

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia		Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		0(94)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Stephany Aguilar Gómez		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Contaduría Publica		
DIRECTOR	Jennifer Andrea Lemus Quintero		
TÍTULO DE LA TESIS	Análisis del Conocimiento en Educación Financiera de los Emprendedores Inscritos en la Entidad Financiera De Crezcamos S.A., Sucursal Ocaña		
TITULO EN INGLES	Analysis of Knowledge in Financial Education of Entrepreneurs Registered in the Financial Entity De Crezcamos S.A., Ocaña Branch		
RESUMEN (70 palabras)			
El presente trabajo de grado realizado en el municipio de Ocaña norte de Santander, enfocado en analizar detalladamente el conocimiento de emprendedores financieramente, donde se evidenciaron falencias así poder brindarles y llenarlos de conocimiento para que obtengas mejores resultados en sus negocios y ejecuten planes de acción para llegar al éxito de sus emprendimientos implementando diversas estrategias. Trabajo el cual se llevó a cabo en un tiempo de 16 semanas donde se vieron infinidad de falencias por mejorar para llegar al objetivo.			
RESUMEN EN INGLES			
The present degree work carried out in the municipality of Ocaña Norte de Santander, focused on analyzing in detail the knowledge of entrepreneurs financially, where shortcomings were evident in order to provide them and fill them with knowledge so that they obtain better results in their businesses and execute action plans to achieve success in their endeavors by implementing various strategies. Work which was carried out over a period of 16 weeks where countless shortcomings were seen to be improved to reach the objective.			
PALABRAS CLAVES	Educación, Emprendedores, Financiera, Negocios, Conocimiento.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Education, Entrepreneurs, Financial, Business, Knowledge		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 94	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

**Análisis del conocimiento en educación financiera de los emprendedores inscritos en la
entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña**

Stephany Aguilar Gómez

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Contaduría Pública

MSc. Jennifer Andrea Lemus Quintero

07 de diciembre de 2023

Índice

Capítulo 1. Análisis del conocimiento en educación financiera de los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña	9
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificación	12
1.5 Delimitaciones	13
1.5.1 Conceptual	13
1.5.2 Operativa	14
1.5.3 Temporal	14
1.5.4 Geográfica	14
Capítulo 2. Marco referencial	15
2.1 Marco histórico	15
2.1.1 Marco histórico a nivel mundial	15
2.1.2 Marco histórico a nivel nacional	17
2.1.3 Marco histórico a nivel local	18

	3
2.2 Marco teórico	18
2.3 Marco contextual	21
2.4 Marco conceptual	23
2.5 Marco legal	25
Capítulo 3. Analisis y procesamiento de la información	27
3.1 Tipo de investigación	27
3.2 Poblacion y muestra	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	27
3.3 Muestra Técnica e instrumento de investigación	29
Capitulo 4. Resultados	29
4.1 Objetivo 2: Evaluar la estructura de financiación que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, conociendo a través de ella el nivel de endeudamiento formal e informal de los mismos.	72
4.1.1. Objetivo 3. Diseñar una estrategia de educación financiera para emprendedores, de la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña.	72
4.2 Conocimientos en educación financiera de los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A.	73
4.2.1 Estrutura de financiacion de los emprendedores de la entidad financiera de crezcamos S.A.	76
4.2.2 Estrategia para efectos de mejorar la educacion financiera de estos emprendedores	81

	4
Capítulo 5. Conclusiones	84
Capítulo 6. Recomendaciones	85
Referencias	86
Apéndices	88

Lista de tablas

Tabla 1 Sexo	30
Tabla 2 Nivel Educativo	31
Tabla 3 Prioridades acerca de su situación financiera actual	32
Tabla 4 Ha participado usted en alguna capacitación, programa, curso o actividad relacionada con la educación financiera	34
Tabla 5 La educación financiera debe ser proporcionada por	35
Tabla 6 Acostumbra usted a llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros	37
Tabla 7 Inversiones que ha adquirido	38
Tabla 8 Conocimiento de la manera cómo hacer un presupuesto para planear la distribución del dinero	40
Tabla 9 Conocimiento de los gastos de su hogar: mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos	41
Tabla 10 Cómo calificaría su informe crediticio actual	43
Tabla 11 Si tuviera la oportunidad de distribuir idealmente su presupuesto de acuerdo con su ingreso mensual familiar como ordenaría los rubros.	44
Tabla 12 En qué utiliza el dinero, cuando éste le sobra.	46
Tabla 13 Cuando tiene que elegir un tipo de deuda, cuál prefiere	47
Tabla 14 Cuenta con tarjeta de crédito de algún banco	49
Tabla 15 Cuántas tarjetas de crédito utiliza	50
Tabla 16 Está al día con los saldos de su tarjeta de crédito	52
Tabla 17 Actualmente tiene algún tipo de préstamo a su nombre	53

Tabla 18 Tipo de crédito que tiene	55
Tabla 19 alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas	56
Tabla 20 Tiene usted cualquiera de los siguientes créditos	57
Tabla 21 Conoce la tasa de interés anual de estos créditos	59
Tabla 22 alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas	60
Tabla 23 Ha adquirido algún tipo de crédito	62
Tabla 24 Cuando se vencen los créditos que tiene vigentes en la actualidad	63
Tabla 25 Principales factores que le impiden o le podrían impedir al acceder a un crédito en la actualidad	65
Tabla 26 Qué razones utilizaría para obtener o aceptar un nuevo crédito	66
Tabla 27 En cuánto ascienden sus ingresos	68
Tabla 28 En cuánto asciende su deuda	69
Tabla 29 alguna vez ha hecho un plan para pagar sus deudas, el cual no pudo cumplir porque el dinero lo utilizó en otros gastos	70

Lista de figuras

Figura 1 Sexo	30
Figura 2 Nivel educativo	31
Figura 3 Prioridades acerca de su situación financiera actual	33
Figura 4 Ha participado usted en alguna capacitación, programa, curso o actividad relacionada con la educación financiera	34
Figura 5 La educación financiera debe ser proporcionada por	35
Figura 6 Acostumbra usted a llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros	37
Figura 7 Inversiones que ha adquirido	39
Figura 8 Conocimiento de la manera cómo hacer un presupuesto para planear la distribución del dinero	40
Figura 9 Conocimiento de los gastos de su hogar: mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos	42
Figura 10 Cómo calificaría su informe crediticio actual	43
Figura 11 Si tuviera la oportunidad de distribuir idealmente su presupuesto de acuerdo con su ingreso mensual familiar como ordenaría los rubros.	45
Figura 12 En qué utiliza el dinero, cuando éste le sobra.	46
Figura 13 Cuando tiene que elegir un tipo de deuda, cuál prefiere	48
Figura 14 Cuenta con tarjeta de Crédito de algún banco	49
Figura 15 Cuántas tarjetas de crédito utiliza	51
Figura 16 Está al día con los saldos de su tarjeta de crédito	52
Figura 17 Actualmente tiene algún tipo de préstamo a su nombre	54

Figura 18 Tipo de crédito que tiene	55
Figura 19 Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas	56
Figura 20 Tiene usted cualquiera de los siguientes créditos	58
Figura 21 Conoce la tasa de interés anual de estos créditos	59
Figura 22 Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas	60
Figura 23 Ha adquirido algún tipo de crédito	62
Figura 24 Cuándo se vencen los créditos que tiene vigentes en la actualidad	63
Figura 25 Principales factores que le impiden o le podrían impedir al acceder a un crédito en la actualidad	65
Figura 26 Qué razones utilizaría para obtener o aceptar un nuevo crédito	67
Figura 27 En cuánto ascienden sus ingresos	68
Figura 28 En cuánto asciende su deuda	69
Figura 29 Alguna vez ha hecho un plan para pagar sus deudas, el cual no pudo cumplir porque el dinero lo utilizó en otros gastos	71
Figura 30 Proyecto de presupuesto según prioridades de los emprendedores vinculados a Crezcamos S.A., sucursal sucursal Ocaña	79
Figura 31 Evaluación de la estructura financiera de los emprendedores de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña	80
Figura 32 Estrategia y plan de acción para mejorar la educación financiera para emprendedores de Crezcamos s.a. sucursal Ocaña	82

Capítulo 1. Análisis del conocimiento en educación financiera de los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

La humanidad y la sociedad han basado su desarrollo en actividades enfocadas en relaciones sociales, de servicio, al igual que comerciales y productivas. Inicialmente la base de estas operaciones es de tipo económico y se realizaron a través del llamado trueque con el cual se comerciaban productos en la antigüedad sumado a la variedad cultural de las diferentes civilizaciones. Todo esto se concreta con el uso de la moneda, permitiendo establecer costos y gastos, además de parámetros de ingresos, todo ello desde una persona hasta una nación entera.

En el mundo actual se vive una acelerada transformación en todos los ámbitos señalando a un futuro cada vez más próspero e interconectado, pero también amenazados por importantes retos y graves problemas. Es evidente que en este entorno permanentemente cambiante y desmesuradamente amplio, la actividad económica se desarrolla en forma de juego, en el que unos ganan y otros pierden y por razones que con frecuencia son ajenas a las demandas de sus necesidades, es decir, son causadas por otros elementos que tienen que ver intrínsecamente con la educación financiera que deben recibir las personas.

(Callisaya, 2018, pág. 4)

En este sentido, “el dinero penetra todos los aspectos de la vida humana y hoy es la energía que mueve el mundo” (Madanes & Madanes, 1997). Es así que, para compensar una

actividad laboral se concreta con el pago monetario el cual brinda un desarrollo comercial, periódico, a partir de la satisfacción de necesidades básicas de alimentación hasta la adquisición de servicios o productos que cumplan los gustos o requerimientos de sus adquirentes.

Dentro de dicho proceso, sobresalen unos actores denominados “emprendedores” quienes tratan de establecer y hacer crecer sus propios negocios pero que enfrentan múltiples desafíos como la constitución legal de su empresa; las obligaciones formales y sustanciales de sus tributos; la gestión de sus recursos (financieros, humanos, tecnológicos); el uso de un sistema de contabilidad acorde a sus movimientos y transacciones, entre otros. El objetivo final de estos emprendedores es generar ingresos y obtener beneficios, sin embargo, un elemento clave para esto es el capital inicial para comenzar a trabajar y donde las entidades financieras juegan un papel importante al financiar dichas inversiones.

En Ocaña, por ejemplo, existe una sucursal de la compañía de financiamiento conocida como Crezcamos S.A. cuyo propósito es ofrecer servicios financieros inclusivos buscando impulsar el bienestar de comunidades con bajos ingresos. De esta manera, la sucursal concentra un total de 1.050 emprendedores (último trimestre de 2022), los cuales se encuentran clasificados por rubros y actividades, bajo la modalidad de préstamo para invertir en sus negocios, por medio de los que puedan cubrir sus necesidades comerciales y productivas. Muchos de ellos han iniciado emprendimientos entre los que destacan microempresas, consultorios, apertura de oficinas para la prestación de diversos servicios.

Lastimosamente muchas de las personas que hacen parte de este grupo fracasan por la falta de conocimiento en temas como la educación financiera; por no tener proyecto de inversión claro a la hora de emprender y de adquirir un préstamo, lo cual ha llevado hasta la liquidación de algunos negocios. A su vez, muchos de los emprendedores solicitan créditos para solventar las deudas o evitar acabar con sus emprendimientos, pero terminan con una deuda más en las entidades financieras, lo que afecta aún más su estabilidad económica.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el conocimiento en educación financiera que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera Crezcamos S.A., sucursal Ocaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar el conocimiento en educación financiera de los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A. sucursal Ocaña.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar los conocimientos en educación financiera que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña.

Evaluar la estructura de financiación que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, conociendo a través de ella el nivel de endeudamiento formal e informal de los mismos.

Diseñar una estrategia de educación financiera para emprendedores, de la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña.

1.4 Justificación

La educación financiera es un tema muy importante toda vez que desde su conocimiento permite organizar o también gastar y/o invertir el dinero sabiamente en diferentes áreas, además, tener un buen manejo de éste es un gran apoyo en el buen entender de significados como el ahorro, gastos y también las inversiones, todo ello ayuda a alcanzar una independencia y libertad económica, considerando la responsabilidad de las personas en un futuro económico.

En la vida hay un tiempo determinado para lo que corresponde enfrentar en cada etapa de ella, tiempo de nacer, estudiar, crecer profesionalmente, casarse, tener hijos etc., por ende, lo mejor es estar preparados para asumir con éxito cada uno de ellos, sin olvidar los imprevistos. Es una responsabilidad manejar bien nuestro dinero y ser prudentes con los gastos, para mantener un equilibrio perfecto entre ingresos y egresos. (Rodríguez, 2019, pág. 13)

De acuerdo a la problemática planteada, es un proyecto pertinente puesto que parte de una realidad y una necesidad observada a partir del ejercicio laboral que se realiza en la entidad financiera con relación a un sector de sus clientes. En este sentido, desde la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, los conocimientos adquiridos como estudiante del programa de Contaduría Pública se utilizarán para plantear una estrategia sobre educación financiera teniendo en cuenta las características de la población meta con el fin de apoyarlos no sólo a ellos sino también a individuos interesados en emprender, ya sea en el ámbito comercial, de servicios o en cualquier especialidad y que contribuya al crecimiento económico de ellos y por ende al de la empresa.

En este orden de ideas, cabe mencionar, que dentro de los factores que hacen factible la investigación, se encuentra la disposición de recursos para su ejecución como lo es el acceso a la base de datos de la empresa para el alcance de información y ubicación de los emprendedores; disponibilidad de tiempo para la aplicación de los instrumentos de investigación y demás actividades conducentes al logro de los objetivos planteados sin dejar atrás el conocimiento y apoyo por parte de la directora del trabajo de grado, en el transcurso del estudio.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual

El estudio a desarrollar contará con conceptos como son: educación financiera, costos, gastos, ingresos, egresos.

1.5.2 Operativa

En el transcurso de la investigación, se podrán encontrar afectaciones que interrumpan el desarrollo normal del proyecto. El límite de acceso a la información acerca del endeudamiento de los emprendedores y obtener información confiable sobre el conocimiento en educación financiera por parte de la misma población, además es probable encontrar restricción en el acceso a la base de datos de la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña.

1.5.3 Temporal

El desarrollo del estudio se tiene previsto para un mínimo de ocho semanas, en consideración del cronograma de actividades donde se detalla el tiempo que cada una de ellas tendrá para su ejecución.

1.5.4 Geográfica

La investigación se desarrollará en la sucursal de Crezcamos S.A., ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Marco histórico a nivel mundial

En el mundo la educación financiera ha tomado importancia a través de los años y más en las décadas recientes. Factores económicos, demográficos y sociales han ido llevando la tendencia. Es así que gran parte de los países más desarrollados implementan estrategias por medio de las cuales los niveles de ingresos altos, analfabetismo, no inclusión financiera entre otros, han dado claridad a la deficiencia en la educación financiera que las personas tienen, lo cual se evidencia en las distintas crisis económicas.

En el año 2008 la crisis motivada en gran medida por las hipotecas de alto riesgo en los Estados Unidos originó una nueva perspectiva respecto del riesgo de endeudamiento insostenible tanto para el sector financiero como para la economía real. Entre las causas que llevaron a este colapso se encuentran las prácticas del sector financiero, regulación insuficiente de los mercados financieros y la falta de educación financiera. Este último culpable, ha sido un factor constante en las crisis financieras. Desde 1787, John Adams afirmaba que una de las causas de la compleja situación económica de la época en los Estados Unidos era “la ignorancia sobre la naturaleza y circulación de la moneda, así como el crédito”. (ASOBANCARIA, 2014, pág. 2)

Figura 1.*Eventos históricos*

1995	EE.UU.	Se crea la “Jumpstart Coalition” una coalición sin fines de lucro que busca enseñar los temas de educación financiera en colegios y universidades.
2004	Australia	Se establece la agencia para el consumidor y la educación financiera. 9 Un año después se establece como obligatoria la cátedra sobre educación financiera en los colegios de forma transversal. 10
2004	EE.UU.	El Citigroup destina un fondo de 200 Millones de dólares para financiar programas de educación financiera en cerca de 100 países. 11
2005	OCDE	Se publican las recomendaciones sobre principios y buenas prácticas en educación financiera. (Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education
2008	OCDE	Se crea la International Network on Financial Education (INFE), una entidad que promueve y facilita la cooperación internacional entre responsables políticos y otros grupos de interés sobre problemas de educación financiera mundiales. 12
2008	Rusia	El Banco Mundial y la OCDE, apoyados por el gobierno ruso, inician una investigación mundial sobre los programas de educación financiera existentes, con el fin de desarrollar y probar métodos de medición y evaluación.
2008	Escocia	Se incluye de forma obligatoria en el currículo las temáticas de educación financiera.
2010	Brasil	Se establece una política de educación financiera nacional en Brasil, pionera en Suramérica. 13
2011	Canadá	Se crea el “Financial Literacy Action Group (FLAG)” con el objetivo de mejorar la educación financiera de los canadienses
2011	Inglaterra	Se crea “The Money Advice Service” una organización que busca incrementar el conocimiento y entendimiento sobre asuntos financieros.
2012	EE.UU.	Se crea la agencia de educación financiera (Agencia Federal dependiente del Departamento del Tesoro) y la comisión intersectorial en educación financiera. 14
2012	OCDE	Se publica el suplemento “principios para estrategias nacionales en educación financiera. 15
2012	65 países participante	En las pruebas Pisa 2012 se incluye un suplemento que evalúa los conocimientos en educación financiera
2014	Inglaterra	Las temáticas de educación financiera se vuelven obligatorias en los currículos de las escuelas inglesas. 16

Nota. Tomado de (Ruiz & Largo, 2020)

La figura 1 muestra a nivel mundial, los eventos que entre los años 1994 a 2014 se presentaron, referentes a educación financiera.

2.1.2 Marco histórico a nivel nacional

Según el Banco Davivienda (2019) “Colombia tiene una enfermedad de carácter cultural, que impacta directamente el desarrollo del país. La enfermedad se llama desconocimiento financiero. La falta de educación financiera es una dolencia de la que son responsables los ciudadanos, las instituciones educativas” (p.7); a ello se suma las instituciones financieras y el gobierno.

Así mismo, en el año 2013, se llevó a cabo una encuesta por parte del Banco de Desarrollo para América Latina, con el fin de medir el alcance que tuvieron las capacidades financieras de algunos países, como fueron Colombia, Perú, Bolivia y Ecuador, teniendo como objetivo la identificación de las habilidades, actitudes y conocimientos de las personas en lo relacionado a temas financieros. (CAF, 2013)

Así mismo, Colombia participó con 80 países quedando primero con el premio “Global Money Week Award otorgado por la ONG holandesa Child and Youth Finance International”, mediante el cual se mostró la gestión que realizó en cuanto a educación financiera se refiere dirigida a jóvenes y niños. Así mismo, en los diarios de economía más importantes del país, se publicaron resultados de una investigación que la MasterCard realizó, donde el 15% de jóvenes con edades entre 18 y 30 años cuentan con una educación financiera en estándares buenos o excelentes. (Ruiz & Largo, 2020)

2.1.3 Marco histórico a nivel local

A nivel local es poca la historia que se pueda encontrar referente al tema tratado en esta investigación para el municipio de Ocaña, que esté enfocado en cultura financiera, toda vez que el esfuerzo y concepto no se ha hecho visible en proyectos o programas que respalden las entidades; poniendo en consideración lo complejo de la formación en educación financiera, teniendo en cuenta el estigma reflejado del mismo, el cual al parecer está más proyectado y pertenece a quienes estudian respectivo campo.

Aun así, Santiago y Sanmartín (2019), en su estudio “Análisis sobre la educación y cultura financiera en los estratos sociales 1 y 2 de Ocaña Norte de Santander, para el establecimiento de alternativas que fortalezcan el buen uso de sus recursos financieros” (p.1); utilizando una metodología cuantitativa aplicada a 371 habitantes de estratos 1 y 2 de la ciudad de Ocaña, con el fin de conocer parte de la cultura o educación financiera con la que cuentan estas personas. En ello se mostró la poca visión financiera de estas personas, encontrándose en un nivel aceptable, con una escasa cultura de ahorro.

Con lo anterior, se expone un poco de los antecedentes locales, no contando con una historia definida de la cultura financiera en la ciudad de Ocaña, que muestre una realidad pasada para poder contar con una evolución y determinar su pasado y su presente.

2.2 Marco teórico

De acuerdo al estudio referido en este documento la educación financiera, hoy en día cobra importancia en el mundo demostrando su importancia para profundizar en teorías que soportan el tema, lo que se obtiene mediante diferentes fuentes de estudio.

Una de las teorías relacionadas con el tema de investigación es la conocida como la de **Comportamiento Financiero**, la cual se basa en la comprensión de cómo las personas toman decisiones financieras. La teoría conductual sugiere que los individuos no siempre actúan de manera racional y que factores psicológicos influyen en sus elecciones financieras. De ella fluye el **Modelo de Toma de Decisiones Financieras**, que incluye elementos como el proceso de establecimiento de metas financieras, la evaluación de riesgos, la toma de decisiones y la implementación de estrategias. La educación financiera busca mejorar cada uno de estos componentes. (Fernández, Ladrón de Guevara, & Madrid, 2017)

Otra de las teorías enfocadas al presente estudio, es la del **Ciclo de Vida Financiero**, la cual examina cómo cambian las necesidades y las estrategias financieras a lo largo de la vida de una persona. La educación financiera se adapta a estos cambios, proporcionando conocimientos específicos según las etapas de la vida. Igualmente se tiene la **teoría del Capital Social**, a través de la que se destaca la importancia de las redes sociales y la colaboración en la toma de decisiones financieras. La educación financiera puede fomentar la creación de comunidades que compartan conocimientos y apoyen el desarrollo económico. (Narváez, 2018, pág. 27)

Así mismo se tiene la teoría del **Conocimiento Financiero**, quien enfatiza la importancia de adquirir conocimientos específicos sobre temas financieros, como ahorro, inversión,

préstamos y presupuesto. La educación financiera busca proporcionar información precisa y relevante en estas áreas. A ella se suma, la teoría del **Enfoque de Alfabetización Financiera**, por medio de ella la educación financiera se concibe como un proceso de alfabetización, donde las personas adquieren las habilidades necesarias para comprender, analizar y tomar decisiones informadas sobre cuestiones financieras. Igualmente, la teoría del **Desarrollo Económico**, destaca la conexión entre la educación financiera de la población y el desarrollo económico sostenible. Indica que una población financieramente educada es fundamental para el crecimiento económico a largo plazo. (Cárcamo, 2018)

Estos elementos teóricos proporcionan un marco integral para comprender la educación financiera y su impacto en el bienestar individual y colectivo. La implementación de programas educativos basados en estas teorías puede contribuir a mejorar la toma de decisiones financieras y promover una mayor estabilidad económica.

Por otra parte, aunque los resultados del impacto que tiene la educación financiera sobre el bienestar económico de los individuos revelan resultados mixtos, Berhman et al. (2010), empleando estimaciones de variables instrumentales, obtienen evidencia causal y revelan que el estimador de mínimos cuadrados ordinarios subestima el impacto que tienen los niveles educativos y la educación financiera sobre la acumulación de riqueza de las familias. En una línea semejante, pero empleando un experimento aleatorio, Carpena et al. (2011) determinan que la educación financiera no permite a los individuos discernir algunos de los costos y beneficios financieros de ciertos productos que requieren de un instrumental matemático y estadístico más

complejo, pero sí permite aumentar ciertos conocimientos básicos y propiciar algunas actitudes favorables para el bienestar financiero de los individuos.

Una de las teorías relevantes para este estudio es la de inclusión financiera.

En el sector financiero, los temas relacionados con el sistema bancario y los bancos son muy recurrentes e importantes radica dado que son un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad. La inclusión financiera ha atraído el interés de diferentes actores en el ámbito mundial y foros globales y regionales. (Ruiz & Largo, 2020)

De lo anterior se concluye que contribuir al desarrollo de los conocimientos y las cualidades que la población muestra en cuanto a finanzas se trata, se deben acoger competencias por medio de las cuales se impacte en aquellas necesidades en particular, las cuales conlleven a resultados en inclusión financiera de forma responsable, por medio del cual se adquiera conocimiento en la prevención del riesgo económico, llegando también a mitigar tal situación. (Ruiz & Largo, 2020)

2.3 Marco contextual

Ocaña es la segunda ciudad del departamento Norte de Santander, ubicada en la zona noroccidental del mismo, la cual cuenta con más de 110.000 habitantes, donde se incluyen los ubicados en la zona rural. Refiere (Páez García, 2009), “La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de

diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona” (p.7). La ciudad de Ocaña es el contexto donde se desarrollará la investigación, toda vez que la entidad financiera Crezcamos se encuentra ubicada en este municipio, por ende es el centro para llevar a cabo el objetivo principal del estudio como lo es conocer la cultura financiera de los emprendedores que hacen parte de la misma.

Así mismo, en cuanto a la entidad objetivo de este estudio Crezcamos, se conoce que es una compañía dedicada al financiamiento, la cual se encuentra presente en aproximadamente 407 municipios y 8 ciudades de Colombia; vale mencionar que se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). (Endeavor, 2021)

Mauricio Osorio, emprendedor Endeavor, fundador y presidente de Crezcamos, que en medio de la pobreza y la violencia, decidió llenarse de valor, abrazar las dificultades y soñar en grande para ayudar a otros a resolver las necesidades que él mismo vivió en su comunidad. Nació en Buenavista, un corregimiento de Ocaña en Norte de Santander. Lo primero que hizo fue emplearse para pagar el crédito del Icetex y ahorrar para tres años después crear Crezcamos en el 2006 como una compañía de microcrédito. En el 2008, al probar tracción, Mauricio invirtió sus recursos y creó una sociedad anónima. En el 2009, recibió capital de personas naturales y la primera inversión por 3 mil millones de parte de socios belgas.

Tras las inversiones, Mauricio se fue diluyendo en la participación accionaria, lo que consideró como un gran error, pues aparte del crecimiento, él deseaba mantener y

proteger el propósito de la compañía para que no se desviara. Por esto, decidió recomprar las acciones que había cedido y enderezar su gobierno corporativo. (Endeavor, 2021, pág. 3)

En el 2020 buscando brindar un portafolio de servicios más robusto, la SFC autoriza a Crezcamos para que adquiriera el 100 % de las acciones de la compañía Opportunity International en Colombia, convirtiéndola en una entidad vigilada, la cual ofrece además de financiamiento, soluciones de protección, educación financiera e instrumentos de ahorro. Hoy en día la institución cuenta con una excelente cantidad de colaboradores, corresponsales bancarios, además de entregarse más de 1 millón de servicios financieros. En la actualidad cuenta con una cartera aproximada de 385 mil millones de pesos, además de contar con una excelente cantidad de clientes, los cuales ascienden a 130 mil personas. (Endeavor, 2021, pág. 5)

2.4 Marco conceptual

Para iniciar se cuenta con la **educación financiera**, siendo ésta un factor determinante en el vivir cotidiano, siendo una herramienta generadora de un gran impacto social, ya que es el refuerzo de un bienestar y calidad de vida, además de acrecentar el buen vivir y la prosperidad de los individuos. (Latina, 2020)

Según la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) la educación financiera puede ser definida como el proceso por el cual los consumidores financieros mejoran su conocimiento sobre los producto, conceptos y riesgos financieros,

a través de formación, construcción y/o consejos objetivo, desarrollar las habilidades y la confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras para tomar decisiones informados, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero. (Cano, 2019, pág. 7).

En este orden de ideas, es necesario el refuerzo a la educación financiera dirigiéndola al sector vulnerable, concentrándose en el analfabetismo lo cual requiere de la identificación de herramientas que logren alcanzar una mayor conciencia de lo importante que es tomar decisiones en el campo financiero, de forma acertada y las cuales estén relacionadas con el hogar desde la cotidianidad. (Cano, 2019)

De igual forma, cabe mencionar las **finanzas**, siendo según Narváez (2018) “una rama de la economía que estudia la obtención y la administración del dinero y el capital, es decir los recursos financieros. Es el instrumento que ayuda a controlar los ingresos y gastos tanto a nivel gubernamental, empresarial...” (p.5). De igual forma, en cuanto a las finanzas familiares, ella se muestra según Duarte (2020) “en la gestión y la administración de todos los ingresos y gastos de una unidad familiar, con todos sus miembros incluidos, es una rama de la economía que se enfoca en la gestión de las entradas y salidas de dinero de un individuo u hogar” (p.7). Seguido se encuentran las finanzas personales, siendo donde se optimizan los recursos económicos de las personas, mediante su gestión se presupuesta, gasta y ahorra el dinero de la mejor manera y con el correcto beneficio. (Duarte, 2020, pág. 7)

La cultura financiera hace relación además con la **inversión y el gasto**, siendo la primera una actividad que consiste en dedicar recursos con el objetivo de obtener un beneficio de cualquier tipo, en otras palabras, la inversión es darle un destino diferente al dinero con la esperanza de tener un beneficio en el futuro. Además, es el conjunto de mecanismos ahorros, ubicación de capitales y postergación de consumo con el objetivo de tener una ganancia en determinado periodo. En cuanto al **gasto o egreso**, se puede deducir como el consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación que suele hacerse efectiva mediante un pago monetario, es una transacción económica a cambio de obtener un bien o servicio. (Latina, 2020, pág. 4)

2.5 Marco legal

Al hablar de educación financiera, ésta tiene su sustento en la Constitución Política de Colombia, en el artículo segundo, donde se habla de promover la prosperidad general, facilitar en cuanto a las decisiones su participación

Así mismo, la Ley 115 de 1994, en su artículo 5, dice “La formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación” (p.1), y en el noveno:

Desarrollar habilidades críticas, reflexivas y analíticas para sustentar el progreso científico y tecnológico de la nación, priorizar el mejoramiento de la cultura y la calidad de vida de las personas, comprometerse en la búsqueda de alternativas de solución a los

problemas y el progreso económico y social de la nación. (Ley 115 de 1994, 1994, pág. 3)

Así mismo, el artículo 13 define que es objetivo primordial de todos y cada uno de los niveles educativos el desarrollo integral de los educandos mediante acciones estructuradas encaminadas a, donde dice la Ley 115 (1994), “[...] c) Fomentar en la institución educativa, prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación y organización ciudadana y estimular la autonomía y responsabilidad” (p.4).

Además, el artículo 31 establece como: “obligatoria la enseñanza de las ciencias económicas en la educación media académica” (Ley 115 de 1994, 1994).

Capítulo 3. Análisis y procesamiento de la información

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño de tipo descriptivo, bajo el método deductivo. En este tipo de investigación, se recopilaron y analizaron datos numéricos para comprender patrones, relaciones y tendencias, lo que fue útil para cuantificar y medir el nivel de conocimiento en educación financiera de los emprendedores. (Van Dalen & Meyer, 2011)

En consecuencia, se narra las características o propiedades de un fenómeno, en este caso, el conocimiento en educación financiera de los emprendedores, para lo cual se utilizó una encuesta estructurada para recopilar los datos necesarios.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población para este estudio estuvo conformada por los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, siendo en su total 1050, al último trimestre del año 2022, según información suministrada por (Crezcamos, 2023, pág. 17).

3.2.1 Muestra

Teniendo en cuenta que la población es numerosa, se recurre a la fórmula estadística, con el fin de obtener una muestra apta para la investigación.

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde: n = Muestra

N = Población dada en el estudio = 1050 emprendedores

Z = Indicador de Confianza = 95% = 1,96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir 8% = 0.08

$$n = \frac{(1,96)^2 (1050) * (0.5) (0.5)}{(0.08)^2 (1050-1) + (1,96)^2 (0.5) * (0.5)}$$

$$N = \frac{4.033,68 * 0.25}{0.0025 * 1049 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{1008,42}{7,674}$$

n = 282 emprendedores

La muestra total tenida en cuenta en el desarrollo del estudio en la entidad financiera Crezcamos de la ciudad de Ocaña, fue de 282 emprendedores.

3.3 Técnica e instrumento de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual de acuerdo a QuestionPro (2023), “es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos” (p.2). La encuesta es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en análisis cuantitativo. Este método implica la recopilación de información a través de preguntas estructuradas dirigidas a los emprendedores pertenecientes a la entidad financiera Crezcamos de la ciudad de Ocaña, buscando así una mejor recopilación de opiniones. Las respuestas se cuantifican y se analizan estadísticamente para obtener conclusiones sobre o relaciones en los datos.

4. Resultados

4.1 Análisis grafico de la información sobre el conocimiento en educación financiera de los emprendedores de la entidad financiera de crezcamos S.A., recolectada atreves de la encuesta

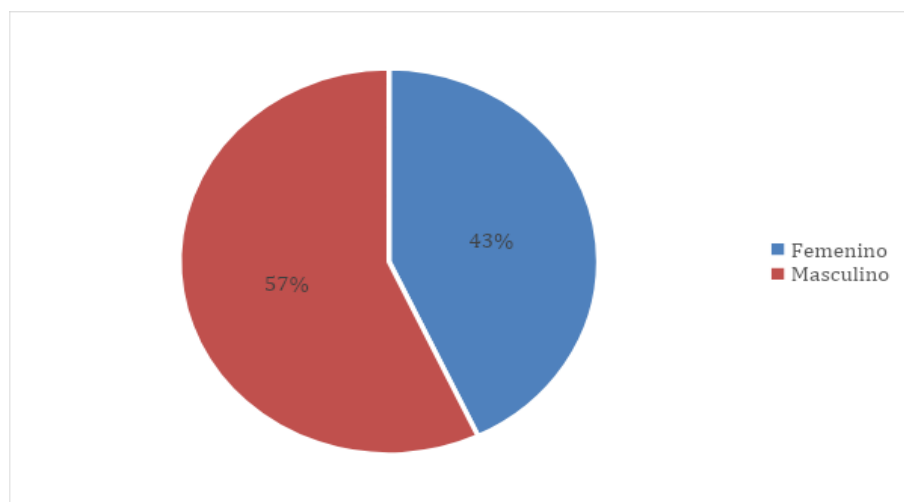
Los resultados de la aplicación de las encuestas se tabularon haciendo uso de Microsoft Excel, hasta obtener lo siguiente:

Tabla 1 Sexo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	120	43
Masculino	162	57
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos recolectados en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 1 Sexo



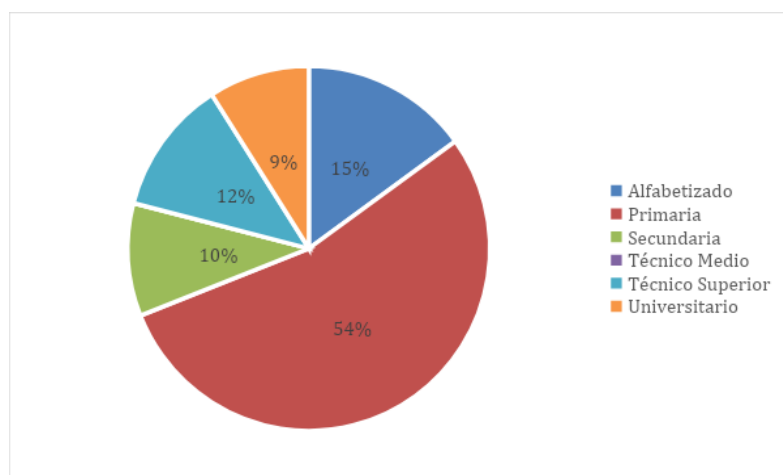
Los datos indican la distribución de género en una muestra de 282 encuestados, con un 43% identificándose como femenino y un 57% como masculino en lo que se refiere a la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Tabla 2 *Nivel Educativo*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0
Alfabetizado	42	15
Primaria	153	54
Secundaria	28	10
Técnico Medio	0	0
Técnico Superior	33	12
Universitario	26	9
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 2 *Nivel educativo*



Al realizar el análisis se tiene que la mayoría de los encuestados (54%) tuvieron una educación de nivel primaria; por otro lado ningún encuestado informo tener educación técnica media, pero hay un 12% que indico tener educación técnica superior

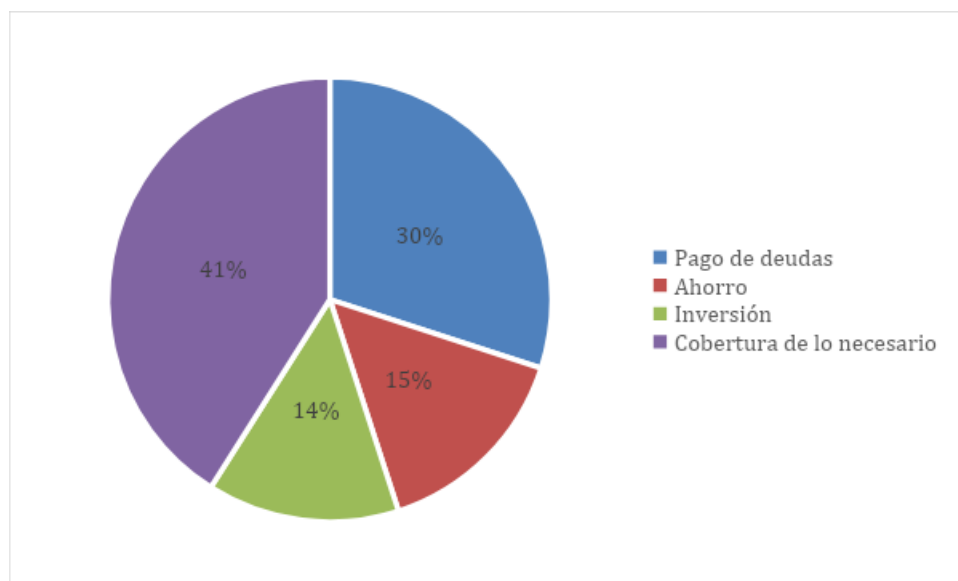
El 9% de los emprendedores que fueron encuestados tienen educación universitaria, también sumando las categorías de educación técnica superior y universitaria, obteniendo un 21%, lo que indica la proporción de encuestados con educación postsecundaria. Dado que más de la mitad de los encuestados tienen educación primaria, podría haber implicaciones en términos de habilidades básicas y acceso a oportunidades educativas adicionales.

Tabla 3 *Prioridades acerca de su situación financiera actual*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Pago de deudas	86	30
Ahorro	42	15
Inversión	39	14
Cobertura de lo necesario	115	41
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos recolectados en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 3 *Prioridades acerca de su situación financiera actual*



La presencia del 30% en la preferencia por el pago de deudas sugiere que un segmento significativo de la muestra considera importante liquidar deudas pendientes. Esto puede indicar una preocupación por reducir la carga financiera y mejorar la estabilidad económica personal.

El 15% que eligió el ahorro como preferencia indico que hay personas conscientes de la importancia de acumular reservas financieras, por otra parte puede haber un enfoque en la preparación para emergencias, metas a corto plazo o simplemente la creación de un colchón financiero. El 14% que priorizo la inversión sugirió que hay una proporción de la muestra que está interesada en hacer crecer su riqueza a través de oportunidades de inversión

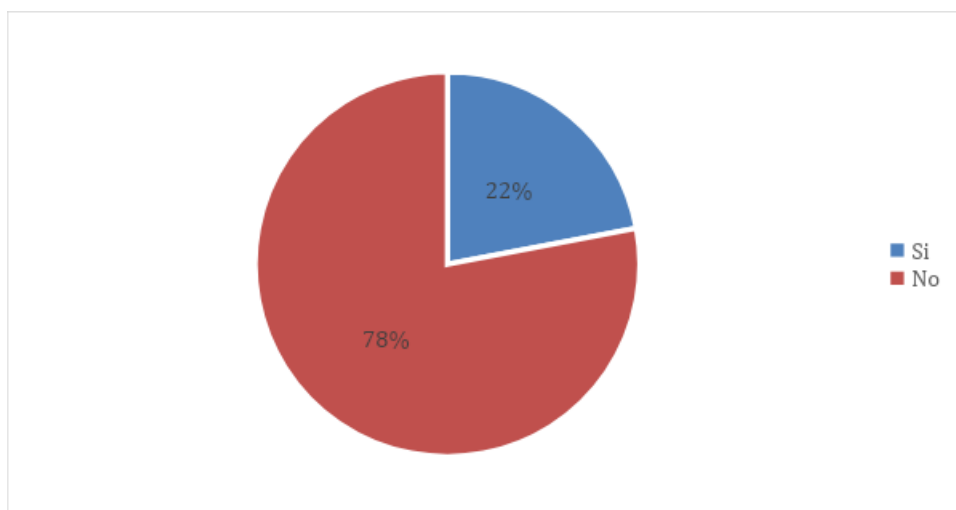
Con lo todo lo anterior se puede indicar una mentalidad de planificación financiera a largo plazo y la búsqueda de generar rendimientos, dejando como resultado que el 41% de los encuestados tienden a cubrir sus gastos necesarios.

Tabla 4 *Ha participado usted en alguna capacitación, programa, curso o actividad relacionada con la educación financiera*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	22
No	220	78
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 4 *Ha participado usted en alguna capacitación, programa, curso o actividad relacionada con la educación financiera*



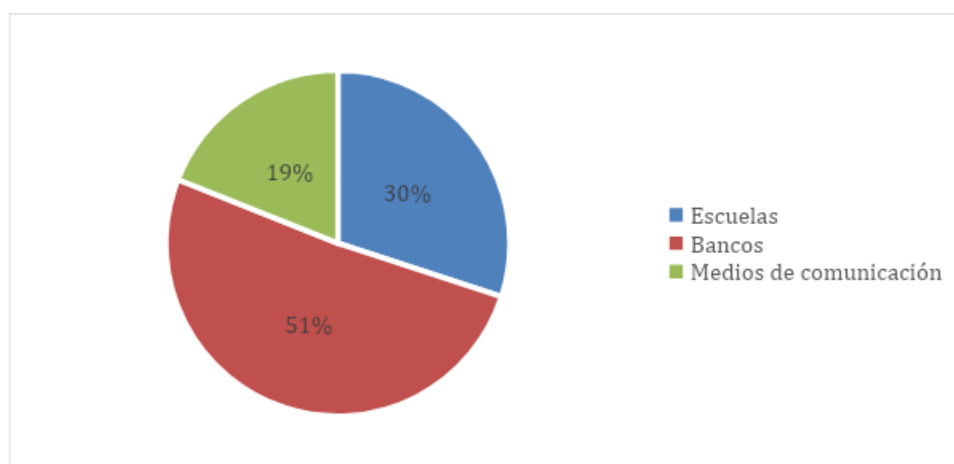
El 22% represento el grupo de aquellos que han participado en alguna forma de capacitación, programa, curso o actividad relacionada con la educación financiera. Este porcentaje indico un nivel de interés y compromiso con el desarrollo de habilidades financieras.

Tabla 5 *La educación financiera debe ser proporcionada por*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Instituciones estatales	0	0
Escuelas	85	30
Familiares y amigos	0	0
Asociaciones civiles	0	0
Bancos	143	51
Medios de comunicación	54	19
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos recolectados en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 5 *La educación financiera debe ser proporcionada por*



La mayoría de las personas encuestadas (51%) consideraron que los bancos son la principal fuente de educación financiera. Esto sugirió que confían en las instituciones financieras para brindarles información y conocimientos sobre temas financieros por otro lado, el 30% de las personas encuestadas creyeron que las escuelas son una fuente importante de educación financiera. Esto indico que hay una percepción positiva sobre el papel de las instituciones educativas en la promoción de la educación financiera.

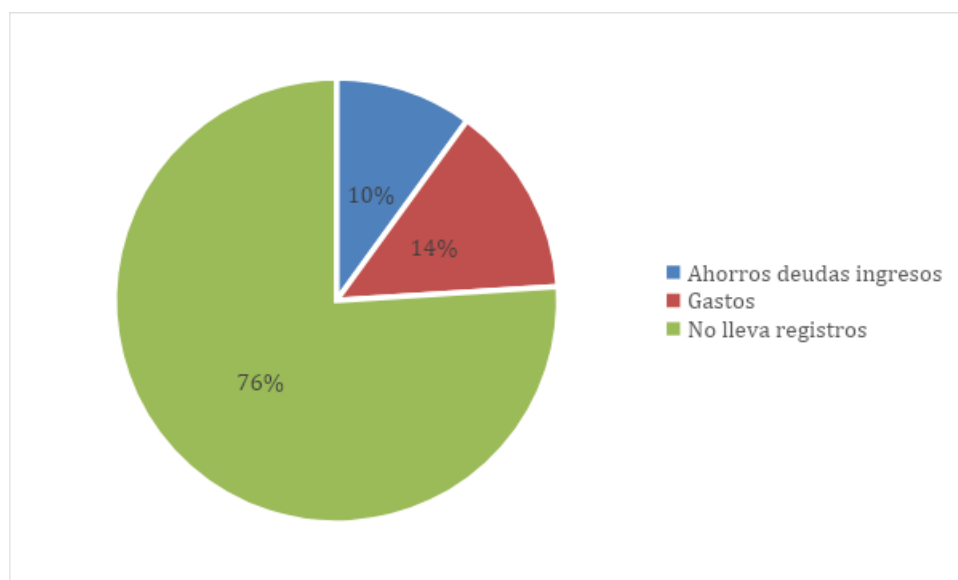
El 19% de las personas que se encuestaron consideraron que los medios de comunicación desempeñan un papel importante en la educación financiera. Esto destaca la importancia de los canales de comunicación masiva en la difusión de conocimientos financieros

Es interesante observar que las instituciones estatales, familiares y amigos, así como asociaciones civiles, no fueron seleccionados por ninguno de los encuestados como la principal fuente de educación financiera, sin embargo esto podría indicar una falta de confianza en estas fuentes o simplemente una percepción de que no desempeñan un papel significativo en este ámbito. La diversidad de las fuentes mencionadas sugirió que las personas pueden estar obteniendo educación financiera de múltiples lugares, lo que podría ser beneficioso para obtener una perspectiva completa.

Tabla 6 *Acostumbra usted a llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ahorros deudas ingresos	27	10
Gastos	40	14
No lleva registros	215	76
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 6 *Acostumbra usted a llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros*

La mayoría de las personas encuestadas (76%) indicaron que no llevan un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros. Esta cifra es significativamente alta y sugiere que existe una tendencia generalizada de no mantener un seguimiento detallado de la situación financiera personal, por lo tanto entre aquellos que sí llevan algún tipo de registro, el 14% se enfocó principalmente en los gastos, esto sugirió que, aunque hay una minoría que realiza algún tipo de seguimiento financiero, el énfasis recae principalmente en controlar y registrar los gastos. Por lo que tenemos que solo el 10% de los encuestados acostumbraban a llevar un registro de ahorros, deudas e ingresos. Este dato señala que, aunque hay personas que llevan un registro financiero, la mayoría no incluía aspectos cruciales como ingresos, ahorros y deudas en sus registros.

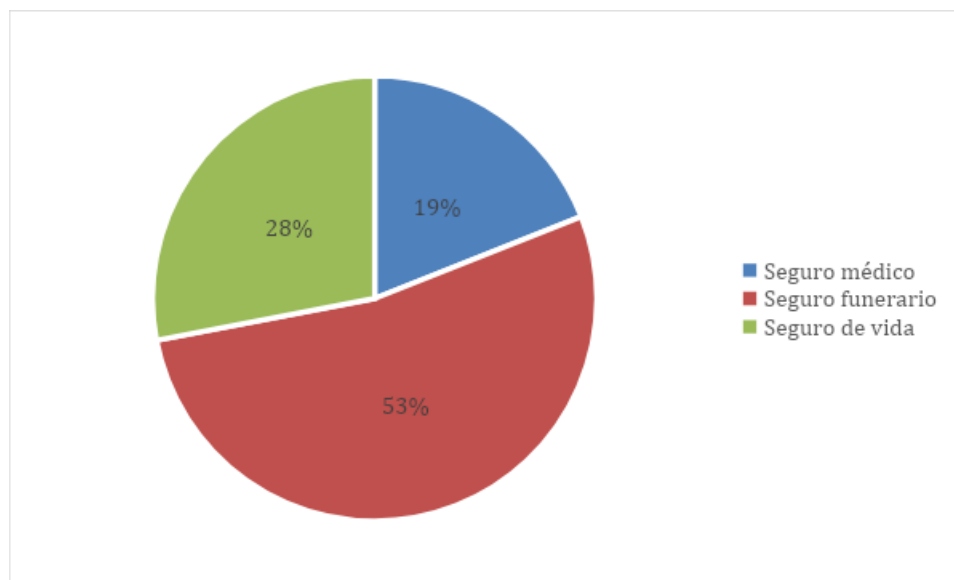
La falta generalizada de registros detallados podría sugerir que muchas personas podrían tomar decisiones financieras sin tener una comprensión completa de su situación económica. Esto podría llevar a una mayor probabilidad de endeudamiento no planificado o a una falta de ahorro.

Tabla 7 *Inversiones que ha adquirido*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Seguro médico	53	19
Seguro funerario	150	53
Seguro de vida	79	28
Seguro de vehículo	0	0
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 7 *Inversiones que ha adquirido*



El 19% de la muestra adquirió un seguro médico. Esto sugiere que hubo una proporción significativamente menor de personas que han tomado medidas para protegerse financieramente contra los costos de atención médica, en comparación con el seguro funerario, sin embargo, la mayoría de las personas que se encuestaron (53%) adquirieron un seguro funerario. Esto podría indicar una conciencia de la importancia de la planificación financiera para eventos inevitables y la previsión de gastos asociados con los funerales.

El 28% de las personas que se encuestaron adquirieron un seguro de vida. Aunque es menor que el seguro funerario, muestra que un segmento significativo de la población reconoció la importancia de asegurar la estabilidad financiera de sus seres queridos en caso de

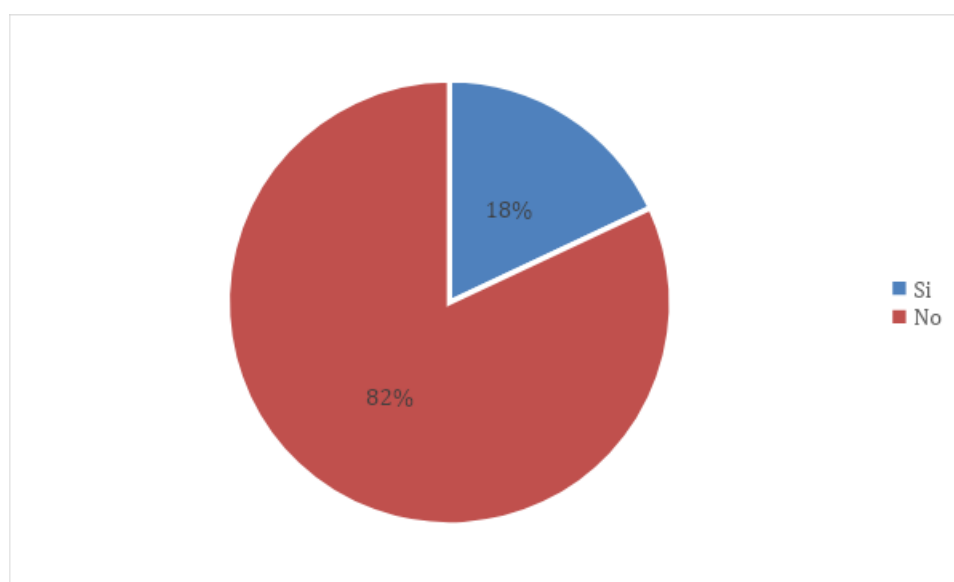
fallecimiento, para finalizar, ninguna de las personas que se encuestaron adquirieron un seguro de vehículo, esto podría deberse a varias razones, como la percepción de que es menos necesario, la ausencia de vehículos en la muestra o la falta de conciencia sobre la importancia del seguro de vehículos.

Tabla 8 *Conocimiento de la manera cómo hacer un presupuesto para planear la distribución del dinero*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	18
No	230	82
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 8 *Conocimiento de la manera cómo hacer un presupuesto para planear la distribución del dinero*



En esta figura es notorio un porcentaje significativamente alto de personas dentro de la muestra encuestada que no estaban familiarizadas con la elaboración de un presupuesto financiero.

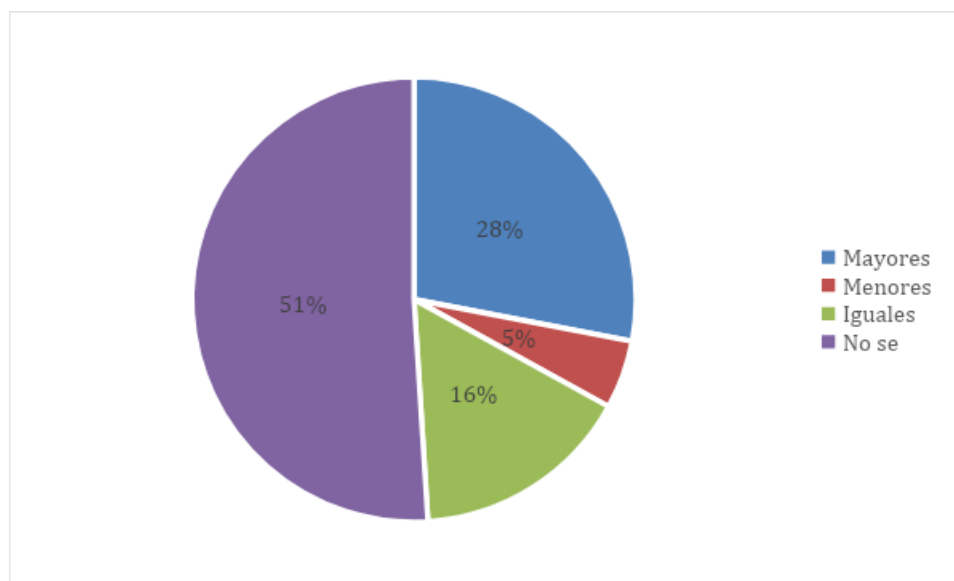
El 82% de las personas que se encuestaron indican que no saben cómo hacer un presupuesto para planificar la distribución de su dinero. Esta cifra fue considerablemente alta y puede indicar una falta generalizada de conocimientos sobre la importancia y el proceso de elaborar un presupuesto, por lo que se concluyó que la proporción de personas que no saben cómo hacer un presupuesto destaca la necesidad de programas de educación financiera. La elaboración de presupuestos es una herramienta fundamental para la gestión financiera personal, y la falta de conocimientos al respecto podría llevar a decisiones financieras subóptimas.

Tabla 9 *Conocimiento de los gastos de su hogar: mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mayores	78	28
Menores	15	5
Iguales	46	16
No se	143	51
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 9 Conocimiento de los gastos de su hogar: mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos



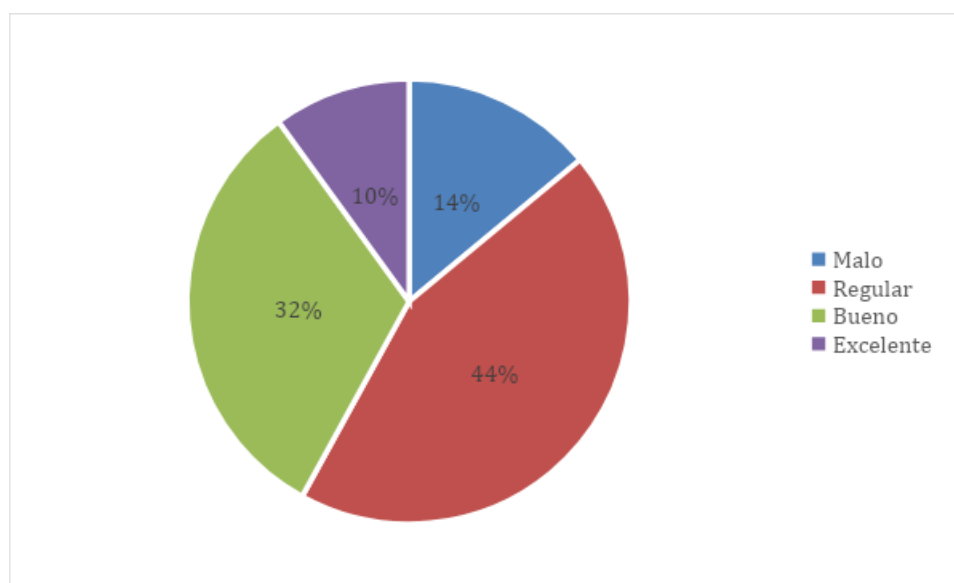
En cuanto a la pregunta que se lanzó a los encuestados, la mayoría de ellos (51%) indicaron que no sabían si los gastos de su hogar fueron mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos. Esta falta de certeza sugirió una posible falta de seguimiento o conciencia sobre la situación financiera personal.

Por otra parte, el 28% de las personas señalaron que los gastos de su hogar fueron mayores que sus ingresos. Esto indico una posible tendencia a vivir más allá de sus medios, lo que puede llevar a problemas financieros y endeudamiento, también se tuvo que solo el 5% de las personas indicaron que los gastos de su hogar fueron menores que sus ingresos. Aunque es un porcentaje pequeño, sugirió que hay una minoría que está gestionando eficazmente sus finanzas y puede tener margen para el ahorro.

Tabla 10 *Cómo calificaría su informe crediticio actual*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0
Malo	40	14
Regular	124	44
Bueno	90	32
Excelente	28	10
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que fueron recolectados en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 10 *Cómo calificaría su informe crediticio actual*

En cuanto a la percepción de las personas encuestadas sobre su informe crediticio actual, se tuvo que, la mayoría de las personas que fueron encuestadas (44%) califican su informe crediticio como "regular". Esto sugirió que un segmento significativo de la muestra considero que su situación crediticia no es ni especialmente buena ni mala.

El 32% de las personas calificaron su informe crediticio como "bueno", mientras que el 10% lo calificó como "excelente". Estos porcentajes combinados representaron un conjunto sustancial de encuestados que tuvieron una percepción positiva de su historial crediticio, por lo que solo el 14% de las personas consideraron que su informe crediticio es "malo". Este fue un porcentaje relativamente bajo en comparación con las calificaciones "regular", "bueno" y "excelente".

Toma de decisiones

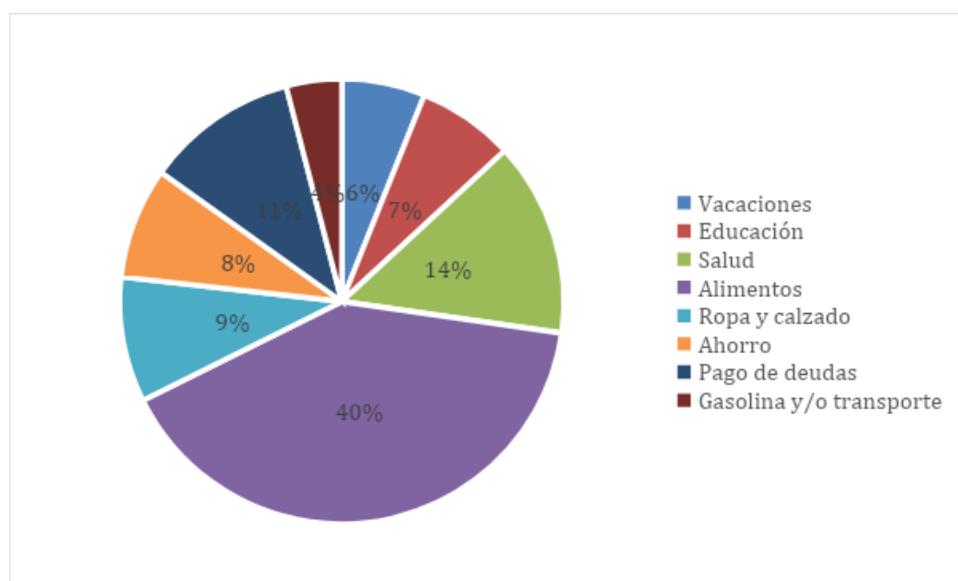
Tabla 11 *Si tuviera la oportunidad de distribuir idealmente su presupuesto de acuerdo con su ingreso mensual familiar como ordenaría los rubros.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Vacaciones	18	6
Educación	20	7
Salud	40	14
Alimentos	112	40
Ropa y calzado	25	9
Ahorro	23	8

Pago de deudas	32	11
Gasolina y/o transporte	12	4
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 11 Si tuviera la oportunidad de distribuir idealmente su presupuesto de acuerdo con su ingreso mensual familiar como ordenaría los rubros.



El estudio de estos datos proporciona una visión de las prioridades y preferencias de la muestra encuestada en términos de la distribución ideal de su presupuesto mensual familiar. La mayoría de las personas que fueron encuestadas (40%) priorizó el rubro de alimentos al distribuir idealmente su presupuesto. Esto refleja la importancia atribuida a satisfacer las necesidades básicas de alimentación para la familia.

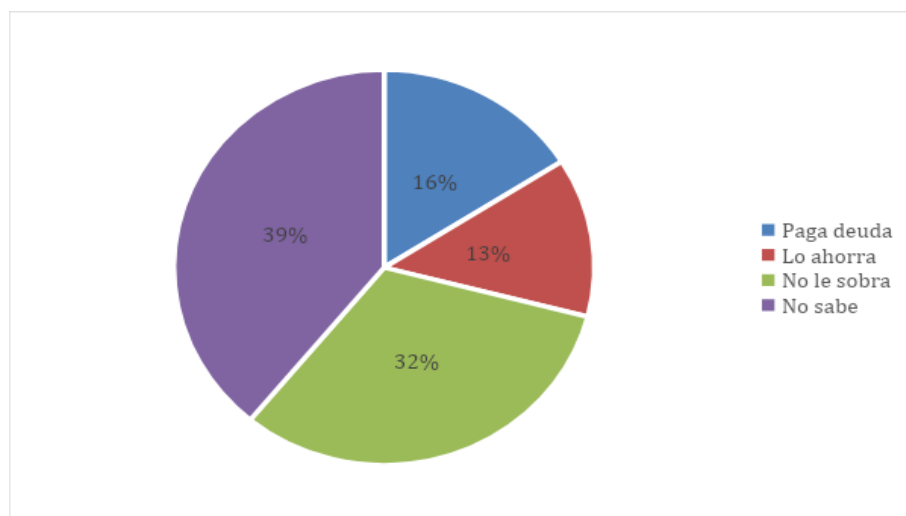
Por otra parte, se analizó el segundo porcentaje más alto que es la salud con lo que se tuvo que la salud y la educación fueron consideradas prioritarias por un 14% y un 7% de los encuestados, respectivamente. Esto sugirió una conciencia sobre la importancia de invertir en estos aspectos clave del bienestar personal y familiar.

Tabla 12 *En qué utiliza el dinero, cuando éste le sobra.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Paga deuda	45	16
Lo ahorra	37	13
No le sobra	90	32
No sabe	110	39
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 12 *En qué utiliza el dinero, cuando éste le sobra.*



La respuesta más común cuando se realizó esta pregunta es "No sabe" con un 39%. Esto indico una falta de conciencia o planificación sobre cómo utilizar el dinero excedente al final del mes. Esta falta de conocimiento podría sugerir una oportunidad para la educación financiera y la promoción de hábitos financieros saludables.

Se obtuvieron diferentes cantidades de respuestas al realizar esta encuesta y se tuvo que el 16% de las personas indican que, cuando les sobra dinero, lo utilizan para pagar deudas. Esto puede ser una estrategia efectiva para reducir las obligaciones financieras y mejorar la salud crediticia.

Por otra parte, aunque es un porcentaje más bajo (13%), un segmento de la muestra eligió ahorrar cuando les sobra dinero. Esto sugirió una conciencia de la importancia del ahorro y la planificación a largo plazo.

Y como última opción a la pregunta realizada el 32% indico que no les sobra dinero al final del mes. Esto pudo ser una señal de que estas personas están ajustando cuidadosamente su presupuesto para cubrir sus gastos sin generar un excedente.

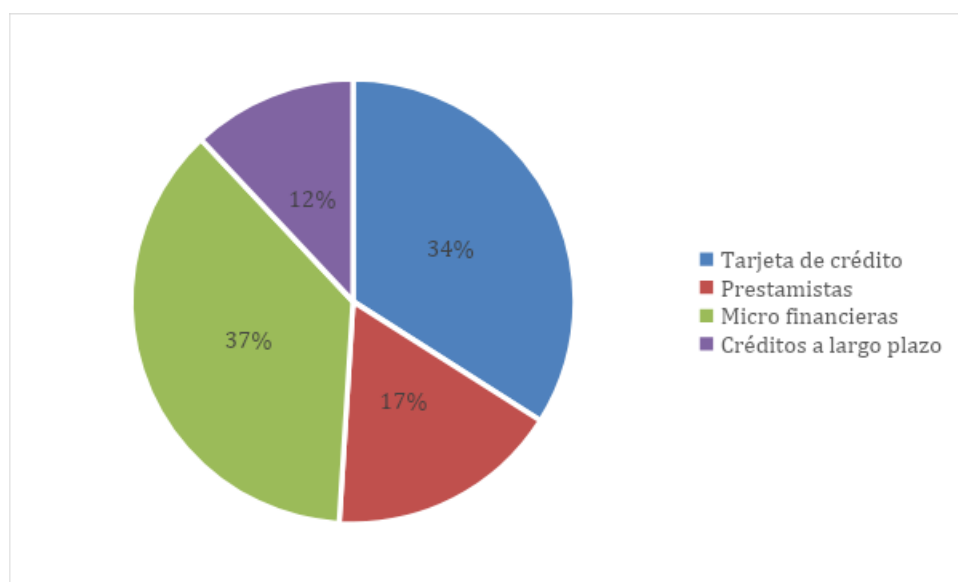
Tabla 13 *Cuando tiene que elegir un tipo de deuda, cuál prefiere*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Tarjeta de crédito	96	34
Préstamo personal	0	0
Prestamistas	48	17
Micro financieras	105	37

Casa comercial	0	0
Extra financiamiento	0	0
Créditos a largo plazo	33	12
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 13 Cuando tiene que elegir un tipo de deuda, cuál prefiere



El tipo de deuda más preferido según los datos proporcionados (37%), fueron las micro financieras, las cuales suelen ofrecer servicios financieros a pequeñas empresas y personas con bajos ingresos. Es posible que estas sean vistas como una opción accesible para una variedad de necesidades financieras.

En segundo lugar, con el 34%, se tuvo las tarjetas de crédito, conocidas por su conveniencia y flexibilidad, pero también pueden tener tasas de interés más altas. Un porcentaje significativo prefirió recurrir a prestamistas (17%). Esto pudo implicar que algunas personas encuentran condiciones más flexibles o accesibilidad financiera con prestamistas.

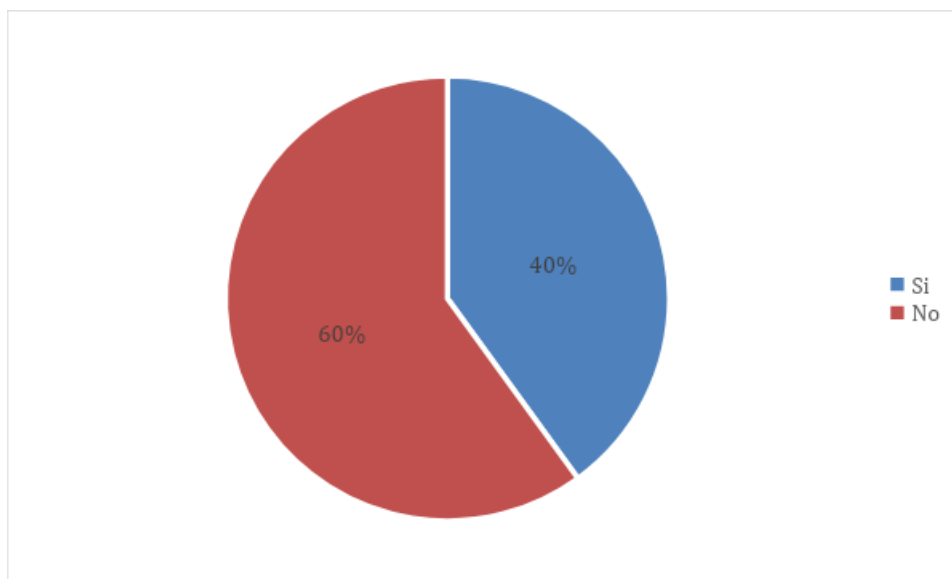
En menor porcentaje se tuvieron los créditos a largo plazo (12%). Esto pudo indicar que algunas personas prefieren comprometerse a largo plazo con deudas que ofrecen plazos más extensos.

Tabla 14 *Cuenta con tarjeta de crédito de algún banco*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	114	40
No	168	60
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 14 Cuenta con tarjeta de Crédito de algún banco



El 60% de las personas que se encuestaron no tuvieron tarjetas de crédito de ningún banco. Esto pudo deberse a varias razones, como preferencias personales, limitaciones de crédito, o elección consciente de no utilizar tarjetas de crédito.

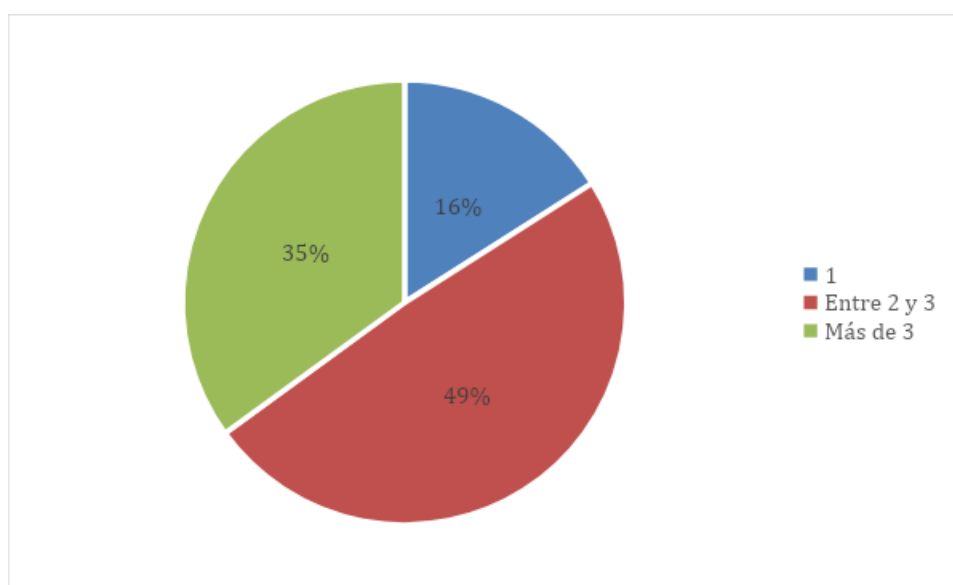
Un 40% de las personas que fueron encuestadas tienen tarjetas de crédito de algún banco. Esto indicó que una parte significativa de la muestra utilizó este medio de financiamiento. La presencia de este porcentaje de personas con tarjetas de crédito pudo tener implicaciones económicas. Las tarjetas de crédito solían estar asociadas con el acceso a crédito y facilitar transacciones, pero también pueden llevar a deudas si no se utilizan con responsabilidad.

Dado que un porcentaje significativo de personas no tiene tarjetas de crédito, pudo ser útil explorar la educación financiera en la población para comprender si la elección de no tener tarjetas de crédito está respaldada por un entendimiento consciente de las implicaciones financieras.

Tabla 15 *Cuántas tarjetas de crédito utiliza*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1	18	16
Entre 2 y 3	56	49
Más de 3	40	35
Total	114	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 15 *Cuántas tarjetas de crédito utiliza*

Al realizar la encuesta, se tuvo que, un 16% de la muestra utilizó solo una tarjeta de crédito. Esto puede deberse a preferencias personales, necesidades financieras o limitaciones de acceso. Por otra parte, la mayoría, un 49%, utilizó entre 2 y 3 tarjetas de crédito. Este grupo

represento a las personas que han diversificado sus opciones de crédito, posiblemente para aprovechar beneficios específicos de diferentes tarjetas, como recompensas, tasas de interés o programas de lealtad.

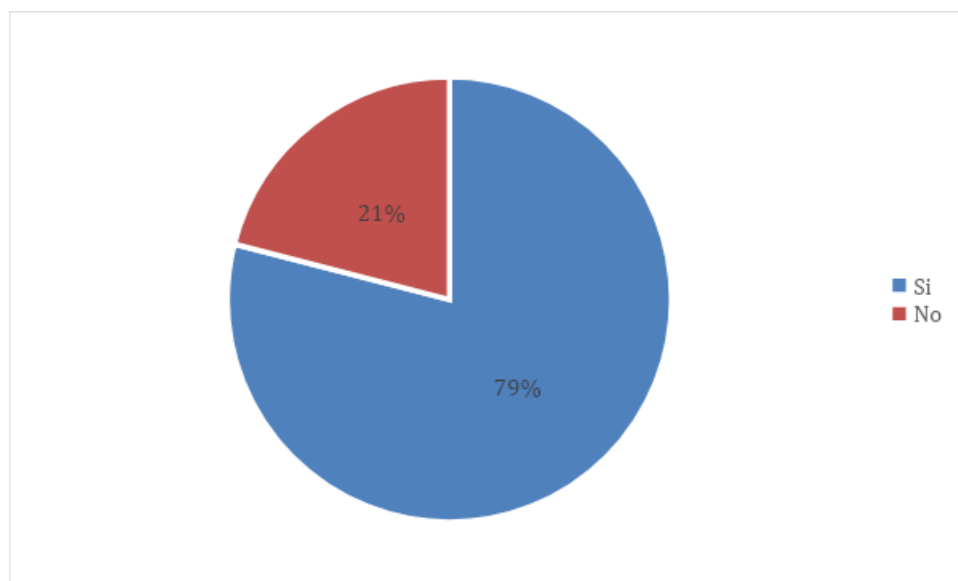
Un 35% de la muestra utilizo más de 3 tarjetas de crédito. Este grupo podría ser más propenso a gestionar múltiples cuentas de crédito, posiblemente para maximizar beneficios o tener acceso a diferentes límites de crédito. La distribución de la cantidad de tarjetas de crédito utilizadas sugirió oportunidades para la industria financiera en términos de servicios que se adapten a diferentes necesidades de los usuarios. Al mismo tiempo, también presento desafíos en términos de educar a los usuarios sobre una gestión responsable del crédito.

Tabla 16 *Está al día con los saldos de su tarjeta de crédito*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	79
No	24	21
Total	114	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 16 *Está al día con los saldos de su tarjeta de crédito*



Al realizar la encuesta, se tuvo que, la gran mayoría, un 79%, está al día con los saldos de sus tarjetas de crédito. Esto sugirió que la mayoría de la muestra ha cumplido con los pagos o no tiene saldos pendientes significativos.

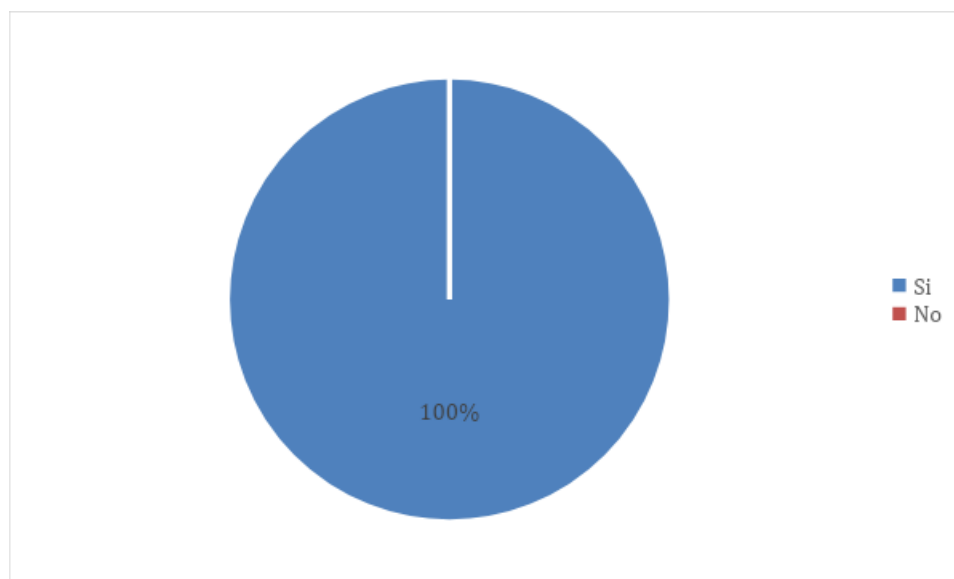
Aunque es un porcentaje menor, el 21% de las personas admitieron que no están al día con los saldos de sus tarjetas de crédito. Esto podría deberse a diversos factores, como dificultades financieras, olvido de pagos o falta de conciencia sobre el estado de sus cuentas.

Créditos

Tabla 17 Actualmente tiene algún tipo de préstamo a su nombre

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	282	100
No	0	0
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 17 Actualmente tiene algún tipo de préstamo a su nombre

Al realizar la pregunta a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos se obtuvo que la ausencia de respuestas negativas indica que todos los encuestados actualmente tienen algún tipo de préstamo. Esto fue indicativo de una población que está activamente involucrada en actividades financieras que implican el uso de préstamos.

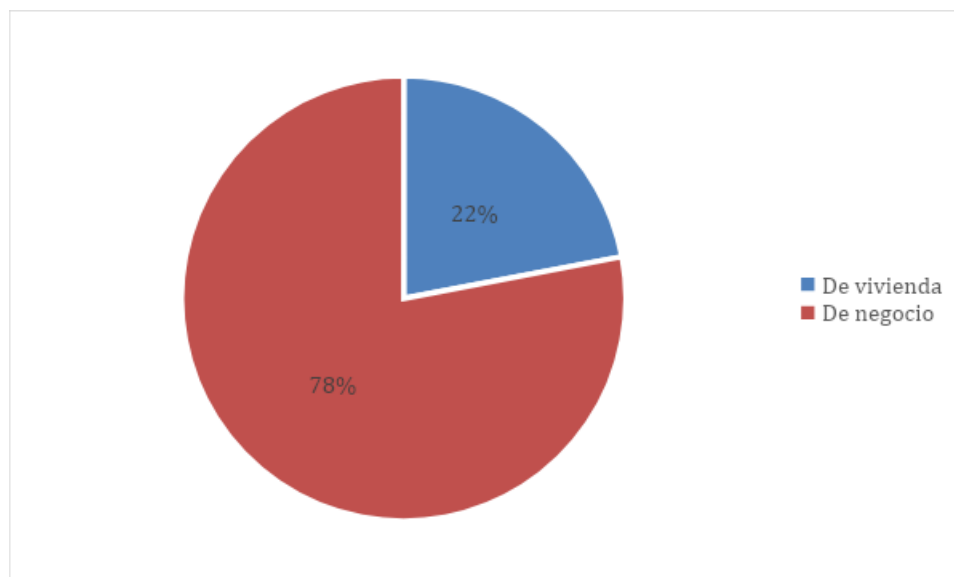
La presencia de préstamos para todos los encuestados pudo indicar un nivel significativo de actividad económica y financiera. Sin embargo, también pudo pensarse acerca del tipo de situación financiera si los préstamos son predominantemente de alto riesgo o si las personas tienen múltiples compromisos financieros.

Tabla 18 *Tipo de crédito que tiene*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Hipotecario	0	0
De consumo	0	0
De auto	0	0
De vivienda	62	22
De negocio	220	78
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 18 *Tipo de crédito que tiene*



La mayoría, el 78%, tuvo créditos de negocio, lo cual pudo indicar un nivel significativo de actividad empresarial entre la muestra. La presencia de créditos de vivienda y de negocio pudo tener implicaciones económicas.

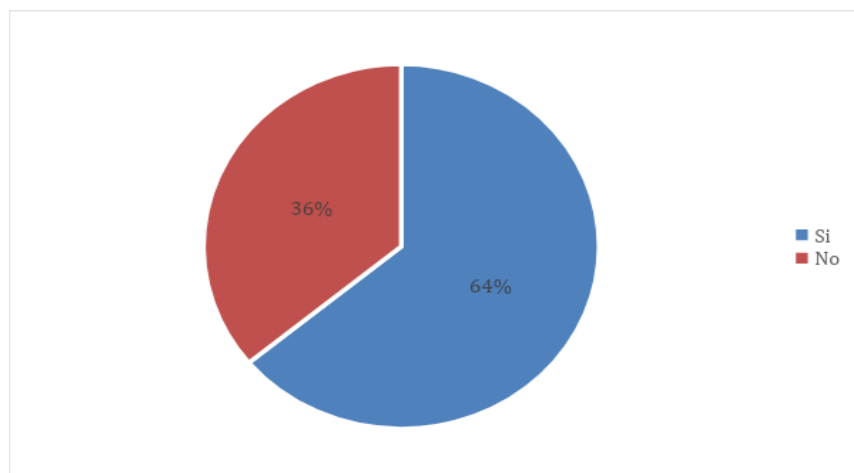
En otro porcentaje, con el 22% se tuvo los créditos de vivienda, quienes a menudo están asociados con inversiones a largo plazo, mientras que los créditos de negocio pudieron estar relacionados con actividades emprendedoras y desarrollo económico.

Tabla 19 *Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	180	64
No	102	36
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 19 *Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas*



Estos datos indicaron la proporción de personas que han incurrido en incumplimientos en el pago de cuotas y aquellos que no lo han hecho. El 36% de las personas que se encuestaron afirman no haber incumplido con el pago de ninguna cuota. Aunque fue un porcentaje menor en comparación con aquellos que han incumplido, represento a un grupo considerable que ha logrado mantenerse al día con sus pagos.

El alto porcentaje de personas que han incumplido podría indicar riesgos financieros y consecuencias asociadas, como cargos por pagos atrasados, tasas de interés más altas y afectación del historial crediticio.

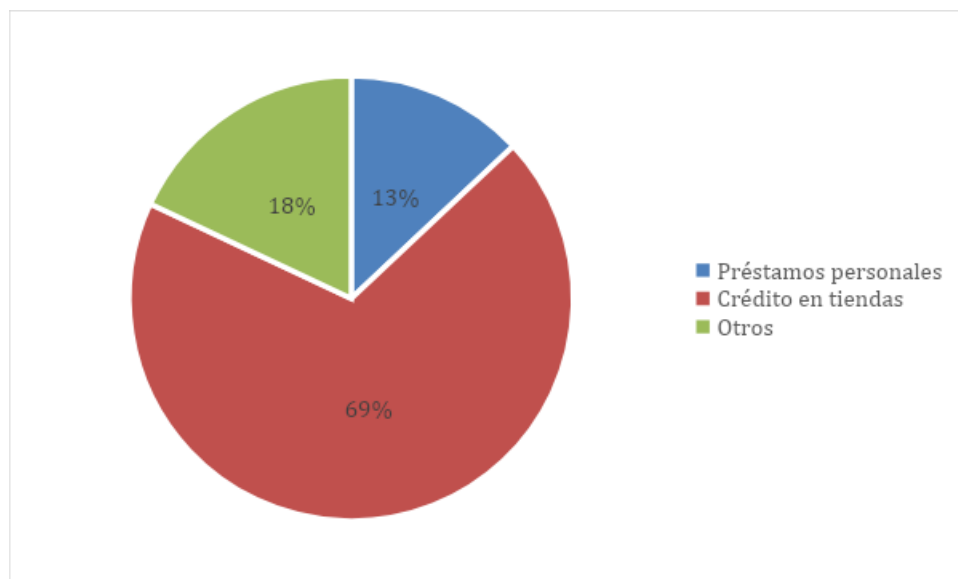
Otros Créditos

Tabla 20 *Tiene usted cualquiera de los siguientes créditos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Préstamos personales	37	13
Crédito en tiendas	195	69
Compras a plazo	0	0
Otros	50	18
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 20 *Tiene usted cualquiera de los siguientes crédito*



La mayoría, un 69%, tuvo crédito en tiendas. Este tipo de crédito a menudo implica la posibilidad de realizar compras y pagar a plazos en tiendas específicas. Pudo ser una forma común de financiamiento para bienes de consumo.

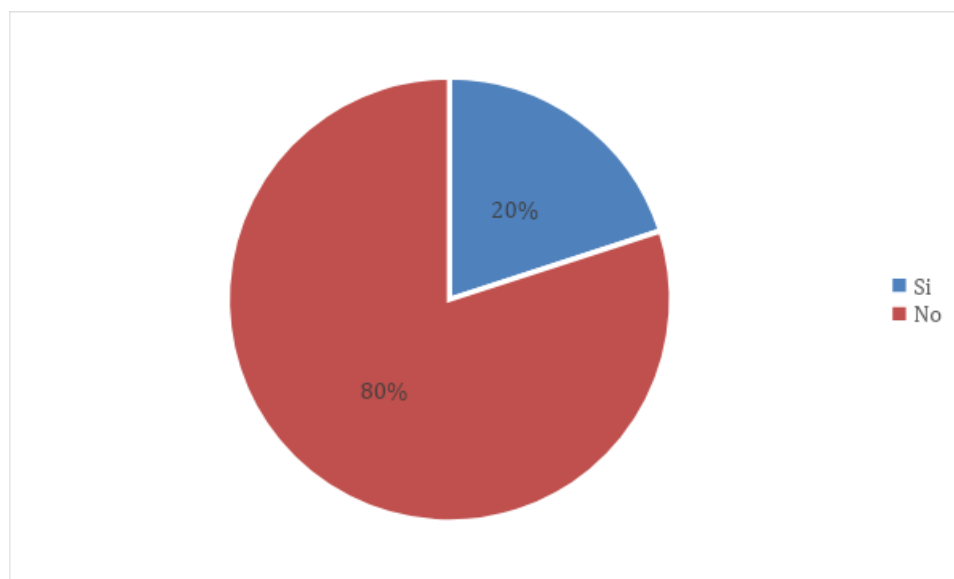
Otro 13% de las personas que fueron encuestadas tienen préstamos personales. Este tipo de crédito generalmente implica fondos no garantizados utilizados para diversos fines personales.

Un 18% de la muestra utilizó otros tipos de créditos no especificados en las categorías anteriores, pero según sus comentarios se pueden categorizar como de menor cuantía.

Tabla 21 *Conoce la tasa de interés anual de estos créditos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	20
No	226	80
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 21 *Conoce la tasa de interés anual de estos créditos*

El 80% de las personas que fueron encuestados no conocían la tasa de interés anual de sus créditos. Esto pudo indicar una falta de conciencia o comprensión sobre los costos financieros asociados con los préstamos que tienen.

De otra forma, un 20% de las personas fueron encuestadas afirman conocer la tasa de interés anual de sus créditos. Esto sugirió que una minoría de la muestra está informada sobre los costos financieros asociados con sus créditos.

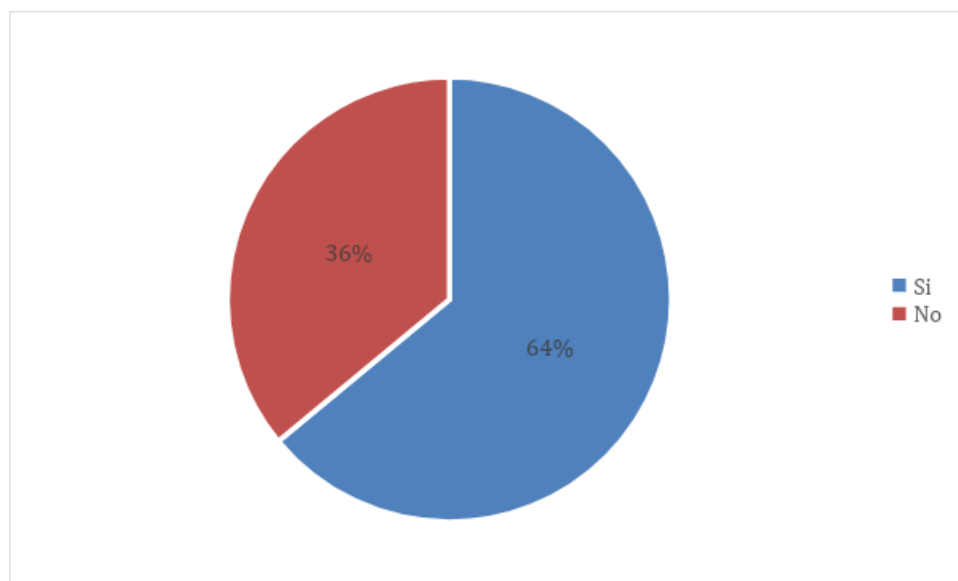
De esta forma, estos datos destacaron una falta de conocimiento generalizado sobre las tasas de interés anuales de los créditos entre la muestra encuestada. Esto subrayó la importancia de la educación financiera y la transparencia en el sector financiero para empoderar a las personas en la toma de decisiones financieras informadas.

Tabla 22 *Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	180	64
No	102	36
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 22 *Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas*



Estos datos indicaron la proporción de personas que han incumplido con el pago de al menos una de sus cuotas y aquellos que no lo han hecho. Un 64% de las personas que fueron encuestadas admiten haber incumplido con el pago de al menos una cuota en algún momento. Este fue un porcentaje significativo y sugirió que una parte considerable de la muestra ha enfrentado desafíos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Este porcentaje podría indicar riesgos financieros y consecuencias asociadas, como cargos por pagos atrasados, tasas de interés más altas y afectación del historial crediticio. La presencia de incumplimientos destacó la importancia de la educación financiera. Proporcionar información y recursos sobre cómo gestionar las deudas y compromisos financieros podría ayudar a reducir los incumplimientos.

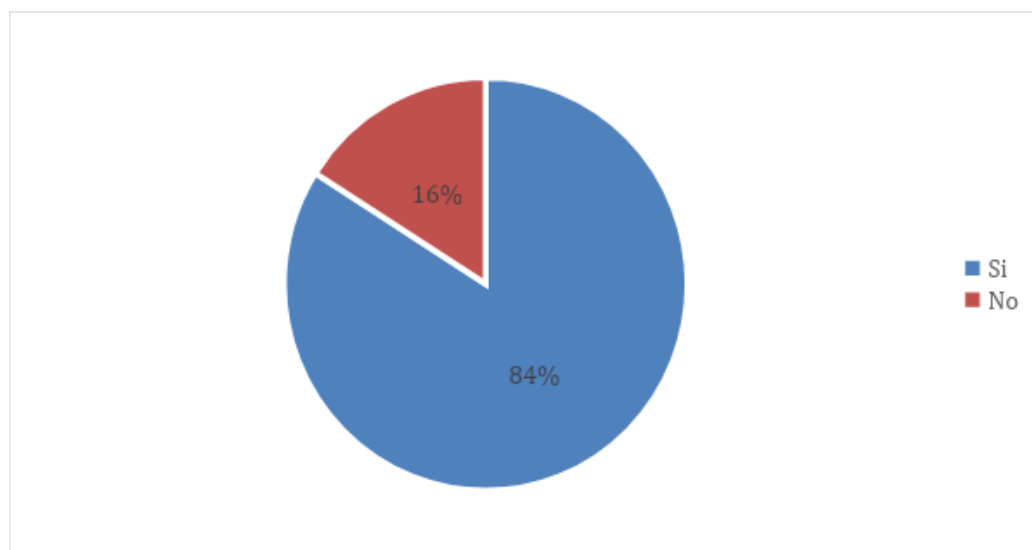
El 36% de las personas encuestadas afirmaron no haber incumplido con el pago de ninguna cuota. Aunque fue un porcentaje menor en comparación con aquellos que han incumplido, represento a un grupo que ha logrado mantenerse al día con sus pagos.

Tabla 23 *Ha adquirido algún tipo de crédito*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	236	84
No	46	16
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 23 *Ha adquirido algún tipo de crédito*



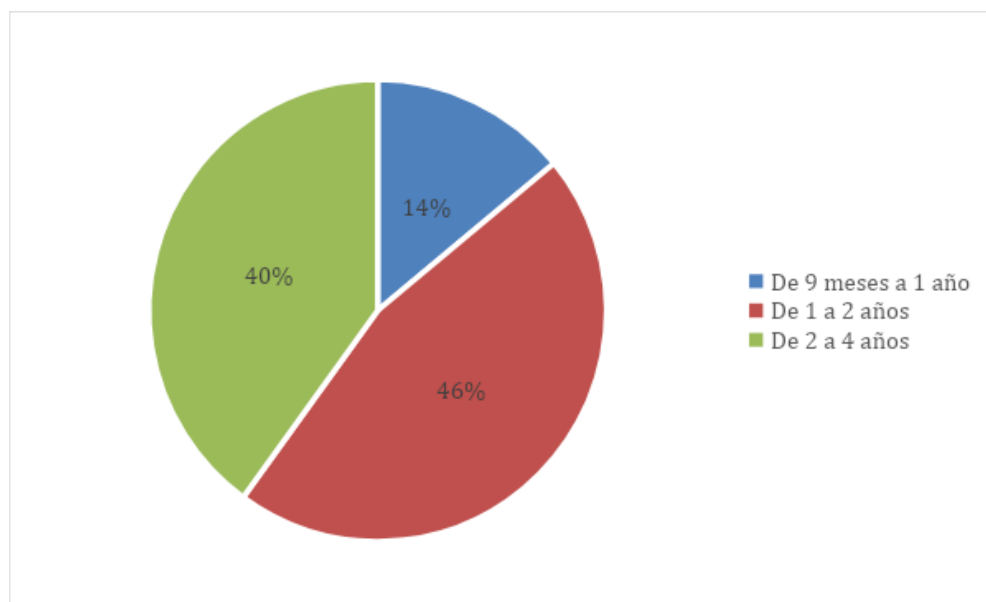
Según la pregunta que se realizó a los emprendedores encuestados, un 84% de estas personas han adquirido algún tipo de crédito en los últimos doce meses. Este fue un porcentaje significativo y sugirió que la mayoría de la muestra estuvo activamente involucrada en actividades de endeudamiento en el último año. La alta proporción de personas que han adquirido crédito sugiere la importancia de la educación financiera. Asegurarse de que las personas comprendan los términos, las tasas de interés y las consecuencias de adquirir crédito es fundamental para la toma de decisiones financieras informadas.

Tabla 24 *Cuándo se vencen los créditos que tiene vigentes en la actualidad*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 3 meses	0	0
De 9 meses a 1 año	40	14
De 1 a 2 años	130	46
De 2 a 4 años	112	40
Más de 5 años	0	0
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 24 *Cuándo se vencen los créditos que tiene vigentes en la actualidad*



Estos datos proporcionaron información sobre la distribución de los plazos de vencimiento de los créditos vigentes. La mayoría de emprendedores que fueron encuestados, un 46%, tuvo créditos con un plazo de vencimiento de 1 a 2 años. Esto sugirió que una parte considerable de la muestra tiene compromisos de crédito a medio plazo.

Por otra parte, un 40% de los créditos tuvieron un plazo de vencimiento de 2 a 4 años. Este grupo también representó una proporción significativa y muestra que hay una distribución considerable en cuanto a la duración de los compromisos de crédito.

Un 14% de los créditos tuvieron un plazo de vencimiento de 9 meses a 1 año. Este grupo represento una proporción menor, pero indica que hay personas que tienen obligaciones de crédito a corto plazo.

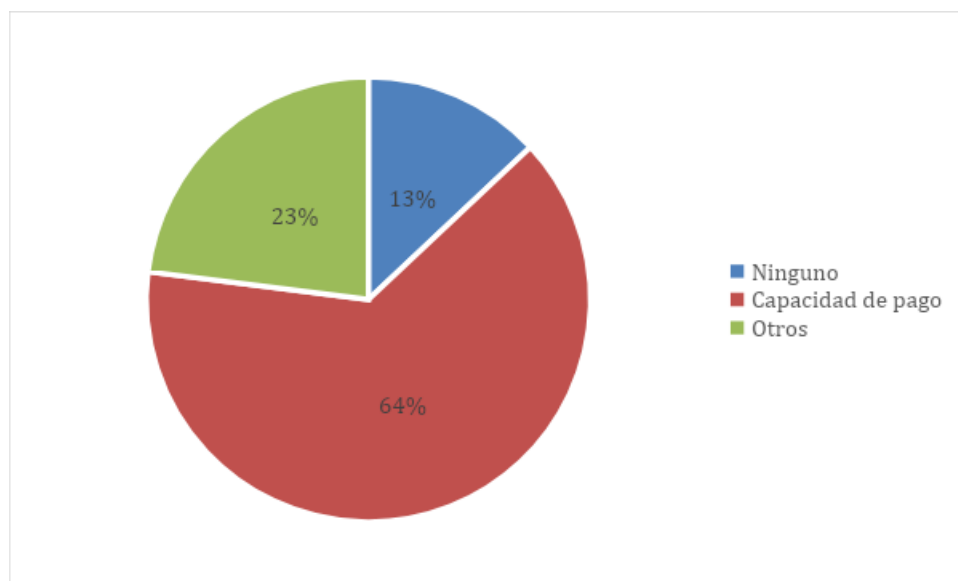
Estos datos mostraron diversidad en los plazos de vencimiento de los créditos vigentes, con una concentración significativa en plazos de 1 a 4 años. Esto resalto la importancia de la planificación financiera y sugirio la necesidad de evaluar la capacidad de pago a lo largo del tiempo.

Tabla 25 *Principales factores que le impiden o le podrían impedir al acceder a un crédito en la actualidad*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	37	13
Capacidad de pago	180	64
Otros	65	23
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 25 Principales factores que le impiden o le podrían impedir al acceder a un crédito en la actualidad



Respecto a la pregunta referente a los factores de impedimento de acceso a créditos, se obtuvieron los siguientes resultados: la mayoría, un 64%, identificó la capacidad de pago como el principal factor que podría impedirles acceder a un crédito. Esto sugiere una conciencia significativa sobre la importancia de la capacidad financiera y la responsabilidad crediticia al solicitar créditos.

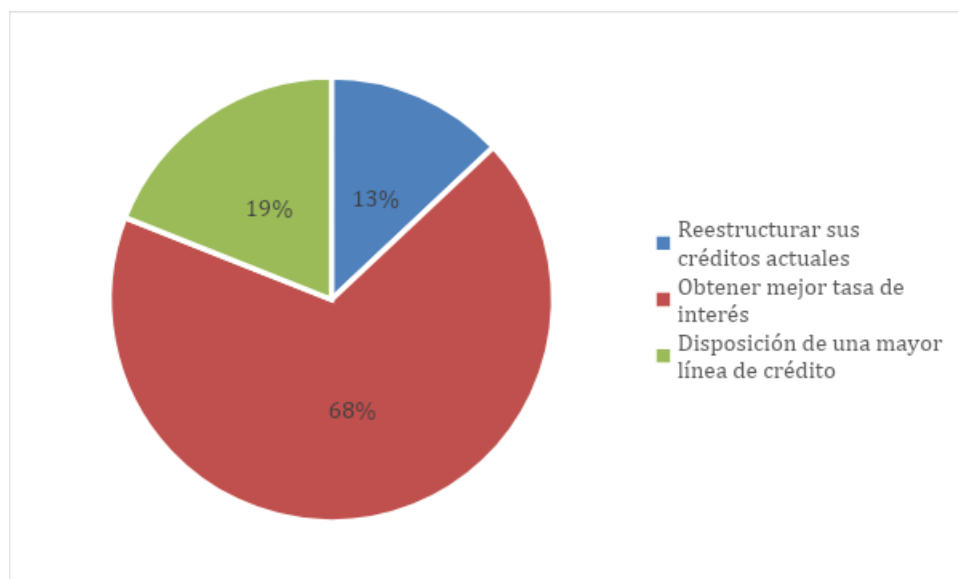
Por otra parte, un 23% de las personas mencionaron "otros" factores que podrían impedirles acceder a un crédito. En ellos se pudieron incluir el incumplimiento en el pago de cuotas. El otro 13% de las personas que fueron encuestados perciben que no hay ningún factor que les impida acceder a un crédito en la actualidad. Este grupo puede sentirse seguro de su capacidad financiera y cumplir con los requisitos para obtener crédito.

Tabla 26 *Qué razones utilizaría para obtener o aceptar un nuevo crédito*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Reestructurar sus créditos actuales	36	13
Obtener mejor tasa de interés	192	68
Disposición de una mayor línea de crédito	54	19
Otros	0	0
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 26 *Qué razones utilizaría para obtener o aceptar un nuevo crédito*



La mayoría, un 68%, busco obtener un nuevo crédito para conseguir una mejor tasa de interés. Esto resalto la importancia que las personas dan a optimizar los costos financieros asociados con sus créditos y mejorar sus condiciones financieras.

Sin embargo, un 19% de las personas estuvo interesado en obtener un nuevo crédito para aumentar su línea de crédito. Esto pudo sugerir la necesidad de mayores recursos financieros disponibles o una mayor flexibilidad en términos de financiamiento.

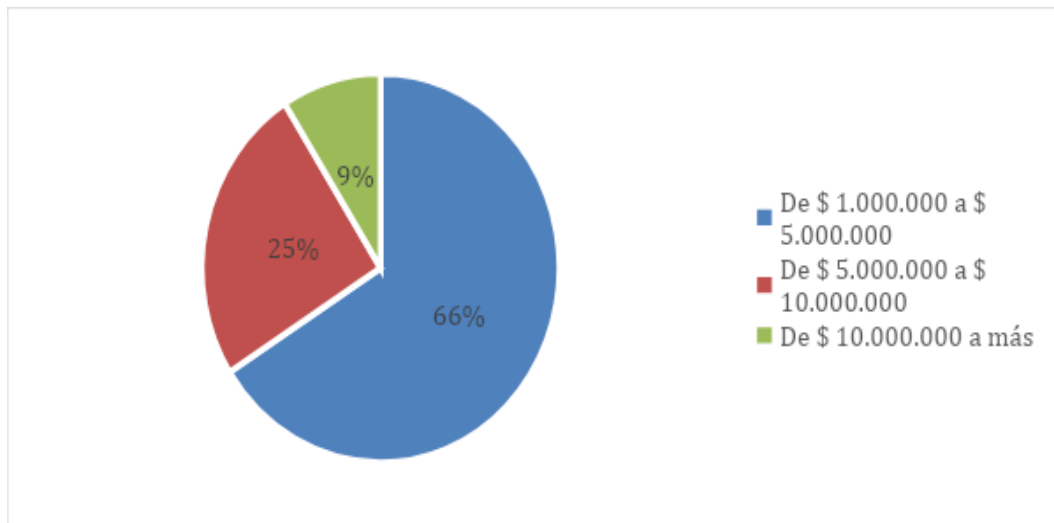
Estos datos ofrecieron información sobre las razones que las personas considerarían para obtener o aceptar un nuevo crédito. Un 13% de las personas consideraron obtener un nuevo crédito para reestructurar sus créditos actuales. Esto pudo indicar una estrategia de gestión de deudas para mejorar las condiciones y hacerlas más manejables.

Tabla 27 *En cuánto ascienden sus ingresos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De \$ 1.000.000 a \$ 5.000.000	187	66
De \$ 5.000.000 a \$ 10.000.000	70	25
De \$ 10.000.000 a más	25	9
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 27 *En cuánto ascienden sus ingresos*



Como resultado la mayoría de las personas que fueron encuestados (66%) tuvieron ingresos en el rango de \$1.000.000 a \$5.000.000, lo que hace notorio que una parte considerable de la muestra tiene ingresos en el rango medio. Seguido a ello, un 25% de las personas encuestadas tiene ingresos en el rango de \$5.000.000 a \$10.000.000, lo que indica la presencia de un grupo significativo con ingresos moderadamente más altos.

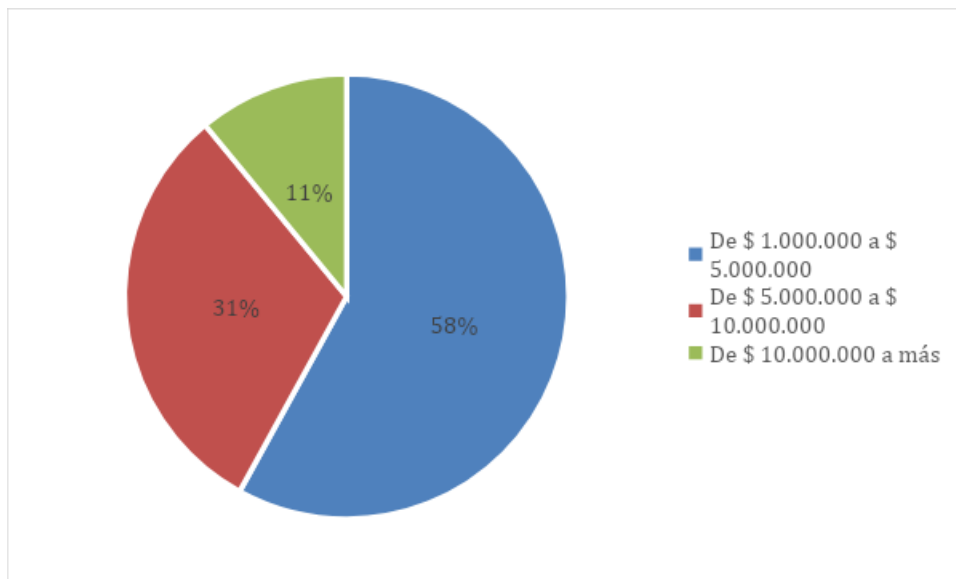
Por otra parte, el 9% de las personas que fueron encuestadas tenían ingresos en el rango de \$10.000.000 o más. Aunque es un porcentaje menor, presento un grupo con ingresos más altos en comparación con la mayoría de la muestra.

Tabla 28 *En cuánto asciende su deuda*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De \$ 1.000.000 a \$ 5.000.000	163	58
De \$ 5.000.000 a \$ 10.000.000	87	31
De \$ 10.000.000 a más	32	11
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 28 *En cuánto asciende su deuda*



Estos datos ofrecieron una visión de la distribución de las deudas entre las personas encuestadas. La mayoría de las personas que fueron encuestadas (58%) tuvieron deudas en el rango de \$1.000.000 a \$5.000.000, lo que demuestró que una parte considerable de la muestra

tiene deudas en el rango medio. Un 31% de las personas encuestadas tuvieron deudas en el rango de \$5.000.000 a \$10.000.000, siendo un grupo significativo con deudas moderadamente más altas.

Sin embargo el 11% de las personas que fueron encuestadas tiene deudas en el rango de \$10.000.000 o más. Aunque fue un porcentaje menor, represento un grupo con deudas más altas en comparación con la mayoría de la muestra.

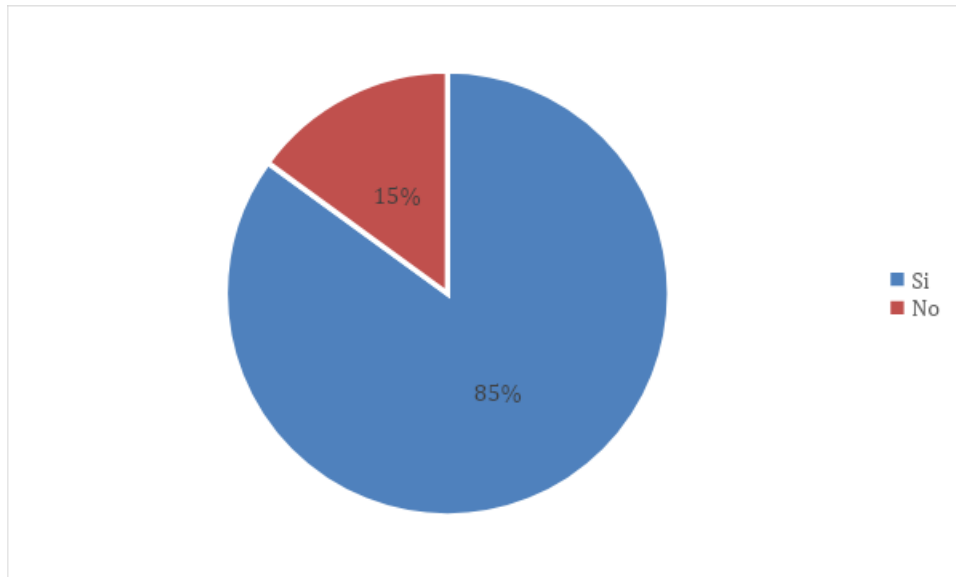
La distribución de deudas entre las personas que fueron encuestadas reflejo una diversidad de situaciones de endeudamiento, con la mayoría en el rango de deudas más bajas y segmentos más pequeños con deudas moderadamente más altas y más altas, siendo un punto útil para entender las necesidades financieras de la población encuestada y diseñar estrategias y servicios que aborden sus desafíos específicos.

Tabla 29 *Alguna vez ha hecho un plan para pagar sus deudas, el cual no pudo cumplir porque el dinero lo utilizó en otros gastos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	240	85
No	42	15
A veces	0	0
Total	282	100%

Nota: La tabla contiene información relacionada con los datos que se recolectaron en la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos Ocaña.

Figura 29 *Alguna vez ha hecho un plan para pagar sus deudas, el cual no pudo cumplir porque el dinero lo utilizó en otros gastos*



Como resultado de la pregunta que se realizó un alto 85% de las personas que fueron encuestadas admiten que han tenido dificultades para cumplir con planes de pago de deudas debido a la utilización del dinero en otros gastos. Esta cifra sugirió un desafío común en la gestión de presupuestos y la priorización de gastos.

El 15% restante de las personas que fueron encuestadas afirmo no haber enfrentado dificultades en el cumplimiento de sus planes de pago. Este grupo pudo tener una capacidad relativamente mejor para gestionar y cumplir con sus compromisos financieros.

Lo anterior demuestra la prevalencia de dificultades en el cumplimiento de planes de pago de deudas debido a la utilización de dinero en otros gastos. Este conocimiento puede

informar iniciativas para mejorar la educación financiera y ofrecer apoyo a aquellos que enfrentan desafíos en la gestión de sus compromisos financieros.

4.1 Objetivo 2: Evaluar la estructura de financiación que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, conociendo a través de ella el nivel de endeudamiento formal e informal de los mismos

En el desarrollo de este objetivo, se tuvo como base elementos del objetivo 1 relacionados con la estructura financiera de los emprendedores, clientes de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña. Se realizó un análisis conjunto de los datos hasta obtener una narración coherente que finalizó con la elaboración de una matriz de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para efectos de la evaluación propuesta.

4.1.1 Objetivo 3. Diseñar una estrategia de educación financiera para emprendedores, de la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña.

Finalmente, se diseñó una estrategia conforme los resultados anteriores, así como también se planteó un plan de acción con sus respectivos componentes: estrategias (hijas), objetivos, metas, actividades y responsables.

4.2 Conocimientos en educación financiera de los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A.

La educación financiera (ED) es esencial para empoderar a las personas y ayudarlas a tomar decisiones financieras informadas que afectan su bienestar económico. También puede contribuir a la estabilidad financiera a nivel personal y, en última instancia, tener un impacto positivo en la economía en general. (Consolidated Credit, 2023)

Debido a la importancia del tema, se buscó identificar los conocimientos que tenían los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, en ED. Para ello, se diseñó una encuesta (apéndice A), que fue aplicada a una muestra de 282 emprendedores. Como resultado se conocieron algunos indicadores sociodemográficos entre los cuales está la proporción de hombres y mujeres participantes donde el 43% pertenece al género femenino y el 57% al género masculino.

La distribución de la población según el nivel educativo alcanzado, en el análisis llevado a cabo, se observa que la mayoría de los participantes encuestados (54%) poseen educación de nivel primario. En contraste, ningún encuestado reporta contar con educación técnica media; no obstante, un 12% indica haber completado estudios de educación técnica superior. El 9% de los encuestados ha alcanzado el nivel educativo universitario. Al combinar las categorías de educación técnica superior y universitaria, se obtiene un total del 21%, reflejando la proporción de encuestados con educación postsecundaria. Esta cifra sugiere la diversidad educativa de la muestra.

La predominancia de encuestados con educación primaria, superando el 50%, plantea consideraciones significativas en términos de habilidades fundamentales y el acceso a oportunidades educativas adicionales, lo cual podría tener implicaciones importantes para el diseño de programas y políticas educativas adaptadas a las necesidades específicas de este grupo. Tan solo el 22% representa aquellos que han participado en alguna forma de capacitación, programa, curso o actividad vinculada con la ED. Este porcentaje, aunque si bien refleja un nivel de interés y compromiso con el desarrollo de habilidades financieras, existe el desafío de que la totalidad de los emprendedores sigan esta misma línea.

Destaca también que la mayoría de los encuestados (51%) percibieron a los bancos como la fuente principal de ED, sugiriendo así que confían en las instituciones financieras para obtener información y conocimientos sobre dichos temas. En contraste, el 30% de los encuestados consideran que las escuelas son una fuente importante de ED, revelando una percepción positiva acerca del papel de las instituciones educativas en la promoción de la temática. Pero no menos importante, un 19% de los participantes pensaron que los medios de comunicación juegan un papel significativo en la ED lo que resalta la importancia de los canales de comunicación masiva en la difusión de conocimientos financieros.

En situaciones más específicas como el conocimiento y elaboración de un presupuesto financiero, como una herramienta fundamental para la gestión financiera personal, el 82% de las personas, dentro de la muestra encuestada, no están familiarizadas con la elaboración de tal instrumento; no saben cómo hacer un presupuesto para planificar la distribución de su dinero, así como tampoco el 76% de ellos, llevan un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros.

En efecto, gran parte de los respondientes (51%) indicaron que no saben si los gastos de su hogar fueron mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos dejando en evidencia el poco seguimiento o conciencia sobre la situación financiera personal. En un escenario más complejo, el 28% de las personas señalaron que los gastos de su hogar fueron mayores que sus ingresos lo que deja entre ver una tendencia a vivir más allá de sus medios que los puede llevar a problemas financieros y endeudamiento. A pesar de esto, se tiene que el 5% de las personas indicaron que los gastos de su hogar fueron menores que sus ingresos, representando una minoría que está gestionando eficazmente sus finanzas y puede tener margen para el ahorro.

A pesar de las debilidades mencionadas y conforme a la estructuración de la encuesta, dentro de los gastos más relevantes para los entrevistados se encontró la alimentación; el 40% de las personas priorizaron este rubro tendiente satisfacer las necesidades básicas para la familia. Otros gastos notorios corresponden a salud y educación, con unos resultados del 14% y un 7% respectivamente, lo que quiere decir que existe conciencia sobre la importancia de invertir en estos aspectos clave del bienestar personal y familiar. Sumando a esto, el 53% señaló que ha realizado inversiones, principalmente, en la adquisición de seguros funerarios para el cual el 53% coincidió con esta respuesta; la compra de seguro de vida 28%; y, el pago de seguro médico 19%. Esta información sugirió la importancia de la planificación financiera para eventos inevitables y la previsión de gastos asociados con los funerales y gastos de salud.

Por otro lado, el 66% de los participantes tuvieron entradas en el rango de \$1.000.000 a \$5.000.000, lo que hizo notorio que una parte considerable de la muestra tuvo ingresos en el

rango medio. Seguido a ello, un 25% tuvo ingresos en el rango de \$5.000.000 a \$10.000.000, lo que indico la presencia de un grupo significativo con ingresos moderadamente más altos. Por último, el 9% de las personas encuestadas tuvieron ingresos en el rango de \$10.000.000 o más. Aunque es un porcentaje menor, presento un grupo con ingresos más altos en comparación con la mayoría de la muestra.

Los conocimientos en educación financiera que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, es baja y una de las causas se puede atribuir a su bajo nivel educativo, y esta situación se ve agravada por la confianza depositada en las entidades de financiamiento. Además, independientemente del género, pocos emprendedores han participado de espacios de formación en la temática, carecen de un control sobre sus gastos, deudas, ingresos o ahorros y tampoco saben cómo hacer un presupuesto. A pesar de estas limitaciones, los emprendedores contaron con claridad en relación con los conceptos que generan mayores desembolsos de dinero y tienen un conocimiento acertado de sus ingresos brutos.

4.2.1 Estructura de financiación de los emprendedores de la entidad financiera de Crezcamos S.A.

La estructura de financiación que tuvieron los emprendedores puede variar considerablemente según la naturaleza de su negocio, la etapa de desarrollo, la industria y otros factores. En primer lugar se conoció que el tipo de deuda preferido por los emprendedores estudiados es aquel que gestionan a través de micro financieras (37%), las cuales suelen ofrecer servicios financieros a pequeñas empresas y personas con bajos ingresos: *préstamos*.

El 100% de la muestra tuvo un préstamo a su nombre en las líneas de negocio (78%) y de vivienda (22%). En el último año, la actividad de endeudamiento estuvo representada por el 84% de los emprendedores quienes adquirieron algún tipo de crédito en los últimos doce meses, pero el 80% desconoce la tasa de interés anual de la obligación adquirida. En consecuencia, el 46% de las personas tiene créditos con un plazo de vencimiento de 1 a 2 años, es decir tuvieron compromisos a mediano plazo, en deudas que ascienden en los rangos de \$1.000.000 a \$5.000.000 para el 58% de la muestra; y, de \$5.000.000 a \$10.000.000 para el 31%.

El 36% de los deudores fueron puntuales en el pago de sus cuotas contra el 64% que presento mora en las cancelaciones lo que genera riesgos financieros y consecuencias asociadas, como cargos por pagos atrasados, tasas de interés más altas y afectación del historial crediticio. En la misma línea de los préstamos, sobresalen otros como el crédito en tiendas obtenido por el 69% de los encuestados, el cual les da la posibilidad de realizar compras y pagar a plazos en tiendas específicas y es muy común como financiamiento para bienes de consumo.

En segundo lugar, con el 34%, se tienen las *tarjetas de crédito* (TC), conocidas por su conveniencia y flexibilidad, pero también pueden tener tasas de interés más altas. El 40% de los participantes contaron con TC de algún banco de las cuales el 49% tiene entre 2 y 3 tarjetas y el 35% tiene más de 3 TC. De dicha muestra, el 79% se encontraba al día con el pago de sus cuotas mensuales. Finalmente, un porcentaje significativo prefiere recurrir a *prestamistas* (19%) lo que implica que algunas personas encuentran condiciones más flexibles o accesibilidad financiera con prestamistas.

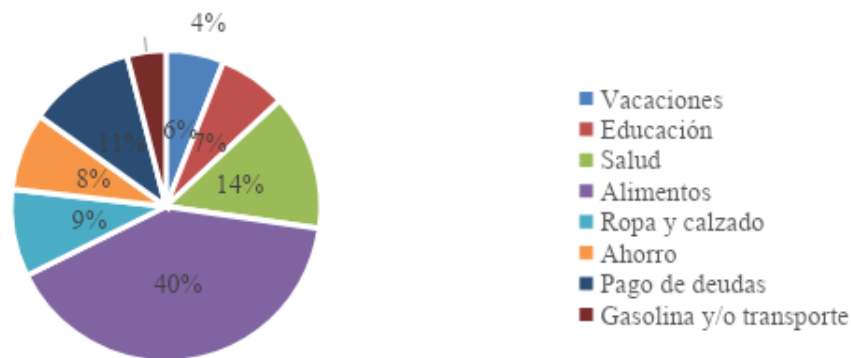
Los fondos derivados de las fuentes previamente mencionadas, combinados con los ingresos generados por las operaciones comerciales o la prestación de servicios, se destinan principalmente a diferentes propósitos por parte de los emprendedores. Un 41% de ellos dirige estos recursos para cubrir necesidades esenciales, que incluyen gastos operativos, personales y familiares. Por otro lado, un 30% destina sus ingresos a saldar deudas pendientes, un 14% decide priorizar la inversión, mientras que un 15% opta por canalizar los fondos hacia el ahorro.

Un indicador fundamental para conocer información detallada sobre la actividad crediticia y financiera de los emprendedores es el que presenta el informe o historial crediticio; ante esto, el 44% de las personas calificaron su informe como “regular”; el 32% lo indicaron como "bueno", mientras que el 10% lo califica como "excelente". Estos porcentajes combinados representan un conjunto sustancial de encuestados que tienen una percepción positiva de su historial crediticio, por lo que solo el 14% de las personas consideraron que su informe crediticio es "malo”.

En búsqueda de comprender los obstáculos que dificultan el acceso a créditos, se reveló que la mayoría, un 64%, señaló la capacidad de pago como el factor primordial. Adicionalmente, un 23% de los encuestados mencionaron la presencia de "otros" factores, que podrían abarcar situaciones como el incumplimiento en el pago de cuotas. A raíz de esto, un 68%, busco obtener un nuevo crédito para conseguir una mejor tasa de interés, mientras un 13% de las personas consideraría obtener un nuevo crédito para reestructurar sus créditos actuales y un 19% de las personas estaría interesado en obtener un nuevo crédito para aumentar su línea de crédito.

Dicho lo anterior, un plan para pagar deudas es una buena forma para responsabilizarse de la ED considerando que el 85% de las personas encuestadas admitieron que han tenido dificultades para cumplir con planes de pago de deudas debido a la utilización del dinero en otros gastos. En este sentido, un posible presupuesto tendría la siguiente distribución:

Figura 30 Proyecto de presupuesto según prioridades de los emprendedores vinculados a Crezcamos S.A., sucursal sucursal Ocaña



Nota. Elaborado con base en los datos que se recolectaron en la encuesta que se dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, 2024.

El estudio de estos datos proporciono una visión de las prioridades y preferencias de la muestra encuestada en términos de la distribución ideal de su presupuesto mensual familiar. La mayoría de las personas encuestadas (40%) prioriza el rubro de alimentos al distribuir idealmente su presupuesto. El segundo porcentaje más alto que es la salud (14%) seguido del pago de cuotas (11%, ropa y calzado (9%), ahorro (8%), educación (7%), vacaciones (6%) y transporte (4%).

En consideración de lo anterior, una posible evaluación general de la estructura financiera de los emprendedores vinculados a Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, se sintetiza en la siguiente imagen:

Figura 31 *Evaluación de la estructura financiera de los emprendedores de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña*



Nota. Elaborado con base en la información analizada a partir de los resultados de la encuesta dirigida a los emprendedores de la entidad financiera Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, 2024.

A través de la herramienta de análisis estratégico DOFA o SWOT por sus siglas en inglés (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Thereats*), fue posible identificar y evaluar cuatro elementos clave que afectan la estructura financiera de los emprendedores afines a Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, lo que permite obtener una visión completa y equilibrada de la situación

actual de dicha población, determinar áreas en las que se puedan aprovechar las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades a abordar y amenazas para minimizar.

4.2.2 Estrategia para efectos de mejorar la educación financiera de estos emprendedores

La educación financiera es esencial para cualquier emprendedor, ya que les permite tomar decisiones informadas y gestionar eficazmente sus recursos. Esta educación es un proceso continuo, y cada emprendedor debe adaptar estas estrategias a su situación particular.

Teniendo como base los resultados presentados en los numerales 4.1 y 4.2, se plantea una estrategia para la mejora de la educación financiera para emprendedores de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña teniendo en cuenta los siguientes elementos:

Figura 32 Estrategia y plan de acción para mejorar la educación financiera para emprendedores de Crezcamos s.a. sucursal Ocaña



La estrategia está encaminada hacia la educación financiera y tiene por objetivo mejorar la salud financiera y la gestión crediticia de los emprendedores, fortaleciendo su comprensión de aspectos clave como tasas de interés, disciplina en pagos y planificación financiera.

Dicha estrategia cuenta con un plan de acción que incorpora diferentes estrategias de menor proporción sobre educación financiera, gestión de deudas, fomento de la planificación financiera y alianzas con instituciones educativas.

Dentro de las metas se busca inicialmente un proceso de concientización sobre el proceso seguido del planteamiento de proyectos de pagos, planes de inversión, presupuestos y establecimiento de dos alianzas.

Las actividades se enmarcan en la oferta de talleres, seminarios o recursos educativos online; puntualizar metas financieras de corto plazo a las cuales se les deberá hacer seguimiento periódicamente; desarrollar programas de asesoramiento financiero; y realizar reuniones con los colaboradores externos.

Capítulo 5. Conclusiones

Los conocimientos en educación financiera que tienen los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos S.A., sucursal Ocaña, fue baja y una de las causas se puede atribuir a su bajo nivel educativo, y esta situación se ve agravada por la confianza depositada en las entidades de financiamiento. Además, independientemente del género, pocos emprendedores han participado de espacios de formación en la temática, carecen de un control sobre sus gastos, deudas, ingresos o ahorros y tampoco saben cómo hacer un presupuesto. A pesar de estas limitaciones, los emprendedores cuentan con claridad en relación con los conceptos que generan mayores desembolsos de dinero y tienen un conocimiento acertado de sus ingresos brutos.

Los fracasos de estos negocios, que fueron evidenciados en el trabajo de campo realizado, estos emprendedores no tenían una guía sobre un plan de inversión, se endeudan y no tiene el conocimiento del costo de su producto o servicio y de la ganancia que este le generará, para que así revisaran la liquidez ocasionándole de esta manera pérdidas, debido también a un nivel educativo bajo incurrieron en muchos errores: no se vieron registros, no entendían de porcentajes de márgenes de utilidad que les genera su mismo emprendimiento, no sabían si realmente estaba obteniendo ganancias o pérdidas.

La carencia de conocimiento en educación financiera desafortunadamente se vio reflejada en los negocios que no crecen, negocios que día a día están estancados y que llegan al punto de cerrar sus establecimientos por estar en un punto de quiebre en el cual sus dueños desconocen sus causas. El sobreendeudamiento en entidades bancarias y desconocimientos sobre temas

financieros como tasas de interés, plazos, costos, reestructuraciones de deudas, consecuencias de los atrasos en el pago de sus cuotas; acarrearón consecuencias graves en esas personas llegando al punto de fracasar y podemos concluir que todo esto es por la falta de conocimiento en educación financiera de la cual carecen estas personas.

De acuerdo a la evaluación de la estructura financiera de los emprendedores vinculados a Crezcamos S.A., sucursal Ocaña se identificaron como fortalezas la diversificación de fuentes de financiación y el buen uso de las tarjetas de crédito; como debilidades, el desconocimiento de las tasas de interés, la morosidad en los pagos y la dificultad para cumplir con planes de pago; como oportunidades, la diversificación de inversiones, mejora del historial crediticio, interés en obtener nuevos créditos y la planificación financiera; y, por último, las amenazas sobre el desconocimiento de las tasas de interés y plazos, y altos niveles de endeudamiento.

La estrategia diseñada en este proyecto se orienta hacia la mejora significativa de la educación financiera de los emprendedores, con un plan de acción detallado que aborda diversas áreas críticas, buscando generar conciencia, establecer metas claras y promover prácticas financieras responsables a través de diversas actividades y alianzas.

Capítulo 6. Recomendaciones

Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar programas educativos específicos que aborden las deficiencias identificadas, ofreciendo herramientas prácticas y conocimientos para mejorar la gestión financiera personal y empresarial, aportándoles conocimiento de valor a estos emprendedores, enseñándoles cómo llevar un registro de su negocio.

Además, se podría explorar la posibilidad de colaboraciones con entidades educativas y programas de capacitación para ampliar el acceso a información y recursos que fortalezcan la educación financiera de estos emprendedores.

Referencias

- ASOBANCARIA. (2014). *Informe de tipificación Banca Colombiana*. Obtenido de <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/03/Informe-Tipificacion-Asobancaria-2014.pdf>
- CAF. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Situación actual y perspectivas: https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Callisaya, R. (2018). *Educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Cámara de Comercio de Ocaña. (2021). *Empresas ubicadas en el sector del mercado público de Ocaña*. Ocaña: Cámara de Comercio.
- Cano, M. (2019). *Guía educación financiera escolar*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/14598>
- Crezcamos. (2023). *Emprendedores*. Ocaña: Crezcamos.
- Davivienda. (2019). *La falta de educación financiera, una enfermedad cultural en Colombia*. Obtenido de <https://www.misfinanzasparainvertir.com/la-falta-de-educacion-financiera-una-enfermedad-cultural-en-colombia/>.
- Duarte, V. (2020). *Desarrollo de competencias en educación económica y financiera para la toma de decisiones informadas del ciudadano común*. Obtenido de Revista Logos, Ciencia & Tecnología: <http://www.scielo.org.co/pdf/logos/v12n1/2422-4200-logos-12-01-00095.pdf>

- Endeavor. (2021). *Crezcamos: la historia detrás de su éxito*. Obtenido de <https://www.endeavor.org.co/novedades/crezcamos-la-historia-detras-de-su-exito/>
- Latina, C. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Retos de implementación: <https://www.oecd.org/financial/education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Narvaez, A. (2018). *La inclusión financiera en Sincelejo un modelo econométrico*. Obtenido de PROBIT. Ecos de Economía: <http://www.scielo.org.co/pdf/ecos/v22n46/1657-4206-ecos-22-46-00091.pdf>
- Páez García, L. E. (2009). *Historia de la región de Ocaña*. Ocaña: Jaguar Group Producciones.
- Rodríguez, A. (2019). *Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ruiz, J., & Largo, H. (2020). *Factores que inciden en la educación financiera de los habitantes del barrio Simón Bolívar en el Municipio de Itagüí*. Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Van Dalen, D. B., & Meyer, W. (2011). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion.descriptiva.php>

Apéndices

Apéndice A Encuesta

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
	CONTADURÍA PÚBLICA

Objetivo: Analizar el conocimiento en educación financiera de los emprendedores inscritos en la entidad financiera de Crezcamos sucursal Ocaña.

CUESTIONARIO

Datos generales:

1.1 Edad ____

1.2 Sexo: 1) F, 2) M ____

1.3 Nivel Educativo:

Ninguno ____ Alfabetizado ____ Primaria ____ Secundaria ____

Técnico Medio ____ Técnico Superior ____ Universitario ____

Enumere del 1ª al 4 sus prioridades acerca de su situación financiera actual, siendo 1 la más importante.

Pago de deudas ____

Ahorro ____

Inversión ____

Cobertura de lo necesario ____

¿Ha participado usted en alguna capacitación, programa, curso o actividad relacionada con la educación financiera? Marque con una X la opción de seleccionada.

Si ____ No ____

La educación financiera debe ser proporcionada por (Marque con una X las opciones de su preferencia.)

Instituciones estatales ____ Escuelas ____

Familiares y amigos ____

Asociaciones civiles ____ Bancos ____

Medios de comunicación ____

¿Acostumbra usted a llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros? (Marque con una X las opciones de su preferencia.)

Ahorros deudas ingresos ____

Gastos ____

No lleva registros ____

De las siguientes inversiones ¿Cuál ha adquirido? (Marque con una X las opciones de su preferencia.)

Seguro Médico _____ Seguro Funerario _____ Seguro de Vida _____ Seguro de Vehículo _____

¿Sabe cómo hacer un presupuesto para planear la distribución de su dinero? Marque con una X la opción de seleccionada.

Si _____ No _____

¿Sabe usted si los gastos de su hogar fueron mayores, menores o aproximadamente iguales a sus ingresos? (Marque con una X las opciones de su preferencia.)

Mayores _____ Menores _____ Iguales _____ No se _____

¿Cómo calificaría usted su informe crediticio actual? Marque con una X la opción de seleccionada.

Muy malo _____ Malo _____ Bueno _____ Excelente _____
_____ Regular _____

Toma de Decisiones

Si usted tuviera la oportunidad de distribuir idealmente su presupuesto de acuerdo con su ingreso mensual familiar como ordenaría los rubros:

(Marque del 1 al 8 sus prioridades opciones de su preferencia.)

Vacaciones _____ Ropa y calzado _____ Ahorro _____
Educación _____ Pago de deudas _____ Gasolina y/o transporte _____
Salud _____
Alimentos _____

¿Cuándo le sobra dinero en el mes en que lo utiliza? Marque con una X la opción de seleccionada.

Paga deuda _____ Lo ahorra _____ No le sobra _____ No sabe _____

¿Cuándo tiene que elegir un tipo de deuda cual prefiere? Marque con una X la opción de seleccionada.

Tarjeta de crédito _____ Préstamo _____ Casa comercial _____ Extra financiamiento _____
personal _____ Prestamistas _____ Créditos a largo plazo _____
_____ Micro financieras _____

Niveles de Endeudamiento

Tarjeta de Crédito

¿Tiene tarjetas de crédito de algún banco? (Si marca No, pasar a la pregunta 15)

Sí _____ No _____

¿Cuántas tarjetas de crédito utiliza?

1 _____ Entre 2 y 3 _____ Más de 3 _____

¿Está al día con los saldos de su tarjeta de crédito?

Si _____ No _____

Créditos

¿Actualmente tiene algún tipo de préstamo a su nombre? (Si marca No, pasar a la pregunta 21)

Si _____ No _____

¿Qué tipo de crédito tiene?

Hipotecario _____ De consumo _____ De auto _____

De vivienda _____ De negocio _____

¿Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas?

Si _____ No _____

Otros Créditos

¿Tiene usted cualquiera de los siguientes créditos? (Si marca No, pasar a la pregunta 21)

Préstamos personales _____ Crédito en pulperías

Crédito en tiendas Compras a plazo _____ Otros _____

¿Conoce la tasa de interés anual de estos créditos?

Si _____ No _____

¿Alguna vez usted ha incumplido con el pago de una de las cuotas?

Si _____ No _____

Plazos de Deudas

Deudas Corto y largo Plazo

Con respecto a los últimos doce meses ¿Usted ha adquirido algún tipo de crédito? (si marca No pasar a la pregunta 23)

Si _____ No _____

¿Cuándo se vencen los créditos que usted tiene vigentes en la actualidad?

Menos de 3 meses _____ De 3 a 9 meses _____

De 9 meses a 1 año _____

De 1 a 2 años _____

De 2 a 4 años _____ Más de 5 años _____

|

Disposición de créditos

¿Cuáles cree usted que son los principales factores que le impiden o le podrían impedir al acceder a un crédito en la actualidad?

Ninguno _____ Capacidad de pago __ Otros _____

¿Qué razones utilizaría para obtener o aceptar un nuevo crédito?

Reestructurar sus créditos actuales _____

Obtener mejor tasa de interés

Disposición de una mayor línea de crédito _____

Otros _____

Relación Deuda Ingreso

¿En cuánto ascienden sus ingresos?

De C\$ 1,000.00 a C\$ 5,000.00 _____ De C\$ 5,000.00 a C\$ 10,000.00 _____

De C\$ 10,000.00 a más _____

¿En cuánto asciende su deuda?

De C\$ 1,000.00 a C\$ 5,000.00 _____ De C\$ 5,000.00 a C\$ 10,000.00 _____

De C\$ 10,000.00 a más _____

¿Alguna vez ha hecho un plan para pagar sus deudas, el cual no pudo cumplir, porque el dinero lo utilizó en otros gastos?

Sí _____

No _____

A veces _____

¡Muchas Gracias!