.	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

PERÚ	Programa de Educación Financiera para estudiantes de educación secundaria(Superintendencia de Bancos y seguros y AFP)	Desde 2007 hasta 2010 se ha capacitado a 1.768 docentes de 841 centros	Material Educativo: Guías escolares para alumnos y docentes y material adicional como: Historietas educativas, CD Aula Virtual, folletos , Trípticos, Sitio Web "Aula Virtual"
BRASIL	Estrategia Nacional de educación financiera (ENEF)	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.

Fuente: Tomado de OCDE Organización para la cooperación y el desarrollo económico. – Educación financiera en América Latina y el Caribe.

En la tabla 1.10 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 existe 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.

México ha reconocido la importancia de la educación financiera y ha tomado acciones al respecto. La política pública que mantiene es fomentar la inclusión financiera en mejores condiciones, mayor educación, competencia y transparencia para incrementar la prosperidad y el desarrollo económico, manteniendo la solidez del sistema financiero.

Los bajos niveles de cultura financiera que tiene la población mexicana se deben en gran parte a la falta de educación financiera, esto se refleja principalmente en el escaso o nulo uso de productos y servicios financieros, en malos hábitos al momento de adquirirlos, en el desconocimiento de sus derechos y obligaciones, así como en la falta de planeación financiera, lo que impacta negativamente en su bienestar y calidad de vida, al mismo tiempo que no coadyuva a que las instituciones financieras alcancen los niveles de competitividad requeridos y que se impulse el desarrollo económico del país.

En los últimos años se han realizado varios estudios sobre cultura financiera a la población juvenil de México, para conocer los conocimientos, hábitos y usos que hace la población de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el sistema financiero; muestra, a su vez, el escaso conocimiento sobre el funcionamiento de

productos de ahorro, inversión, seguros y crédito. Destaca que son muy pocos quienes utilizan el crédito, ya que lo asocian con riesgo y desconfianza, a pesar del uso reducido, se observa que la mayor parte del mismo es para el consumo (tarjetas de crédito) más que para crear o hacer crecer un patrimonio.

Con base en ellos se ha emprendido un conjunto de acciones por parte del gobierno, la iniciativa privada y el sector educativo, con la finalidad de promover la educación financiera, sin embargo, si bien es cierto, dichos esfuerzos han representado grandes avances, no han sido suficientes.

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

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

Estudios recientes evidencian rezagos en materia de alfabetismo financiero, por ejemplo, la encuesta sobre capacidades financieras del Banco de la República y del Banco Mundial (2013) indica que solo el 37% de los adultos colombianos realiza planeación financiera; esta cifra contrasta negativamente frente a 40% o 50% observado en México o Uruguay, lo que indica que la bancarización de calidad continúa representando grandes retos para Colombia.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE hizo públicos los resultados de las pruebas del programa internacional para la evaluación de estudiantes Pisa, que evaluaron el conocimiento financiero de jóvenes de 15 años en 18 países. En dicha evaluación Colombia registró el último lugar, con puntaje promedio de 379/625; implicando que su nivel de alfabetización financiera es el más bajo entre los cinco posibles; ello quiere decir que, en promedio, los jóvenes de 15 años tan solo se limitan a identificar los productos y términos financieros básicos, aplicando de forma limitada esos conceptos a la solución de problemas del día a día, de esta manera,

ellos son incapaces de enfrentar retos básicos financieros, como tomar decisiones en materia de endeudamiento, pagos de impuestos o esquemas de ahorro pensional (ver PISA, 2014)

Buscando contrarrestar esta situación, el Ministerio de Hacienda creó en el mes de marzo 2014 la comisión intersectorial de educación financiera como instancia de coordinación de la política de inclusión financiera en Colombia.

El esfuerzo realizado por Asobancaria, el BanRepública y otras entidades financieras se reflejó en el premio Global Money Week Award, en el que el país participó por primera vez y ganó.

“El futuro está en sus ahorros” fue la campaña que Asobancaria, con el apoyo del Banco de la República, Sena, Save Children y otras entidades desarrollaron el día internacional de la educación y la inclusión financiera y que le permitió a Colombia ganar entre ochenta países, el premio Global Money Week Award otorgado por la ONG Holandesa Child and Youth Finance Internacional.

La jornada se basó en la promoción de la cultura del ahorro infantil y juvenil, así como en la creación de conciencia sobre la importancia de la educación y la inclusión financiera como herramientas para contribuir en la creación de ciudadanos responsables.

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.

Por esta razón la Cámara de Bancos e instituciones financieras en representación de todos sus asociados, hace una vez más, un aporte relevante al sistema financiero costarricense, para crear una cultura financiera, de manera proactiva y constructiva, a través del programa de educación financiera “JÓVENES BANQUEROS”

Este Programa está dirigido fundamentalmente a jóvenes de edades entre los 11 y los 15 años, y aprovecha la familiaridad que tienen con los medios electrónicos, de manera que les sea atractivo, los motive a conocer el sistema financiero costarricense y aprendan a hacer el mejor uso de sus servicios.

En los últimos años, el gobierno ha centrado sus esfuerzos en ampliar el sistema nacional de banca de desarrollo como principal vehículo para fomentar la inclusión financiera.

En lo que se refiere a Perú de igual manera implementó 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.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) viene desarrollando a nivel nacional, la campaña de la cultura financiera, la cual tiene como finalidad difundir entre la población, contenidos que le permitan tomar un rol activo en el manejo de sus finanzas personales y familiares, dándoles las herramientas necesarias para tener un mejor desempeño al utilizar los productos y servicios de los sistemas financieros; así como desarrollar habilidades para el buen uso y manejo de su dinero. (Cultura financiera en el Perú, 2012)

Para finalizar Brasil, lidera estrategias en educación financiera; empoderar financieramente a las clases medias al educarlos como inversionistas fue uno de los propósitos trazados en el año 2010 en la estrategia nacional que estableció Brasil por decreto presidencial, debido al crecimiento económico y a los bajos niveles en conocimientos financieros.

Entre las políticas de esta iniciativa, en la que participaron representantes de los sectores público y privado, destaca la educación financiera a través del sector educativo formal.

El programa piloto se desarrolló en 891 escuelas de seis estados del país. Durante la ejecución reunieron a unos 26.000 estudiantes con el objeto de probar la efectividad del programa de educación financiera y del currículo antes de su aplicación en el ámbito nacional.

El esquema también evaluó la oferta de educación financiera por medio de un enfoque integral, en el que se incorporaron estudios de casos de educación financiera en asignaturas como matemáticas, idiomas o literatura, ciencia y tecnología, y otras disciplinas.

El plan de acción definió las metas de la estrategia dentro de tres niveles: información, instrucción y orientación, basados en la definición de educación financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Las encuestas realizadas revelaron que una porción significativa de la población brasileña carecía de la experiencia necesaria para manejar en forma adecuada sus finanzas personales y poseía bajos niveles de ahorro e inversión en comparación con el consumo. Esto determinó la ejecución de un programa de educación financiera con hincapié en la gestión financiera personal y en el impacto de las acciones individuales en la economía.

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.

Finalmente se destaca la importancia de brindar a toda la población, y en especial a la juventud, independientemente de su nivel de ingresos y procedencia (medio rural o urbano), una educación económica y financiera que les brinde más y mejores herramientas para construir y proteger su patrimonio, y con ello aspirar a una mejor calidad de vida.

1.4 Educación y Cultura Financiera en el Ecuador.

La educación financiera es el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros, por medio de la información, la instrucción o asesoría objetiva, desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero y su protección. (Ministerio de Coordinación de la Política Económica)

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 trata que las personas tengan

conocimiento en términos financieros y puedan 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, momentos difíciles para los ecuatorianos pero que pudieron evitarse. (LA VERDAD, 2013)

Las consecuencias fueron terribles: inflación, devaluación, recesión, quiebra de empresas, desempleo, mayor pobreza e indigencia, muertes, suicidios y la mayor ola migratoria de la historia del país. Las pérdidas económicas ascendieron a 8000 millones de dólares y las pérdidas sociales fueron mayores, perdimos hasta la moneda, pues en enero del 2000 adoptamos la dolarización a una paridad de 25.000 sucres por dólar; por lo cual, quienes tenían ahorros en sucres, recuperaron sólo una quinta parte.

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. (Jurídica, 2013)

La crisis nos golpeó a todos, sin embargo, han pasado 12 años y aún no se ha recuperado todo el dinero ni se ha sancionado a los responsables (LA VERDAD, 2013)

En los años 90, el exceso de instituciones financieras, las permanentes modificaciones a las leyes de acuerdo a las necesidades de los grupos que habían manejado dichas instituciones, fugas de capital, altas tasas de interés y el conflicto bélico con Perú hacen que Ecuador viva una de las más graves crisis bancarias.

Esta crisis financiera sucede en medio de otros acontecimientos, el fenómeno natural de El Niño de 1998 en que el sector agrícola ecuatoriano quedó en bancarrota, la crisis financiera y el desplome del precio del petróleo en la época (US\$6,30 por barril)

siendo Ecuador un país cuyos mayores rubros de exportación y el financiamiento del presupuesto estatal dependen de la industria petrolera.

El 8 de marzo de 1999, se declaró un feriado bancario de 24 horas con la finalidad de evitar la hiperinflación, la medida finalmente duró cinco días. Todas las operaciones financieras estaban suspendidas. Mientras tanto, el presidente Mahuad decretó un congelamiento de depósitos por un año, de las cuentas de más de dos millones de sucres; aun así los bancos que recibieron ayuda estatal quebraron y el Estado los incautó y en algunos casos asumió sus operaciones.

Durante ese mismo año, el Banco Central del Ecuador con el fin de salvar el déficit presupuestario del Estado que le impedía cubrir con el gasto público, implementó una serie de medidas devaluatorias del sucre. El efecto de decretar la inflación, fue la depreciación de los ahorros de la población. En respuesta a las medidas del banco central la población ecuatoriana empezó a cambiar masivamente la moneda nacional, sucre, por el dólar americano que brindaba más confianza.

La crisis financiera produjo aproximadamente un 70% del cierre de las instituciones financieras del país. En 1999 la actividad económica fue -7 o -8% y el sucre perdía su valor por 195%. Las pérdidas económicas ascendieron a 8.000 millones de dólares. El desempleo aumentó de 9% al 17%. Fueron utilizados 1.6 mil millones dólares de los fondos del Estado de Ecuador a los bancos que quebraron. El medio circulante aumentó a una proporción anual de 170% para pagar a los depositantes de los bancos quebrados, finalmente en enero del 2000 se dolariza oficialmente la moneda cuando el dólar equivalía a 25000 sucres. (Economía Ad. Crisis de Ecuador en los años 1999 – 2000)

Esta inestabilidad económica e institucional suele considerarse el origen de la mayor ola migratoria de la historia del Ecuador, hacia países como España, Italia y Estados Unidos durante la siguiente década.

Actualmente la Superintendencia de Bancos y Seguros tiene bajo su control a 77 entidades financieras que se dividen en: entidades privadas, entidades públicas, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, sociedades financieras y otras entidades.

Los Bancos en el 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. Es fundamental entonces, 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. (Paz, 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.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador (Ecuador, sbs) manifiesta que al contar con una educación financiera se cuenta con algunos beneficios como:

- Introduce los conceptos de planificación, ahorro e inversión independientemente de la renta de los usuarios.
- Reduce la vulnerabilidad de los usuarios a los riesgos de los crecientes productos financieros.
- Mejora la capacidad de la sociedad en su conjunto para su actividad como actor protagónico e informado del sistema financiero.
- Incrementa el ahorro y las operaciones financieras.
- Eleva los niveles de inclusión financiera y propicia la erradicación de prácticas discriminatorias.

La educación financiera es un bien privado (que mejora el bienestar particular de quien lo posee), pero es también un bien público. Ahora, que en tantas cosas vamos a tener que empezar de cero, deberíamos imponernos que su enseñanza básica empezara en los niños en edad escolar, enmarcado dentro de ese gran proyecto de todos que tiene que ser el rescate de la cultura del esfuerzo como valor y garantía del bienestar individual y colectivo. (Salvador Mas, 2008)

En el Ecuador la falta de cultura financiera empresarial no ha permitido el desarrollo y enriquecimiento de las mismas, dado que no se utiliza los medios e instrumentos financieros adecuados para la negociación, mediante títulos valores y otros mecanismos de financiamiento.

El desconocimiento de los diferentes mercados financieros, a nivel de personas naturales y jurídicas, no ha permitido la selección adecuada de un mercado financiero que permita la maximización de las utilidades a corto plazo. A esto se suma la inadecuada aplicación de los procesos de negociación existentes en los diferentes mercados financieros, que limitan las fuentes de financiamiento y negociación en el mercado bursátil, extrabursátil, del dinero, de futuros, de divisas, etc. El desconocimiento de los procesos de negociación en los mercados financieros, provocado por la falta de cultura financiera empresarial, no permite la adecuada gestión de instrumentos y mecanismos de financiamiento y negociación; por lo que se hace imprescindible a nivel empresarial y académico conocer, incentivar y aplicar una verdadera cultura financiera.

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.

La Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) impulsará y promocionará una nueva cultura financiera, transparente, incluyente, segura y eficiente en su afán de proteger al usuario y crear más oportunidades de desarrollo.

Cumpliendo su compromiso de informar sobre los servicios financieros, sin discrimen de raza, sexo, condición social económica, difunde esta campaña para dar a conocer y educar a los ecuatorianos sobre sus derechos y obligaciones, y proporcionar información de herramientas financieras que permitan tomar mejores decisiones en el momento de manejar su dinero de forma segura y responsable.

La SBS considera que la nueva cultura financiera en Ecuador es más democrática e incluyente, ya que protege a los ecuatorianos con normas y leyes

favorables que ayudan a facilitar el logro de sus metas económicas y financieras, y a su vez contribuye en el desarrollo de una economía sólida, social y participativa.

La difusión del plan de educación financiera permitirá que clientes, entidades bancarias, de seguros y el país, en general, se beneficien de conocer el sistema financiero y las herramientas para su uso transparente y eficiente. (Telegrafo, 2012)

En nuestro país ya se está fomentando la educación financiera en muchos casos en los colegios donde los adolescentes, jóvenes ya tienen una expectativa sobre el tema.

En un informe que emitió la Superintendencia de Bancos (Ecuador, s.f.) SBS, calificó de exitosas las campañas de cultura y educación financiera, en las que han participado más de 4.900 personas del país, porque el objetivo es liderar en los próximos cinco años, mecanismos y procesos de educación financiera para disminuir la falta de conocimientos e información de los usuarios y clientes.

El programa de educación financiera se lanzó en el 2010 en Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo. En el 2011, se dio un nuevo impulso a la ejecución de la campaña de educación financiera; desde octubre de 2011 hasta noviembre de 2012 se efectuaron 162 talleres con 110 eventos que incluyeron ferias, foros, conferencias y talleres, con la participación de 4.921 personas a nivel nacional, esto es, el 11% en el 2011 y 89% en el 2012 (Fuente: SBS)

El programa de educación comprende temas como el “Código de Derechos y Obligaciones del Usuario Financiero”, los productos y servicios financieros, así como los conceptos de planificación financiera, elaboración del presupuesto, ahorro, inversión y emprendimiento, crédito, micro crédito, central de riesgos y buró de crédito, entre otros, manifestó la Intendente de la SBS.

Para brindar más herramientas de protección a los usuarios y promover una mejor comprensión de la cultura financiera, desde el 26 de abril de 2012 se implementó el portal del usuario, con información detallada y actualizada que permita a la ciudadanía manejarse mejor en la toma de decisiones financieras. Hasta noviembre de 2014 se atendió a 33.345 visitas.

Desde abril de 2012 hasta noviembre de 2014 a través del chat en línea se atendió a 1.379 usuarios, los principales temas de interés fueron: central de riesgos y buró de crédito, atención al cliente, operaciones de crédito, tarjetas de crédito y cuentas corrientes entre los más importantes, señaló la funcionaria.

También, la coordinación de imagen corporativa y de comunicación social de la SBS desarrolló campañas orientadas a la prevención de delitos y así bajar la vulnerabilidad ante los riesgos de utilización de productos financieros, ahorro e inversión, elevar los niveles de inclusión y democracia; procesos de participación ciudadana, masificación para que llegue a todos los sectores del país y erradicar las prácticas discriminatorias e ilegales.

Se espera tener el mismo éxito con la segunda fase de la campaña “Responsabilidad y Planificación Financiera, que recorre Guayaquil, Quito, Cuenca y Portoviejo y todas las campañas de cultura financiera fueron diseñadas con el mismo formato, mediante una representación teatral divertida, amena y sobre todo educativa, se dramatizan casos de la vida real en torno a la inseguridad a la que estamos expuestos por el mal uso de las herramientas financieras.

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.

Tabla 1.11 Instituciones que están desarrollando programas de cultura financiera en Ecuador (2014)

INSTITUCION	PROYECTO	OBJETIVO
Superintendencia de Bancos y Seguros	Cultura Financiera	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 tengan por objeto tales productos y servicios.

Universidad Técnica Particular de Loja	Educación y Cultura Financiera	Fomentar Cultura de Ahorro en los estudiantes universitarios.
Banco del Austro	“Programa de Educación Financiera” e “Inteligencia Emocional y Educación Financiera”. Portal WEB “ APRENDE FINANZAS.COM.EC”	Brindar información oportuna y de fácil acceso, conceptos básicos que permiten el conocimiento de los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras, evitando incidir en la toma de decisiones para contratar un servicio determinado.
Banco del Pacífico	Portal web “ Mi Banco – Banco me Enseña”	Ayudar a una mejor gestión de la economía personal
Banco de Guayaquil	Programa de educación Financiera “ Mi Banco de Guayaquil, a mi lado”	Conducir a la protección de los ingresos de los ciudadanos, a una mejor administración de sus bienes, así como también al uso eficaz de los productos y servicios financieros.
BEV	Programa de Educación Financiera	Informar a los clientes y público en general acerca de los productos y servicios financieros: definición, particularidades, beneficios y desventajas.

Elaboración: Propia a partir de la bibliografía revisada

La Tabla 1.11 muestra de manera concreta algunas de las instituciones que han fomentado la educación y cultura financiera en el país por medio de páginas web, campañas, talleres, etc.

Lamentablemente, la educación financiera aún es un tema del que se habla poco en la casa o con los amigos, pero es importante reconocer que quienes invierten en su educación financiera ganan más y corren menos riesgos por ello debemos concientizarnos de la necesidad de educarnos independientemente de nuestra edad además actualmente en el mundo económico se señala con mayor insistencia la necesidad de que las personas cuenten con la suficiente capacidad para administrar su dinero, planificar su futuro y hacer seguimiento a sus finanzas personales, solo así lograremos mejores condiciones sociales y económicas y prepararemos a las futuras

generaciones quienes sin duda tendrán mejores perspectivas de vida. (Asociación Bancaria Salvadoreña, 2008)

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.

CAPÍTULO 2
NIVEL ACTUAL DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES
DE VAZCORP SF

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 clientes de la Sociedad Financiera Vazcorp.

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.

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 clientes. Ejemplo: sobre nivel de dominio “conocimiento financiero” se plantearon 5 preguntas, la media representa ser 2.5 preguntas. Para este caso por sobre esa media de respuestas correctas se determinó los niveles de dominio.

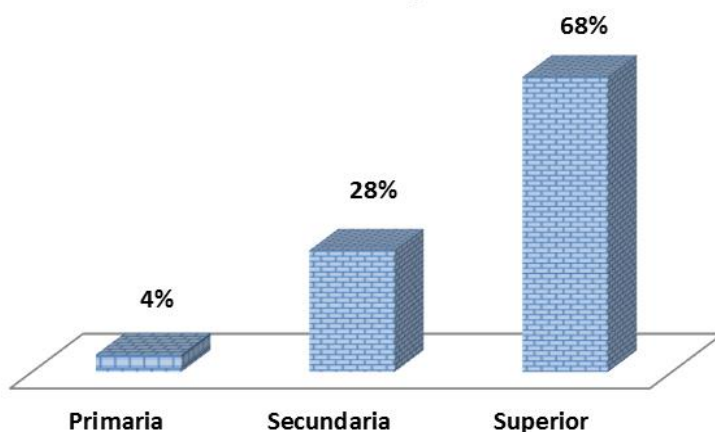
Los resultados justificaran la realización y ejecución de un programa de educación y cultura financiera en la SF Vazcorp cuya fase inicial se presenta en el capítulo siguiente, y cuyo principal objetivo es el diseño de un plan de capacitación que fomente los principales conceptos y hábitos de ahorro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

2.2 Situación socio económica de los clientes

En la situación socioeconómica se analizan aspectos como: ingresos, educación y empleo de los clientes de Vazcorp

Se procederá a levantar la información de la encuesta que se aplicó mediante un muestreo, considerando el tamaño de la población, 50 encuestas se aplicaron a clientes cuya edad comprende entre 22 y 67 años.

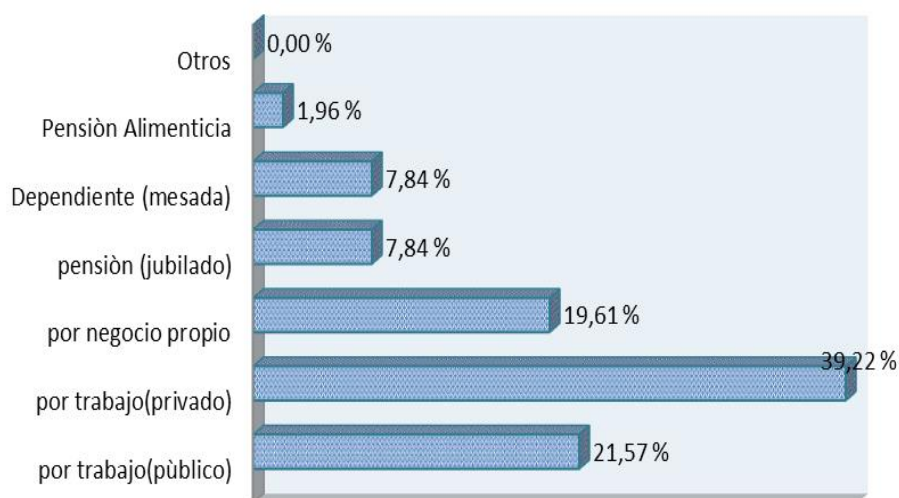
Gráfico 2.1 Nivel académico de los clientes de Vazcorp SF



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta ENFIN

El gráfico 2.1 nos indica que un alto porcentaje de los clientes encuestados cuenta con educación de tercer nivel, 68%: si bien en la práctica no siempre se cumple la ecuación título universitario = trabajo, es verdad que si uno no posee un título universitario es muy difícil poder acceder al puesto, la gran mayoría de clientes que se han preparado académicamente mantienen la idea de que para alcanzar una mejor calidad de vida, la persona debe esforzarse y comprometerse en el estudio y preparación. Finalmente notamos que aunque en una mínima cantidad, aún existen personas que cursaron únicamente la primaria, 4%.

Gráfico 2.2 Origen de ingresos (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

El origen del ingreso que reciben los clientes de la SF Vazcorp en 80,40% corresponde a su independencia económica, es decir poseen negocios propios o un trabajo en el sector público o privado.

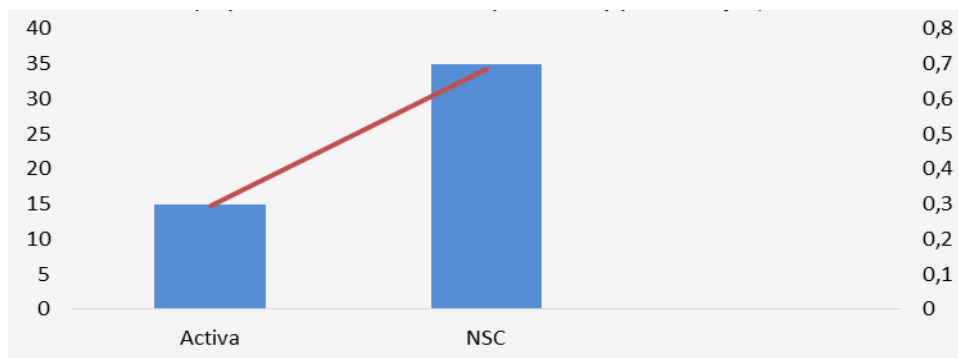
La gráfica 2.2 muestra además que solo el 17,64% de los encuestados aún son dependientes económicamente, es decir su fuente de ingresos proviene de jubilaciones, mesadas o pensiones alimenticias.

Se determinó que el nivel de ingresos va desde los 100 usd (mesadas) hasta los 10000 usd (negocio propio) según lo manifestado por los encuestados.

2.3 Nivel de conocimiento y entendimiento financiero

Este apartado corresponde al primer indicador sobre el nivel de educación y cultura financiera de los clientes de la SF Vazcorp.

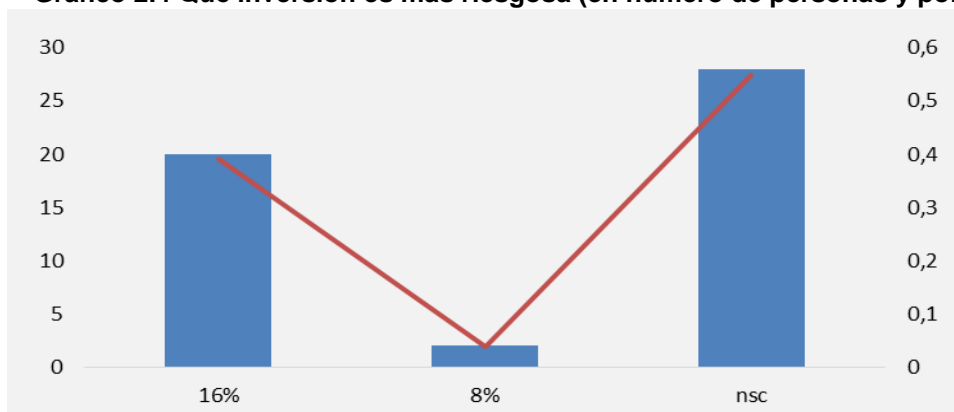
Gráfico 2.3 Conocimiento de tasa activa y pasiva (expresado en número de personas y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

Se mencionó a los clientes los segmentos de crédito y las tasas de interés que ofertan las entidades financieras; se consultó de manera puntual si conocen que tipo de tasa se aplica en los créditos que emite Vazcorp, únicamente el 30% de los encuestados contestó acertadamente al indicar que la tasa que aplica un crédito otorgado por Vazcorp a sus clientes es la tasa Activa, es decir la tasa que cobra toda entidad financiera por el dinero que presta, mientras que más de la mitad de la muestra indicó desconocer, 70%.

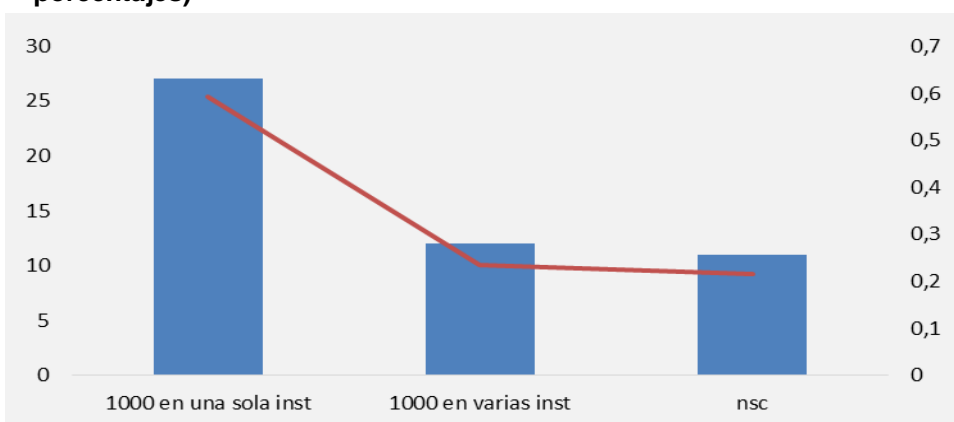
Gráfico 2.4 Qué inversión es más riesgosa (en número de personas y porcentaje)



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

Respecto a si saben qué tasa de interés es más riesgosa al momento de invertir, primero se debe mencionar que toda inversión que realiza una persona debe ser razonada a corto, mediano y largo plazo para ser siempre consciente de los riesgos y beneficios que se puede obtener. En este apartado de la encuesta un 40% de los clientes afirmó que la tasa de 16% es la de mayor riesgo porque este tipo de inversiones necesita más conocimiento al momento de realizarlas para protegerse ante posibles pérdidas, pero de ninguna manera se califica como mala. El 4% de los encuestados se inclinó por la tasa del 8% y una vez más, la mayor parte de encuestados, el 56% lamentablemente no supo contestar.

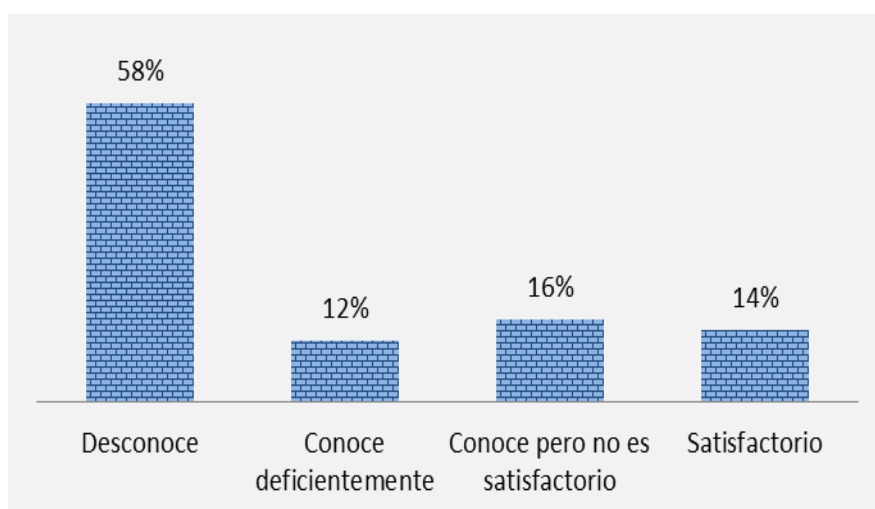
Gráfico 2.5 Cuál inversión reduce el riesgo a invertir (en número de personas y porcentajes)



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

En relación al tema de inversiones se consultó qué tipo de inversión reduce el riesgo al invertir, el 24% de los encuestados coincidió en que la mejor opción es invertir en varias instituciones financieras, es decir diversificar sus inversiones para mitigar el riesgo; el 54% indicó que se debería depositar todo el valor de la inversión en una sola institución financiera y el 22% indico no saber que opción es la correcta; esto puede ser indicio de lo poco claro que tienen algunos conceptos financieros.

Gráfico 2.6 Nivel de conocimiento y entendimiento: 3 o más respuestas correctas



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

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.

De acuerdo a los resultados de la encuesta solo el 14% de la población alcanzó niveles satisfactorios de respuesta a las preguntas de conocimiento y entendimiento financiero.

Estos resultados demuestran que a pesar de que la mayoría de clientes tienen un título académico, el 58% de los clientes que acceden al sistema financiero regulado, específicamente a Vazcorp SF, toman decisiones sin tener conocimiento y entendimiento financiero.

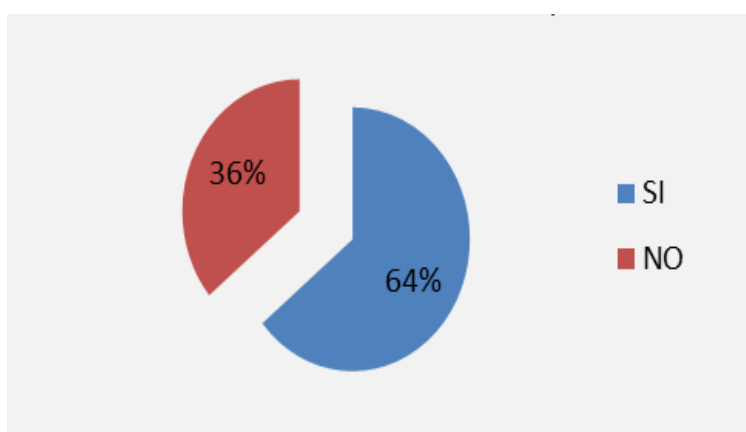
Significa además que el programa de educación y cultura financiera en su fase de capacitación deberá reforzar ciertos conocimientos básicos en materia de economía y finanzas.

2.4 Nivel de planificación y control financiero

Un elemento clave para una persona es la organización y la revisión de sus finanzas personales.

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

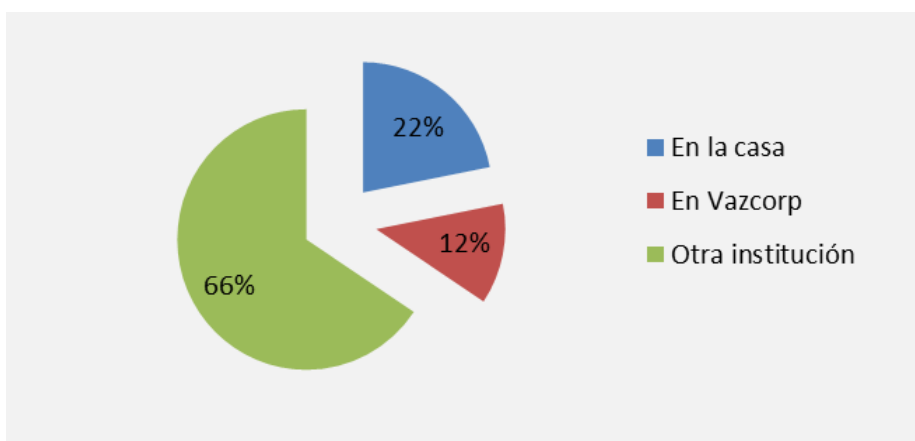
Gráfico 2.7 ¿Tiene ahorros? (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta ENFIN.

En lo que al hábito del ahorro corresponde, el Gráfico 2.7 nos permite afirmar que el 64% de los encuestados, más de la mitad de la muestra menciona que si ahorra, pero un 36%, indica no hacerlo, es decir no tiene ahorros de ninguna naturaleza, este último dato preocupa ya que los clientes en su mayoría tiene independencia económica, 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.

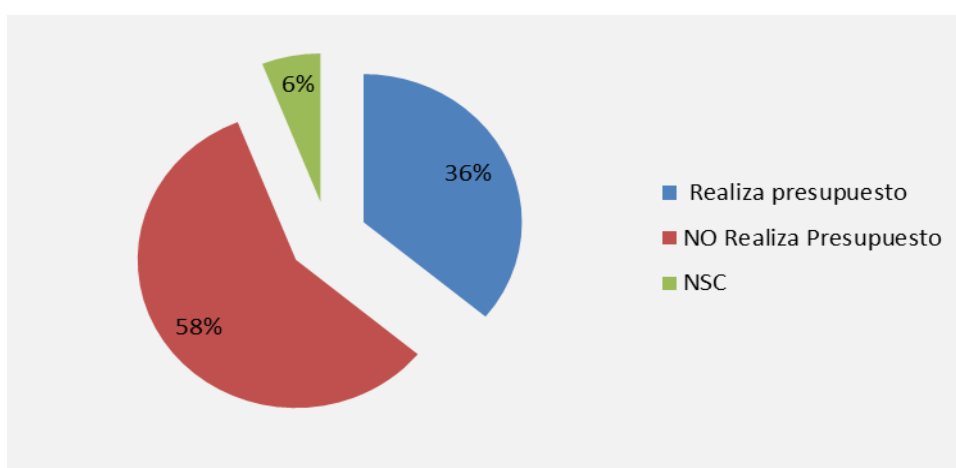
Gráfico 2.8 ¿Dónde ahorra? (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta ENFIN.

El gráfico 2.8 demuestra que las personas que indicaron si ahorrar, lo hacen en otra entidad financiera como lo indica el 66% de los encuestados, un 22% indicó ahorrar en la casa, por lo que podemos asegurar que aún se mantienen las formas empíricas de ahorro y únicamente el 12% dijo ahorrar en Vazcorp SF, este último dato es un factor negativo para la financiera ya que podemos afirmar que no hay reciprocidad por parte de los clientes, es decir, la mayoría de los encuestados consideran a Vazcorp como una fuente de financiamiento únicamente.

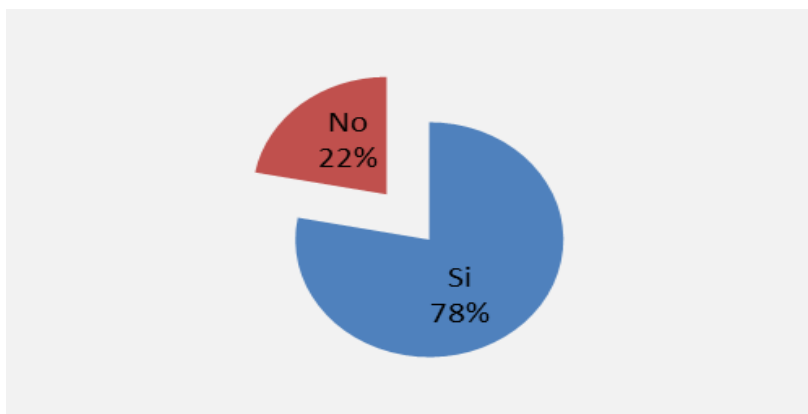
Gráfico 2.9 ¿Cómo planifica la utilización de su dinero?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta ENFIN.

En el gráfico 2.9 se identifica que un significativo porcentaje de clientes menciona no planear en qué va a gastar su dinero, el 58%. Solo el 36% planea dicha distribución mediante el uso de una herramienta financiera como presupuesto.

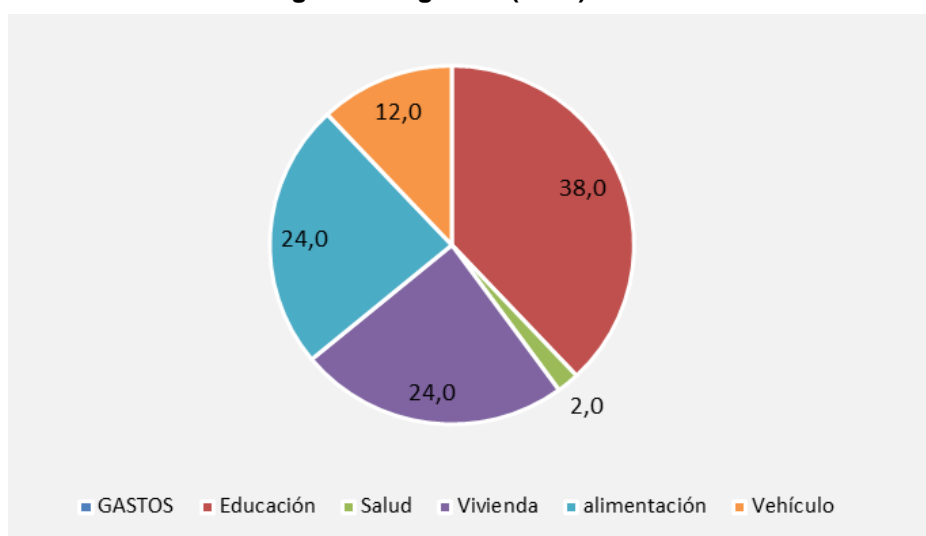
Gráfico 2.10 ¿Cumple con su presupuesto?



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta ENFIN

De las personas que indicaron realizar un presupuesto, el 78% cumple con lo establecido en el mismo, mientras que el 22% indica que a pesar de presupuestar los ingresos y gastos, el cumplimiento de los mismos no es un hábito.

Gráfico 2.11 Categorías de gastos (2014)

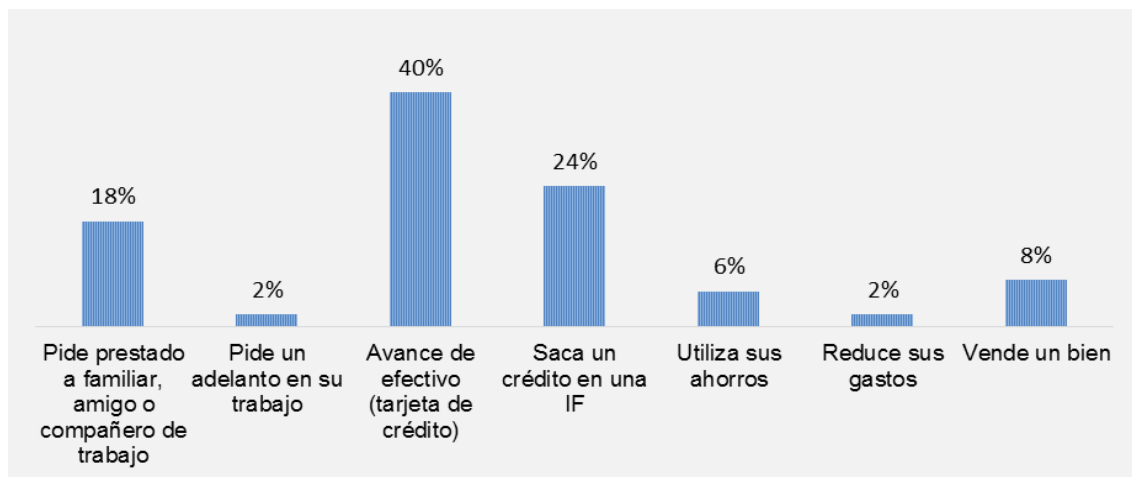


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

Los encuestados determinaron que el rubro “educación” es el gasto más oneroso que poseen, así lo determinaron el 38% de clientes de la SF Vazcorp.

En términos generales los gastos personales están distribuidos en función de cubrir sus necesidades básicas como vivienda, educación y alimentación. Aunque llama la atención que el 12% de los gastos sean empleados en vehículo.

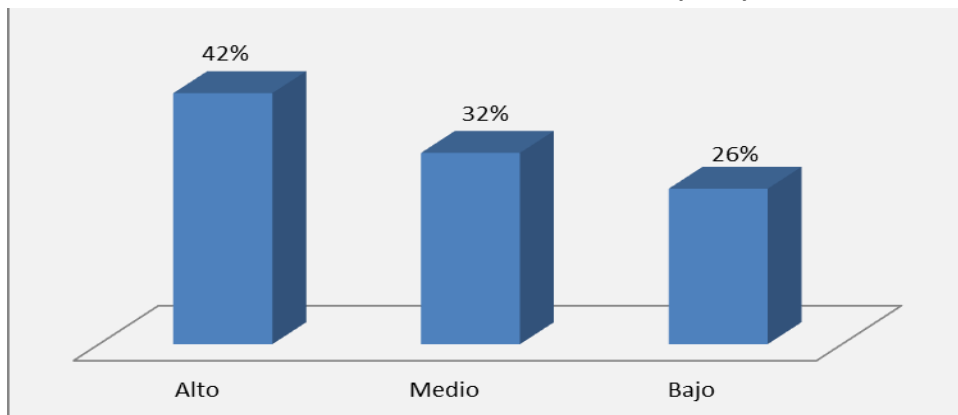
Gráfico 2.12 ¿ Qué haría usted si le faltase dinero?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

Como fuente de financiamiento predomina el uso de la tarjeta de crédito con el 40%, aunque pedir prestado a familiares o conocidos se mantiene en un porcentaje considerable 18%. Existe también un 24% de clientes que coincidieron en que la solución sería sacar un crédito en una Institución financiera y hay un porcentaje mínimo 6% y 2% que indican como solución utilizar sus ahorros o reducir los gastos respectivamente.

Gráfico 2.13 Nivel de endeudamiento de los clientes (2014)



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

Considerando que la mayoría de clientes de la SF Vazcorp poseen una actividad económica activa lo que significa que cuentan con ingresos por actividades laborales es importante identificar como administran los pasivos que mantienen.

La grafica 2.13 demuestra que los niveles de endeudamiento de los clientes se mantienen entre alto y medio, es decir altos cuando por cada dólar de activos adquiridos 0.42 centavos son financiados por terceros y, medios cuando 0,32 centavos están siendo financiados por pasivos.

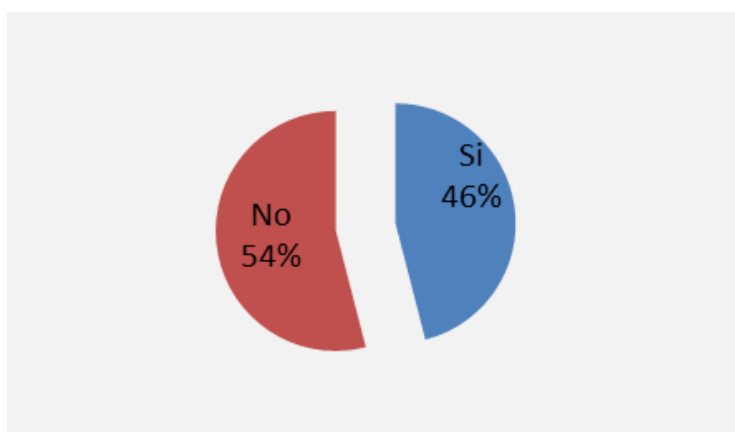
Generalmente este financiamiento es producto de las deudas que adquieren los clientes en las diferentes entidades para financiar gastos de educación, vivienda, compra de bienes muebles e inmuebles.

Solo el 26 % mantiene un nivel bajo de financiamiento, es decir que de cada dólar adquirido en activos el 26% está siendo financiado por terceros.

Este escenario es comprensible ya que como se indicó anteriormente se evaluaron clientes cuyo rango de edad va desde los 22 a los 67 años de edad.

Es importante indicar que la construcción del programa de educación y cultura financiera tendrá grandes retos en términos de hábitos para manejar y controlar las finanzas personales de los clientes de la SF Vazcorp 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.

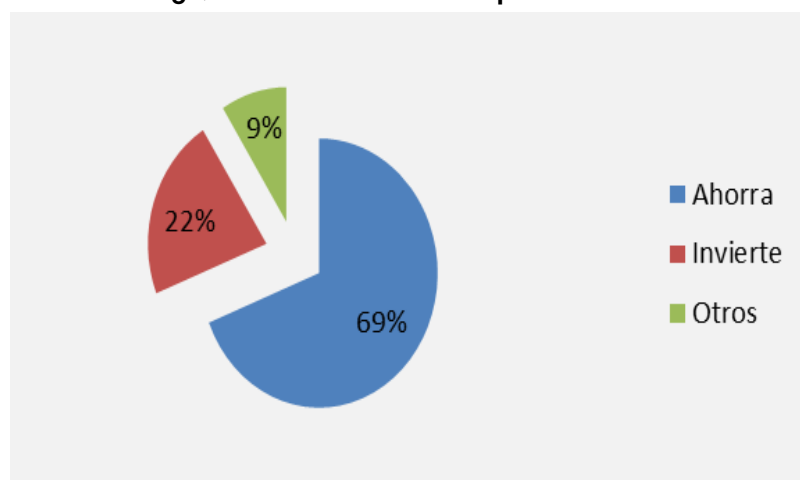
Gráfico 2.14 Después de pagar los gastos básicos ¿le sobra dinero?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

El 46% de los encuestados afirmó que si tiene un excedente de dinero luego de pagar los gastos principales sin embargo existe un porcentaje preocupante 54% que manifiestan no tener dinero más que para cubrir los gastos básicos. Frente a esta realidad pueden existir varias razones entre ellas el sobreendeudamiento financiero y el comportamiento consumista.

Gráfico 2.15 ¿Qué hace con el dinero que le sobra?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

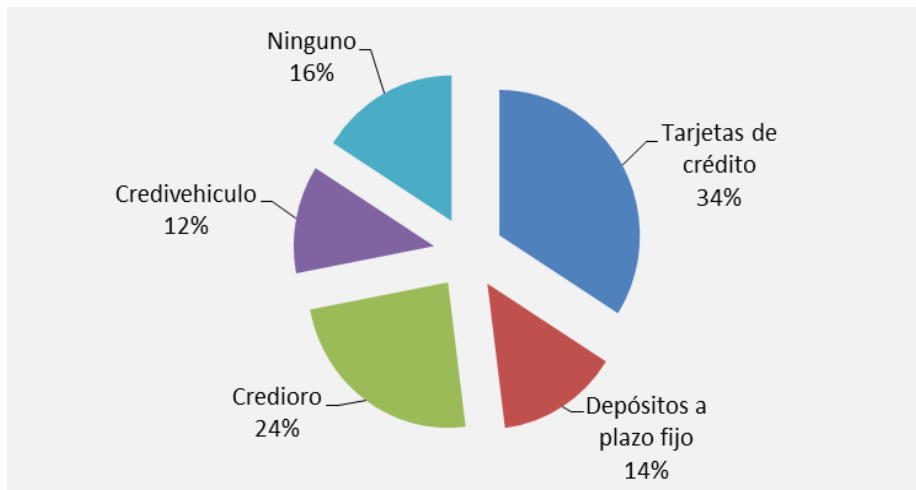
El gráfico 2.15 nos ilustra los resultados obtenidos al interrogar a los clientes que afirmaron que si les sobra dinero luego de pagar los gastos básicos, sobre lo que hacen con el dinero extra del que disponen.

Un 69% lo destina al ahorro, un 22% lo invierte y un 9% manifestó utilizar para lo que se requiera en el momento.

2.5 Conocimiento de productos, servicios financieros y preferencias

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 clientes conoce de ellos y los criterios que toman en cuenta al momento de seleccionarlos.

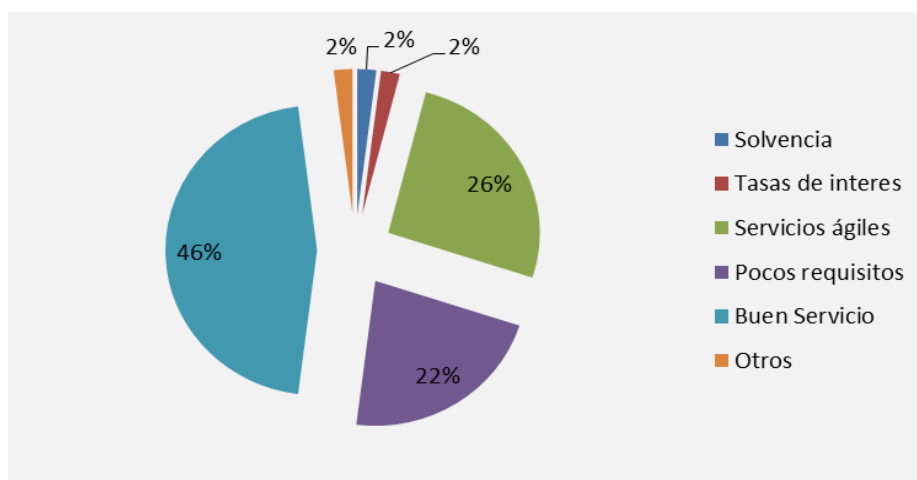
Gráfico 2.16 Producto o servicio del que necesita más información



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

En la gráfica 2.16 indica que el mayor segmento de clientes (34%) desea asesoramiento en cuanto al uso de la tarjeta de crédito MasterCard Vazcorp; un 24% solicita mayor información en cuanto al producto Credioro actualmente producto estrella de la financiera, un 14% necesita asesoramiento en lo referente a los depósitos a plazo fijo, es decir piensa en la posibilidad de ahorrar dentro de la institución, un 12% requiere conocer cómo funciona el producto Credivehículo y un porcentaje considerable del 16% afirma conocer todos los productos y servicios ofrecidos por Vazcorp.

Gráfico 2.17 ¿Por qué es cliente de Vazcorp?

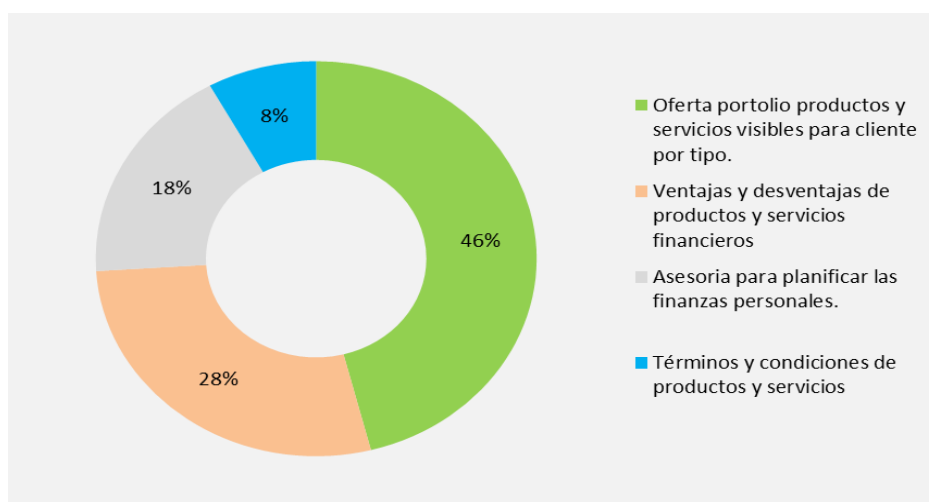


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

Como se aprecia en el gráfico 2.17 las razones de preferencia para pertenecer a Vazcorp son para la mayoría de clientes buen servicio, servicios ágiles y pocos requisitos. Una reducida fracción de clientes considera la solvencia.

En términos generales, la muestra de clientes así como el resto de personas, actualmente puede que consideren necesarias estas razones para formar parte de Vazcorp 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 a conocidos, familiares o amigos.

Gráfico 2.18 ¿Qué tipo de información le gustaría tener?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta ENFIN

El análisis finalmente determinó que el 46% de los consultados, demandan que la oferta de productos y servicios por tipo de cliente este visible en las instituciones financieras; mientras que el 18% de los encuestados en la SF Vazcorp desea recibir asesoría para planificar sus finanzas personales y el 28% conocer las ventajas y desventajas de los productos y servicios 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 clientes 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.

CAPÍTULO 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 clientes adquirir los conocimientos financieros y económicos básicos con la capacidad de planear 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 permita a los clientes de la SF Vazcorp una mejor administración de sus finanzas personales.

3.2 Diseño del programa

De acuerdo al diagnóstico generado en el capítulo 2 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 concebir el hábito de cuidar las finanzas personales.

Para los clientes muchos de los términos y conocimientos sobre las finanzas son desconocidos y por ende 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 clientes de la SF Vazcorp independientemente de su edad u ocupación comprendan la importancia de fomentar hábitos de ahorro, planificación, inversión, servicios financieros como el crédito y medios de pago pero sobretodo la actitud financiera, ya que en la actualidad dichos temas toman mayor importancia cada día especialmente por la creciente innovación del 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 orientar a los clientes mediante temas apropiados y uso de herramientas que les permita desenvolverse en el mundo actual.
2. Motivar a los clientes para el cuidado de sus finanzas personales.
3. Buscar resultados con la ampliación y adaptación del programa de educación y cultura financiera ampliando el mismo a las agencias a nivel nacional.

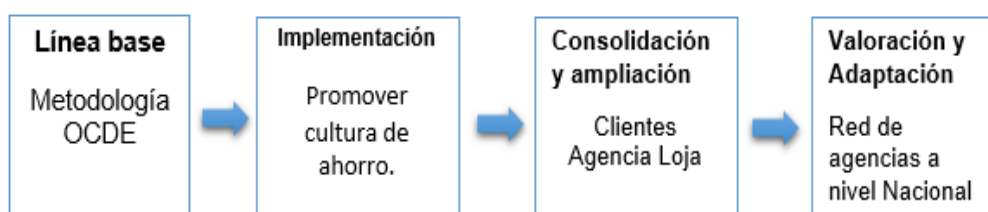
3.2.2 Alcance y Estructura del programa.

El alcance del programa de educación y cultura financiera en el corto plazo constará el diseño de programa, se iniciará con charlas de presentación del programa a los colaboradores de la Institución puesto que se considera que es el primer público al que se debe llegar para contar con una masa crítica que permita sostener y proyectar el programa.

En el mediano plazo se socializará el programa con los clientes de la SF Vazcorp pertenecientes a la agencia Loja, con el objetivo de generar hábitos financieros y promover la cultura del ahorro y las finanzas personales.

En el largo plazo se tiene como objetivo ampliarse a las agencias de Cuenca, Azogues, Girón, Gualaceo y Quito (Amazonas) es decir capacitar a la mayoría de clientes pertenecientes a todas las agencias a nivel nacional.

Gráfico 3.1 Alcance del programa de educación financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía revisada.

Para el diseño del programa de educación y cultura financiera se tomará en consideración algunas estrategias entre ellas un plan de capacitación que contendrá temas sobre ahorro, planificación, etc., de igual manera se utilizarán medios y canales de comunicación para una mejor difusión y campaña.

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

Objetivo del módulo de capacitación.

Aportar mediante la capacitación las bases necesarias para mejorar la cultura financiera de los colaboradores y clientes de Vazcorp.

Objetivos Específicos.

Ofrecer a los participantes conocimientos en el ámbito de las finanzas personales que les permitan tomar decisiones financieras acertadas y un correcto desenvolvimiento en la sociedad.

Lograr que los participantes puedan desarrollar las herramientas necesarias para administrar sus finanzas personales.

Beneficio del módulo de capacitación.

Se proveerá de información para conseguir una clientela cada vez más responsable, informada y exigente, que solicite a las instituciones del sistema financiero servicios que se ajusten a sus necesidades y preferencias.

Gráfico 3.2 Población objetivo del programa de educación y cultura financiera



Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada

La población objetivo del plan de capacitación serán, los clientes y colaboradores de la SF Vazcorp

- ✚ Clientes de Vazcorp SF agencia Loja
- ✚ Colaboradores de Vazcorp SF
- ✚ Posible participación de clientes pertenecientes a la red de agencias a nivel nacional y público en general.

En cuanto a la organización de contenidos del programa se tomará como base una matriz de contenidos que comprenden temas generales sobre el sistema financiero y temas prácticos que involucra la bases para el aprendizaje de la educación financiera en los clientes de Vazcorp.

Como se indicó 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. Los talleres se realizarán de manera presencial para los colaboradores de la agencia y virtual a través de la página www.vazcorpsf.com además de material impreso para los clientes.

Tabla 3.1 Clasificación de los módulos del programa de educación y cultura financiera en base a matriz de contenidos. 2015

	Planeando Mi Vida
Taller motivacional e inteligencia financiera	El dinero y la riqueza
	Cómo manejar tus deudas
	La psicología del manejo de las finanzas
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”
	Productos bancarios de captación y colocación
	Utilización del servicio de remesas y banca electrónica
Finanzas personales y familiares	Planear mi Vida, nadie lo hará por mí!
	Ahorro y elaboración de presupuesto familiar

Fuente: Información propia a partir de la matriz de contenidos

Diseño del módulo motivacional e inteligencia financiera

El componente motivacional e inteligencia financiera implica temas sobre el cuidado y manejo de las finanzas personales y el estudio de la aptitud como factor determinante para lograr el bienestar financiero, además la necesidad de poner en práctica las herramientas financieras.

Taller: Planeando mi Vida

Resumen

La planeación de la vida es el proceso que se sigue para determinar qué quieres ser y a dónde quieres llegar en tu vida, el fin de este proyecto personal de vida es la autorrealización.

Contenidos

Tabla 3.2 Temática del taller denominado planeando mi vida. 2015

PLANEANDO MI VIDA		
PERFIL DEL FACILITADOR	TEMAS	TIEMPO
Excelentes relaciones personales. Dinámico para trabajo en equipo. Motivador profesional. Habilidad para la comunicación entendida como posibilidad de transmitir con lenguaje claro y preciso las vivencias y conceptos relacionados con los temas de interés.	Analice su vida actual, defina objetivos a corto, medio y largo plazo	1 H
	Establecer prioridades frente a vanidades	1 H
	Dedique el tiempo necesario a sus finanzas	1 H
	Qué es la independencia financiera	1 H
	DURACIÓN DEL CURSO	4 HORAS

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- ✚ Aprender que la planeación de la vida es un proceso de toma de decisiones acertadas, basadas en metas y objetivos para lograr un buen futuro.
- ✚ Conocer las estrategias que se deben emplear para el desarrollo integral del plan vida.
- ✚ Poner en práctica las reglas básicas de las finanzas personales.

Metodología aplicada:

- ✚ Marco teórico apoyado por presentación en diapositivas
- ✚ Motivación personal
- ✚ Videos

Curso: Dinero y Riqueza

Resumen:

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.

Conocer que el dinero y riqueza se emplean como sinónimos pero no son iguales, el dinero es un medio de intercambio, por lo general en forma de billetes y monedas, que es aceptado por una sociedad para el pago de bienes, servicios, en cambio la riqueza va más allá de engrosar 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 2015

DINERO Y RIQUEZA		
PERFIL DEL FACILITADOR	TEMAS	TIEMPO
Dinámico para trabajo en equipo. Conocimiento y aplicación de finanzas personales	Cambio del valor del dinero con el paso del tiempo, tasa de interés e inflación.	1 H
	Acumule activos, no pasivos	1 H
	Cuentas Remuneradas y Depósitos a plazo fijo	1 H
	Empresas propias / emprendedores	1 H
	DURACIÓN DEL CURSO	4 HORAS

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- ✚ Identificar la importancia del dinero y su utilización.

- ✚ Conocer y analizar tasa de interés e inflación.
- ✚ Obtener conocimientos sobre cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo.

Metodología aplicada:

- ✚ Marco teórico apoyado por presentación en diapositivas
- ✚ Trípticos
- ✚ Videos

Curso: Cómo manejar tus deudas. 2015

Resumen:

Al igual que el consumo y el ahorro, la deuda es un factor determinante en la toma de decisiones, de ella depende la estabilidad económica de las personas.

La deuda es una o varias obligaciones que se contrae con un tercero, ya sea una persona natural o una persona jurídica. En el sistema financiero, las fuentes de deuda más frecuentes suelen ser las tarjetas de crédito y los préstamos.

En los hogares la deuda principalmente está compuesta por créditos de consumo e hipotecarios.

Contenido

Tabla 3.4 Temática del curso denominado: cómo manejar tus deudas.2015

CÓMO MANEJAR TUS DEUDAS		
PERFIL DEL FACILITADOR	TEMAS	TIEMPO
Dinámico para trabajo en equipo. Amplio conocimiento y aplicación temas financieros y bancarios	Deudas buenas y deudas fuera de control	30 m
	Consolidación y eliminación de deudas	1 H
	Buró de Crédito	30 m
	DURACIÓN DEL CURSO	2 HORAS

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 involucra un crédito, el uso, la necesidad, el beneficio y el compromiso de pago que implica pedir prestado.
- ✚ Priorizar los consumos, adquirir por verdadera necesidad y no por vanidad.

Metodología aplicada:

- ✚ Marco teórico apoyado por presentación en diapositivas.
- ✚ Aprendizaje vivencial o experiencial
- ✚ Folletos

Curso: La psicología del manejo de las finanzas. 2015

Resumen:

La educación financiera en muchas ocasiones es considerada desde el aspecto numérico y lógico, pero este concepto implica además los factores emocionales.

Para todos es importante razonar sobre el manejo del dinero y las finanzas personales, muchos de nosotros gastamos el dinero sin una planificación previa e incluso muchos de esos gastos son innecesarios.

Inteligencia financiera más inteligencia emocional es igual a educación financiera exitosa.

Contenido:

Tabla 3.5 Temática del curso denominado: la psicología del manejo de las finanzas. 2015

LA PSICOLOGÍA DEL MANEJO DE LAS FINANZAS		
PERFIL DEL FACILITADOR	TEMAS	TIEMPO
Dinámico para trabajo en equipo. Profesional con énfasis en motivación. Saber escuchar, manejo de conflictos y dinámicas grupales	Preocupaciones, riesgo y seguridad en el manejo del dinero	30 m
	Aversión a las pérdidas y arrepentimiento	30 m
	Inteligencia financiera / neuroeconomía	1 H
	DURACIÓN DEL CURSO	2 HORAS

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- ✚ Entender que la educación financiera para ser exitosa depende en gran medida de la aptitud.

Metodología aplicada:

- ✚ Marco teórico apoyado por presentación en diapositivas
- ✚ Dinámicas grupales e individuales.
- ✚ Método de casos

Diseño del Módulo: Estructura y funcionamiento del sistema financiero

En el presente taller se expone temas que los usuarios financieros conocen o por lo menos identifican, los contenidos que trataremos serán sobre el sistema financiero ecuatoriano

Contenidos Básicos: estructura y funcionamiento del sistema financiero

Resumen

Dentro de los contenidos básicos se hablará de temas como la estructura y funcionamiento del sistema financiero, el 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 verídica sobre su contenido y características.

Además se tratará sobre el uso y beneficio de los productos y servicios financieros ofertados por las diferentes instituciones financieras como el crédito, tarjetas de crédito y débito, apertura de cuentas, ahorro e inversión.

Contenido

Tabla 3.6 Temática del módulo denominado estructura y funcionamiento del Sistema Financiero 2015.

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO		
PERFIL DEL FACILITADOR	TEMAS	TIEMPO
Conocimiento del Sistema financiero ecuatoriano, productos y servicios que ofrece el mercado financiero y finanzas personales.	Estructura y funcionamiento del Sistema Financiero	1 h
	Derechos y obligaciones de los usuarios financieros	1 H
	Productos bancarios de captación y colocación	1 H
	Utilización del servicio de remesas y banca electrónica	1 H
	DURACIÓN DEL CURSO	5 HORAS

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación.

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- ✚ Conocer el sistema financiero ecuatoriano, las entidades que lo conforman y los productos y servicios que ofrecen.
- ✚ Comprender los conceptos y requisitos básicos para créditos, sus beneficios, tasas de interés y segmentos.
- ✚ Conocer los derechos del usuario financiero y saber cómo actuar en caso de sentirse afectados.
- ✚ Reconocer las obligaciones que se adquieren al ser cliente de una institución financiera en especial al hacer uso de los productos y servicios como ejemplo el crédito.

Metodología aplicada

- ✚ Marco teórico apoyada por una presentación mediante diapositivas.
- ✚ Material digital con los contenidos de cada tema.

Diseño del Módulo: Finanzas Personales y Familiares.

En el tercer módulo se tratarán varios temas sobre ahorro, presupuesto y planificación estratégica como herramientas para el desarrollo integral de la vida.

Curso: Ahorro y elaboración de presupuesto personal. 2015

Resumen

Aprender a identificar cuáles son nuestras necesidades verdaderas es fundamental al momento de tomar decisiones con respecto al dinero y es una base para fomentar el ahorro.

Otro aspecto importante es aceptar que debemos contar con un fondo de emergencia personal para hacer frente a cualquier situación difícil como el desempleo.

Contenido

Tabla 3.7 Temática del curso denominado ahorro y elaboración de presupuesto familiar 2015.

AHORRO Y ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO FAMILIAR		
PERFIL DEL FACILITADOR	TEMAS	TIEMPO
	Gastar, ahorrar o invertir	1 h
	Metas financieras personales	30 m
	Importancia del presupuesto y cómo elaborarlo	1 h
	Tipos de cuenta de acuerdo a cada necesidad	30 m
	Control de ingresos y gastos	1 h
	DURACIÓN DEL CURSO	4 HORAS

Fuente: Información propia a partir del plan de capacitación

Objetivo de aprendizaje:

Al término del curso el participante tendrá las habilidades de:

- ✚ Concientizar sobre la importancia del ahorro para acrecentar el patrimonio y para enfrentar situaciones difíciles.
- ✚ Impulsar el hábito de llevar un control de ingresos y gastos y de utilizar herramientas financieras como el presupuesto personal.
- ✚ Capacidad para tomar decisiones financieras acertadas.

Metodología aplicada

- ✚ Marco teórico apoyado por una presentación en diapositivas.
- ✚ Trípticos de información

- ✚ Formatos de presupuesto personal, familiar así como también para identificar metas y objetivos.

3.3 Medio y canales de comunicación:

3.3.1 Portal de educación Financiera.

El objetivo fundamental en esta fase, es el diseño de una página web, concebida para convertirse en portal de referencia para los clientes en materia de educación financiera.

Puesto que su objetivo es ofrecer formación a personas de todos los niveles culturales, sean cuales sean sus conocimientos previos sobre temas financieros, el enfoque será claramente práctico e interactivo. Con este fin se promoverá la utilización de gráficos, simuladores, calculadoras, y todos aquellos elementos necesarios para facilitar la navegación y el seguimiento de los contenidos.

Se podrá acceder desde la propia página de Vazcorp www.vazcorpsf.com al portal de educación financiera, dicho portal contará con los siguientes contenidos.

Tabla 3.8 Contenidos del Portal de Educación Financiera.

<p>Consejos para llegar a fin de mes</p>	<p>Generalidades sobre gestión del presupuesto personal (ingresos, gastos, deudas...) con ejemplos y casos prácticos. Se incluirán herramientas interactivas como calculadoras para elaborar un presupuesto básico, simuladores de préstamos, se dará tips de educación financiera. etc.</p>
<p>Toma el control de tu vida, planifícala financieramente.</p>	<p>El objetivo es exponer cuáles pueden ser las necesidades económicas a lo largo de la vida de una persona, en función de su situación familiar y de sus expectativas de futuro. Se tratan con especial atención los principios y valores relacionados con el ahorro, la previsión y el criterio en el gasto, la importancia de realizar una adecuada planificación financiera y los productos y servicios financieros más adecuados a la edad y necesidades de cada persona. El mensaje fundamental es que nunca es lo bastante pronto para comenzar a planificar el futuro.</p>

<p>Productos y servicios financieros</p>	<p>En esta sección se describirán de forma práctica los productos y servicios que se ofertan en el sistema financiero. En principio esta sección constará de los siguientes temas: operaciones de crédito y/o de ahorro a corto, mediano y largo plazo Se expondrán cuestiones como montos, plazos, tasa de interés, periodicidad de pago, gastos y comisiones asociados, condiciones y requisitos necesarios en cada tipo de crédito</p>
<p>Consejos de seguridad financiera</p>	<p>Proporciona al usuario una orientación elemental para saber dónde conseguir la información, cómo reclamar si se siente perjudicado o cómo prevenir el fraude financiero.</p>
<p>Preguntas y sugerencias de los usuarios</p>	<p>Este apartado recogerá las dudas y recomendaciones que tengan los clientes, con la finalidad de retroalimentar a los usuarios financieros. Incluirá también un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la SBS del Ecuador.</p>
<p>Glosario</p>	<p>Recopilación de conceptos de economía y finanzas definidos de forma práctica y comprensible.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía revisada.

3.3.2 Elaboración de materiales y acciones divulgativas.

Se utilizarán medios de difusión más tradicionales, ya que aún existen clientes que tienen limitado su acceso a las nuevas tecnologías.

Así, en esta fase de desarrollo, se promoverá la publicación de folletos, hojas volantes, etc. de los materiales y contenidos más relevantes, así como su difusión a través de los medios más adecuados para cada segmento. El éxito del programa depende de la campaña y difusión para alcanzar la audiencia esperada.

3.3.3 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 los clientes de Vazcorp SF.

Tabla 3.9 Medios de comunicación para programa de educación y cultura financiera.

Publicidad Interna	Publicidad Directa	Electrónicos
-Anunciar publicaciones de eventos mediante Intranet. Enviar mails a los colaboradores y elaborar afiches para colocar en la parte visible de la agencia.	- Elaborar y distribuir a los clientes folletos y trípticos con temas de ahorro, inversión, planificación y manejo de deudas. Publicidad para motivar el ahorro, ejemplo alcancías para los clientes.	Avisos o boletines sobre los cursos mediante correo electrónico a los colaboradores y clientes

Fuente: Información propia a partir de matriz de contenidos.

Además con la capacitación inicial a los colaboradores de Vazcorp se pretende convertirlos en asesores poli funcionales es decir se requiere que cada empleado esté en la capacidad de replicar estos conocimientos sobre educación financiera a los clientes y no únicamente capacitar en funciones y tareas propias del puesto de trabajo.

Tabla 3.10 Principales características y funciones del asesor poli funcional

ASESOR POLIFUNCIONAL		
PERFIL DEL ASESOR	OBJETIVO	FUNCIONES
Creativo, innovador y organizado Conocimientos en matemáticas financiera y contabilidad básica. Comprensión y elaboración de presupuestos. Conocimiento en la diversificación del mercado financiero.	Brindar a los clientes asesorías financieras para el adecuado manejo de sus finanzas personales, para la correcta elección del segmento de crédito, descubrir a los posibles inversionistas y captar recursos.	Brindar información clara y oportuna sobre los productos y servicios que ofrece Vazcorp. Indicar correctamente tasa de interés, requisitos, plazos, riesgos asociados y consecuencias derivadas del incumplimiento. Aclarar términos financieros, analizar de forma correcta a los clientes en cuanto a capacidad de pago e historial crediticio.

Fuente: Información propia a través de bibliografía revisada.

3.4 Indicadores de seguimiento y evaluación

Es importante reconocer que un programa debe contar con un ciclo de actividades.

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

Es importante medir el aprendizaje y medir la satisfacción de lo aprendido para poder cambiar la actitud de los participantes, si se ha producido poco o ningún aprendizaje, poco o ningún cambio.

Para medir el aprendizaje es preciso plantear preguntas que puedan ser contestadas antes y después de cada curso presencial o virtual por medio de un test para conocer las habilidades que se han adquirido en cada tema.

Para la evaluación se proponen algunos temas en los que se pueden generar cambios como planeación de la vida, uso cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y débito, manejo de deudas, ahorro y elaboración de presupuesto personal.

Tabla 3.11 Indicadores de conocimiento, habilidades y actitudes

	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES	ACTITUDES
PLANEANDO MI VIDA	Uso productivo del tiempo. Dedicación a finanzas personales.	Evaluar situación económica real. Definir metas y objetivos financieros	Decidir qué se quiere lograr, en qué tiempo y de qué manera.
PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	Tipos de productos y servicios ofrecidos por el mercado financiero, características y particularidades.	Elegir el producto o servicio de acuerdo a las necesidades.	Seguridad para elegir una entidad financiera, para hacer uso de servicios y productos y para despejar dudas en el momento requerido
MANEJO DE DEUDAS	Deudas buenas y deudas fuera de control. Consolidación y eliminación de deudas.	Identificar capacidad de pago. Realizar Plan de pagos	Disciplina para el cumplimiento de plan de pagos. Aplicar tips para reducir deudas. Pedir según la necesidad.

<p style="text-align: center;">AHORRO Y ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO PERSONAL</p>	<p>Importancia del Ahorro. Elaboración, beneficios y cumplimiento de presupuesto</p>	<p>Elaborar plan de ahorro y elaborar presupuesto en base a metas</p>	<p>Motivación para planificar. Motivación y disciplina para ahorrar. Disciplina para cumplir con presupuesto</p>
---	--	---	--

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada

Como lo muestra la tabla 3.11 donde se destaca 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.

La finalidad es conocer que tan beneficioso es la participación de los colaboradores y clientes de Vazcorp en el proceso de educar financieramente y lo conveniente que es dotar de herramientas financieras a los clientes para generar buenas prácticas y hábitos.

Otro indicador sería el de cobertura para evaluar la participación en el programa, se lo podría realizar por medio del número de visitas realizadas en la página electrónica de Vazcorp y por medio del número de colaboradores y clientes 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 3.12 Indicador del nivel de cobertura

<p>INDICADOR DE COBERTURA DE EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA</p>
<p>Colaboradores capacitados en taller/programa</p>
<p>Cientes capacitados en taller/programa</p>
<p>Colaboradores que participaron del proceso de Asesor Poli funcional</p>
<p>% de clientes alcanzados con mails con mensajes de Educación Financiera.</p>

Fuente: Información propia a partir de la bibliografía revisada

La evaluación es otro indicador que procura que el programa de educación financiera se convierta en la base para la correcta administración del dinero con metas y objetivos bien definidos y nos permita reconocer la importancia de generar hábitos y fomentar el ahorro en los clientes y colaboradores, entendiendo el significado que tiene el valor del dinero a lo largo de la vida y la importancia de una buena actitud financiera para tener éxito.

Con los resultados vamos a saber si los participantes pueden:

- ✚ Identificar el estado de sus finanzas personales
- ✚ Practicar lo aprendido, realizar presupuesto, evaluar gastos y hacer ajustes.
- ✚ Manejar de forma eficiente los productos y servicios financieros.
- ✚ Capacidad para tomar decisiones financieras acertadas.
- ✚ Prepararse para momentos económicamente difíciles a través de un fondo de emergencia, reconociendo la importancia del ahorro.

CONCLUSIONES

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

- ✚ En la actualidad se reconoce la importancia de tener conocimientos de educación y cultura financiera para utilizar los productos y servicios financieros adecuados a las necesidades.
- ✚ En Ecuador por disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, todas las instituciones del sistema financiero, emprendieron campañas de cultura financiera para educar a los colaboradores y usuarios del sistema financiero. La finalidad es enseñar la importancia del ahorro y las inversiones.
- ✚ Los clientes de la Sociedad Financiera Vazcorp cuentan con niveles entre bajo y medio de conocimiento y entendimiento financiero lo que da apertura para la implementación del programa de educación y cultura financiera para aumentar los niveles de conocimiento y entendimiento financiero y afianzar la planeación y el control financiero para un mejor uso de productos y servicios financieros.
- ✚ A pesar de que la mayoría de los clientes tienen independencia financiera, no existen hábitos de ahorro, los clientes ahorran de forma insegura y la mayoría de los clientes que cuentan con ahorros lo hacen en instituciones diferentes a Vazcorp, es decir los clientes están considerando a la financiera únicamente como fuente de financiamiento.
- ✚ El conocimiento financiero y adquirir hábitos financieros tienen considerable importancia en el desarrollo integral de la vida. En la investigación se logró determinar que en el aspecto de planeación y control financiero un alto porcentaje de clientes no tiene control ni realiza un presupuesto antes de emplear el dinero, es decir no maneja adecuadamente sus finanzas.

RECOMENDACIONES

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

- ✚ Vazcorp al igual que el resto de instituciones que conforman el sistema financiero ecuatoriano debe impulsar programas de educación financiera para el beneficio tanto de los colaboradores, clientes y sus respectivas familias como parte del desarrollo social y económico del país.
- ✚ 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.
- ✚ Se debe cuidar, planificar, en parte ahorrar y valorar el dinero para tener tranquilidad económica y para cubrir necesidades emergentes.
- ✚ Implementar el programa para brindar a los colaboradores y clientes la información necesaria para que conozcan la manera más sencilla de cuidar su dinero y de disponer adecuadamente de sus ingresos presentes y futuros.
- ✚ Realizar una campaña de difusión para dar a conocer el programa a los clientes que conforman la red de agencias a nivel nacional para que le den importancia al cuidado de sus finanzas personales
- ✚ Si se quiere resultados diferentes, hay que actuar de forma diferente, es decir la actitud financiera es primordial para afrontar con madurez los errores cometidos al utilizar el dinero y para cambiar el entorno.

BIBLIOGRAFIA

1. A Nova Bolsa Brasil, E. (2011). *Noticias ENEF*. Obtenido de Investigaciones demuestran que la educación financiera hace una diferencia en la vida de los jóvenes: <http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/noticias/2011>
2. Asociación Bancaria Salvadoreña, A. (2008). *Proyecto de educación y cultura financiera*. Obtenido de www.abansa.org.sv/
3. Asociación de Bancos Privados, E. (Noviembre de 2011). *Importancia de la Educación Financiera*. Obtenido de ww.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/actual.pdf
4. Bach, D. (2002). *Finanzas familiares: Cómo conseguir seguridad financiera y alcanzar sueños*. Barcelona: Editorial AMAT.
5. Bansefi. (noviembre de 2014). *Bansefi*. Obtenido de Banco del ahorro nacional y servicios financieros: <http://www.bansefi.gob.mx/eduFinanciera/Páginas/queeslaeducación.aspx>
6. Becker, G. (1994). *Human Capital and the rise and fall of families*. Chicago: Popular Research Center.
7. CAF. (Noviembre de 2014). *Servicios financieros para el desarrollo promoviendo el acceso en América latina*. Obtenido de Reporte de economía y desarrollo: http://www.caf.com/attach/19/publicaciones/pdf/FOCUS_FINAL.pdf.
8. Comisión Nacional, M. d. (Noviembre de 2014). *Plan de educación financiera 2008-2012*. Obtenido de Educación financiera CNMV 2008-2012: <http://www.cnmv.es/DocPortal/publicaciones/PlanEducacion/PlanEducacion.pdf>
9. Cultura financiera en el Perú, B. (2012). *Blog compara bien, consejos, cultura financiera*. Obtenido de <http://comparabien.com.pe/blog-consejos/cultura-financiera-peru>
10. Encuesta de Cultura financiera del Perú, E. (2011). *Encuesta de cultura financiera del Perú*. Obtenido de <http://es.scrib.com/doc/78560752/Primera-Encuesta-de-Cultura-Financiera-Perú-2011>
11. Financial Literacy & Education, F. (2008). *La educación financiera como pilar para el desarrollo financiero de los países*. Obtenido de <http://www.finlitedu.org/database/view/24/>
12. JUNTA BANCARIA DEL ECUADOR, G.-D.-2.-0. (13 de Septiembre de 2012). *Proyecto normativo para el desarrollo de programas de educación financiera*. Obtenido de [www.sbs.gob.ec/medios/.../2012/circular IG-DNAE-2012-055.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/.../2012/circular_IG-DNAE-2012-055.pdf)
13. Lanzagorta, J. (Noviembre de 2014). *Planea tus finanzas.com*. Obtenido de Nuestros valores son la base de nuestro plan financiero: <http://www.planeatusfinanzas.com/tus-finanzas-personales/tus-metas-y-objetivos/nuestros-valores-base-de-plan-financiero>.

14. LA VERDAD, C. d. (13 de 08 de 2013). Crisis Financiera Ecuador 1999. *Ecuador 1999, año de crisis financiera, congelamiento de depósitos y salvataje bancario: el atraco del siglo*, pág. 1.
15. OCDE. (2006). *Programa PISA*. Obtenido de www.oecd.org/pisa/publicacionesdepisaenespaol.htm
16. OCDE Atkinson, A. a. (Noviembre de 2014). *Measuring Financial Literacy*. Obtenido de Results of de OECD/ Internacional Network on Financial Education (INFE) Pilot Study.: <http://www.finlitedu.org/team-downloads/overall-tf/oecdinfemeasurement-tool-on-financial-literacy-and-results-of-the-first-pilo>.
17. Peñarreta Quezada, M. A. (2015). *¿Sabemos que esta pasando con los niveles de alfabetización financiera en la región 7 del Ecuador?* Iloja: UTPL.
18. Perez, E. R. (noviembre de 2010). *Educación financiera en México*. Obtenido de http://ford.ciesas.edu.mx/downloads/2do_1_04.pdf
19. Plan de educación financiera. (Noviembre de 2014). *Educación financiera 2013 - 2017*. Obtenido de Finanzas para todos: http://www.finanzasparatodos.es/comun/pdf_varios/Plan_de_Educacion_financiera_2013-2017.pdf
20. SBS, S. d. (2014). *Portal del Usuario Financiero*. Obtenido de <http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/>
21. Superintendencia de Bancos y Seguros, S. (2009). *Plan de difusión de cultura financiera 2009-2011*. Obtenido de www.sbs.gob.pe/ResumenPlandeAccion2009

ANEXOS

A1: Encuesta para medir el nivel de Educación y Cultura financiera ENFIN a los clientes de la Sociedad Financiera Vazcorp.

Educación y cultura financiera para todos

Proyecto de
extensión

ENCUESTA ENFIN APLICADA A LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD FINANCIERA VAZCORP - AGENCIA LOJA.

Objetivo: Conocer la situación económica de los clientes 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

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P.6	P.7
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

P. 1 (Sexo)
P.1.0 Hombre
P.1.1 Mujer

P.2 ¿Cuál es su edad?

P.3 Estado Civil
P.3.1 Soltero
P.3.2 Union Libre
P.3.3 Casado
P.3.4 Divorciado
P.3.5 Viudo

P. 4 Nivel académico
P.4.1 Primaria
P.4.2 Secundaria
P.4.3 Superior

P.5 ¿Cuál es el origen principal de sus ingresos?
P.5.1 Por trabajo (público)
P.5.2 Por trabajo (privado)
P.5.3 Por negocio propio
P.5.4 Pensión (Jubilado)
P.5.5 Dependiente (mesada)
P.5.6 Pensión Alimenticia
P.5.7 Otros

P.6 Posee cargas familiares
P.6.1 Si
P.6.2 No

P.7 ¿Cuánto es en dinero su ingreso mensual?

Parte 2: Conocimiento y Entendimiento

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 8	P. 9	P. 10	P. 11	P. 12
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

P.8 Si Ud se acerca a Vazcorp y solicita un crédito qué tasa

de interés aplica?

P.8.1 Activa

P.8.2 Pasiva

P.8.3 Desconoce

P.9 ¿Cuánto generaría usted después de un año si posee \$

100 usd en una cta de ahorros que genera un interés anual del

1%

P.9.1 \$100

P.9.2 \$ 101

P.9.3 \$ 120

P.9.4 \$ 102

P.9.5 (NSC)

P. 10 La inflación es el aumento

continuo del nivel general de

precios?

P.10.1 Si

P.10.2 No

P.10.3 (NSC)

P. 11 En una inversión que se paga el 16% versus una que paga el 8%, según su criterio ¿Cuál es

la de mayor riesgo?

P.11.1 16%

P.11.2 8%

P.11.3 (NSC)

P. 12 ¿Cuál de las siguientes opciones reduce el riesgo

al invertir

P.12.1 \$1000 invertidos en una sola inst

P.12.2 \$1000 invertidos en varias inst

P.12.3 (NSC)

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 13	P. 14	P. 15	P. 16	P. 17
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

**P. 13 Actualmente usted
tiene**

ahorros?

**P.13.1 Si
P.13.2 No**

P. 14 ¿Dónde Ahorra?

P.14.1 En la casa

P.14.2 En Vazcorp
P.14.3 Otra Inst ¿Cuál?

**P. 15 ¿En cuánto tiempo podría
cubrir sus gastos en caso de**

**perder su principal fuente de
ingresos?**

P.15.1 Menos de una semana
P.15.2 Más de una semana-menos de un mes
P.15.3 Más de un mes-menos de 3 meses
P.15.4 Más de 3 meses pero menos de 6
P.15.5 Más de 6 meses

**P. 16 Cuando Ud recibe
dinero
¿planifica cómo lo va a
utilizar?**

P.16.1 Siempre
P.16.2 de vez en cuando
P.16.3 Nunca

P. 17 Cómo planifica la utilización

de su dinero?

P.17.1 Realiza un
presupuesto
P.17.2 No realiza un presupuesto
P.17.3 NSC



Parte 3: Planificación Financiera

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 18	P. 19	P. 20	P. 21
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

P. 18 Se a propuesto conseguir alguna meta?

- P.18.1 El pago de sus estudios
- P.18.2 Ahorro especial
- P.18.3 Inversión (bienes r, negocios)
- P.18.4 Planifica de otra manera
- P.18.5 Ninguno de los anteriores

P.19 Qué ha hecho ud para prepararse para el manejo de sus finanzas del hogar a largo plazo?

- P.19.1 Tiene Ahorros
- P.19.2 Tiene un negocio
- P.19.3 Tiene una pensión del gob.
- P.19.4 Tiene seguros
- P.19.5 Activos que pueda vender
- P.19.6 Herencia
- P.19.7 Siempre va a trabajar
- P.19.8 Otros

P.20 De las siguientes opciones cual ha identificado como los gastos futuros más elevados?

- P.20.1 Educación
- P.20.2 Salud
- P.20.3 Vivienda
- P.20.4 Alimentación
- P.20.5 Vehículo

P.21 Pensando en el futuro, como cree usted que será su situación económica dentro de tres años

- P.21.1 Mejor
- P.21.2 Igual
- P.21.3 Peor
- P.21.4 No sabe

Parte 4: Control Financiero

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 22	P. 23	P. 24	P. 25	P. 26
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

P.22 Cumple con lo establecido en el presupuesto?

P.22.1 Si

P.22.2 No lo sabe

P.22.3 No

P.23 Ud sabe cuánto gastó el último

mes aproximadamente?

P.23.1 Sí, tengo un valor exacto

P.23.2 Sí, tengo un estimado

P.23.3 No, ni idea

P.24 Ud sabe cuánto dinero tiene disponible para gastar en este

instante?

P.24.1 Si

P.24.2 No

P.25 En caso de que le faltara dinero qué haría ud?

P.25.1 Pide prestado a un familiar/amigo

P.25.2 Pide un anticipo de sueldo

P.25.3 Avance en efectivo TC

P.25.4 Saca un crédito en una IF

P.25.5 Acude a un usurero

P.25.6 Utiliza sus ahorros

P.25.7 Reduce gastos

P.25.8 Vende un bien

P.26 ¿Cómo valora su nivel de deudas que maneja actualmente?

P.26.1 Podría sacar más créditos si deseo

P.26.2 He sacado créditos hasta mi límite y no debo sacar más

P.26.3 He sacado créditos de lo que puedo pagar.

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 27	P. 28	P.29
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

P.27 Después de haber pagado los gastos básicos (alimentación salud, vivienda,etc.) Le sobra dinero?
P.27.1 Si
P.27.2 No
P.27.3 No lo sabe

P.28 ¿Qué hace con el dinero que le sobra?
P.28.1 Ahorro
P.28.2 Inversión
P.28.3 Gasto
P.28.4 Otros

P.29 Por qué le hace falta dinero para pagar las cuentas?
P.29.1 No gana lo suficiente
P.29.2 Los ingresos cambian de mes en mes
P.29.3 No trabaja
P.29.4 Gastos no controlados
P.29.5 Variación de precios
P.29.6 Otro



Parte 5: Productos y Servicios Financieros

PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 30	P. 31
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

P.30 Conoce Usted ¿ qué
 productos y servicios
 financieros ofrece vazcorp?

P.30.1 Si

P.30.2 No

P.31 ¿De qué producto o servicio le gustaría recibir más información?

P.33.1 tarjeta de crédito

P.33.2 Depósitos a plazo

P.33.3 Seguros ¿Cuál?

P.33.4 Remesas

P.33.5 Ninguno



PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 32	P. 33
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

P.32 Por qué Usted es cliente de Vazcorp?

- P.32.1 Solvencia
- P.32.2 Cobertura
- P.32.3 Tasas de interés
- P.32.4 Servicios ágiles
- P.32.5 Pocos Requisitos
- P.32.6 Buen Servicio

P.32.7 Otros

P.33 Para Acceder a los servicios de vazcorp ¿A través de qué canales lo realiza? (preferencia)

- P.33.1 Banca Electrónica
- P.33.2 Agencia bancaria (físicamente)
- P.33.3 Cajero Automático
- P.33.4 Otros



PREGUNTA / No ENCUESTA	P. 34	P. 35
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

P.34 ¿Qué tipo de información le gustaría tener? (preferencia)

P.34.1 Productos y servicios disponibles para ud

P.34.2 Ventajas y Desventajas de los productos y servicios

P.34.3 Herramientas, consejos para la planificación

P.34.4 Términos y Condiciones

P.34.5 Otros

P.35 Para brindarle información sobre cómo mejorar el manejo de sus finanzas personales ¿Cómo prefiere recibir la información?

P.36.1 Personal de Vazcorp

P.36.2 Página Web de Vazcorp

P.36.3 Talleres

P.36.4 En la agencia de Vazcorp

P.36.5 Videos

P.36.6 Estados de cuenta

P.36.7 Material Impreso (folletos, historietas, etc.)

A2: Matriz de contenidos del Programa de Educación y Cultura Financiera

Contenidos Básicos	Público Objetivo	Medios de Comunicación											Canales			Indicadores			
		Masivos	Auxiliares										Atención Personalizada						
			Publicidad interna					Publicidad Directa											
			Cientes de Vazcorp ag. Loja	Internet (Emails,	Volantes	Afiches	Volantes	Calendarios	Circulares	Tripticos	Capacitaciones	Videos	Asesor Polifuncional						
Estructura y funcionamiento del sistema financiero																			
Productos Bancarios de Captación colocación																			
Remesas																			
Ahorro Y elaboración de presupuesto familiar																			
Código de derechos y obligaciones del usuario del sistema financiero																			
OTROS CONTENIDOS																			
PLANEANDO MI VIDA																			
Analice su vida actual, defina objetivos a corto, mediano y largo plazo.																			
Establecer prioridades frente a vanidades																			
Dedique el tiempo necesario a sus finanzas																			
Qué es la independencia financiera.																			
COMO MANEJAR TUS DEUDAS																			
Deudas buenas y deudas fuera de control																			
Consolidación y eliminación de deudas																			
Buró de crédito																			
EL DINERO Y LA RIQUEZA																			
Cambio del valor del dinero con el tiempo; tasa de interés e inflación																			
Acumule activos, no pasivos																			
Cuentas remuneradas y depósitos a plazo fijo																			
LA PSICOLOGÍA DEL MANEJO DE LAS FINANZAS																			
Preocupaciones, riesgo y seguridad en el manejo del dinero																			
Aversión a las pérdidas y arrepentimiento																			
Inteligencia financiera - neuroeconomía																			

Fuente: Elaboración propia a partir de bibliografía revisada

A3: Formato presupuesto familiar mensual y anual



Familia XX			Enero					
1	ingresos	0 0.0%	4	vivienda	0 0.0%	6	otros gastos	0 0.0%
	Salario 1	0.0%		Hipoteca	0.0%		Otros préstamos	0 0.0%
	Salario Cónyuge	0.0%		Consumos	0 0.0%		préstamo bancos	0.0%
	Otros ingresos	0.0%		Agua	0.0%		Préstamo personal - Caja	0.0%
		0 0.0%		Electricidad	0.0%			0.0%
2	gastos básicos	0 0.0%		Gas - calefacción	0.0%		otros gastos	0 0.0%
	Alimentación	0 0.0%		Teléfono fijo	0.0%		Cuota tarjeta de crédito	0.0%
	Comida casa	0.0%		Conexión Internet	0.0%		Seguro de accidentes	0.0%
	Comida trabajo	0.0%		Otros	0.0%		Impuestos (IRPF)	0.0%
	Salud y gastos médicos	0 0.0%		Mantenimiento	0 0.0%	7	inversiones	0 0.0%
	Dentista	0.0%		Revisión del tejado	0.0%		Fondo pensiones	0.0%
	Pediatra	0.0%		Limpieza	0.0%		Seguro de vida y jubilación	0.0%
	Médico general	0.0%		Mejoras y reformas	0 0.0%		fondo Ahorro	0.0%
	Formación - colegios	0 0.0%		ampliación	0.0%			
	Pensión colegio o escuela	0.0%		remodelación	0.0%			
	Inglés	0.0%		Equipamiento	0 0.0%			
	Curso especialización	0.0%		electrodomésticos	0.0%			
	Libros de texto	0.0%		muebles	0.0%			
	Actividades extraescolares	0.0%		Otros gastos	0 0.0%			
	Ropa y vestuario	0 0.0%		Seguros	0.0%			
	Ropa	0.0%		Impuestos y tasas	0.0%			
	Calzado	0.0%		Gastos comunidad	0.0%			
	Pañales	0.0%	5	ocio	0 0.0%			
	Otros gastos esenciales	0 0.0%		Viajes y vacaciones	0 0.0%			
	Transporte	0.0%		Vacaciones	0.0%			
	Gasolina	0.0%		Fines de semana	0.0%			
	Transporte escolar	0.0%		Salidas	0 0.0%			
	Teléfono móvil	0.0%		Cine	0.0%			
	Regalos cumpleaños miembros de la familia	0.0%		Teatro	0.0%			
3	vehículos	0 0.0%		Cenar fuera	0.0%			
	Préstamos	0 0.0%		Conciertos	0.0%			
	Vehículo	0.0%		Deporte y ocio general	0 0.0%			
	Moto	0.0%		Gimnasio	0.0%			
	Mantenimiento y reparaciones	0 0.0%		Fútbol	0.0%			
	Revisiones	0.0%		otros deportes	0.0%			
	Reparaciones	0.0%		Otros gastos ocio	0 0.0%			
	Otros gastos	0 0.0%		Libros	0.0%			
	Seguro	0.0%		Música	0.0%			
	Parking	0.0%		Aeromodelismo	0.0%			
	Impuesto circulación	0.0%			0.0%			
	Multas	0.0%			0.0%			
					0.0%			

TOTAL MENSUAL	
ingresos	0
gastos	0
Resultado	0

Familia XX				PRESUPUESTO ANUAL 2015						Mes inicio					
1	INGRESOS/Cobros	Total	%	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
	Total INGRESOS	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
2	GASTOS/Pagos	Total	%	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
1	vivienda	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
2	segunda residencia	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
3	vehículos	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
4	gastos esenciales	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
5	ocio y tiempo libre	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
6	otros gastos	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0.0%												
7	inversiones	0	0.0%												
	Gastos/Pagos TOTAL	0.00	0.0%	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	SALDO	Total	%	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
	Saldo	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Saldo acumulado a lo largo del año	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	OBJETIVO AHORRO/MES	20.00%		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Acumulado	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Saldo acumulado después de ahorro	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Antes de iniciar el programa de educación y cultura financiera se aplicará el siguiente test para verificar los conocimientos con los que cuentan los participantes.

1. ¿Antes de tomar un nuevo préstamo, cotiza con al menos tres fuentes de financiamiento sus tasas de interés y otros cargos?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sé

2. ¿Gasta más del 20% de sus ingresos para pagar su(s) tarjeta(s) de crédito, préstamos personales y otros préstamos cada mes? (Sin incluir tu hipoteca).
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sé

3. ¿Con una hipoteca a 15 años paga menos intereses que con una a 30 años?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sé

4. ¿Paga el total de lo consumido cada mes en su tarjeta de crédito?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. No sé

5. ¿Los reportes de crédito contienen información sobre cuánto debe y su historial de pago?
- a. Sí
 - b. No
 - c. No sé
6. ¿Mantener el balance de tus tarjetas de crédito por debajo del 50% de tu límite disponible ayudará a tu récord crediticio?
- a. Sí
 - b. No
 - c. No sé
7. ¿Aquéllos que pagan sus cuentas a tiempo cada mes tienen récord crediticios más bajos que aquéllos que no pagan sus cuentas a tiempo?
- a. Sí
 - b. No
 - c. No sé

Taller:

Planeando mi vida

Porcentaje de participantes que asistieron a capacitación.

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 a: <i>(Encierre en un círculo las opciones)</i>	a. Vivir de acuerdo a sus ingresos. b. Identificar prioridades financieras c. Lograr independencia y control financiero d. Todas las anteriores	
4. Analizar como obtiene y gasta el dinero es necesario para su plan financiero	Verdadero	Falso
5. Con que tipos de objetivos se identifica en este momento	Corto, mediano o largo plazo. Respuesta:	
6. Cree que para cumplir sus objetivos es necesario tener metas	Verdadero	Falso
7. La planificación financiera sirve para:	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

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 familiar

Porcentaje de participantes que pueden explicar.

Cuando hacer la medición: Inmediatamente antes y 1 mes después de la capacitación.

PREGUNTA	RESPUESTA	
1. ¿Qué entiende 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 corto 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.- 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: Tema:

1. Contenido	SI	NO	NA
a.- Comunica toda la información con exactitud			
b.- Responde preguntas con precisión			
c.- Reconoce cuando las preguntas estuvieron fuera del alcance de sus conocimientos			
2. Facilitación y técnicas de enseñanza			
a.- Hace grupos de enseñanza y dinámicas			
b.- Contribuye activamente para que los participantes se acomoden			
d.- Habla en voz alta y con claridad			
e.- Usa técnicas de enseñanza (demostraciones, socio dramas, juegos etc.)			
3. Aptitud demostrada			
a.- Demuestra respeto a los participantes			
b.- Ayuda a los participantes a sentirse cómodo durante la exposición			
c.- Brinda elogios/ reconocimientos a los participantes			

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO
(reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

CAPÍTULO IV.- DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS (incluido con resolución No. JB- 2013-2393 de 22 de enero del 2013)

SECCIÓN I.- ÁMBITO Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- DEL ÁMBITO.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros 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, de seguros y seguridad social; y, a la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana.

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

2.1 Educación financiera.- Es un proceso mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida;

2.2 Guía de capacitación.- Es el 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.- Es el 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, tales como el módulo para jóvenes, entre otros;

2.6 Programa de educación financiera (PEF).- Es el proceso educativo que comprende diferentes módulos de capacitación, información o asesoraría, con el propósito de generar una acción positiva en la utilización de los productos y servicios de las entidades controladas, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigido;

2.7 Público objetivo.- Es el conjunto de personas con ciertas características homogéneas por sus formativas y/o en función de los canales de acceso, a quienes se dirige una acción de educación financiera;

2.8 Tema.- Corresponde al contenido desarrollado para explicar un tópico específico, dentro de un módulo, tal es el caso del ahorro;

2.9 Transparencia.- Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definan y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las autoridades e instituciones del sistema financiero que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público;

2.10 Capacidad financiera.- Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero; y,

2.11 Formador.- Es el especialista en transmitir conocimientos, aprendizajes innovadores, organizados y sistematizados, a través de una metodología de transmisión estructurada para fortalecer técnicas y actitudes en las personas.

SECCIÓN II.- DE LOS PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERO Y OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 3.- DE LOS PRINCIPIOS.- Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad, tienen que:

3.1 Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los usuarios de manera continua;

3.2 Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno;

3.3 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;

3.4 Establecer diferentes programas para subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones;

3.5 Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado;

3.6 Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros;

3.7 Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses de los usuarios;

3.8 Distinguirse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad;

3.9 Promocionarse a nivel nacional entre los interesados, para lo cual deben coordinar sus actividades, debe procurar incrementarse la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas;

3.10 Ser tenida en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones controladas y la protección del consumidor; y,

3.11 Establecer metodologías de evaluación del programa de educación financiera y verificación de los sesgos de información que pudieran presentarse; y, en caso de ser necesario, actualizarse.

ARTÍCULO 4.- DE LOS OBJETIVOS- Los programas de educación financiera que desarrollen las instituciones controladas, deberán cumplir como mínimo, con los siguientes objetivos:

4.1 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;

4.2 Fomentar el desarrollo de la capacidad de los usuarios de los servicios financieros para analizar información y adoptar decisiones debidamente informadas;

4.3 Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales;

4.4 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; y,

4.5 Orientarse hacia el desarrollo de la capacidad financiera, hacia grupos específicos cuando sea necesario, haciéndolos tan personalizados como sea posible.

SECCIÓN III.- RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS

ARTÍCULO 5.- DEL DIRECTORIO.- El directorio o el organismo que haga sus veces de la entidad controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones:

5.1 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;

5.2 Actualizar anualmente las estrategias del programa, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos del mismo;

5.3 Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa, al menos una vez al año. Los informes anuales a presentarse al directorio u organismo que haga sus veces, no excederán el mes de marzo del año siguiente y tendrán corte al mes de diciembre del año próximo anterior;

5.4 Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del “Programa de educación financiera”;

5.5 Informar anualmente a la junta general de accionistas o socios respecto de los resultados del “Programa de educación financiera”; e,

5.6 Informar anualmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros el avance y cumplimiento del “Programa de educación financiera”, hasta el mes de abril del año siguiente, una vez que ha sido conocido y aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces. El “Programa de educación financiera” deberá constar en el plan estratégico de cada entidad. El directorio o el máximo organismo de gobierno de la institución deben contar con documentos que evidencien el cumplimiento de las disposiciones de este artículo.

ARTÍCULO 6.- DE LA GERENCIA GENERAL.- La gerencia general u organismo administrativo que haga sus veces de la institución controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente:

6.1 Analizar, revisar y definir los lineamientos y principios generales del programa de educación financiera; y, presentarlo para la aprobación del directorio u organismo que haga sus veces;

6.2 Designar al responsable de la coordinación del desarrollo e implementación del programa de educación financiera e informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, hasta quince (15) días posteriores a su designación o remoción;

6.3 Aprobar y ejecutar la(s) metodología(s) para realizar la evaluación, seguimiento y control en el diseño, ejecución y resultados del “Programa de educación financiera”;

6.4 Realizar el seguimiento, supervisión y control del programa aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces;

6.5 Hacer seguimiento al desarrollo del programa, efectuar las acciones correctivas necesarias e informar al directorio u organismo que haga sus veces; e,

6.6 Implementar medidas correctivas en el caso que los resultados del “Programa de educación financiera” muestren un bajo nivel de cumplimiento e informar al directorio u organismo que haga sus veces sobre el desarrollo del programa y las acciones correctivas implementadas de ser del caso.

ARTÍCULO 7.- INFORMACIÓN SOBRE TEMÁTICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.-

Las instituciones controladas 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 disposiciones legales pertinentes.

ARTÍCULO 8.- DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.-

Las instituciones controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones, e incorporar en el código de ética de la entidad, las disposiciones pertinentes para que los funcionarios proporcionen información general sobre los productos y servicios que ofertan, 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 funcionarios y empleados de la institución que tratan con el público, a fin propiciar un flujo de información adecuada, clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes. Las instituciones controladas determinarán los perfiles de los funcionarios que tengan bajo su responsabilidad el “Programa de educación financiera” en función a las competencias necesarias para un desarrollo eficiente de la materia del presente capítulo.

SECCIÓN IV.- DE LOS PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 9.- DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.- Los principios y objetivos de los programas de educación financiera deberán observar lo señalado en los artículos 3 y 4 de este capítulo, especialmente lo relacionado con

9.1 Capacitar al público en general para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares;

9.2 Capacitar a los clientes para ser mejores consumidores de los productos y servicios financieros ofertados en el mercado;

9.3 Educar al público en general sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las entidades controladas; y,

9.4 Educar al público en general sobre los derechos y obligaciones que el usuario asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

ARTÍCULO 10.- DEL PÚBLICO OBJETIVO.- Los programas de educación financiera de las instituciones controladas deberán desarrollarse a partir de la definición del público objetivo, para lo cual deberán considerar factores que permitan definir grupos homogéneos teniendo en cuenta al menos las características demográficas, económicas y pluriculturales. Entre los criterios demográficos se deberán considerar: género, edad, estado civil, estudios, ocupación, relación laboral, área geográfica. Los criterios económicos y pluriculturales deberán tener en cuenta el nivel de ingresos y el nivel de consumo.

ARTÍCULO 11.- 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 y económicos. 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 12.- TEMÁTICA BÁSICA.- 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:

12.1 Estructura y funcionamiento de los sistemas controlados;

12.2 Productos bancarios de captación, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque; y, depósitos a plazo;

12.3 Ahorro y elaboración de un presupuesto familiar;

12.4 Administración de operaciones de crédito y utilización de los canales de distribución de servicios;

12.5 Derechos y obligaciones del uso de las tarjetas de débito/crédito, remesas y banca electrónica;

12.6 Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de derechos del usuario del sistema financiero”;

12.7 Productos de seguros, especialmente en lo relacionado a la estructura y operatividad de las pólizas de seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; la información general sobre la existencia de deducibles o franquicias y similares a cargo del asegurado; los montos asegurados; el valor de la prima y su forma de pago; el contenido de las cláusulas generales y particulares insertas en los contratos; el plazo de vigencia de la póliza, indicación de la fecha de inicio y expiración, así como de las condiciones en las que se puede realizar su renovación; el detalle de los impuestos de ley; y, los derechos que tendrá como tomador, asegurado y/o beneficiario así como las obligaciones que tendrá que cumplir, tales como: la correcta declaración de sus circunstancias de riesgo; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros. Las empresas de seguros en sus programas de educación financiera deberán incluir elementos básicos de los principios del reaseguro. Las disposiciones sobre educación financiera no son aplicables a las compañías de reaseguros; y, (reformado con resolución No. JB-2014-2998 de 16 de julio del 2014)

12.8 En lo relacionado a la seguridad social, se pondrá en conocimiento de los afiliados o partícipes, los requisitos para acceder a las prestaciones, en lo que tiene que ver con los servicios de salud, vejez, invalidez, jubilación y cesantía; a las operaciones que ofrecen los diferentes entidades que integran el sistema nacional de seguridad social a los afiliados o partícipes; y, las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

ARTÍCULO 13.- 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 14.- PORTAL DE INTERNET.- La difusión del programa de educación financiera deberá incluir un acceso directo específico dentro de la página web de la entidad controlada, el cual servirá como un elemento de referencia y consulta para el público; y, deberá:

14.1 Proporcionar al público información pertinente y de fácil consulta;

14.2 Incluir un glosario con conceptos básicos de economía y finanzas;

14.3 Contener un simulador automático que permita a los usuarios identificar las mejores alternativas financieras de acuerdo con su situación particular. Dicha simulación deberá contener los elementos señalados en el artículo 35, del capítulo II "De la información y publicidad" de este título; (inciso sustituido con resolución No. JB-2014-2803 de 25 de febrero del 2014)

14.4 Otra información o herramientas que permitan apoyar el aprendizaje del público respecto de los productos y servicios ofertados por la institución;

14.5 Contener sistemas de alertas sobre temas de alto riesgo que puedan perjudicar los intereses de los consumidores financieros, tales como los casos de fraude;

14.6 Incluir un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; y,

14.7 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 al link de educación financiera desarrollado por la entidad. El link 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 15.- PERMANENCIA DE LOS PROGRAMAS.- El programa de educación financiera tendrá el carácter de continuo y permanente, con el propósito de alcanzar lo establecido en el artículo 9, de este capítulo, 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 controladas presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros el programa de educación financiera aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces y anualmente el resultado del mismo.

ARTÍCULO 16.- 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 17.- EVALUACIÓN.- Las instituciones controladas evaluarán anualmente el programa de educación financiera con el propósito de conocer el alcance del cumplimiento de los objetivos establecidos por el directorio, organismo que haga sus veces u el máximo organismo de gobierno de la institución controlada, para lo cual desarrollarán las metodologías para su seguimiento y evaluación.

ARTÍCULO 18.- FOMENTO DE INFORMACIÓN.- Los programas de educación financiera fomentarán la divulgación de la información de productos y servicios financieros, de seguros y seguridad social, 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 ofrecen.

ARTÍCULO 19.- La Superintendencia de Bancos y Seguros 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 las sanciones y recursos en sede administrativa”, de este libro. 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 20.- 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 controladas presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, hasta después de ciento ochenta (180) días a partir de su publicación en el Registro Oficial, el proyecto de implementación de las disposiciones contenidas en este capítulo. El proyecto, debidamente aprobado por el directorio o el organismo que haga sus veces, 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 controladas, no podrá exceder de trescientos sesenta (360) días de la vigencia de esta norma, con excepción del artículo referido al desarrollo de la metodología de evaluación del programa.

TERCERA.- Las instituciones controladas deberán iniciar la evaluación de los programas de educación financiera a los setecientos veinte (720) días de la vigencia de esta norma.

Ab. Ligia Cobo Ortiz
PRESIDENTA DE LA JUNTA BANCARIA (S)

LO CERTIFICO.- Quito Distrito Metropolitano,

Lcdo. Pablo Cobo
SECRETARIO DE LA JUNTA BANCARIA