



**Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad del Bío-Bío  
Chillán**

**“Educación Financiera: Caracterización  
Socioeconómica y Diagnóstico en Educación  
Financiera en los Estudiantes de la Facultad de  
Ciencias Empresariales de la Universidad del  
Bío-Bío, sede Chillán”**

**Memoria para optar al título de Contador Público y Auditor**

**Alumnos: Cristian Miranda Salgado  
Jessica Muñoz Aguilar  
Profesor Guía: Edinson Cornejo Saavedra**

**Chillán, Diciembre 2014**



## **Agradecimientos**

En primer lugar queremos agradecer a Dios por darnos la oportunidad de llegar a este momento de finalizar esta larga trayectoria y poder terminar nuestra carrera. Además, agradecemos a nuestros padres, amigos y familiares, quienes nos dieron su apoyo día a día para seguir adelante cuando sentíamos que ya no podíamos continuar.

Para finalizar y sin duda alguna, un gran apoyo y del cual estamos enormemente agradecidos es de nuestro profesor guía Don Edinson Cornejo Saavedra quien nos ayudó, guio y enseñó a realizar esta investigación, gracias por su rectitud en su profesión como docente y por todos sus consejos que nos ayudarán en el camino que vamos a enfrentar.



## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| <b>Resumen</b> .....  | 4   |
| <b>Introducción</b> .....   | 5   |
| <b>Capítulo I</b> .....   | 7   |
| 1.- Problematización .....  | 7   |
| 1.1 Antecedentes del problema .....                                 | 7   |
| 1.2 El problema y su importancia .....                              | 9   |
| <b>1.3. Objetivos</b> .....   | 17  |
| Objetivo General: .....   | 17  |
| Objetivos Específicos: .....  | 17  |
| <b>Capítulo II: Marco Teórico</b> .....                             | 18  |
| 2.1 Educación financiera y protección del cliente .....             | 23  |
| 1.1 Promover la educación financiera .....                          | 23  |
| 2.2. Educación financiera ante las repercusiones de la crisis ..... | 29  |
| <b>Capítulo III: Metodología</b> .....                              | 41  |
| 3.1 Diseño de investigación y aplicación .....                      | 41  |
| 3.2- Población a investigar .....                                   | 42  |
| 3.3 Muestra a Investigar .....                                      | 42  |
| 3.4 Prueba piloto .....   | 45  |
| 3.5 Instrumento de medición .....                                   | 48  |
| Encuesta tradicional (presencial) .....                             | 48  |
| 3.6 Hipótesis de estudio .....                                      | 50  |
| <b>Capítulo IV: Análisis de los Resultados</b> .....                | 51  |
| 1. Perfil del estudiante de la FACE .....                           | 105 |
| <b>Capítulo V: Conclusiones</b> .....                               | 117 |
| <b>Bibliografía</b> .....   | 120 |
| <b>Anexos</b> .....   | 123 |



## Resumen

Durante los últimos años el acceso de los jóvenes a una gran variedad de productos y servicios financieros ha adquirido una creciente importancia en el país. Esto es un reflejo de las tendencias observadas en países avanzados. En otro ítem, diversos estudios indican que la morosidad de los jóvenes en nuestro país se ha extendido. Sin embargo, esto no se aleja de la realidad de la población en general. Lamentablemente, esto no deja de ser preocupante, debido a que es esencial mantener una situación financiera que contenga las deudas al día.

Los datos del extranjero han sostenido que las políticas públicas pueden hacer una gran diferencia en contribuir a un buen comportamiento de la población, en relación con el uso de los productos y servicios financieros. Por esto es importante promover una inclusión financiera que esté asentada en bases sólidas.

La situación de inclusión financiera en los jóvenes en Chile carece de información. Sin embargo, se han obtenido algunas encuestas que aportan valiosos antecedentes cuantitativos, pero insuficientes sobre la materia. En este contexto, este estudio busca reunir información cuantitativa y cualitativa para elaborar un diagnóstico en educación financiera sobre un segmento de la población juvenil: los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) de la Universidad del Bío-Bío (UBB), sede Chillán.



## Introducción

En la última década, la economía mundial se ha visto enfrentada a varias crisis económicas que han afectado a miles de personas. Esto ha dado pie a que el interés mundial de los expertos se haya puesto en la palestra de cómo se están administrando los recursos financieros y económicos de los diferentes países y el comportamiento de las personas en su consumo periódico.

Debido a esto, se han publicado diferentes artículos que reflejan investigaciones en relación a cómo los sistemas bancarios se han ido sobre explotando y buscando deficiencias para lograr metas que, por consiguiente, terminan sobre endeudando a las personas en general. Los primeros que sufrieron este efecto fueron la comunidad europea, seguida por la estadounidense y, por último, la sudamericana.

Al levantar información, los diferentes gobiernos lograron determinar que la población no contaba con el conocimiento necesario para entender cómo debería endeudarse y los pasos a seguir al momento de realizar esta actividad. Con esto se adoptaron políticas públicas como incluir una asignatura financiera en la malla curricular de los estudiantes de enseñanza media y básica de algunos establecimientos educacionales. También se realizaron campañas enfocadas a alfabetizar financieramente a la población, y cursos de capacitación a pequeños y medianos empresarios de los diferentes sectores de la economía (Colombia, 2011).

Al levantar información, los diferentes gobiernos lograron determinar que la población no contaba con el conocimiento necesario para entender cómo debería endeudarse y los pasos a seguir al momento de realizar esta



actividad. Con esto se adoptaron políticas públicas como incluir una asignatura financiera en la malla curricular de los estudiantes de enseñanza media y básica de algunos establecimientos educacionales, como México, Colombia y Chile en el presente año, También se realizaron campañas enfocadas a alfabetizar financieramente a la población, y cursos de capacitación a pequeños y medianos empresarios de los diferentes sectores de la economía.

Las investigaciones internacionales realizadas sobre los jóvenes tienen un margen de corte de este segmento de la población en los 29 años. Este criterio se replica en variadas encuestas internacionales.



## Capítulo I

### 1.- Problematicación

#### 1.1 Antecedentes del problema

La administración del dinero siempre ha sido fundamental para las aspiraciones de las personas que desean una calidad de vida óptima y sin precariedades. Si nos enfocamos en los estudiantes, hay análisis que reflejan una situación complicada para este segmento los que han demostrado que existen altos índices de endeudamiento juvenil.

En un estudio sobre el endeudamiento de jóvenes universitarios de la UBB, realizado en la Universidad del Bío-Bío en las sedes Chillán y Concepción (Rivas G, 2014), se concluye que los jóvenes actualmente tienen una tendencia al consumo que es apoyada por la facilidad de adquirir créditos en multitiendas y bancos, los cuales fomentan este fenómeno de sobreendeudamiento de este tramo de la población<sup>1</sup>.

El endeudamiento compulsivo es, al parecer, un síntoma inequívoco de una sociedad sustentada en un modelo económico que ha exacerbado el rol que el mercado juega en la vida de las personas. Los estudiantes no están al margen de dicha realidad y resulta especialmente preocupante si se considera que este segmento de la población aún no ingresa plenamente al mercado laboral y, por lo tanto, carece de la posibilidad de generar ingresos suficientes para enfrentar dicho endeudamiento (Solis, 2014).

a "Sexta Encuesta de la Juventud" realizada por FOJUCC (2012) muestra datos con respecto a los créditos que se otorgan a este segmento, reflejando que los créditos más altos entregados a jóvenes son los créditos hipotecarios,

---

<sup>1</sup> Cabe destacar que Chile es uno de los países con mayor cantidad de centros comerciales en relación a su población. (Publicado por diario 'La segunda', lunes 18 de marzo de 2013)



alcanzando un monto de \$4.200.903; seguido por los créditos educacionales, de \$2.303.325; los créditos de consumo equivalente, de \$765.641; las tarjetas de crédito, con \$334.523; y los créditos de tiendas comerciales, de \$321.648. El estudio concluye que las mujeres tienen un mayor gasto promedio en tiendas comerciales y créditos educacionales, y los hombres muestran una tendencia al consumo y gastos en todos los demás tipos señalados anteriormente.

El estudio “Desafío de Educación Financiera” (Banco Central de Chile, 2014) muestra la relevancia que tiene el tema en cuestión, ya que se presentan políticas públicas sobre cómo debería comportarse una persona con respecto a sus recursos financieros. Además, muestra la poca cultura y la baja alfabetización de la población en el manejo de las finanzas e información a considerar al momento de utilizar herramientas financieras. Como ejemplo, se menciona que Chile se encuentra en uno de los niveles más bajos en el área de ahorro personal, según datos del Banco Mundial en el año 2011<sup>2</sup>.

El estudio concluye que, en primer lugar, las familias de más escasos recursos utilizan el crédito simplemente para sobrevivir, sin tener un grado de consciencia de cómo poder cancelar en el futuro, esto se agrava cuando las cifras indican que el 13,7% de las familias chilenas que se encuentran en una situación de pobreza. En segundo lugar, se concluyó que existe una tendencia a comprar compulsivamente para llenar vacíos emocionales. El tercer y último punto recalca la accesibilidad indiscriminada que se tiene para obtener líneas de créditos, donde no existen restricciones apropiadas para cuidar la salud financiera de la persona a que se le entrega el crédito. Este

---

<sup>2</sup> Chile no supera el 40% en alfabetización financiera en comparación al primer lugar ocupado por Nueva Zelanda que supera el 80%. Fuente: cuadro presentado en Marshall, E. y C. Kaufmann (2013)



fenómeno se ve reflejado principalmente en los jóvenes, los cuales se ven tentados por las campañas publicitarias dirigidas especialmente a ellos, para ofrecerles productos y servicios bancarios.

## **1.2 El problema y su importancia**

En los últimos veinte años el mundo ha ido cambiado de una manera vertiginosa, involucrando todos los aspectos de la sociedad, los productos y servicios que se ofrecen en el sector financiero también se han multiplicado. Cada vez se necesita mayor cantidad de información para la toma de decisiones con respecto al dinero que se posee, ya que de ellas depende el futuro económico de cada persona. Según datos internacionales (Bancos de México, 2008) la educación financiera debe enfocarse en dos grupos: personas vinculantes y personas no vinculantes al sector financiero. La Asociación de Bancos Mexicanos parte de la premisa que una mayor información y una mayor educación financiera son una cuestión de equidad.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2005), la Educación Financiera es el proceso mediante el cual tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios y que mediante la información o instrucción desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico.

La educación financiera no solo está enfocada en las personas con menos recursos financieros, sino que también a los que poseen una cantidad mayor de recursos.



La educación financiera puede ayudar a construir confianza de parte de un grupo de clientes potenciales hacia los intermediarios financieros. Además, varios autores reconocen que una mayor inclusión financiera puede contribuir a reducir la pobreza a través de la acumulación de activos financieros.

Durante los últimos años se ha visto que muchas economías han sufrido grandes crisis económicas, como la crisis económica de 2008 causada por el sobreendeudamiento en base a los créditos hipotecarios y por no identificar los factores de riesgo que llevaron a un optimismo falso, puesto que no se tenía un equilibrio entre los ingresos y egresos de las personas e instituciones.

Por esto, organismos internacionales como la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) han tomado consciencia de la importancia de educar a la sociedad en el área financiera, considerándola una herramienta principal para tener una economía sana y equilibrada.

Hoy, la oferta de productos financieros es muy compleja: seguros, hipotecas, inversiones, contratos forward, hedge-funds, commodities, call options, entre otros. El que las personas comprendan los mercados financieros se ha complicado cada vez más por las distintas variables que componen dicho mercado. Por eso es tan importante que los ciudadanos estén bien informados sobre los productos que se ofrecen y los que deciden adquirir. La población debe conocer las distintas oportunidades que disponen u ofrecen los distintos entes, pero también los riesgos que contemplan dichas decisiones. Sólo con los resguardos suficientes se pueden tomar las mejores alternativas que ofrece el mercado y, con esto, cumplir con un perfil de un ahorrador consistente o un deudor responsable.



En el año 2005 la OCDE aprobó una resolución recomendando a los países miembros la promoción de la “Educación Financiera” entre sus ciudadanos. La Educación Financiera debería ser un proceso continuo y a largo plazo, que cubra las distintas etapas de la vida de un individuo para que entregue un resultado efectivo.

Las personas cambian sus prioridades según su edad y su realidad. Los mayores preparan su jubilación y gestionan su plan de pensiones, los adultos adquieren bienes, los jóvenes cobran sus primeros sueldos y se preparan para una vida independiente, y los menores tratan de sacarle el mayor partido a sus ingresos semanales. En todas estas etapas de la vida la educación financiera es parte fundamental para lograr los objetivos planteados. Es por eso que la comunidad internacional ha tomado diferentes planes para concientizar sobre el correcto uso de los recursos financieros que se poseen y lo importante que es esto a lo largo de la vida de una persona y de una sociedad.

En una primera etapa las instituciones bancarias y los gobiernos han instaurado sus esfuerzos en educar financieramente a los estudiantes y pequeños empresarios, ya que es la única manera de mantener y establecer un desarrollo sustentable de un país. Por lo tanto invertir, en educación financiera es apostar por un sistema financiero sano.

En los países desarrollados, a los jóvenes no se les hace una diferencia en la inclusión o acceso a productos y servicios financieros con respecto a la población más adulta. La realidad de la población indica que un 90% de éstos posee una cuenta transaccional, la que resulta muy necesaria para desenvolverse en la vida cotidiana, puesto que el uso del papel moneda ha tenido un descenso a través de los años. Por otra parte, la cultura afecta el



cómo se comporta la población, por ejemplo, los hogares estadounidenses presentan como instrumento principal el mercado de capitales (bonos y acciones), mientras en la Comunidad Europea se prefieren los instrumentos bancarios tradicionales (depósitos). Además, los hogares estadounidenses tienden a endeudarse más con respecto a la Comunidad Europea, según datos del Banco Central de Chile (Gerencia de investigación Financiera, 2013).

En esta misma línea, existen también diferencias en las deudas que se tienen sobre las tarjetas de créditos: Estados Unidos se posee un promedio de 39% de endeudamiento con este producto financiero y la Unión Europea posee sólo un 4% (Federal Reserve, 2007; Banco Central de Europa, 2013).

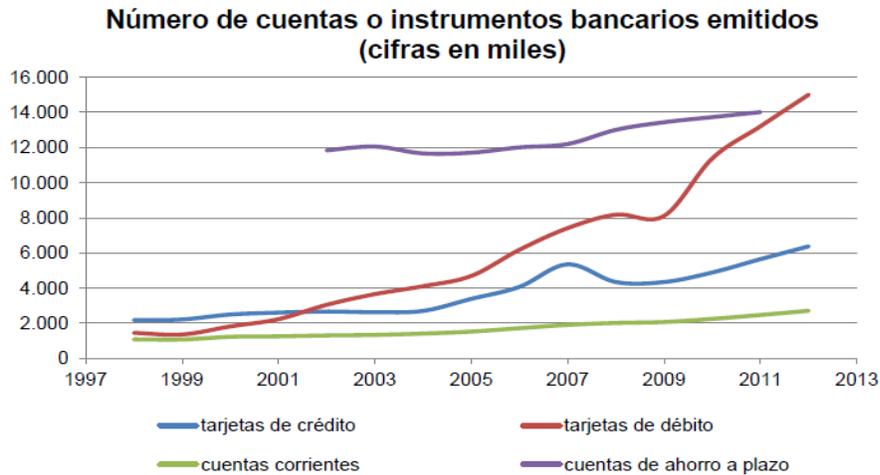
También podemos señalar que la población juvenil no posee activos tangibles, como propiedades inmobiliarias y deudas hipotecarias, datos que tienen respaldo en las distintas encuestas realizadas a nivel mundial.

Otro aspecto fundamental a tener en consideración es el mayor interés que se tiene en el canal de comunicación que es internet. Dicho canal de comunicación ha presentado un alto crecimiento en relación a los productos financieros. Un estudio realizado por el Banco Mundial brinda una mirada compleja sobre el estado de las inclusiones financieras en algunos países.

El gráfico 1 muestra la inclusión que han tenido 4 productos financieros en Chile, durante el período 1997-2013: cuentas de crédito; cuentas corrientes; cuentas de ahorro plazo y tarjetas de débito.



Gráfico 1:



Fuente: Elaborado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

El gráfico presenta algunos indicadores internos que son importantes de señalar. Ejemplo es, que mientras los países de altos ingresos presentaban una tasa en la que de cada cuatro jóvenes tres mantenían una cuenta de transacción; en América Latina y el Caribe (ALC) solo uno de cada cuatro jóvenes manifestaba tener dicha cuenta. En otra arista también se puede señalar que los comportamientos son diferentes en materia de ahorro. En los países de altos ingresos alrededor del 40% de las personas ahorran en instituciones financieras en un periodo de un año, mientras que en Latinoamérica y el Caribe esa misma variable no supera el 10%.

Otro dato a analizar o a tener en consideración son las tarjetas de créditos, en donde se muestra un fenómeno diferente a los datos anteriormente entregados, ya que este instrumento tiene una menor diferencia entre los países de mayor ingreso con respecto a América Latina y el Caribe, siendo el



primero equivalente a un 25% de la población juvenil contra 13% de los países de menores ingresos. La principal batalla que deben dar América Latina y el Caribe es en primer lugar fomentar una cultura de ahorro y posteriormente disminuir la brecha de acceso que existe en las cuentas transaccionales, según datos recopilados en América Latina (García, Grifoni, López, Mejía, 2013.).

Los países en desarrollo tienen una mayor cantidad de barrera de ingreso al sistema financiero, como por ejemplo, el fijar una edad mínima para tener acceso a una cuenta bancaria. También cabe señalar que los productos y servicios presentes en el mercado no son ajustados y diseñados exclusivamente al perfil de los jóvenes. Otro factor a tener en consideración es el nivel de variabilidad e ingreso de los jóvenes, Demirgürc-Kunt y Klapper (2012) entregan antecedentes sobre las barreras existentes al abrir una cuenta en una institución financiera con respecto al grupo etario antes señalado. Existen dos principales conflictos que afectan a los jóvenes el primero es la falta de dinero y el segundo se relaciona con los costos asociados para poder mantener una cuenta bancaria en el tiempo. Por lo tanto, se debería comprender que los productos financieros asociados a la población juvenil deberían contar con una tarifa diferente al público en general debido a sus características socioeconómicas.

Chile no se ha quedado ajeno a este fenómeno, debido a que la población ha quedado expuesta a la gran variedad de productos y servicios financieros que ha ofrecido la banca y el retail. Como era de esperarse, estos productos conllevaron un alto índice de riesgo que provocaron grandes fraudes y delitos económicos. Como ejemplo, se encuentra "Caso la Polar" (2011) donde se efectuaron contratos unilaterales que afectaron a miles de chilenos. Otro caso



bullado es el “Caso Cencosud” (2013), donde más de 70.000 consumidores fueron afectados por aumentos unilaterales de cobros de comisión, entre otros. Todo esto puso en alerta a las instituciones gubernamentales del país, sobre cómo la sociedad tenía nulo conocimiento en las decisiones que tomaban las instituciones en relación a sus recursos financieros.

Es por esto que se han implementado diferentes proyectos pilotos para empezar a concientizar sobre la importancia de una educación financiera. Una de las instituciones gubernamentales que presentó un programa piloto de educación financiera en el año 2014 es el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), programa enfocado a establecimientos educacionales de todo el país, el cual tiene por objetivo incorporar contenidos de educación financiera en las principales materias impartidas en los establecimientos educacionales. Este programa se enmarca dentro del currículum escolar del Ministerio de Educación, buscando complementar el trabajo del docente en el aula, con esto también se le entrega material necesario a la institución para que logre los objetivos propuestos para que pueda realizar las actividades implementadas en el plan de trabajo, además este programa cuenta con el apoyo de la Universidad de la Frontera, a través de su Centro de Psicología, Económica y de Consumo (CEPEC), que otorga el reconocimiento y validación a cada establecimiento educacional que cumpla con los requisitos del proyecto. Éste se caracteriza por ser una de los proyectos pioneros del país sobre educación financiera<sup>3</sup>.

Dentro de la población chilena, se observa un crecimiento significativo del endeudamiento en los hogares. Según cifras del Banco Central de Chile

---

<sup>3</sup> Información obtenida de página web del SERNAC: <http://www.sernac.cl/educacion-financiera-ministerio-de-economia-y-sernac-premiaron-a-los-ganadores-del-concurso-escolar/>



(2011-2012), la deuda de los hogares creció una tasa promedio de 12,8% real anual entre el periodo 2000 y 2009, lo que corresponde a un crecimiento de la relación deuda a ingreso desde un 35,4 a un 59,9% en el periodo anteriormente mencionado. Es de conocimiento general que el acceso a crédito permite absorber fluctuaciones temporales de sus gastos, produciendo un incremento de bienestar transitorio, pero el tener una mayor accesibilidad a endeudamiento conlleva tener una responsabilidad financiera sobre las deudas adquiridas. Con respecto a lo anterior nos encontramos con dos segmentos de la población que tienen un producto financiero: el adulto mayor y los jóvenes. Este estudio se enfocará en este último segmento de la población.

Los jóvenes tienen acceso a variados productos y servicios financieros lo que impulsa a un modelo económico que ha exacerbado el rol que el mercado juega en la sociedad. En la vida diaria los estudiantes no están al margen de dicha realidad y aquello resulta especialmente preocupante si se considera que este segmento de la población aún no tiene la capacidad de generar ingresos que solventen la gama de productos y servicios financieros que ofrece el mercado. Por lo tanto, es fundamental presentar un plan de trabajo que esté enfocado en concientizar y educar a los estudiantes universitarios que son uno de los sectores más propensos a tener desórdenes financieros y caer en un sobreendeudamiento. Este plan de trabajo debe contar con tres etapas: la primera parte es diagnosticar y ver el comportamiento de la población con respecto a sus decisiones financieras, la segunda etapa sería aplicar talleres de educación financiera basados en contenidos que se presentan en aulas y por último, realizar un monitoreo de las personas a las cuales se le aplicó el programa de "Educación Financiera" para verificar si



modificaron sus malas conductas financieras en caso que las tuvieran. Se realizó un estudio en México(2008) el cual se enfocó en estudiantes de 5° y 6° grado de tres escuelas primarias en el Municipio de San Juan Bautista Tuxtepec, Estado de Oaxaca, cuya metodología fue exploratoria, descriptiva y transversal, utilizando los estudiantes de los cursos antes mencionados. El objetivo era diagnosticar y comparar los niveles de educación financiera que presentaban los estudiante de 5° y 6° año de las escuelas primarias públicas y rurales, con el fin de identificar qué variables afectan en la educación financiera y en qué medida se ha asimilado el contenido. Esto sirve como referente para lo que se quiere lograr<sup>4</sup>.

### 1.3. Objetivos

#### **Objetivo General:**

- Formular un diagnóstico del comportamiento financiero de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, a través de una encuesta de caracterización socio-económica y de conocimientos financieros, analizando una muestra probabilística de estudiantes seleccionados aleatoriamente.

#### **Objetivos Específicos:**

- Describir las características socio-económicas de los estudiantes de la FACE<sup>5</sup> de la Universidad del Bío-Bío (UBB) sede Chillán, aplicando una encuesta de caracterización socio-económica.

---

<sup>4</sup> Dicho estudio sirvió como plan piloto para replicarlo en otros estados de México.

<sup>5</sup> Facultad de Ciencias Empresariales.



- Analizar la conducta financiera de los estudiantes de la FACE de la UBB sede Chillán, examinando los productos financieros que poseen y utilizan.
- Analizar la conducta financiera de los estudiantes de la FACE de la UBB sede Chillán, examinando su nivel de ingresos y su endeudamiento bancario.
- Analizar el conocimiento financiero de los estudiantes de la FACE de la UBB sede Chillán, examinando su capacidad para entender los problemas financieros.

## Capítulo II: Marco Teórico

La evolución de la sociedad ha ido en aumento creciente en el consumo imperante de los seres humanos, todo esto tiene su inicio en el crecimiento y desarrollo a lo largo del siglo XX como consecuencia principal de la política del capitalismo y la aparición de la publicidad, lo que provocó un impacto masivo en la sociedad.

A comienzos del Siglo XX, Chile tenía una economía basada en la explotación de salitre, lo que la hacía ser fructífera y a la vez dependiente, esto producía que la población de la época tuviera un éxodo hacia el norte de Chile, ya que en este lugar sus ingresos eran mayores que en todas las otras zonas del país, debido a esto en el norte de Chile se produjo un crecimiento económico en el cual era tanta la riqueza que se generaban bienes y servicios los cuales eran innovadores a la época, como por ejemplo la electricidad.



En el año 1929 la crisis económica de Nueva York, produjo una caída sorprendente de toda la bolsa nunca antes vista, a esta crisis se le llamo “Jueves Negro”. Debido a que Estados Unidos era una potencia mundial también cayeron los países que se relacionaban con él, produciendo un efecto dominó el cual obviamente afectó a Chile principalmente en el salitre, ya que éste dejó de comercializarse al extranjero por el nacimiento de un salitre artificial, con esto Chile pasó a enfrentar una de sus crisis más fuertes de la historia.

Debido a esta crisis económica se plantearon varios modelos para sobrellevar esto, de modo que no se viera afectado el crecimiento del empleo. Uno de los economistas más destacados fue John Keynes que propuso una política que se enfocaba en el “pleno empleo” basado en un programa de obras públicas y un gran gasto social. Esto estaba enfocado en aumentar significativamente el poder de compra de los trabajadores, que reflejaría el fin del desempleo y aumentaría los ingresos e incrementos de los gastos de los comerciantes y los productores. Estados Unidos siguió este modelo y también algunos países de la Unión Europea. El objetivo de esto fue proteger la fuente laboral, evitar enfermedades de los trabajadores y accidentes laborales.

Entre 1930 y 1960 se aplicó un modelo industrializado basado en la sustitución de la importación cuyo objetivo principal era producir bienes y servicios en el mismo país que los necesitaba y esto produciría una independencia de países. El factor ingreso en la sociedad siempre ha sido importante, debido a que éste es fundamental para la calidad de vida que tenga la familia, por ende, la población siempre ha buscado la manera de incrementar la entrada de recursos.



Si nos remontamos a Chile de 1940, bajo el gobierno de Pedro Aguirre Cerda, se empieza a dar un fenómeno que está basado en la migración heterogénea y fluctuante en donde las ciudades pequeñas y de mediano tamaño fueron puente necesario para el desplazamiento de la población rural, lo que produjo sobre todo en la capital del país una sobrepoblación y saturación de la infraestructura urbana, dando origen a problemas de vivienda, infraestructura vial y una disminución en la calidad de vida a raíz de lo cual disminuyeron los ingresos.

Durante la década del 50 y 60 se establecieron políticas públicas, las cuales pretendían disminuir el desempleo donde las cifras de la época reflejaban números positivos entre el año 1965 – 1969, además otro punto considerable es las mejoras de las viviendas sociales. Aquí Chile tuvo un gran desarrollo ya que el estado fue parte fundamental en la construcción de viviendas destinadas a la población de escasos recursos. Este modelo se ha ido replicando durante los años con mejoras para entregar una mejor calidad de vida.

Al inicio de los años 70 el consumir bienes no tan solo por una necesidad básica, era principalmente una actividad que realizaba la clase alta capitalista para sobresalir ante sus pares en relación a grandes mansiones, elegancia exclusiva y joyas con un valor excesivo, viendo el contraste con las clases bajas que no tenían la capacidad de cubrir sus necesidades básicas de consumo.

Esto se mantuvo durante 20 años aproximadamente hasta que la clase media y baja trabajadora se organizó en sindicatos para exigir mejoras laborales. Este fenómeno se dio principalmente en Estados Unidos, Inglaterra y parte de



Europa, los cuales manifestaban su descontento con respecto a largas jornadas laborales y sueldos o ingresos miserables.

Todo esto trajo como consecuencia que se empezara a legislar y regularizar el pago a los trabajadores, por lo tanto se dejaba en claro los derechos mínimos de quien era contratado, con esto se estableció un ingreso mínimo el cual permitía que las personas tuvieran un flujo de dinero fijo que les permitía adquirir bienes o servicios los cuales antes no estaban a su alcance.

Con el paso del tiempo las grandes potencias fueron aumentando su crecimiento productivo lo que conllevó a un crecimiento económico que produjo un cambio en la estructura del consumo de las personas, ya que su poder adquisitivo se veía afectado positivamente, ya no solo se compraban bienes de primera necesidad sino que también bienes de confort<sup>6</sup>.

En 1970 el Estado tomó un rol más activo en la economía no solo mediante la asignación de recursos e intervenciones directa en la sociedad, sino que también aplicó nuevas políticas sociales y transferencias de bienes para el pueblo. Mediante una investigación realizada por Isabel Heskia (Psicóloga Educacional) en el año 1973 la cual publicó "La distribución del ingreso en Chile" (Seminario de distribución de ingresos y desarrollo) se vio reflejada la disminución en la brecha de los ingresos en la población en los primeros años de la década de los 70, en los tramos más vulnerables del país<sup>7</sup>.

En la década de los 80, el mall se veía como sinónimo de riqueza, esto cambió radicalmente durante los 90, ya que se establecieron una mayor cantidad de centros comerciales, aumentaron los ingresos salariales y la clase media empezó a tener poder adquisitivo, teniendo como ejemplo el

---

<sup>6</sup> De esta manera se fue formando la clase media.

<sup>7</sup> Entre los Gobiernos de los presidentes Eduardo Frei Montalva y Salvador Allende Gossens.



crecimiento de los estratos socioeconómicos C2 y C3<sup>8</sup>, los cuales según fuentes de la época, tenían un mayor endeudamiento debido a que se les otorgaba facilidades de créditos en porcentajes a sus rentas. Cabe señalar que el estrato más alto tenía un porcentaje de 1,1 en relación deuda-ingreso, y el estrato más bajo tenía una relación 1,2 con respecto a la misma variable. Este fenómeno sucedía debido a que la población más rica no tenía la necesidad de endeudarse y la población más pobre generalmente tenía mayormente solo el factor ingreso para conseguir sus bienes y servicios, ya que no se les otorgaba fácilmente créditos y facilidades de pago como a la clase media.

Durante esta misma época, la clase media también cumple un rol fundamental con respecto a la inclusión en la educación superior, en este ítem se debe tener en consideración que se considera como formación superior a centros de formación técnica, institutos profesionales y universidades, las cuales han tenido un aumento desde el año 1991 a la fecha, siendo las universidades las que han tenido un crecimiento en sus matrículas. Además, en este período se muestran avances en los porcentajes de ingreso a la educación básica y media, sin embargo sigue siendo un rol fundamental los recursos que tienen estos estratos sociales, ya que éstos impiden el que se pueda acceder a una educación superior.

Por otra parte, la estructura de gastos de la población en Chile ha ido variando durante los últimos años. La séptima encuesta de presupuesto familiar realizada por el INE (Instituto Nacional de Estadísticas, año 2010) refleja en qué gasta el núcleo familiar sus ingresos: un 18,63% en alimentos y

---

<sup>8</sup> C2 Y C3 se refieren a clasificaciones socio-económicas: clase media y clase media baja, respectivamente.



bebidas no alcohólicas; y un 16,38% en transporte, siendo éstos los gastos más significativos de la población. Además, esta encuesta deja en claro que cada vez es más diversa la gama de gastos que tiene la sociedad chilena.

## 2.1 Educación financiera y protección del cliente

En este ítem se persigue que el consumidor tenga la capacidad de entender y comprender los diferentes contratos intermediados entre quienes le ofrecen el servicio y quienes lo utilizan. Los mercados financieros tienden a ser más complejos lo cual exige un mayor nivel educacional, por lo tanto dicho plan debe estar implementado a lo largo de toda la vida del cliente, desde el momento en que ingresa a tener la capacidad adquisitiva hasta su jubilación.

### 1.1 Promover la educación financiera

Existen grandes referentes mundiales que han actuado antes que sean afectados por crisis, como por ejemplo Italia, en donde el Banco del país decidió diagnosticar y analizar la población a través de una encuesta llamada Hogares sobre Renta y Riqueza del Banco (2006) y (2008) en la cual se incluyeron preguntas específicas para medir la educación financiera de la población italiana, cuyos contenidos principales eran: capacidad de leer un estado de cuenta bancaria; calcular las variaciones del poder adquisitivo; medir el rendimiento de los bonos; calcular el interés devengado; entender las relaciones entre los diferentes valores de título y distinguir entre los diferentes tipos de créditos hipotecarios.

Tal encuesta dio como resultado que el 50% de las familias italianas no poseen el conocimiento básico necesario para tomar decisiones informadas acerca de las transacciones financieras más comunes. Junto con esto en el



año 2007 el Banco de Italia decidió activar una sección en su página web que entregaba información sobre educación financiera, además se entregaban informaciones económicas sobre la banca y en el futuro se pretendía tener un sitio que fuera amigable con el usuario el cual tuviera ejercicios interactivos y atractivos para el público en general.

Hoy en día la sociedad cambió de ser una sociedad que consume para vivir a una que consume por satisfacción; este cambio se ve reflejado en que las personas han ido aumentando sus egresos. Estos gastos son muestra clara de que la sociedad al tener una mayor facilidad de comprar bienes y servicios, gasta y consume sin medir su capacidad de pago a futuro. La poca consciencia que se tiene de los flujos de dinero, presentan un nulo estudio o consciencia económica del individuo, ya sea para cubrir sus necesidades básicas o de lujo.

Esto ha llevado a que se produzcan grandes crisis económicas en la actualidad y todos los expertos han llegado a la conclusión que una de las principales herramientas para enfrentar dicho fracaso financiero es la Educación Financiera.

Es por esto que la sociedad le ha dado un enfoque prioritario a la educación financiera ya que ha tenido un crecimiento interesante en las distintas potencias mundiales debido a que ha despertado el interés público y político sobre cómo se debe enfrentar dicho tema. El G-20 (Grupo de los 20 países industrializados y emergentes) puso como uno de los puntos principales la educación financiera después de enfrentar grandes crisis económicas y financieras globales. Siguiendo esa misma línea, la OECD, organización encargada de agrupar a los países con un alto estándar de políticas públicas y a la cual Chile pertenece desde el año 2010, dispuso un programa intensivo



y de gran importancia sobre este tema tan relevante. Gran parte de los países desarrollados y en vías de desarrollo han empezado a aplicar políticas en este campo.

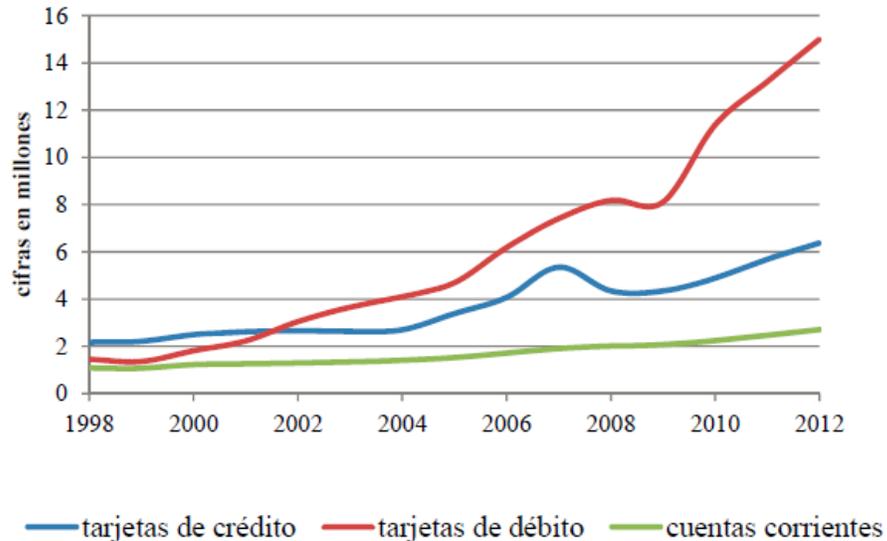
Los principales entes financieros gubernamentales de estos países han diseñado y puesto en marcha los diferentes programas de trabajo referentes a la educación financiera. Los bancos e instituciones financieras también han empezado a dar sus primeros pasos con respecto al tema en cuestión, lo que es de gran ayuda para formar una base de un buen plan de trabajo en el país.

Este tema pasó a la palestra debido a que involucraba grandes recursos económicos en el mundo, y es por esto que al producirse la crisis del año 2008-2009 a nivel mundial quedó al descubierto una realidad escondida que se veía cada vez más cercana. Este problema tuvo como base la gran masificación de los productos y servicios financieros hacia la población de la mano con la dificultad técnica de comprender como utilizar correctamente estos servicios. La crisis dejó al descubierto grandes errores cometidos, como la ausencia de resguardos financieros y entes que fiscalizaran los productos y servicios ofrecidos.

En las últimas décadas, el poder adquirir un producto o servicio financiero se ha extendido prácticamente en todos los países del mundo. Chile no ha sido la excepción a esta tendencia, lo que se puede visualizar en el gráfico n°2, el cual presenta en un corto tiempo el aumento significativo de cuentas o instrumentos emitidos por el sistema bancario (Tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cuentas corrientes), los primeros años los servicios bancarios se presentaban a la población como un privilegio de pocos, pero esta imagen ha ido cambiando en los últimos años.



Gráfico 2: Número de cuentas o instrumentos emitidos por el sistema bancario.



Fuente: Elaborado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

Durante este último tiempo los instrumentos se han sofisticado y cada vez resulta más difícil entenderlos, ya que tienen una mayor complejidad en relación a los contratos ligados a los productos financieros. Todo esto conlleva a un tremendo desafío debido a que las prestaciones de los bancos han llegado a segmentos de la población que acceden por primera vez a un instrumento y éstos tienen por característica un bajo nivel educacional lo que genera que se encuentren menos preparados para tomar una decisión financiera.

Cuando se nombra la sofisticación de los productos y servicios financieros, tienen directa relación con los nuevos contratos que ofrecen los bancos e instituciones financieras asociados a sus prestaciones de servicios. Esto son presentados con una mayor extensión y utilización de tecnicismo lo que



concluye en un documento difícil de leer, por lo tanto genera que la población termine aceptando un producto sesgado.

Las nuevas políticas financieras que se quieren implementar en los diferentes países incluyendo Chile, están enfocadas en proteger a los consumidores de tal forma que dichos clientes puedan entender y comprender los contratos que están firmando con sus respectivas instituciones, esto conlleva a que el consumidor debe tener la capacidad de comprensión lectora para entender el producto y lamentablemente la población carece de dicha comprensión.

Es por esto que la educación financiera ha nacido como una gran herramienta de política pública dirigida a orientar a los segmentos y minimizar la brecha entre quienes ofrecen el producto y quienes lo adquieren.

La educación financiera tiene como objetivo conducir y mejorar las decisiones financieras por parte de los distintos entes de la sociedad, entre los cuales podemos mencionar a las personas, familias e instituciones, lo que debiese generar mejor funcionamiento del sistema financiero en el cual intervienen en su conjunto los entes anteriormente señalados. Sin embargo, dada la realidad educacional de nuestro país, la alfabetización financiera es muy baja o nula.

Es así como la educación toma gran relevancia, debido a que puede ayudar a disminuir significativamente las brechas mencionadas previamente. Sin embargo, no resuelve totalmente todos los problemas, puesto que debe interactuar no tan solo individualmente sino que lo debe hacer en conjunto con otras acciones y políticas que apunten a un mismo objetivo para lograr una sana inclusión financiera. Se debe tener en consideración que "Inclusión



financiera<sup>9</sup>” y “Educación financiera” son dos temas que van de la mano y que para que sean realizables deben cumplir ambos sus metas.

Llama la atención que en el pasado no se haya visto este grave problema que se arrastra desde muchos años atrás con la realidad y claridad que se presenta hoy en día. En ese mismo periodo de tiempo se tuvo un avance notable en la inclusión de los productos financieros, pero lamentablemente no se advirtió que esta inclusión debió ser acompañada de una educación financiera previa.

La forma adecuada o responsable de la inclusión financiera es a través de regulaciones prudentes, teniendo en consideración un marco de supervisión, fiscalización y protección de los consumidores y la comercialización responsable de los productos y servicios por parte de los entes financieros.

Tener acceso a instrumentos financieros refleja sin duda un beneficio favorable para la sociedad, por ejemplo el crédito permite que las personas puedan acceder a viviendas propias y a los bienes de consumo durables, pero todo esto trae consigo costos y riesgos asociados, los cuales deben ser reflejados ponderadamente. Por lo tanto, al tomar una decisión financiera se debe tener en cuenta los márgenes de error y situaciones inesperadas. El sobreendeudamiento es una consecuencia de la mala administración de algunos productos financieros, que conlleva a daños graves de la administración financiera de las personas y que arrastra a sus respectivos grupos familiares. Lo que se desea con la administración financiera es reducir

---

<sup>9</sup> Inclusión financiera significa tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor. <http://midehoyenlaeconomia.blogspot.com/2012/06/que-es-la-inclusion-financiera.html>



el porcentaje de personas que cometan esos tipos de errores y que no se vean enfrentados a desordenes de sus finanzas (Marshall, E. y C. Kaufmann, 2013).

## 2.2. Educación financiera ante las repercusiones de la crisis

La crisis financiera y sus raíces han sido ampliamente analizadas por cantidades de profesionales, esta crisis surgió por la innovación de los servicios financieros asociados al mercado actual en conjunto con la asimetría de la información, los fracasos reiterados y una supervisión que carecía de altos niveles. Estos factores indujeron al sector financiero a tomar grandes decisiones con poco y nada de conocimiento del riesgo de éstos, lo que conllevó a grandes grados de apalancamiento<sup>10</sup> y confiar de manera creciente en las inversiones de corto plazo, lo cual generó que un sistema completo fuera contagiado.

Esta crisis presentó los graves daños que tenía el sistema reflejándolo principalmente en familias inversionistas que no estaban conscientes de los riesgos y el grado de apalancamiento que estaban tomando sus propias decisiones financieras. El auge creciente que encendió las crisis en particular en Estados Unidos tuvo como principal motivo la confianza que se le otorgaba al entregar un crédito hipotecario a las personas que no tenían la capacidad de entender las tasas de interés y la responsabilidad que conllevaba esto. Tal exceso de confianza generó una burbuja en los valores de los activos.

---

<sup>10</sup> Apalancamiento: Término financiero que se refiere al uso de dinero prestado para financiar inversiones o actividades de negocios. El apalancamiento puede aumentar la tasa de retorno, pero también incrementa el riesgo. <http://www.degerencia.com/glosario.php?pid=179>.



Este problema puso en la palestra al sistema financiero y cómo se deberían comportar los que intervienen en él. Como resultado de esto, varios expertos llegaron a la conclusión que se debería concientizar al inversionista sobre qué riesgos alcanzan sus decisiones financieras en el mercado. En respuesta a esto, se generó la idea de presentar un plan de educación financiera.

La crisis del año 2008-2009 es un punto de inflexión con respecto a cómo se manejan las finanzas personales, lo que reflejó que un fracaso sistemático puede llegar a perjudicar a cientos de personas, en esta crisis fueron montos gigantescos los cuales afectaron a diferentes entes. El mismo efecto ocurrió en la crisis sub-prime.

Se tiene en consideración que cuando las decisiones son acertadas, el sistema financiero se ve favorecido y solvente gracias a un buen funcionamiento, pero si ocurre lo contrario este sistema se ve afectado reflejando ineficiencia y dudando del rol que cumple la población en la sociedad. El presentar frecuentemente fracasos en un sistema es un llamado de alerta sobre el funcionamiento de éste.

La alfabetización financiera se refiere a tener conocimiento, manejo de conceptos y técnicas financieras sencillas, que permiten poder realizar decisiones con mayor facilidad, además este tecnicismo financiero requiere de cierto manejo de las matemáticas lo que implica que se tengan limitaciones para poder implementarla.

Sin embargo, no deja de ser relevante establecer puntos fundamentales como lo son las actitudes, conductas y prácticas que ayuden a tomar buenas decisiones con respecto a las finanzas personales de la sociedad, todo esto permitirá generar mejores resultados y que permanezcan constantes en el tiempo.



El desafío que tienen todos los países y gobiernos es que la educación financiera esté presente en toda la población que compone la sociedad, la población es variada, por ende las necesidades son diferentes de acuerdo a cada grupo o sub-grupo. Sin embargo, la mayoría de los expertos llegan al consenso que los principales grupos a los cuales debe apuntar la educación financiera son los niños y jóvenes, ya que cada vez tienen la posibilidad de adquirir productos financieros a más temprana edad. Debido a los rangos de edad que involucra esta última población es por lo cual posee la capacidad de entender y comprender más rápidamente los conceptos financieros los cuales pueden dar un resultado favorable a mediano y largo plazo.

Siguiendo la línea anterior, la primera responsabilidad recae en los padres, ya que éstos deben ser los encargados de enseñar y educar a los hijos en la formación durante los primeros años de vida, teniendo en consideración actitudes, conductas y prácticas que lo lleven a desenvolverse sanamente en un futuro ambiente financiero personal. Posteriormente los establecimientos educacionales y universidades son las encargadas de respaldar el trabajo antes señalado por los padres, y éstos también pueden aportar positivamente a la contribución de conocimientos en los jóvenes. Lamentablemente la gran complejidad de esta etapa es incluir material sobre educación financiera en la malla curricular de los estudiantes.

Es necesario que las instituciones financieras tengan una política que acerque a los niños y jóvenes a familiarizarse con ellas y con los diversos productos y servicios financieros ofrecidos, lo que serviría para llevar a la práctica lo enseñado financieramente en una sala de clases o en un aula.



No puede dejarse de lado a la población adulta, ya que ésta es la que posee una mayor parte de la demanda de productos y servicios financieros en el presente, por lo tanto es de real importancia que se delegue una prioridad sobre ese segmento, teniendo en consideración como punto de inicio el ahorro para la etapa de jubilación o algún imprevisto.

Los principales planes de trabajo sobre educación financiera no deben ser universales, sino que su diseño y aplicación deben modificarse según los grupos a los que vayan enfocados o dirigidos. Los contenidos, enfoques y metodología pueden aplicarse según el sujeto al que se le quiera enseñar dicha materia, ejemplo de esto sería la utilización de celulares de red de internet para los segmentos de la población más jóvenes que tienen una mayor cercanía a estos medios de apoyo.

Debemos tener en consideración que se está trabajando bajo incertidumbre, ya que se sabe poco en cuanto a qué funciones se deben aplicar sobre la materia de educación financiera. Además existen varios programas que están siendo pioneros a nivel mundial pero aún no se ha logrado concluir fehacientemente cuál es el método más efectivo para aplicar a la población. Sin embargo, estos programas sirven para entregar una base para un nuevo proyecto y son parte fundamental de la evolución educacional que se quiere entregar.



Las entidades financieras han seguido la misma línea de incursionar en el ambiente de educación financiera ofreciendo diferentes programas de trabajo, todo esto refleja las buenas prácticas por parte de estas instituciones. Sin embargo, se deben hacer mayores esfuerzos en el área de ser más entendible y comprensible los productos y servicios ofrecidos por estas entidades, teniendo en consideración que se debe aumentar la información sobre éstos.

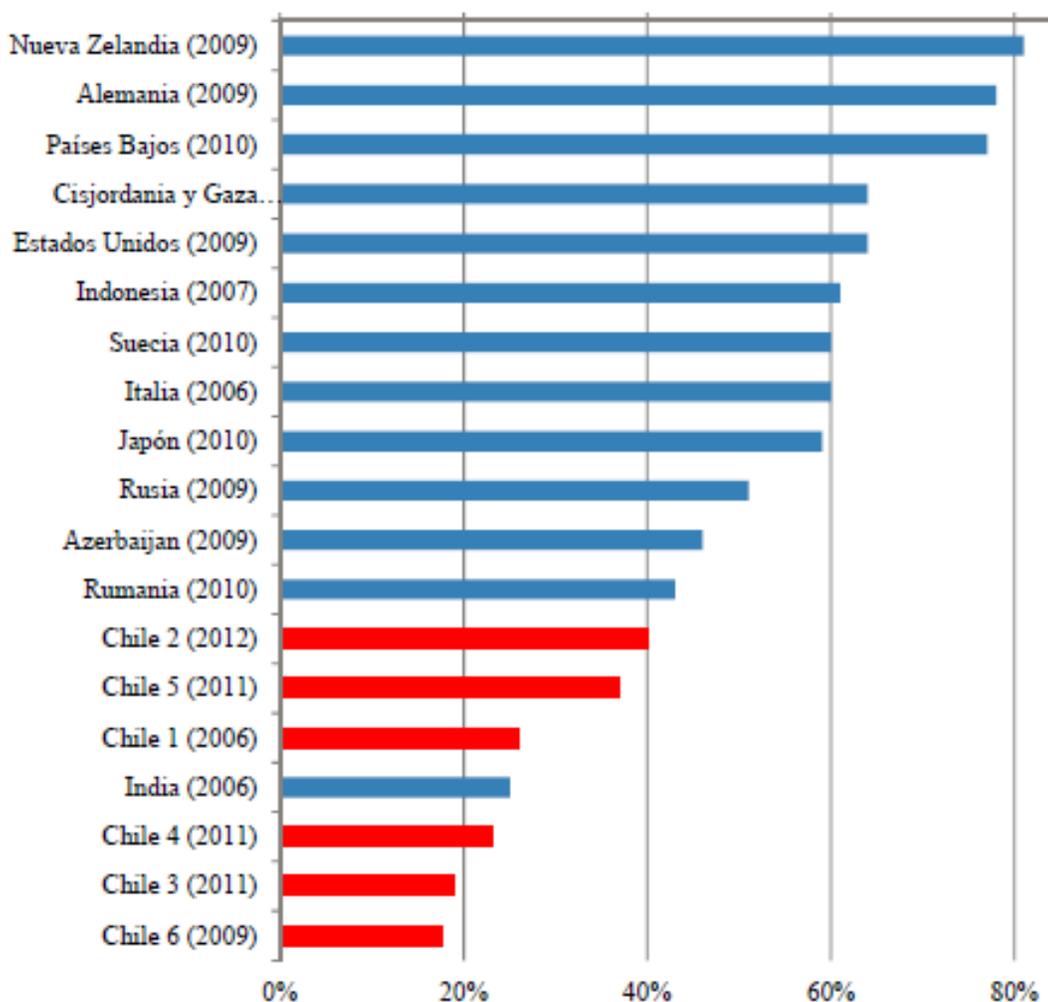
Estas observaciones entregadas anteriormente permitirían equilibrar la balanza entre las instituciones financieras y los clientes quienes reciben los productos, el aumentar la comprensión y transparencia de éstos es uno de los principales objetivos de la educación financiera y gracias a éstos se permitiría en un futuro ofrecer a los clientes una mayor gama de productos sofisticados.

No se tiene mayor información sobre el nivel de educación financiera que posee la población chilena, lo que no permite formular un diagnóstico complejo, salvo las cifras disponibles las cuales no reflejan un ambiente alentador, donde se ven grandes diferencias en la población.

En una investigación realizada por el Banco Central (Marshall, E. y C. Kaufmann, 2013) con el objetivo de medir el conocimiento de la población sobre temas de finanzas básicas y facilitar las comparaciones, se diseñó y se aplicó una prueba estándar en varios países, la cual lamentablemente reflejó que Chile se encuentra en la parte inferior de la lista. (Gráfico n°3).



Gráfico 3: Indicador de alfabetización financiera(% de aciertos en pregunta seleccionada).



**Notas:**

La pregunta seleccionada es homogénea y busca evaluar la capacidad para evaluar el efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo real.

Mediciones para Chile:

Chile 1 = población general

Chile 2 = solo estudiantes universitarios de la ciudad de Chillán.

Chile 3 = Jóvenes 15-24, 2ª Encuesta de Microemprendimiento, 2011

Chile 4 = Jóvenes 25-29, 2ª Encuesta de Microemprendimiento, 2011

Chile 5 = Adultos 30 o más, 2ª Encuesta de Microemprendimiento, 2011

Chile 6 = Población general, Encuesta de Protección Social 2009.

Mayores detalles sobre las definiciones y metodologías aplicadas ver en referencia citada más abajo.

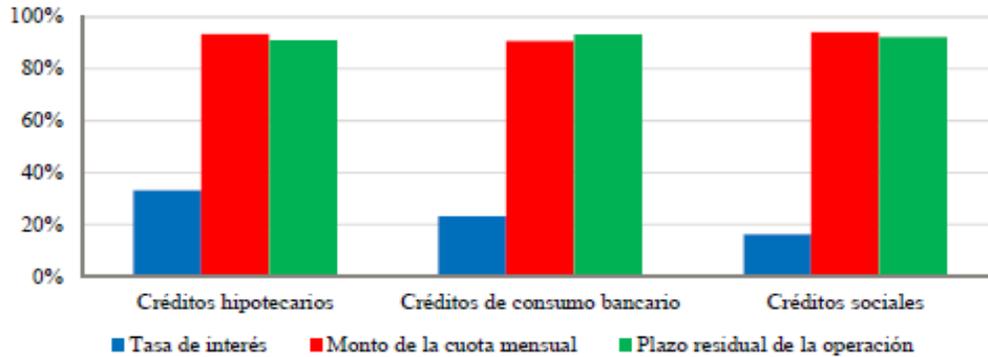


Fuente: Cuadro presentado en Marshall, E. y C. Kaufmann (2013). Se ha agregado información proveniente de la Encuesta de Protección Social, 2009.

El Banco Central realiza cada cierto tiempo una encuesta enfocada en las finanzas de los hogares, los cuales permiten recopilar todos los antecedentes relevantes sobre las familias en temas financieros, con esta misma metodología se permite realizar una pequeña evaluación sobre la información que poseen las personas o grupo familiar sobre sus finanzas. En una primera instancia se logró determinar que las personas tenían conocimiento en materia de créditos, principalmente enfocados en cuotas y su duración. Pero, se encontró una falencia con respecto al bajo conocimiento sobre la tasa de interés efectiva asociada al crédito otorgado. Según gráfico n°4 se puede observar que el desconocimiento de la tasa de interés supera un 70% en los créditos de consumo y un 60% en créditos hipotecarios. En otras materias se muestran carencias como en los fondos previsionales, donde el porcentaje de desconocimiento bordea el 63% de la población y un menor porcentaje alrededor del 45% desconoce en qué fondo se encuentran sus ahorros (gráfico n°5). Estas dos variables antes señaladas deberían ser claves para la persona en sus actividades financieras. Lamentablemente gran parte de la población desconoce estos aspectos claves del sistema previsional.

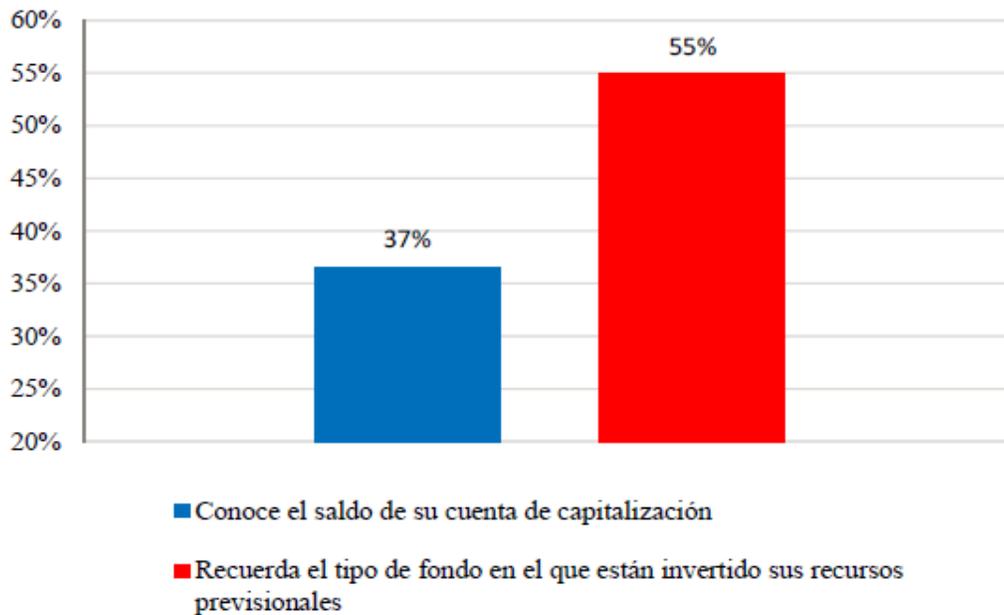


Grafico 4: Grado de conocimiento por parte de los clientes de las condiciones acordadas en sus operaciones de crédito.



Fuente: Avanzini, D., F. Martínez y V. Perez (2013). Datos provenientes de la EFH del Banco Central de 2011-2012.

Gráfico 5: Conocimiento de las personas acerca de sus fondos.

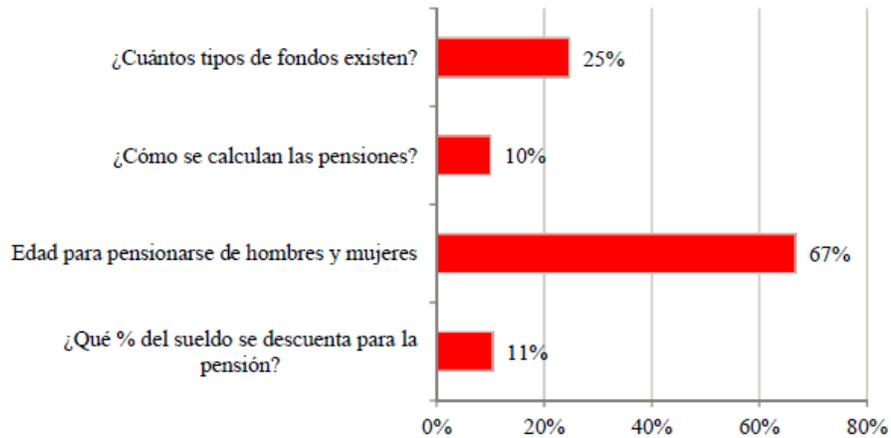


Fuente: (Avanzini, D., F. Martínez y V. Perez , 2013). Datos provienen de la EFH del Banco Central de 2011-2012.



El gráfico n°6 muestra lo mencionado anteriormente, dejando ver el poco conocimiento sobre este sistema.

**Gráfico 6: Conocimiento del sistema previsional.**

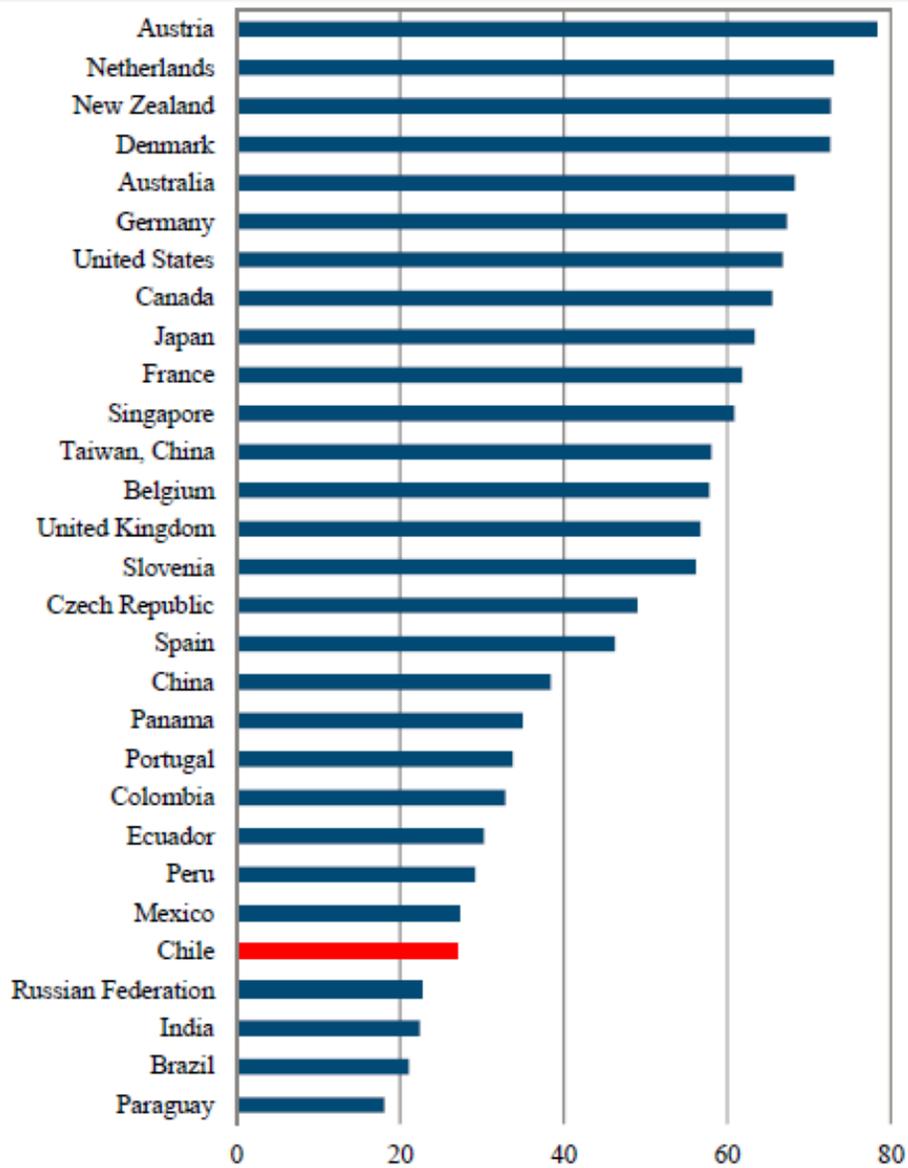


Fuente: Elaborado a partir de datos de la Encuesta de Protección Social 2009.

Otro aspecto fundamental a tener en consideración es el ahorro que debería ser una de las primeras acciones a realizar por parte de las personas para tener unas finanzas sanas. Según datos del Banco Mundial, Chile se encuentra ubicado en la parte inferior de la lista de países en el estudio de prácticas de ahorro de la población, como lo demuestra el gráfico n°7.



Gráfico 7: Práctica del ahorro en la población: cifras comparadas (en %).



Nota: Las cifras informadas en esta tabla corresponden a las respuestas correctas a una pregunta, aplicada en todos los estudios mencionados, que apunta a distinguir el efecto de la inflación sobre el poder adquisitivo real.

Fuente: Elaborado en base a datos obtenidos del Banco Mundial (2011).



Se debe tener en consideración que la capacidad de ahorro tiene directa relación con el nivel educacional financiero que se tenga, lo que puede dar pie a que una nación o país llegue a las vías de desarrollo tan anheladas.

Es por esto que es auspicioso que Chile esté dando los primeros pasos en conformar un gran plan de trabajo en materias financieras en el cual intervengan todos los entes relacionados. Se han reunido actores del sector público y privado para formar una mesa de trabajo en el país, la cual gestionó el primer seminario internacional sobre educación financiera junto con otras iniciativas en curso. El desafío es articular principios o directrices básicas que promuevan un profundo cambio de experiencias y conlleve a formar una institución que promueva esta educación.

En esta misma dirección se produjo una iniciativa que crea la Comisión Asesora para la Inclusión y Educación Financiera, la cual está conformada por los diferentes Ministros de Hacienda, de Desarrollo Social, de Economía, de Fomento y Turismo, de Educación, de Trabajo y Previsión Social y por último el Secretario General de la Presidenta. Uno de los principales ministerios es el de educación, el cual el año 2013 presentó un plan de trabajo enfocado a los estudiantes de enseñanza media y básica con el fin de promover la educación financiera en la población estudiantil.

Por último, cabe señalar que la educación financiera es una herramienta esencial para mejorar el bienestar social de la población y, por ende, puede generar sistemas financieros sanos que apoyen a la economía global.



## Capítulo III: Metodología

### 3.1 Diseño de investigación y aplicación

Para comenzar esta investigación se debe mencionar que este estudio se orienta por la metodología, por lo tanto es un análisis cuantitativo, el cual es un proceso secuencial y probatorio, ya que busca especificar las propiedades, características, perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objeto o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, que se pretende medir y recoger información. Desde otro punto de vista la investigación cuantitativa es la recolección de datos para probar una hipótesis, basada en una medición numérica y estadística, con el objetivo de establecer y analizar patrones de conducta y así respaldar y comprobar teorías planteadas por la investigación.

La investigación a tratar tiene la característica de ser no experimental, donde solo se observan los fenómenos para posteriormente analizarlos. A la vez esta investigación no experimental se debe clasificar en un estudio transeccional en el cual se recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir y analizar las respuestas recolectadas.

El diseño transeccional se divide en tres grupos: Exploratorios, Descriptivos y Correlacionales, en este caso será enfocado en un análisis descriptivo, ya que se tiene como objetivo indagar incidencia de las modalidades, categorías o niveles de la población.



### **3.2- Población a investigar**

La población de estudiantes a analizar de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) de la Universidad del Bío-Bío (UBB), sede Chillán, asciende a un total de 791 alumnos regulares de las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Público y Auditor e Ingeniería Civil Informática, en el año 2014. Dada la magnitud de la población de estudiantes, se realiza un muestreo probabilístico estratificado, donde los estratos corresponden a las carreras de la FACE, y donde la selección de la muestra de manera aleatoria. Lo anterior tiene el objetivo de obtener una muestra representativa de la población de estudio, para un correcto análisis.

### **3.3 Muestra a Investigar**

La muestra de la investigación se basa en un estudio razonado en los cuales los grupos ya están conformados, por lo tanto ya se tiene información del universo a estudiar. Para estimar el tamaño de la muestra de estudio se consideró el tamaño de la población de estudiantes de la FACE (sede Chillán). El cuadro 1 presenta la estimación del tamaño de muestra para cuatro márgenes de error de estimación (1%, 3%, 5% y 6%) y tres niveles de confianza (90%, 95% y 99%).



Recuadro N°1: Estimación del tamaño de la muestra.

| Chillán: Muestreo Probabilístico Simple |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Tamaño de la población</b>           | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        | 791        |
| <b>Error de Estimación</b>              | 1%         | 1%         | 1%         | 3%         | 3%         | 3%         | 5%         | 5%         | 5%         | 6%         | 6%         | 6%         |
| <b>Nivel de Confianza</b>               | 90%        | 95%        | 99%        | 90%        | 95%        | 99%        | 90%        | 95%        | 99%        | 90%        | 95%        | 99%        |
| <b>Z</b>                                | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        | 50%        |
| <b>Tamaño de la Muestra</b>             | <b>709</b> | <b>731</b> | <b>756</b> | <b>386</b> | <b>455</b> | <b>554</b> | <b>202</b> | <b>259</b> | <b>362</b> | <b>152</b> | <b>200</b> | <b>292</b> |

Fuente: Elaboración propia.

Esta fórmula se utilizará para calcular la muestra necesaria de la investigación.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Población total.

Z<sup>2</sup>: Nivel de Confianza.

P: Proporción de elementos d la población con una característica.

e<sup>2</sup>: Error muestral.

Se escogió un tamaño de muestra asociado a un error muestral del 6% y un nivel de confianza del 90%. La muestra representa un 19,22% de la población de estudio.



Al sustituir los datos en la fórmula se obtiene:

N=792

Z²: 90%

P: 50%

e²: 6%

$$n = \frac{* 1,90^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}{0,06^2 * 791 + 1,90^2 * 0,50 * (1 - 0,50)}$$

**n = 152**

La muestra representa un 19,22% de la población de estudio.

El tamaño de la muestra se estratificará de acuerdo al número de estudiantes de las tres carreras de la FACE, que se presenta en el recuadro n°2.

Recuadro N°2: Población de estudio y composición del tamaño de la muestra.

| <b>Alumnos Regulares 2014</b>          | <b>Alumnos</b> | <b>%</b> | <b>Muestra</b> |
|--|----------------|----------|----------------|
| <i>Ingeniería Civil en Informática</i> | 295            | 37       | 56             |
| <i>Ingeniería Comercial</i>            | 279            | 35       | 54             |
| <i>Contador Público y Auditor</i>      | 217            | 27       | 42             |
| <b>Total</b>                           | 791            | 100      | 152            |



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que esta memoria está enmarcada en el proyecto de “Educación Financiera” de la Universidad del Bío-Bío y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), se utilizan como base dos cuestionarios proporcionados por esta última: un cuestionario de caracterización socio-económica y un cuestionario de conocimientos financieros. Ambos cuestionarios fueron proporcionados por la SBIF, elaborados de acuerdo a los parámetros de la OCDE en lo referido a educación financiera, y tienen el objetivo de recopilar antecedentes para formular un diagnóstico del comportamiento financiero de las personas. Cabe señalar que estas encuestas, a la fecha, no habían sido aplicadas en el país, por lo cual eran un prototipo de cuestionarios (y fueron presentados como tales por la SBIF).

### **3.4 Prueba piloto**

Se aplicó una prueba piloto a una muestra equivalente al 9.868% de la muestra de estudio. Esto, con el objetivo de detectar posibles problemas de diseño y/o de aplicación de los cuestionarios, para luego validar su uso. Los factores principales a evaluar en los cuestionarios, a través de la prueba piloto, eran el tiempo de aplicación de las encuestas, la comprensión de las preguntas por parte de los encuestados, y las inquietudes que podían surgir de los entrevistados.

Se entregaron dos encuestas, una de caracterización socio-económica y otra de diagnóstico financiero con ejercicios de tasas de interés y supuestos de



compra. Las observaciones obtenidas desde la prueba piloto se presentan en el siguiente cuadro:

Recuadro N°3: Observaciones a las encuestas a partir de una prueba piloto.

| <b>Carrera</b> | <b>Género</b> | <b>Encuesta 1 (Minutos )</b> | <b>Encuesta 2 (Minutos)</b> | <b>Total tiempo</b> | <b>Evaluación</b> |
|----------------|---------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| <b>C. P.A</b>  | Masculino     | 61                           | 27                          | 88                  | Negativo          |
| <b>I.C.O</b>   | Masculino     | 45                           | 45                          | 90                  | Negativo          |
| <b>I.C.I</b>   | Femenino      | 43                           | 48                          | 91                  | Negativo          |
| <b>I.C.I</b>   | Masculino     | 67                           | 15                          | 82                  | Negativo          |
| <b>C.P.A</b>   | Masculino     | 51                           | 20                          | 71                  | Negativo          |
| <b>I.C.I</b>   | Masculino     | 40                           | 37                          | 77                  | Negativo          |
| <b>C. P. A</b> | Femenino      | 55                           | 25                          | 80                  | Negativo          |
| <b>I.C.O</b>   | Femenino      | 47                           | 15                          | 62                  | Negativo          |
| <b>I.C.I</b>   | Masculino     | 47                           | 40                          | 87                  | Negativo          |
| <b>I.C.O</b>   | Masculino     | 55                           | 25                          | 80                  | Negativo          |
| <b>C.P. A</b>  | Femenino      | 48                           | 15                          | 63                  | Negativo          |
| <b>I. C.O</b>  | Masculino     | 59                           | 27                          | 86                  | Negativo          |
| <b>C.P.A</b>   | Femenino      | 49                           | 43                          | 92                  | Negativo          |
| <b>I. C.O</b>  | Masculino     | 46                           | 30                          | 76                  | Negativo          |
| <b>C.P.A</b>   | Femenino      | 60                           | 27                          | 87                  | Negativo          |
| <b>Total</b>   | M:9 F:6       | 773                          | 439                         | 80,8                | Negativo          |

Fuente: Elaboración Propia.



A partir de las observaciones surgidas en la prueba piloto se realizaron modificaciones a los dos cuestionarios para reducir el tiempo de respuesta y adaptarlos a las características de la población de estudio (estudiantes universitarios) y al castellano usado en Chile.

1. “Era muy extensa la encuesta”: en este ítem logramos determinar que los alumnos tenían un tiempo de duración aproximadamente de 2 horas y 30 minutos, se pudo concluir que no tenía un grado de confiabilidad las respuesta, debido a que los estudiante afirmada que la encuesta era muy extensa.
2. “Preguntas que no tenían relación con el estudiante”: en este caso se presentaban preguntas como si estaba pensionado o jubilado.
3. “Encuesta poco cercana al sujeto de estudio”: se presentaba una encuesta enfocada en un sujeto de estudio con un rango de edad mayor al que se está analizando y estudiando en esta investigación.

### **Ajustes que se consideran al terminar la aplicación de la prueba piloto**

1. Se disminuirá la cantidad de pregunta, ya que es muy extenso las dos encuestas, se tomarán pregunta con un mayor grado de importancia, en esta misma línea se eliminará la mayor parte de la encuesta de diagnóstico financiero, solo dejando dos ejercicios de interés, ya que es la el ejercicio más común que se presenta en el mercado. También se presentaron modificaciones en el contenido de estas preguntas ya seleccionas para que tengan un mayor grado de entendimiento en el sujeto de estudio, esto quiere decir que se redactaran de mejor forma las pregunta seleccionadas del cuestionario original.



2. Se eliminara todos los contenidos y preguntas que tengan relación con respecto a la pareja del sujeto de estado
3. Se presentará sólo una encuesta con un máximo de 10 a 15 minutos de duración, que en su mayoría son pregunta de la encuesta número 1 con relación a información personal y comportamiento del sujeto de estudio.

### 3.5 Instrumento de medición

#### **Encuesta tradicional (presencial)**

Se decide encuestar presencialmente debido a que los alumnos se encuentran gran parte del día en las dependencias de la Universidad y así obtener datos de primera fuente del sujeto de estudio. Se considera un público cautivo y relativamente factible de encuestar, más aún cuando los encuestadores tienen un grado de empatía con el sujeto de estudio. El cuestionario final quedó modificado según las conclusiones que se tomaron de la prueba piloto. La encuesta consta de 40 preguntas de caracterización socioeconómica y dos ejercicios prácticos de diagnóstico financiero. Se adjunta en anexos encuesta final (N°2 anexo).



Recuadro N°4: Partes de la encuesta:

| <b>Plan de Trabajo: Chillán</b>                   | <b>Caracterización Socioeconómica</b> | <b>Diagnóstico Financiero</b> | <b>Total</b> |
|---|---------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| <b><i>N° de hojas de encuesta</i></b>             | 3                                     | 1                             | 4            |
| <b><i>N° de preguntas</i></b>                     | 40                                    | 2                             | 42           |
| <b><i>- Información personal</i></b>              | 7                                     | 0                             | 7            |
| <b><i>- Administración del dinero</i></b>         | 33                                    | 0                             | 33           |
| <b><i>- ejercicios de interés</i></b>             |                                       | 2                             | 2            |
| <b><i>Tiempo estimado por encuesta (min.)</i></b> | 8                                     | 2                             | 10           |
| <b><i>total encuestas</i></b>                     | 152                                   | 152                           | 152          |

Fuente: Elaboración propia.

Se consideró un tiempo de respuesta promedio de 10 minutos y se realizaron un total de 152 encuestas, con los estudiantes elegidos en una selección aleatoria por carreras, para garantizar la representatividad de la población de estudio.

En una primera instancia el procedimiento de aplicación de la encuesta, se enfocó en ir directamente al estudiante y aplicar la encuesta, solicitando permiso a los profesores encargados de ciertas asignaturas que cumplían con los requisitos con mayor cantidad de alumnos inscritos, los pasos fueron los siguientes: se dio a conocer la memoria de título en ejecución y quienes eran sus autores, luego se procedió a leer los estudiantes que fueron seleccionados aleatoriamente y darle las instrucciones correspondientes, posteriormente los estudiantes que no fueron encontrados en el aula o en



alguna dependencia de la Universidad, fueron contactados a través de correo electrónico para agenda un horario conveniente donde se le aplicó la encuesta.

### **3.6 Hipótesis de estudio**

Las hipótesis de trabajo son las siguientes:

- Los estudiantes de Contador Público y Auditor poseen una menor cantidad de deuda en relación a las carreras de Ingeniería Comercial e Ingeniería Civil en informático.
- Los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales poseen productos financieros, pero no los utilizan habitualmente.



## Capítulo IV: Análisis de los Resultados

En las tablas siguientes se entregará los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a la muestra de estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales. A continuación se analizan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los alumnos.

Tabla N°1: Composición de la muestra, por carrera y por género.

|        |        | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------|--------|---------|-------|-------|-------|------------|
|        |        | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Genero | Mujer  | 23      | 13    | 31    | 67    | 44,1       |
|        | Hombre | 19      | 43    | 23    | 85    | 55,9       |
| Total  |        | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Como se ha mencionado anteriormente, la población a la cual se aplicó la encuesta es equivalente a 152 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales. Dicha facultad se encuentra compuesta por la Carrera de Contador Público y Auditor, Ingeniería Civil en informática e Ingeniería Comercial.

La primera variable que podemos analizar es el género, de la cual podemos mencionar que un 44,1% de la muestra corresponde a mujeres y un 55,9% son hombres. Cabe señalar que en la Carrera de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial se muestra una tendencia que la mayoría de los encuestados fueron mujeres. Sin embargo, la carrera de Ingeniería Civil en



informática predominaron los hombres, debido a que la naturaleza de la carrera representa una mayor cantidad de población masculina de ésta.

Tabla N°2: Composición de la muestra, por carrera y rango de edad.

|                   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| 18 Años - 20 Años | 16      | 19    | 15    | 50    | 32,9       |
| 21 Años - 23 Años | 21      | 30    | 32    | 83    | 54,6       |
| 24 Años - 26 Años | 4       | 6     | 6     | 16    | 10,5       |
| 27 Años - 29 Años | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| 30 Años -32 Años  | 1       | 0     | 0     | 1     | ,7         |
| Total             | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En relación a la variable edad podemos concluir que el mayor porcentaje de la población encuestada está entre los rangos de 18 – 23 años con un porcentaje de un 87,5% de la muestra total, teniendo como condición que el máximo de edad que se pudo recopilar en la muestra es de 32 años.



Tabla N°3: Año de ingreso a la carrera.

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| 2008  | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| 2009  | 0       | 2     | 0     | 2     | 1,3        |
| 2010  | 10      | 11    | 11    | 32    | 21,1       |
| 2011  | 9       | 11    | 14    | 34    | 22,4       |
| 2012  | 5       | 10    | 13    | 28    | 18,4       |
| 2013  | 8       | 10    | 5     | 23    | 15,1       |
| 2014  | 10      | 11    | 11    | 32    | 21,1       |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La población que se estudió cuenta con distintos años de ingreso, los cuales varían entre el año 2008 -2014, siendo los años más representativos el año 2010 con un 22,4% de la muestra total, seguido por los años 2011 y 2014 con un porcentaje que bordea el 21,1%. La suma de estos tres representa un 64,6% de la muestra que se analizó. En la tabla también se presenta años de ingreso 2008 y 2009 correspondientes a alumnos de la carrera de Ingeniería Civil en informática que corresponden al 2% de la muestra, este fenómeno se puede explicar por atraso en la malla curricular correspondiente u otros factores académicos.



Tabla N°4: Pregunta 1. Por favor indique cuál de los siguientes estados describe mejor su situación actual en la carrera.

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estudiando full time   | 19      | 36    | 34    | 89    | 58,6       |
| Estudiando y trabajando part- time ( 29 horas o menos a la semana) | 14      | 15    | 18    | 47    | 30,9       |
| Estudiando y cuidando el hogar                                     | 7       | 5     | 2     | 14    | 9,2        |
| Estudiando y en un trabajo no remunerado                           | 2       | 0     | 0     | 2     | 1,3        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 1, nos da un reflejo de la situación actual que poseen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE), en ésta se pudo recopilar que 89 alumnos se encuentran Estudiando full time representando un 58,6% de la población total, seguida de 47 alumnos que se identificaron con la alternativa Estudiando y trabajando part-time el cual corresponde a un 30,9% de la muestra. Sin embargo, no deja de ser interesante que un 9,2% de la población se define como Estudiando y cuidando el hogar y por último contamos con un 1,3% de la población que se presenta como Estudiando y en un trabajo no remunerado.

Podemos destacar que alrededor del 63% de los estudiantes de las carreras Ingeniería Comercial e Ingeniería Civil en Informática afirman estar estudiando full time, en comparación con la carrera de Contador Público y Auditor que solo el 45,2% de los estudiantes señala encontrarse en esta categoría.



Tabla N°5: Pregunta 2. Responda sólo si posee algún trabajo. ¿Está trabajando para un empleador o trabaja por su cuenta?

| Alternativas                                       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Empleador  | 5       | 10    | 11    | 26    | 17,1       |
| Por su propia cuenta (honorario, particular, etc.) | 9       | 5     | 6     | 20    | 13,2       |
| Empleador y Por su propia cuenta                   | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Total trabajando                                   | 14      | 15    | 18    | 47    | 30,9       |
| No trabajan  | 28      | 41    | 36    | 105   | 69,1       |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 2, nos muestra la porción de la población que se encuentra trabajando la cual es representada en un 30,9% de la muestra total, de dicho porcentaje un 17,1% se define trabajando con un Empleador, seguido de un 13,2% que se desempeña trabajando Por su propia cuenta y en un menor porcentaje con un 0,7% se encuentra en ambas alternativas.

Al tomar las tres alternativas y generar un total de alumnos trabajando se pudo determinar que la carrera de Contador Público y Auditor en conjunto con Ingeniería Comercial poseen un 33,3% de su población total que tienen una actividad laboral remunerada. Sin embargo, Ingeniería Civil en Informática solo posee un 26,6% de su población que cumple con la característica antes mencionada.



Tabla N°6: Pregunta 3 (por carrera). Por favor indique si está recibiendo algún tipo de ingreso o beneficio económico (becas, mesada, etc.)

| Alternativas  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|               | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Beca          | 27      | 36    | 34    | 97    | 63,8       |
| Mesada        | 13      | 16    | 9     | 38    | 25,0       |
| Beca y Mesada | 0       | 1     | 3     | 4     | 2,6        |
| No            | 2       | 3     | 8     | 13    | 8,6        |
| Total         | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al consultar sobre que beneficio o ingresos económicos recibían los estudiantes de la FACE se logró determinar que un 63,8% de los estudiantes encuestados poseen Becas ya sean estatales o internas de la institución, un 25% recibe Mesada por parte de su núcleo familiar, solo un 2,6% posee ambos beneficios y un 8,6% no posee ninguna de las dos alternativas. Cabe mencionar que estos porcentajes se mantienen como tendencia aproximada en las tres carreras que componen la Facultad. Sin embargo se puede destacar que la carrera de Ingeniería Comercial en la alternativa de mesada fue la que se diferenció con un porcentaje menor en comparación a las otras carreras, de sus 54 estudiantes un 16,6% de ellos afirmaron recibir solo este tipo de ingreso.



Tabla N°7: Pregunta 4 (por carrera). ¿Cuál de las siguientes características lo describe mejor?

|             | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|             | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Soltero     | 36      | 53    | 49    | 138   | 90,8       |
| Conviviente | 0       | 0     | 3     | 3     | 2,0        |
| Casado      | 2       | 0     | 1     | 3     | 2,0        |
| No contesta | 4       | 3     | 1     | 8     | 5,3        |
| Total       | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 4 tiene relación a cómo se identifica el sujeto en estudio con las siguientes alternativas: Soltero reflejó un 90,8% de la población total siendo la más representativa de la muestra en las tres carreras; Conviviendo un 2%, siendo principalmente de la carrera Ingeniería Comercial; Casado también representa un 2% con una mayoría en Contador Público y Auditor; y un 5,3% no contestó.



Tabla N°8: Pregunta 5 (por carrera). ¿Quién más vive con usted en su hogar?

Puede marcar más de una alternativa.

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Nadie más  | 1       | 1     | 1     | 3     | 2,0        |
| Su esposa/esposo o pareja  | 1       | 0     | 1     | 2     | 1,3        |
| Su hijo(a) o hijo(a) de su pareja.   | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Padres u otro miembro de la familia  | 38      | 48    | 44    | 130   | 85,5       |
| Otros adultos que comparten en el hogar con usted  | 2       | 4     | 3     | 9     | 5,9        |
| No contesta  | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| Su esposa/esposo o pareja y Padres u otros miembros de la familia  | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Su esposa/esposo o pareja, padres u otro miembro de la familia, otros adultos que comparten el hogar con usted | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Su hijo o hija de su pareja y otros adultos que comparten en el hogar con usted                                | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Su esposo/esposa o pareja, Su hijo o hijo de su pareja, Padres u otros miembros de la familia                  | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Padres u otros miembros de la familia y otros adultos que comparten el hogar                                   | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.



Al señalar quién más vive en el hogar con el estudiante los resultados arrojaron una gran tendencia ya sea por carrera y global equivalente 130 estudiantes que marcaron la alternativa Padres u otro miembro de la familia equivalente al 85,5% de la muestra total, en consiguiente la otra alternativa con un porcentaje muy inferior es “Nadie más” con un porcentaje de un 2% y “Su esposo/esposa o pareja” con un 1,3%. Las demás alternativas no tienen mayor inferencia sobre la población

Tabla N°9: Pregunta 5.1. Edad de hijos de los estudiantes.

|                      | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|----------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                      | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Edad hijos:          |         |       |       |       |            |
| 1 año                | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| 4 años               | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Subtotal posee hijos | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| No posee hijos       | 42      | 56    | 53    | 150   | 98,7       |
| Total                | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Se consultó en la alternativa de la pregunta 5 si el sujeto de estudio vive con Su Hijo o Hijo de su pareja y su edad, de los cuales solo un 1,3% contestó que si vivía con ellos, esto representa una minoría de la población ya que solo 2 personas contestaron esta alternativa.



Tabla N°10: Pregunta 6. Si usted trabaja, ¿cuál es el principal sector económico en el que trabaja?

|                  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Educación        | 1       | 1     | 4     | 6     | 3,9        |
| Retail           | 3       | 8     | 5     | 19    | 12,5       |
| Sector Privado   | 4       | 3     | 3     | 10    | 6,6        |
| Sector Público   | 1       | 0     | 3     | 4     | 2,6        |
| Supermercado     | 2       | 3     | 3     | 8     | 5,3        |
| Total trabajando | 14      | 15    | 18    | 47    | 30,9       |
| No trabajan      | 28      | 41    | 36    | 105   | 69,1       |
| Total            | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Los sectores económicos más representativos en los cuales trabajan los estudiantes son el Retail equivalente a un 12,5%, el Sector privado con un 6,6% y Supermercado con un 5,3%. Hay otros sectores que bordean entre el 2,6% y el 3,9% que corresponden a Educación y Sector público

En el área de educación la mayor parte de ellos pertenece a la carrera de Ingeniería Comercial, además se puede destacar que la Carrera de Ingeniería Civil en Informática es la que presenta mayor cantidad de población trabajando en el retail.



Tabla N°11: Pregunta 7 (por carrera). ¿Cuál es su renta bruta mensual?

|                     | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                     | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| \$0-\$70.000        | 24      | 37    | 38    | 99    | 65,1       |
| \$70.001-\$112.500  | 10      | 11    | 7     | 28    | 18,4       |
| \$112.501-\$225.000 | 5       | 3     | 8     | 16    | 10,5       |
| \$225.001-\$400.000 | 3       | 2     | 1     | 6     | 3,9        |
| \$400.001-\$500.000 | 0       | 2     | 0     | 2     | 1,3        |
| \$500.001-\$800.000 | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Total               | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Los ingresos percibidos por los estudiantes de FACE en gran parte se ven enfocados en la alternativa de \$0 - \$70.000 lo que equivale a un 65,13% de la muestra total que se estudió, lo sigue el tramo de \$70.001 - \$112.500 con 28 alumnos que arroja un porcentaje de 18,42% de la población, por último en el tramo de \$112.501 - \$225.000 se encuentra el 10,5% de la muestra equivalente a 16 personas. Cabe mencionar que estos tres tramos están bajo el sueldo mínimo mensual legal y esto quiere decir que el 94,07% de los estudiantes se encuentra en esta situación, solo 9 personas perciben ingresos sobre el sueldo mínimo legal desde \$225.001-\$800.000 como máximo.



Tabla N°12: Pregunta 8 (por carrera). ¿Quién es mayormente responsable de tomar las decisiones financieras de su hogar?

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Usted   | 1       | 3     | 8     | 12    | 7,9        |
| Su pareja   | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Padre / Madre / Tutor legal   | 39      | 52    | 45    | 136   | 89,5       |
| Las decisiones las toma mitad y mitad su pareja / Alguien más en su hogar | 2       | 0     | 1     | 3     | 2,0        |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 8 podemos rescatar que el 89,5% de las decisiones financieras en los hogares son tomadas por los Padres / Madres o Tutores legales, sólo un 7,9% toma sus propias decisiones y en un porcentaje menor entre 0,7% y 2% las decisiones son tomadas por la pareja o en conjunto.

Este fenómeno se puede explicar debido a que gran parte de la población estudiantil depende financieramente de sus padres, lo que se ve replicado en las tres carreras compuestas por la Facultad de Ciencias Empresariales.



Tabla N°13: Pregunta 9 (por carrera). ¿Tiene usted alguna cuenta bancaria personal? Por favor, excluya aquellas cuentas que no están a nombre de una persona natural.

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si    | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No    | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al cuadro superior se destaca que el 91,4% de los estudiantes encuestados de la Facultad de Ciencias Empresariales “Si” posee una cuenta bancaria y sólo un 8,6% equivalente a 13 alumnos de los 152 no posee una cuenta. Se puede señalar que las tres carreras muestran la misma tendencia con los resultados finales.



Tabla N°14: Pregunta 10. ¿Qué tipo de cuenta es? Puede marcar más de una opción.

|                                 | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                 | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Cuenta Vista (Cuenta Rut)       | 21      | 37    | 30    | 88    | 57,9       |
| Cuenta Corriente                | 2       | 2     | 1     | 5     | 3,3        |
| Cuenta de Ahorro                | 1       | 2     | 3     | 6     | 3,9        |
| Cuenta Vista /Cuenta Corriente  | 6       | 6     | 6     | 18    | 11,8       |
| Cuenta Vista / Cuenta de Ahorro | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Todos                           | 2       | 3     | 4     | 9     | 5,9        |
| Subtotal posee cuenta           | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee cuenta bancaria        | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total                           | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al profundizar sobre el tipo de cuenta bancaria que poseen los estudiantes se logró determinar que la más común entre los estudiantes es la Cuenta Vista siendo 88 personas quienes la poseen las cuales representan un 57.9% de la muestra, esto tiene gran relevancia ya que la Cuenta Rut es un medio necesario para la cancelación a los estudiantes beneficiados con apoyos estatales (Becas), seguidas de Cuentas Corrientes en conjunto con una Cuenta Vista que corresponde a un 11,8% de la muestra, debido a que los bancos están teniendo políticas de inclusión para los estudiantes de los últimos niveles de carreras universitarias. También se puede señalar que se tiene un 8,6% de la población que posee una Cuenta Vista con una Cuenta de Ahorro, los estudiantes que poseen una cuenta de ahorro no superan el 4%



de la población lo que muestra una baja capacidad de ahorro por parte de los sujetos de estudio.

Tabla N°15: Pregunta 11. ¿Cuán seguido revisa cuánto dinero tiene en su cuenta bancaria antes de retirar parte de éste?

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Siempre                        | 9       | 12    | 21    | 42    | 27,6       |
| Casi siempre                   | 10      | 8     | 9     | 27    | 17,8       |
| A veces                        | 11      | 16    | 9     | 36    | 23,6       |
| Casi nunca                     | 3       | 14    | 7     | 24    | 15,8       |
| Nunca                          | 4       | 3     | 3     | 10    | 6,6        |
| Subtotal posee cuenta bancaria | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee cuenta bancaria       | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

A los estudiantes que poseen una cuenta bancaria se les consultó cuán seguido revisaban la cantidad de dinero que tenían en la cuenta antes de ser retirado del cual el 45,39% de la muestra afirma revisar su saldo siempre o casi siempre antes de retirar parte de éste. Por contrario se tiene que un 22% de la población afirma “Nunca” o “Casi nunca” revisar su saldo antes de ejecutar un retiro y el 23,68% presenta como afirmación el revisar solo “A veces”. Al analizar las carreras individualmente se pudo determinar que Ingeniería Comercial es la que tienen un mayor porcentaje de los estudiantes que la componen afirman revisar siempre su saldo antes de retirar dinero. Sin embargo, las otras dos carreras tienen un porcentaje de un 21,4% de sus estudiantes sobre esta misma afirmación.



Tabla N°16: Pregunta 12. ¿Usa usted la(s) cuenta(s) para administrar y cubrir los gastos diarios?

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si                             | 22      | 33    | 28    | 83    | 54,6       |
| No                             | 15      | 20    | 21    | 56    | 36,8       |
| Subtotal posee cuenta bancaria | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee cuenta bancaria       | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta el 54,6% de la población afirma utilizar su cuenta bancaria para administrar y cubrir los gastos del día a día y un 36,8% respondió negativamente a la pregunta. Los estudiantes que más utilizan su cuenta bancaria para gestionar los pagos diarios son los de la carrera Ingeniería Civil en Informática con un porcentaje de 58,9% en relación a las otras dos carreras que bordean el 52%.



Tabla N°17: Pregunta 13. ¿Mediante qué medios revisa usted cuánto dinero tiene en su cuenta bancaria? Puede marcar más de una alternativa.

| Alternativa  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Cartola Bancaria recibida por correo (postal o electrónico)  | 1       | 2     | 3     | 6     | 3,9        |
| Web del banco (Online)   | 21      | 26    | 20    | 67    | 44,1       |
| Consulta de saldo cajero automático  | 9       | 12    | 13    | 34    | 22,4       |
| Cartola Bancaria recibida por correo (postal o electrónico) y Web del Banco                          | 0       | 2     | 6     | 8     | 5,3        |
| Cartola Bancaria recibida por correo (postal o electrónico) y Consulta de saldo en cajero automático | 1       | 3     | 1     | 5     | 3,3        |
| Web del Banco (online) y Consulta de saldo en cajero automático                                      | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,5        |
| Cartola Bancaria recibida por correo , Web del banco y Consulta de saldo en cajero bancario          | 0       | 5     | 1     | 6     | 3,9        |
| Subtotal posee cuenta bancaria   | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee cuenta bancaria   | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 13 pretende deslumbrar por qué medios los estudiantes de la FACE revisan cuando dinero tienen en sus cuentas bancarias, el servicio más utilizado es la consulta en sitios virtuales (web banco). Respecto a lo antes mencionado se puede señalar que el 50% de los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor y un 46,4% de los alumnos de Ingeniería Civil en Informática se adhieren a la alternativa señalada anteriormente, en un menor porcentaje se puede mencionar que la carrera de Ingeniería Comercial solo alcanza un 37% de sus estudiantes en esta característica. En un plano



contrario se pudo identificar que solo el 3,9% de la población total utiliza la cartola bancaria recibida a través de correo.

Tabla N°18: Pregunta 14. ¿Cuál de estas situaciones describe mejor su comportamiento al revisar el estado de su cuenta bancaria?

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Chequea el recibo y mira los últimos movimientos y gastos realizados | 12      | 19    | 23    | 54    | 35,5       |
| Chequea el saldo sólo para verificar que sea el correcto             | 15      | 21    | 10    | 46    | 30,3       |
| Solo mira el saldo final   | 9       | 12    | 13    | 34    | 22,4       |
| No lo mira   | 1       | 1     | 3     | 5     | 3,2        |
| Subtotal posee cuenta bancaria                                       | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee cuenta bancaria   | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 14 se muestran distintas alternativas de comportamiento al revisar un estado de cuenta bancaria de las cuales podemos determinar que el 35,5% de la población presenta un comportamiento correcto sobre lo que se debería realizar (“chequea el recibo y mira los últimos movimientos y gastos realizados”), en un comportamiento medio se puede presentar el “Solo chequea el saldo para verificar que sea el correcto” la cual representa un 30,3% de los estudiantes, por último se puede calificar con un mal comportamiento las últimas dos alternativas y que corresponden a un 25,6% de la muestra que presenta la opción “Solo mira el saldo final” con 34 alumnos y “No mira” con 5 alumnos.



Tabla N°19: Pregunta 15. ¿Sabe usted el dinero que posee actualmente en su cuenta bancaria?

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| No tengo idea   | 8       | 20    | 6     | 34    | 22,4       |
| Sé el monto exacto de dinero que tengo  | 20      | 19    | 26    | 65    | 42,8       |
| Se aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$5.000 más o menos   | 9       | 14    | 14    | 37    | 24,3       |
| Se aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$10.000 más o menos" | 0       | 0     | 3     | 3     | 2,0        |
| Subtotal  | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee tarjeta bancaria   | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En la pregunta 15 se presenta la incertidumbre de cuánto dinero posee los estudiante en su cuenta corriente, en una primera instancia se puede señalar que 22,36% de la muestra no sabe cuánto dinero posee, un 1,9% de la población se aproxima al monto que tiene con un margen de error de \$10.000 más o menos. Hay que tener en consideración que el 42,76% de los estudiantes sabe el monto exento de dinero que posee en su cuenta bancaria y un 24,34% con un margen de error de \$5.000, estas últimas cifras son buenos ya que presenta a un usuario que comprende cuando dinero posee en su día a día.



Tabla N°20: Pregunta 16. ¿Está endeudado con algún banco en este momento?

|                          | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                          | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si                       | 5       | 7     | 8     | 20    | 13,2       |
| No                       | 32      | 46    | 41    | 119   | 78,3       |
| Subtotal                 | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee cuenta bancaria | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total                    | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto importante a analizar es la cantidad de estudiantes que poseen una deuda bancaria, los datos obtenidos demuestran que tan solo un 13,2% de la población posee una deuda de este tipo, por ende el 78,3% restante no posee una obligación bancaria. Esto se ve representado en el cuadro superior como una constante en las tres carreras de la FACE.



Tabla N°21: Pregunta 17. Si Ud. tiene una deuda bancaria ¿Cuánta deuda bancaria posee aproximadamente en este momento?

|                               | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                               | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| \$ 0 - \$150.000              | 3       | 0     | 4     | 7     | 4,6        |
| \$ 150.001- \$ 300.000        | 2       | 6     | 1     | 9     | 5,9        |
| \$ 300.001- \$ 450.000        | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| \$ 450.001- \$ 600.000.       | 0       | 0     | 2     | 2     | 1,3        |
| \$ 750001 - \$900.000         | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Subtotal posee deuda bancaria | 5       | 7     | 8     | 20    | 13,2       |
| No posee deuda bancaria       |         |       |       | 132   | 86,8       |

Fuente: Elaboración propia.

De los estudiantes que afirmaron tener una deuda bancaria se les consultó sobre el monto aproximado de ésta, la mayor parte de ellos se inclinó por la alternativa que señala un rango de \$150.001 - \$300.000 equivalente a un 45% de los 20 estudiantes que se encuentran en esta situación, seguidos de un 35% de ellos que se identificaron en un rango de \$0 - \$150.000 y no deja de ser relevante que una parte de la población tenga un endeudamiento que va desde los \$450.001 - \$900.000.



Tabla N°22: Pregunta 18.1 (por carrera). ¿Está endeudado con más de un banco?

|                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|----------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si             | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| No             | 5       | 7     | 7     | 19    | 12,5       |
| Subtotal       | 5       | 7     | 8     | 20    | 13,2       |
| No posee deuda | 37      | 49    | 46    | 132   | 86,8       |
| Total          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

De la misma muestra de los estudiantes endeudados podemos señalar que un 95% de ellos se encuentran endeudados con un solo banco, y tan solo un 5% si afirma tener más de una deuda con más de una institución bancaria.

Tabla N°23: Pregunta 19 (por carrera). ¿Posee usted más de una cuenta bancaria?

|                          | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                          | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si                       | 13      | 12    | 15    | 40    | 26,3       |
| No                       | 24      | 41    | 34    | 99    | 65,1       |
| Subtotal                 | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee Cuenta Bancaria | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total                    | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.



De los 139 estudiantes que poseen una cuenta bancaria solo el 28,8% de ellos posee más de una cuenta bancaria y el 71,2% solo afirma poseer una cuenta bancaria. Cabe destacar que estos componen el 91,4% de la población total. Se realizó un análisis más profundo y se pudo determinar que las carreras que poseen un mayor porcentaje de alumnos con más de una cuenta bancaria corresponden a las carreras de Contador Público y Auditor e Ingeniería Comercial.

Tabla N°24: Pregunta 19.1. ¿Cuántas?

|                           | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                           | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| 2 cuentas                 | 12      | 9     | 11    | 32    | 21         |
| 3 cuentas                 | 1       | 3     | 4     | 8     | 5,3        |
| Subtotal                  | 13      | 12    | 15    | 40    | 26,3       |
| No posee Tarjeta Bancaria | 29      | 44    | 39    | 112   | 73,7       |
| Total                     | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En primer lugar hay que tener en consideración que para estos resultados se definió la cuenta corriente como un solo producto aunque posea subproductos (tarjeta de débito y crédito). Este análisis tiene directa relación con la pregunta anterior, ya que pretende conocer la cantidad exacta de cuentas que posee el estudiante. Se logró determinar que 32 (21%) personas poseían solo 2 cuentas y 8 (5,3%) poseían 3 cuentas bancarias. En este estudio la carrera de



Ingeniería Comercial es la que posee una mayor cantidad de estudiantes que poseen más de uno de estos productos bancarios.

Tabla N°25: Pregunta 20 (por carrera). ¿Existe en su cuenta bancaria la posibilidad de realizar un sobregiro?

|                          | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                          | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si                       | 10      | 11    | 11    | 32    | 21,1       |
| No                       | 27      | 42    | 38    | 107   | 70,4       |
| Subtotal                 | 37      | 53    | 49    | 139   | 91,4       |
| No posee Cuenta Bancaria | 5       | 3     | 5     | 13    | 8,6        |
| Total                    | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Los estudiantes que tienen la capacidad de realizar un sobregiro son 32 y corresponden según datos entregados en preguntas anteriores a los estudiantes que poseen una cuenta corriente, estos corresponden a un 21,1% de la población total en estudio.



Tabla N°26: Pregunta 21 (por carrera). ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor su situación con lo sobregiros?

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy constantemente endeudado(a)   | 0       | 2     | 1     | 3     | 2,0        |
| Estoy endeudado(a) algunas veces, cuando estoy a punto de recibir mi sueldo | 0       | 2     | 0     | 2     | 1,3        |
| Casi nunca estoy endeudado (a)  | 5       | 2     | 4     | 11    | 7,2        |
| Nunca estoy endeudado   | 5       | 5     | 6     | 16    | 10,5       |
| Subtotal  | 10      | 11    | 11    | 32    | 21,1       |
| No tiene capacidad de sobregiro   | 32      | 45    | 43    | 120   | 78,9       |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Se les preguntó a los estudiantes cuál de las afirmaciones que se encuentran en el recuadro superior los describe mejor en relación al servicio que ofrece un sobregiro. Los resultados muestran que gran parte de los estudiantes que pueden generar un sobregiro no lo han utilizado o se califica como no endeudado. Al contrario un porcentaje mínimo si afirma estar constantemente endeudado por lo cual se deduce que tiene un constante uso de su línea de crédito que posee.



Tabla N°27: Pregunta 22. ¿Posee alguna tarjeta de multitienda o de crédito?

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si    | 11      | 18    | 21    | 50    | 32,9       |
| No    | 31      | 38    | 33    | 102   | 67,1       |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

De los 152 estudiantes encuestados sólo el 32,9% de ellos equivalente a 50 alumnos posee una tarjeta de multitienda o de crédito y un porcentaje mayor del 67,1% no posee estas tarjetas, estando compuesto este porcentaje por 102 estudiantes. Este fenómeno se puede asociar a los parámetros que tienen las multitiendas del retail para entregar este producto y servicios financieros a los estudiantes, como ejemplo es un edad mínima de 21 años y un avance de al menos un 50% de su malla curricular.

Tabla N°28: Pregunta 23. ¿Existe la posibilidad en su tarjeta de multitienda o tarjeta de crédito de realizar un avance?

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si    | 11      | 18    | 21    | 50    | 32,9       |
| No    | 31      | 38    | 33    | 102   | 67,1       |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En la actualidad gran parte de las multitiendas que componen el retail dan la opción de realizar avances a las personas que poseen una de sus tarjetas, es



por esto que los estudiantes que señalaron poseer una tarjeta de una mutitiendas también afirman tener la capacidad de realizar uno de estos avances en efectivo equivalentes a un 32,9% del total de los estudiantes.

Tabla N°29: Pregunta 24. ¿Cuál de estas afirmaciones describe mejor su situación con los avances?

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy constantemente utilizando avances                                 | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Utilizo avances algunas veces cuando estoy a punto de recibir mi sueldo | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| Casi nunca utilizo avances  | 4       | 4     | 5     | 13    | 8,6        |
| Nunca utilizo avances   | 7       | 12    | 15    | 34    | 22,4       |
| Subtotal  | 11      | 18    | 21    | 50    | 32,9       |
| No posee tarjeta de multitienda   | 31      | 38    | 33    | 102   | 67,1       |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La mayor parte de los 50 estudiantes que poseen una tarjeta de multitienda concuerdan en no utilizar nunca o casi nunca este servicio representando un 31% de la población total y un 94% de las personas que poseen este tipo de tarjetas. Tan solo un 2% de los 152 estudiantes afirman utilizar constantemente o a veces este servicio financiero.



Tabla N°30: Pregunta 25. ¿Cuál de estas opciones utiliza usted principalmente para retirar dinero en efectivo? Puede marcar más de una opción.

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Tarjeta de débito en cajero automático  | 29      | 34    | 31    | 94    | 61,8       |
| Tarjeta de crédito  | 0       | 2     | 0     | 2     | 1,3        |
| Cheque girado desde su propia cuenta  | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Vuelto obtenido de compras en el comercio   | 3       | 1     | 1     | 5     | 3,3        |
| Obtiene el dinero en efectivo (o cheque) de los ingresos que recibe (sueldo, honorarios, beca, mesada, etc.)    | 2       | 5     | 9     | 16    | 10,5       |
| Tarjeta de débito en cajero automático y vuelto obtenido de compras en el comercio                              | 2       | 3     | 2     | 7     | 4,6        |
| Tarjeta de débito en cajero automático y Obtiene dinero en efectivo de los ingresos que recibe (sueldo, mesada) | 4       | 8     | 3     | 15    | 9,9        |
| Tarjeta de débito en cajero automático y Tarjeta de crédito   | 0       | 1     | 4     | 5     | 3,3        |
| Tarjeta de débito, Vuelto obtenido en compras del comercio y obtiene dinero en efectivo de ingresos que recibe  | 0       | 1     | 3     | 4     | 2,6        |
| Vuelto obtenido en compras del comercio y obtiene dinero en efectivo de ingresos que recibe                     | 2       | 0     | 1     | 3     | 2,0        |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al consultar a los encuestados el cómo retira dinero en efectivo la tendencia muestra un mayor porcentaje que afirma retirar dinero a través de una tarjeta de débito en un cajero automático equivalente a un 61,8%, la alternativa



menos utilizada es girar cheques desde la propia cuenta con solo un 0,7% de los estudiantes.

Teniendo esta misma tendencia en las tres carreras se puede mencionar que los estudiantes pertenecientes a Ingeniería Civil en Informática son los que utilizan mayormente retiro de dinero en cajero automáticos en relación a su población, este porcentaje equivale en un 60,7% de los 56 alumnos encuestados.

Tabla N°31: Pregunta 26. Con respecto a la pregunta anterior si no utiliza la tarjeta de crédito para obtener dinero: ¿Mantiene algún registro de su dinero, ya sea un comprobante de un cajero automático o papel escrito a mano de cuánto dinero mantiene?

|  | Carrera |       |       | Total | %    |
|--|---------|-------|-------|-------|------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |      |
| Sí. mantiene los recibos de los cajeros automáticos  | 8       | 15    | 19    | 42    | 27,6 |
| Si, lleva sus registros en algún papel otorgado por su banco (ejemplo chequera)                    | 0       | 2     | 1     | 3     | 2,0  |
| Si, mantiene los registros en algún otro lugar (archivo de computador, papel escrito a mano, etc.) | 6       | 10    | 12    | 28    | 18,4 |
| No   | 28      | 29    | 22    | 79    | 52,0 |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100  |

Fuente: Elaboración propia.

Con los datos recopilados se pudo determinar que la mayor parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales no mantiene un registro del dinero que posee, este porcentaje equivale a un 52% de la muestra total y



tan solo un 48% afirma realizar alguna acción para llevar un registro de su dinero.

Tabla N°32: Pregunta 27. ¿Cuáles de estas formas de pago utiliza usted para los gastos diarios?

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Efectivo   | 26      | 38    | 39    | 103   | 67,8       |
| Tarjeta de débito  | 0       | 3     | 0     | 3     | 2,0        |
| Tarjeta de crédito de multitienda  | 1       | 0     | 0     | 1     | ,7         |
| No paga los gastos del día a día   | 1       | 1     | 0     | 2     | 1,3        |
| Efectivo y Cheque  | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Efectivo y tarjeta de débito   | 14      | 13    | 12    | 39    | 25,7       |
| Efectivo, Tarjeta de débito y tarjeta de crédito bancaria                                  | 0       | 0     | 1     | 1     | ,7         |
| Efectivo, Tarjeta de débito, Tarjeta de crédito bancarias y Tarjeta de crédito multitienda | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La mayor parte de la población afirma utilizar el efectivo como medio de pago correspondiendo a un 67,8%, también se destaca que utilizan tarjeta de débito y el efectivo en conjunto para realizar los pagos diarios esta afirmación es el segundo porcentaje más representativo equivalente a un 25,7%. Cabe mencionar que solo un 0,7% de los encuestados utiliza la tarjeta de crédito de multitienda para los gastos del día a día.



Tabla N°33: Pregunta 28. ¿Mantiene algún registro de las compras del día a día? Puede marcar más de una opción.

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si, las boletas  | 6       | 10    | 16    | 32    | 21,1       |
| Si, anota en algún papel los gastos                            | 2       | 4     | 3     | 9     | 5,9        |
| Si, conserva el registro en algún otro lugar                   | 0       | 3     | 6     | 9     | 5,9        |
| No   | 30      | 36    | 27    | 93    | 61,2       |
| Si, las boletas y Si, anota en algún papel los gastos          | 3       | 1     | 1     | 5     | 3,3        |
| Si, las boletas y Si, conserva el registro en algún otro lugar | 1       | 2     | 1     | 4     | 2,6        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Se deseaba conocer si el estudiante mantiene algún registro de las compras diarias que realiza y el resultado es muy similar a la Pregunta 26 ya que 93 alumnos equivalente a un 61,2% de la muestra total no lleva ningún registro de sus compras, un 21,1% se inclinó por la alternativa de que conserva las boletas y un porcentaje menor de estudiantes con un 2,6% conserva las boletas y mantiene un registro en otro lugar de preferencia.



Tabla N°34: Pregunta 29. En los últimos 12 meses ¿Que tan seguido ha tenido usted dinero de sobra a fin de mes?

|                         | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                         | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Siempre                 | 3       | 2     | 5     | 10    | 6,6        |
| La mayoría de las veces | 7       | 7     | 11    | 25    | 16,4       |
| A veces                 | 9       | 24    | 18    | 51    | 33,6       |
| Casi nunca              | 16      | 15    | 11    | 42    | 27,6       |
| Nunca                   | 7       | 8     | 9     | 24    | 15,8       |
| Total                   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Para conocer la situación financiera de los estudiantes se consultó que tan seguido les sobra dinero a fin de mes, por lo cual los resultados arrojaron en una mayoría el 33,6% de los sujetos afirma quedarle dinero solo “A veces”, seguido con un 27,6% que se inclina por la alternativa “Casi nunca”, un 15,8% declara que “Nunca” le sobra dinero y un 6.6% correspondiente a 10 estudiante confirma que “Siempre” le queda dinero disponible.



Tabla N°35: Pregunta 30 (por carrera). ¿Qué hace usted con el dinero que queda a fin de mes?

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Lo pone en una cuenta bancaria                                   | 2       | 8     | 10    | 20    | 13,2       |
| Lo gasta   | 10      | 25    | 17    | 52    | 34,2       |
| Lo pone en una cuenta de ahorro/inversión                        | 1       | 1     | 0     | 2     | 1,3        |
| Lo deja en su billetera/cartera disponible para el siguiente mes | 18      | 13    | 14    | 45    | 29,6       |
| Lo guarda en su hogar  | 10      | 8     | 12    | 30    | 19,7       |
| Se lo da alguien más para que ahorre por usted                   | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Lo dona  | 1       | 0     | 1     | 2     | 1,3        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En el supuesto a que el estudiante le quede dinero a fin de mes se le consultó que acción realiza al ver que tiene dinero disponible, dando como resultado que 52 alumnos correspondientes a un 34,2% afirma que lo gasta, un 29,6% se inclina por dejarlo en su billetera o cartera disponible para el mes siguiente.

Al analizar las cifras por carrera señalan que los alumnos que tienen una mayor tendencia al gasto del dinero disponible corresponde a un 44,6% de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Civil en Informática que fueron encuestados, en un menor porcentaje podemos destacar que los



pertencientes a la carrera de Contador Público y Auditor tienen una menor tendencia al gasto correspondiendo a un 23,8% de su población.

Tabla N°36: Pregunta 31. En los últimos 12 meses ¿Qué tan seguido se ha quedado sin dinero o endeudado a fin de mes?

|                         | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                         | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Siempre                 | 0       | 2     | 3     | 5     | 3,3        |
| La mayoría de las veces | 5       | 14    | 5     | 24    | 15,8       |
| A veces                 | 18      | 22    | 20    | 60    | 39,5       |
| Casi nunca              | 10      | 13    | 15    | 38    | 25,0       |
| Nunca                   | 9       | 5     | 11    | 25    | 16,4       |
| Total                   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al consultarles al estudiante qué tan seguido se ha quedado sin dinero las respuestas arrojaron que un 39,5% reconoce “A veces” quedar sin dinero a final de mes correspondiendo a 60 alumnos de 152, posteriormente lo siguen 38 estudiantes que se inclinan por la opción “Casi nunca” quedar sin dinero y solo 5 personas representando un 3,3% se ven identificadas por la opción de “Siempre” quedarles dinero fin de mes. Estos resultados se mantienen porcentualmente en las tres carreras teniendo en consideración pequeñas variaciones.

Tabla N°37: Pregunta 32. ¿Qué acciones describen mejor lo que usted hace cuando se queda sin dinero? Puede marcar más de una alternativa



|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Le pide prestado a amigos/familiares  | 18      | 20    | 25    | 63    | 41,4       |
| Recorta gastos  | 7       | 14    | 11    | 32    | 21,1       |
| Realiza un sobregiro autorizado   | 0       | 2     | 0     | 2     | 1,3        |
| Utiliza la tarjeta de crédito(de banco o multitienda)                                     | 0       | 0     | 2     | 2     | 1,3        |
| Utiliza dinero de cuentas de ahorro u otro tipo que usted posea                           | 2       | 2     | 0     | 4     | 2,6        |
| Realiza horas extras de trabajo   | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| Le pide prestado a amigos/ familiares y Recorta sus gastos                                | 12      | 11    | 6     | 29    | 19,1       |
| Le pide prestado a amigos/familiares y Utiliza tarjeta de crédito                         | 1       | 1     | 0     | 2     | 1,3        |
| Le pide prestado a amigos/familiares y Utiliza dinero de cuentas de ahorro u otro         | 1       | 1     | 2     | 4     | 2,6        |
| Recorta sus gastos y Utiliza dinero de cuentas de ahorro u otro tipo                      | 1       | 1     | 3     | 5     | 3,3        |
| Le pide prestado a amigos/ familiares, Recorta gastos, Utiliza dinero de cuenta de ahorro | 0       | 0     | 2     | 2     | 1,3        |
| Recorta gastos, Utiliza dinero de ahorros y realiza horas extras de trabajo               | 0       | 3     | 2     | 5     | 3,29       |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Cuando los estudiantes se quedan sin dinero recurren a diversas formas para poder conseguir y cumplir con sus deberes financieros, los resultados a esta pregunta fueron en gran parte enfocadas a deudas informales con un total de 63 personas que concuerdan en pedir prestado a amigos o familiares, 32 de



ellas prefiere recorta sus gastos y otra porción de 29 alumnos utilizan ambas opciones para conseguir dinero. Por otra parte las alternativas menos elegidas fueron utilizar sobregiros autorizados, realizar horas extras, utilizar tarjetas de créditos de multitiendas y las combinaciones entre ellas.

Tabla N°38: Pregunta 33. ¿Cuáles de las siguientes situaciones describen mejor qué tan bien lleva sus compromisos financieros actualmente? Puede marcar más de una alternativa

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Mantengo mis compromisos y deudas sin ninguna dificultad                               | 29      | 33    | 41    | 103   | 67,8       |
| Mantengo mis compromisos y deudas, pero es difícil de vez en cuando pagarlos           | 11      | 20    | 10    | 41    | 27,0       |
| Mantengo mis compromisos y deudas, pero siempre es difícil pagarlos                    | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,3        |
| Estoy quedando atrasado(a) en algunos compromisos y deudas                             | 1       | 2     | 1     | 4     | 2,6        |
| Tengo verdaderos problemas financieros y estoy atrasado(a) en mis compromisos o deudas | 1       | 0     | 1     | 2     | 1,3        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Otro ítem esencial es determinar cómo se comportan los estudiantes en relación a sus compromisos financieros, los resultados arrojaron con un amplio porcentaje que de 152 alumnos 103 mantienen sus compromisos y deudas sin ninguna dificultad bordeando el 67,8% de la población, un 27% equivalente a 41 estudiantes afirman mantener sus compromisos y deudas pero es difícil de vez en cuando pagarlos siendo los estudiantes de la carrera



de Ingeniería Civil en Informática los que tienen una mayor cantidad de alumnos en esta categoría. Cabe destacar que solo un 1,3% de los encuestados se inclinó por tener verdaderos problemas financieros y estar atrasado en sus compromisos o deudas.

Tabla N°39: Pregunta 34. ¿Posee ahorros o inversiones destinados para ser retirados en alguna emergencia?

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si    | 15      | 15    | 26    | 56    | 36,8       |
| No    | 27      | 41    | 28    | 96    | 63,2       |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

De los 152 encuestados solo 56 de estos afirmaron tener ahorros o inversiones para poder retirarlos en alguna emergencia, los 96 estudiantes restantes dicen No tener ningún tipo de ahorro, destacándose la carrera de Ingeniería Comercial con casi el 48% de la población encuestada afirmó poseer ahorros o inversiones.



Tabla N°40: Pregunta 35. ¿Ha considerado realizar algún tipo de ahorro para enfrentar una caída de sus ingresos?

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si    | 26      | 26    | 38    | 90    | 59,2       |
| No    | 16      | 30    | 16    | 62    | 40,8       |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al consultar si el estudiante ha considerado realizar algún tipo de ahorro por una caída de sus ingresos, un 59,2% equivalente a 90 personas afirmaron que “Si” y un 40,8% representando a los 62 estudiantes faltantes optaron por la opción de “No” considerar realizar algún tipo de ahorro. El 70,3% de los encuestados de la carrera de Ingeniería Comercial aseveraron haber considerado realizar algún tipo de ahorro para enfrentar algún imprevisto en sus ingresos y la carrera de Ingeniería Civil en Informática tiene el porcentaje más alto en estudiantes que no han realizado algún tipo de ahorro.



Tabla N°41: Pregunta 36 (por carrera). ¿Por qué no ha realizado ningún tipo de ahorro para enfrentar una caída de sus ingresos?

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| No podría sustentar esto / No tengo suficiente dinero/ingreso muy bajo en relación a gastos | 8       | 15    | 11    | 34    | 22,4       |
| Nunca había pensado en aquello  | 8       | 15    | 5     | 28    | 18,4       |
| Subtotal  | 16      | 30    | 16    | 62    | 40,8       |
| Si ha realizado algún tipo de ahorro  | 26      | 26    | 38    | 90    | 59,2       |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Del total de estudiantes que en la pregunta anterior respondieron que no han pensado en realizar algún tipo de ahorro se les consultó el porqué de esta elección y sus respuestas fueron mayormente enfocadas en un 22,4% que no podrían sustentar esto / No tener suficiente dinero o ingresos muy bajos y el 18,4% restante nunca había pensado en realizar un ahorro. Teniendo en consideración los datos antes entregados, el 50% de los estudiantes de Ingeniería Civil en Informática afirmaron no poseer la capacidad para ahorrar y un 50% haber pensado en ahorrar.



Tabla N°42: Pregunta 37 (por carrera). ¿Cómo podría pagar un gasto de gran magnitud?

|   | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---|---------|-------|-------|-------|------------|
|   | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Recorte en sus gastos   | 9       | 20    | 13    | 42    | 27,6       |
| Sacar dinero de ahorros   | 10      | 9     | 12    | 31    | 20,4       |
| Vender alguna inversión o pertenencia suya                                    | 6       | 6     | 7     | 19    | 12,5       |
| Usar la tarjeta de crédito (bancaria o comercial)                             | 2       | 4     | 3     | 9     | 5,9        |
| Pedir un préstamo bancario  | 0       | 4     | 2     | 6     | 3,9        |
| Pedir un préstamo a algún amigo / familiar                                    | 9       | 6     | 9     | 24    | 15,8       |
| Pedir algún regalo de dinero de un amigo / familiar                           | 4       | 1     | 3     | 8     | 5,3        |
| Obtener un segundo trabajo o trabajar horas extras                            | 1       | 2     | 3     | 6     | 3,9        |
| Pedir ayuda al estado   | 1       | 2     | 0     | 3     | 2,0        |
| No podría hacer frente a la mala situación y no podría solucionar el problema | 0       | 2     | 2     | 4     | 2,6        |
| Total   | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Como una visión a futuro esta pregunta se enfoca en cómo el estudiante podría cancelar un gasto de gran magnitud, 42 alumnos de los 152 se inclinó por la opción de recortar sus gastos luego 31 de ellos preferiría sacar dinero de ahorros, una cifra no muy alta pero no poco considerable es los 24 estudiantes que pedirían un préstamo a algún amigo o familiar. Las opciones menos preferidas por los encuestados serían pedir ayuda al estado y no poder hacer frente a una mala situación.



Tabla N°43: Pregunta 38. ¿Cuál de los siguientes gastos de gran magnitud espera usted que ocurra primero en su vida?

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Comprar / reemplazar un auto                                   | 9       | 10    | 5     | 24    | 15,8       |
| Comprar una casa / independizarse                              | 17      | 19    | 19    | 55    | 36,2       |
| Reparaciones / mejoramientos mayores en su hogar               | 2       | 2     | 2     | 6     | 3,9        |
| Pagar por un matrimonio  | 1       | 1     | 0     | 2     | 1,3        |
| Costos del nacimiento de un hijo (parto, leche, pañales, etc.) | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Gastos por vacaciones o viajes mayores                         | 2       | 7     | 10    | 19    | 12,5       |
| Gastos por la educación de sus hijos (ejemplo: aranceles)      | 0       | 1     | 0     | 1     | ,7         |
| Gastos para su propia educación                                | 7       | 12    | 17    | 36    | 23,7       |
| Otro   | 4       | 3     | 1     | 8     | 5,3        |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que la pregunta anterior una visión a futuro es realizar un gasto de gran magnitud, para conocer cuál es el gasto más común proyectado por los estudiantes se les dieron varias opciones de las cuales 55 alumnos afirmaron que sería comprarse una casa e independizarse, posteriormente 36 estudiantes se inclinan por realizar gastos para su propia educación y luego lo siguen 24 encuestados que comprarían o reemplazarían un auto, como elecciones menores encontramos gastos para la educación de sus hijos y costos por el nacimiento de un hijo.



Tabla N°44: Pregunta 38.1 (por carrera). Otro, por favor especifique.

|                             | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                             | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Ayudar a mi Familia         | 2       | 1     | 1     | 4     | 2,6        |
| Comprar motos               | 1       | 0     | 0     | 1     | ,7         |
| Salud                       | 1       | 2     | 0     | 3     | 2,0        |
| Respondió alternativas P 38 | 38      | 53    | 53    | 144   | 94,73      |
| Total                       | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Quienes hayan respondido la alternativa “Otro” en la pregunta anterior, se les pidió caracterizar su respuesta los cuales se enfocaron en tres puntos fundamentales, el primero escogido por 4 estudiantes fue ayudar a su familia, le sigue Salud con 3 personas y por último comprarse una moto elegida por un estudiante, en conjunto comprende al 5,3% de la población total.

Tabla N°45: Pregunta 39. ¿Ha realizado alguna provisión para alguno de estos gastos?

|       | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|-------|---------|-------|-------|-------|------------|
|       | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Si    | 11      | 7     | 14    | 32    | 21,1       |
| No    | 31      | 49    | 40    | 120   | 78,9       |
| Total | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

El 21,1% de los estudiantes afirma no estar realizando una provisión para el gasto futuro mencionado en la pregunta anterior. Se debe tener en



consideración que la mayor parte de los estudiantes no cumple con características esenciales para hacer un ahorrador como son el conocimiento, la capacidad de ahorro e ingresos que sustentan esto.

Tabla N°46: Pregunta 40. Suponga que tiene una deuda de \$100.000 en su tarjeta de crédito y que la tasa que a usted le cobran es de 20% interés mensual. Si usted no pago nada, a esa tasa de interés. ¿Cuántos meses tardaría para que el monto que usted debe sea el doble?

|                     | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                     | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| 2 meses             | 17      | 13    | 0     | 30    | 19,7       |
| Entre 2 a 5 meses   | 9       | 25    | 33    | 67    | 44,1       |
| Entre 6 a 10 meses  | 6       | 3     | 5     | 14    | 9,2        |
| Más de 10 meses     | 2       | 2     | 5     | 9     | 5,9        |
| No sabe/No responde | 8       | 13    | 11    | 32    | 21,1       |
| Total               | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 40 tiene relación a medir el conocimiento de los estudiantes a través de un ejercicio de matemática financiera, los resultado que se muestran en la tabla superior nos señalan que el 44,1% de los estudiantes contestaron correctamente a la pregunta del ejercicio, sin embargo tenemos un 34,8% que no contesto correctamente y un 21,1% que marco la alternativa “No sabe/No responde”, lo que los da como resultado que un 55,9% de la muestra no pudo responder positivamente esta pregunta.



De los estudiantes de las carreras de la FACE que contestaron correctamente un mayor porcentaje corresponde a Ingeniería Comercial con un 61,1% de sus alumnos, al contrario los que tuvieron un menor porcentaje correcto son los alumnos de Contador público y Auditor equivalente a solo un 21,4% de su población total.

Tabla N°47: Pregunta 41. Suponga que debe \$3.000 en su tarjeta de multitienda. Usted realiza un pago mínimo mensual de \$30 cada mes y la tasa de interés que le cobra la multitienda es de 1% mensual ¿Cuántos años tardará en eliminar su deuda si no realiza pagos, ni compras adicionales?

|  | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--|---------|-------|-------|-------|------------|
|  | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Menos de 5 años                                  | 4       | 2     | 4     | 10    | 6,6        |
| Entre 5 a 10 años                                | 11      | 8     | 12    | 31    | 20,4       |
| Entre 11 a 15 años                               | 4       | 10    | 2     | 16    | 10,5       |
| Nunca, va a continuar siempre con la misma deuda | 13      | 16    | 17    | 46    | 30,3       |
| No sabe/ No responde                             | 10      | 20    | 19    | 49    | 32,2       |
| Total  | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 41 sigue la misma línea que la anterior, nuevamente se presenta un ejercicio de matemática financiera colocando énfasis solo en el pago mínimo de una cuota, los resultados demostraron que solo el 30,3% de los estudiantes de la FACE contestaron correctamente la interrogante y el 37,5% de la muestra demarcó otra alternativa, además cabe señalar que un 32,2%



de los estudiante se limitó a contestar “No sabe/No responde” la pregunta que se le estaba realizando. En esta pregunta no existe gran diferencia entre las distintas carreras pertenecientes a la FACE.

Tabla N°48: Pregunta 42. Soy impulsivo(a) y tiendo a comprar cosas incluso cuando no puedo pagarlas.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 2       | 0     | 6     | 8     | 5,3        |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 6       | 7     | 5     | 18    | 11.8       |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 7       | 19    | 7     | 33    | 21.7       |
| En desacuerdo completamente    | 25      | 30    | 35    | 90    | 59,3       |
| No sabe/No responde            | 2       | 0     | 1     | 3     | 1,9        |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar si las personas se encontraban impulsivas al comprar en una escala de “acuerdo” y “desacuerdo” los estudiantes se mostraron en su mayoría en desacuerdo en esta afirmación llegando a un 59,3% de la muestra total, pero no deja de ser importante que un 11,8% si “Tiene a estar de acuerdo”, siguiendo en esta misma línea el 5,3% de la muestra señala “estar de acuerdo completamente” con la afirmación que se presenta.



Tabla N°49: Pregunta 42.1. Soy más un "Ahorrador" que un "Gastador"

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 8       | 11    | 11    | 30    | 19,73      |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 18      | 25    | 22    | 65    | 41,44      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 12      | 14    | 13    | 39    | 25,65      |
| En desacuerdo completamente    | 4       | 4     | 6     | 14    | 9,21       |
| No sabe/No responde            | 0       | 2     | 2     | 4     | 2,6        |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En una clasificación de “ahorrador o gastador”, los estudiantes señalaron en una mayoría ser más ahorradores que gastadores equivalentes a un 41,44% de la muestra, pero por contrario tenemos un 25,65% que “Tiene a estar en desacuerdo”, en su mayoría los estudiante presentan más cercanía con el perfil de ahorrador que de un gastador.



Tabla N°50: Pregunta 42.2. Prefiero comprar cosas con cuotas/créditos en vez de ahorrar para comprarlas

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 2       | 3     | 3     | 8     | 5,2        |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 8       | 5     | 8     | 21    | 13,81      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 12      | 15    | 11    | 38    | 25         |
| En desacuerdo completamente    | 17      | 32    | 31    | 80    | 52,63      |
| No sabe/No responde            | 3       | 1     | 1     | 5     | 3,28       |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo la misma lógica de las preguntas anteriores los estudiantes a la afirmación que decía “prefiero comprar en cuotas/créditos en vez de ahorrar para comprar” la mayoría señaló que estaba en desacuerdo completamente llegando a un 52,63% y tan solo un 5,2% estaba de acuerdo completamente con la afirmación antes señalada.



Tabla N°51: Pregunta 42.3. Prefiero recortar gastos en vez de pagar todos los gastos normales que realizo con una línea de crédito que no podría pagar todos los meses.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 9       | 11    | 17    | 37    | 24,34      |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 13      | 9     | 10    | 32    | 21,05      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 4       | 11    | 12    | 27    | 17,76      |
| En desacuerdo completamente    | 9       | 16    | 11    | 36    | 23,68      |
| No sabe/No responde            | 7       | 9     | 4     | 20    | 13,15      |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al contrario de la afirmación anterior no se tiene una gran mayoría en alguna de las alternativas, en esta encontramos que un 24,34% de los estudiantes está de acuerdo en recortar sus gastos en vez de utilizar una línea de crédito, sin embargo también no deja de sorprender que un 23,68% de los estudiantes estarían dispuesto a seguir gastando normalmente la línea de crédito en su vida cotidiana.



Tabla N°52: Pregunta 42.4. Soy muy organizado en lo que se refiere a la administración del dinero al día a día.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 13      | 13    | 22    | 48    | 31,57      |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 19      | 30    | 25    | 74    | 48,68      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 6       | 8     | 5     | 19    | 12,5       |
| En desacuerdo completamente    | 3       | 5     | 1     | 9     | 5,92       |
| No sabe/No responde            | 1       | 0     | 1     | 2     | 1,3        |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al consultarle a los alumnos si se definían como una persona organizada con respecto a la administración del dinero podemos encontrar que un 48,68% de ellos tiende a estar de acuerdo con esta afirmación y un 31.57% se presenta de acuerdo completamente, estas comprenden la mayor parte de la población, en un menor porcentaje podemos encontrar las personas que no se sienten que son organizadas con un 18,42%.



Tabla N°53: Pregunta 42.5. Nunca estoy atrasado(a) cuando pago mis deudas.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 16      | 15    | 21    | 52    | 34,21      |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 16      | 16    | 24    | 56    | 36,84      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 9       | 15    | 5     | 29    | 19,07      |
| En desacuerdo completamente    | 0       | 7     | 3     | 10    | 6,57       |
| No sabe/No responde            | 1       | 3     | 1     | 5     | 3,28       |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al presentar esta afirmación los estudiantes de la FACE se logró determinar que el 34,21% de la muestra afirma nunca estar atrasado con sus deudas, el 36,84% tiende a no atrasarse con sus deudas, en cambio el 25,64% de la muestra tiende estar atrasado en sus cuentas en mayor o menor grado. Solo 3,28 % de la muestra se negó a contestar.



Tabla N°54: Pregunta 42.6. Tiendo a vivir el día a día y dejar que el mañana se dé por sí solo.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 6       | 1     | 5     | 12    | 7,89       |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 12      | 11    | 10    | 33    | 21,71      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 13      | 28    | 19    | 60    | 39,47      |
| En desacuerdo completamente    | 11      | 16    | 20    | 47    | 30,92      |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Al presentar la afirmación del cuadro superior las encuestas arrojaron que un 39,47% de los estudiantes de la FACE tiende a estar en desacuerdo, la afirmación que sigue es la alternativa de tender a estar en desacuerdo en un 39,47%, estas dos afirmaciones representan gran parte de la muestra, cabe señalar que estas repuestas van en concordancia con algunas afirmaciones antes señalada, por último solo un 7,89% de los estudiantes tiende a vivir el día a día.



Tabla N°55: Pregunta 42.7. Siempre me aseguro de tener dinero para tiempos de "vacas flacas".

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 11      | 8     | 18    | 37    | 24,34      |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 15      | 23    | 21    | 59    | 38,81      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 10      | 20    | 9     | 39    | 25,65      |
| En desacuerdo completamente    | 5       | 5     | 6     | 16    | 10,52      |
| no sabe/No responde            | 1       | 0     | 0     | 1     | 4,6        |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la afirmación del recuadro superior, los alumnos contestaron con un 24,34% están de acuerdo completamente con tener dinero para tiempos más difíciles y un 38,81% tiende a estar de acuerdo. El porcentaje restante de la población se adhiere a las alternativas de estar en desacuerdo con la afirmación antes señalada.



Tabla N°56: Pregunta 42.8. Creo que es más satisfactorio gastar el dinero que ahorrarlo para el largo plazo.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 3       | 2     | 4     | 9     | 5,92       |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 12      | 13    | 13    | 38    | 25         |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 12      | 24    | 19    | 55    | 36,18      |
| En desacuerdo completamente    | 15      | 16    | 17    | 48    | 31,57      |
| No sabe/No responde            | 0       | 1     | 1     | 2     | 1,31       |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

El análisis del recuadro superior presenta que el 67,75 de los estudiantes señalan estar en un grado de desacuerdo con la afirmación de gastar dinero en el presente y no ahorrar para el futuro. No obstante hay un 30,92% de los encuestados que tienden a estar de acuerdo con gastar el dinero en el presente.



Tabla N°57: Pregunta 42.9. Si pudiese elegir, preferiría tener un buen estándar de vida hoy en vez de ahorrar para la jubilación.

|                                | Carrera |       |       | Total | Porcentaje |
|--------------------------------|---------|-------|-------|-------|------------|
|                                | C.P.A   | I.C.I | I.C.O |       |            |
| Estoy de acuerdo completamente | 8       | 5     | 5     | 18    | 11,84      |
| Tiendo a estar de acuerdo      | 13      | 19    | 13    | 45    | 29,60      |
| Tiendo a estar en desacuerdo   | 11      | 22    | 15    | 48    | 31,57      |
| En desacuerdo completamente    | 7       | 8     | 21    | 36    | 23,68      |
| no sabe/No responde            | 3       | 2     | 0     | 5     | 3,28       |
| Total                          | 42      | 56    | 54    | 152   | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados recopilados en las encuestas, la mayoría de los estudiantes prefiere ahorrar para el futuro en vez de tener un bienestar en el presente, en primer lugar el 55,25% de los encuestado se califica estar en desacuerdo sobre la afirmación, un 41.44% de los alumnos afirma estar de acuerdo y solo un 3,28% se limitó a no contesto esta pregunta.



## **1. Perfil del estudiante de la FACE**

En las siguientes tablas se presentan un análisis con diferentes interrogantes que se recopilaron en las encuestas, lo que sirvió para analizar en mayor profundidad la información recopilada. Esta modalidad se ejecutó con la finalidad de combinar diferentes factores como son preguntas de conocimiento, comportamiento, endeudamiento y productos financieros



Tabla N°58: Combinación 1.(Pagina 100)

| ¿Cuál es su renta bruta mensual? | ¿Tiene usted alguna cuenta bancaria personal? Por favor, excluya aquellas cuentas que no están a nombre de una persona natural | Carrera | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|--|---------|------------|------------|
| \$0-\$70.000                     | Si   | C.P.A   | 19         | 12,5       |
|                                  |  | I.C.I   | 36         | 23,6       |
|                                  |  | I.C.O   | 34         | 22,3       |
|                                  | No   | C.P.A   | 5          | 3,2        |
|                                  |  | I.C.I   | 1          | ,7         |
|                                  |  | I.C.O   | 4          | 2,6        |
| \$70.001-\$112.500               | Si   | C.P.A   | 10         | 6,6        |
|                                  |  | I.C.I   | 10         | 6,6        |
|                                  |  | I.C.O   | 7          | 4,6        |
|                                  | No   | I.C.I   | 1          | ,7         |
| \$112.501-\$225.000              | Si   | C.P.A   | 5          | 3,2        |
|                                  |  | I.C.I   | 3          | 2          |
|                                  |  | I.C.O   | 7          | 4,6        |
|                                  | No   | I.C.O   | 1          | ,7         |
| \$225.001-\$400.000              | Si   | C.P.A   | 3          | 2          |
|                                  |  | I.C.I   | 2          | 1,3        |
|                                  |  | I.C.O   | 1          | ,7         |
| \$400.001-\$500.000              | Si   | I.C.I   | 1          | ,7         |
|                                  | No   | I.C.I   | 1          | ,7         |
| \$500.001-\$800.000              | Si   | I.C.I   | 1          | ,7         |



|               |  |     |     |
|---------------|--|-----|-----|
| Total Muestra |  | 152 | 100 |
|---------------|--|-----|-----|

Fuente: Elaboración propia.

En la combinación 1 se presenta a la población dividida en 3 variables distintas, la primera es el ingreso mensual que se posee el estudiante, la segunda si tiene alguna cuenta bancaria y por último la carrera al cual pertenece el encuestado, con estos datos podemos concluir que el 58,6% de los estudiantes tiene una tarjeta bancaria y está en el rango de ingreso de \$0-\$70.000 pesos siendo la más representativa de la muestra y solo un 0,7% dice afirmar estar en el último tramo de ingreso entre \$500.001 - \$800.000.

Los distintos rangos de rentas no presentan una variación en el porcentaje de tarjetas que poseen los estudiantes. Este fenómeno se podría dar debido a que gran parte de la población cuenta con tarjetas bancarias populares.



Tabla N°59: Combinación 2.

| ¿Cuál es su renta bruta mensual? | En los últimos 12 meses ¿Qué tan seguido se ha quedado sin dinero o endeudado a fin de mes? | Carrera | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|---|---------|------------|------------|
| \$0-\$70.000                     | Siempre   | I.C.I   | 1          | 0,7        |
|                                  |   | I.C.O   | 2          | 1,3        |
|                                  | La mayoría de las veces   | C.P.A   | 2          | 1,3        |
|                                  |   | I.C.I   | 10         | 6,6        |
|                                  |   | I.C.O   | 3          | 2          |
|                                  | A veces   | C.P.A   | 8          | 5,3        |
|                                  |   | I.C.I   | 8          | 5,3        |
|                                  |   | I.C.O   | 9          | 5,9        |
|                                  | Casi nunca  | C.P.A   | 9          | 5,9        |
|                                  |   | I.C.I   | 14         | 9,2        |
|                                  |   | I.C.O   | 17         | 11,2       |
|                                  | Nunca   | C.P.A   | 5          | 3,3        |
|                                  |   | I.C.I   | 4          | 2,6        |
|                                  |   | I.C.O   | 7          | 4,6        |
|                                  | \$70.001-\$112.500  | Siempre | I.C.O      | 1          |
| La mayoría de las veces          |   | C.P.A   | 2          | 1,3        |
|                                  |   | I.C.I   | 2          | 1,3        |
|                                  |   | I.C.O   | 2          | 1,3        |
| A veces                          |   | C.P.A   | 2          | 1,3        |
|                                  |   | I.C.I   | 4          | 2,6        |
|                                  |   | I.C.O   | 1          | 0,7        |
|                                  | C.P.A   | 5       | 3,3        |            |



|                     |                         |                         |       |     |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------|-----|
| \$70.001-\$112.500  | Casi nunca              | I.C.I                   | 4     | 2,6 |
|                     | Casi nunca              | I.C.O                   | 1     | 0,7 |
|                     | Nunca                   | C.P.A                   | 1     | 0,7 |
|                     |                         | I.C.I                   | 1     | 0,7 |
|                     |                         | I.C.O                   | 2     | 1,3 |
|                     | \$112.501-\$225.000     | La mayoría de las veces | C.P.A | 1   |
| I.C.I               |                         |                         | 1     | 0,7 |
| A veces             |                         | I.C.I                   | 1     | 0,7 |
|                     |                         | I.C.O                   | 5     | 3,3 |
| Casi nunca          |                         | C.P.A                   | 4     | 2,6 |
|                     |                         | I.C.I                   | 1     | 0,7 |
|                     |                         | I.C.O                   | 1     | 0,7 |
| Nunca               |                         | I.C.O                   | 2     | 1,3 |
| \$225.001-\$400.000 | La mayoría de las veces | I.C.I                   | 1     | 0,7 |
|                     | Casi nunca              | I.C.I                   | 1     | 0,7 |
|                     |                         | I.C.O                   | 1     | 0,7 |
|                     | Nunca                   | C.P.A                   | 3     | 2   |
| \$400.001-\$500.000 | Casi nunca              | I.C.I                   | 2     | 1,3 |
| \$500.001-\$800.000 | Siempre                 | I.C.I                   | 1     | 0,7 |
| Total Muestra       |                         |                         | 152   | 100 |

Fuente: Elaboración propia.

En esta combinación 2, se puede señalar que el 65% de los alumnos que perciben menos ingresos señalan que nunca o casi nunca quedan sin dinero a fin de mes, solo un 18,47% de los alumnos de este rango afirma quedar sin dinero “Siempre” o “La mayoría de las veces” representando un 12% de la muestra total en estudio.



Cabe mencionar que el estudiante que está en el tramo más alto que representa el 0,7% de la muestra con un ingreso entre \$500.001 y \$800.000 afirma quedar siempre sin dinero al finalizar el mes.

De los 99 estudiantes que componen el rango de ingreso de \$0 - \$70.000 podemos señalar que 33 de ellos corresponden a la carrera de Ingeniería Comercial con respecto a las 3 últimas alternativas que tienen relación a quedar endeudado o sin dinero a fin de mes, esto corresponde al 61% del total de encuestados pertenecientes a dicha carrera, siguiendo el mismo análisis anteriormente señalado la carrera de Contador Público y Auditor tiene un 52% de sus estudiantes esta categoría. Por último la carrera que obtuvo un menor porcentaje en relación a la pregunta de quedar sin dinero a fin o endeudado a fin de mes fue la de Ingeniería Civil en Informática registrando un 46% de sus alumnos en relación a las encuestas recopiladas.



Tabla N°60: Combinación 3.

| Carrera       | ¿Usa usted la(s) cuenta(s) para administrar y cubrir los gastos diarios? | Pregunta 40 ( Ejercicio Interés) | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|--|----------------------------------|------------|------------|
| C.P.A         | Si   | Correcta                         | 5          | 3          |
|               |  | Incorrecta                       | 17         | 11         |
|               | No   | Correcta                         | 3          | 2          |
|               |  | Incorrecta                       | 12         | 8          |
| I.C.I         | Si   | Correcta                         | 14         | 9          |
|               |  | Incorrecta                       | 19         | 13         |
|               | No   | Correcta                         | 9          | 6          |
|               |  | Incorrecta                       | 11         | 7          |
| I.C.O         | Si   | Correcta                         | 2          | 1          |
|               |  | Incorrecta                       | 26         | 17         |
|               | No   | Correcta                         | 13         | 9          |
|               |  | Incorrecta                       | 21         | 14         |
| Total Muestra |  |                                  | 152        | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

En la combinación 3 presenta a los estudiantes que utilizan las cuentas bancarias para administrar y cubrir los gastos del día a día y se cruza la información con un ejercicio de matemática financiera en donde los resultados arrojaron que el 30% de la población contestó correctamente al ejercicio antes señalado, teniendo en un mayor porcentaje las personas que no utilizan las cuentas bancarias para cubrir los gastos del día a día.



Sin embargo, gran parte de la población contestó incorrectamente el ejercicio con un 70% de la muestra total, en este porcentaje se encuentran los estudiantes que señalaron tener una cuenta bancaria.

Tabla N°61: Combinación 4.

| ¿Ha realizado alguna provisión para alguno de estos gastos? | ¿Cuál es su renta bruta mensual? | Carrera      | Frecuencia | Porcentaje |      |
|---|----------------------------------|--------------|------------|------------|------|
| Si  | \$0-\$70.000                     | C.P.A        | 6          | 3,9        |      |
|   |                                  | I.C.I        | 6          | 3,9        |      |
|   |                                  | I.C.O        | 10         | 6,6        |      |
|   | \$70.001-\$112.500               | C.P.A        | 3          | 2          |      |
|   |                                  | I.C.I        | 1          | ,7         |      |
|   |                                  | I.C.O        | 2          | 1,3        |      |
|   | \$112.501-\$225.000              | I.C.O        | 2          | 1,3        |      |
|   | \$225.001-\$400.000              | C.P.A        | 2          | 1,3        |      |
|   | No                               | \$0-\$70.000 | C.P.A      | 18         | 11,8 |
|   |                                  |              | I.C.I      | 31         | 20,4 |
| I.C.O   |                                  |              | 28         | 18,4       |      |
| \$70.001-\$112.500  |                                  | C.P.A        | 7          | 4,6        |      |
|   |                                  | I.C.I        | 10         | 6,6        |      |
|   |                                  | I.C.O        | 5          | 3,3        |      |
| \$112.501-\$225.000   |                                  | C.P.A        | 5          | 3,3        |      |
|   |                                  | I.C.I        | 3          | 2          |      |
|   |                                  | I.C.O        | 6          | 3,9        |      |
| \$225.001-\$400.000   |                                  | C.P.A        | 1          | ,7         |      |
|   |                                  | I.C.I        | 2          | 1,3        |      |
|   |                                  | I.C.O        | 1          | ,7         |      |



|               |                     |       |     |     |
|---------------|---------------------|-------|-----|-----|
|               | \$400.001-\$500.000 | I.C.I | 2   | 1,3 |
|               | \$500.001-\$800.000 | I.C.I | 1   | ,7  |
| Total Muestra |                     |       | 152 | 100 |

Fuente: Elaboración propia.

El 65% de los estudiantes se encuentran en el rango de ingreso de \$0 - \$70.000 de los cuales el 78% de ellos concuerda en que “No ha realizado alguna provisión para un gasto de gran magnitud” esto va en concordancia con datos antes señalados que demuestran que las personas no tienen hábito ni capacidad de ahorro. Por otra parte, solo un 22% de este primer tramo afirma “Si realizar una provisión para algún gasto de gran magnitud futuro”.

El tramo 2 está compuesto por 28 personas equivalente a un 18% de la muestra total tiene la siguientes afirmaciones con la pregunta mencionada, el 21% de los que componen este rango han provisionado para un gasto de gran magnitud, por el contrario el 78,6% no ha realizado esta acción. Lo que marca una tendencia de los tramos más significativos de las encuestas aplicadas a los estudiantes de FACE.



Tabla N°62: Combinación 5.

| Responda sólo si posee algún trabajo ¿Está trabajando para un empleador o trabaja por su cuenta? | ¿Está endeudado con algún banco en este momento? | Carrera | Frecuencia | Porcentaje |
|--|--|---------|------------|------------|
| Trabaja  | Si   | C.P.A   | 4          | 2,6        |
|  |  | I.C.O   | 6          | 3,9        |
|  |  | I.C.O   | 2          | 1,3        |
|  | No   | C.P.A   | 9          | 5,9        |
|  |  | I.C.I   | 11         | 7,2        |
|  |  | I.C.O   | 12         | 7,9        |
| No trabaja   | Si   | C.P.A   | 1          | ,7         |
|  |  | I.C.I   | 5          | 3,3        |
|  |  | I.C.O   | 2          | 1,3        |
|  | No   | C.P.A   | 23         | 15,1       |
|  |  | I.C.I   | 35         | 23         |
|  |  | I.C.O   | 29         | 19,1       |
| Total  |  |         | 139        | 65,8       |
| No posee tarjeta   |  |         | 13         | 8,6        |
| Total Muestra  |  |         | 152        | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

De los 139 estudiantes que poseen una tarjeta bancaria el 14,38% de ellos posee una deuda, el 40% de ellas no posee un trabajo y su principal actividad



es estudiar y el 60% restante estudia y trabaja. Hay que tener en consideración que los 119 estudiantes restantes que tienen un producto financiero no se encuentra endeuda en una institución bancaria.

Tabla N°63: Combinación 6.

| Por favor indique cuál de los siguientes estados describe mejor su situación actual | ¿Está endeudado con algún banco en este momento? | Cantidad de deuda en pesos | Frecuencia | Porcentaje |
|---|--|----------------------------|------------|------------|
| Estudiando full time  | Si   | \$ 0 - \$150.000           | 3          | 2,0        |
|   |  | \$ 150.001- \$ 300.000     | 3          | 2,0        |
|   |  | \$ 300.001- \$ 450.000     | 1          | 0,7        |
|   |  | \$ 750001 - \$900.000      | 1          | 0,7        |
|   |  | Total                      | 8          | 5,3        |
|   | No   |                            | 87         | 57,2       |
| Empleador   | Si   | \$ 0 - \$150.000           | 4          | 2,6        |
|   |  | \$ 150.001- \$ 300.000     | 6          | 3,9        |
|   |  | \$ 450.001- \$ 600.000.    | 2          | 1,3        |
|   |  | Total                      | 12         | 7,9        |
|   | No   |                            | 32         | 21,1       |
| No posee tarjeta bancaria   |  |                            | 13         | 8,6        |
| Total   |  |                            | 152        | 100        |

Fuente: Elaboración propia.

De los estudiantes full time podemos encontrar que los rangos de deuda se encuentran principalmente en los tramos de \$0 - \$150.000 y de \$150.001 - \$300.000 que corresponden al 75% de la población que se encuentra



endeudada y pertenece a la actividad antes señalada. No obstante el 25% estante varía entre los \$300.001 a \$900.000.

Los estudiantes que se encuentran trabajando tienen características similares a los anteriormente señalados, el 83,3% de éstos poseen una deuda entre \$0 - \$300.000 y solamente el 16,7% restante se encuentra endeudado en un tramo superior desde \$450.001 - \$900.000.



## Capítulo V: Conclusiones

Las hipótesis que se plantearon en la memoria de título fueron las siguientes:

Los estudiantes de Contador Público y Auditor poseen una menor cantidad de deuda en relación a las carreras de Ingeniería Comercial e Ingeniería Civil en informático.

Solo un 13% de la población posee una deuda y la carrera con mayor cantidad de personas endeudada es Ingeniería Comercial, dejando valida la hipótesis antes señalada, dicha deuda en su mayoría bordea un rango de \$150.000 a \$300.000 pesos.

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales poseen productos financieros, pero no los utilizan habitualmente.

En relación a la segunda hipótesis podemos concluir que un 54,6% afirma utilizar una tarjeta bancaria para administrar y cubrir sus gastos del día a día, dejando nula la hipótesis antes planteada.

La mayoría de los estudiantes poseen ingresos provenientes principalmente de sus padres o tutores legales, y reciben ayudas estatales a través de becas y apoyos monetarios internos de la institución (aproximadamente 63,8% de los encuestados). Un 25% de la muestra afirma tener solo mesada como fuente de ingresos. Un 69,1% de ellos no se encuentran realizando una labor remunerada, en un menor porcentaje se encuentran los estudiantes que poseen una actividad laboral que llegan a un 30,9%, dichos estudiantes están en el mismo rango que la mayor parte de la población, esto quiere decir, que



no superan el sueldo mínimo. Estos ingresos son retirados a través de un producto financiero, mayormente una cuenta vista. Una menor cantidad de encuestados indica recibir el dinero en efectivo.

Con relación a los gastos, los mayores responsables de la toma de decisiones de los estudiantes son sus padres, debido a que ellos son los principales generadores del ingreso (el 89,5% de la población). Además, el 54,6% de los encuestados utiliza cuentas bancarias para administrar su dinero y cubrir los gastos diarios. Sin embargo, hay evidencia de un desorden en la administración de los recursos financieros, con relación a los gastos generados mensualmente.

En cuanto al endeudamiento, se concluye que el 78,3% de los estudiantes de la FACE no posee una deuda bancaria. No obstante, es probable que tengan deudas con multitiendas o de carácter informal, ya que se determinó que el 41,1% de los encuestados posee una tarjeta de multitienda y que la manera más reiterada de conseguir dinero (en caso de no tenerlo) es a través de deudas informales con amigos y/o familiares.

Otro punto importante a tener en consideración es que la población estudiantil no tiene un endeudamiento significativo con instituciones bancarias, ya que en los estudiantes que se encuentran endeudados, la deuda bordea los \$300.000. El porqué del bajo endeudamiento bancario se explicaría en que la mayoría de los estudiantes respondió que prefieren no endeudarse y recortar sus gastos al momento de tomar decisiones financieras. Sin embargo, un 58,7% de ellos declaró tener un grado de dificultad para llegar a fin de mes con dinero disponible.



En cuanto al conocimiento financiero, las expectativas previas a realizar las encuestas eran positivas debido a que la población estudiada debería poseer conocimientos financieros básicos. Lamentablemente, los resultados muestran que a una parte importante de la población se le dificulta realizar un cálculo de interés simple en un problema de matemática financiera. En las dos preguntas de conocimiento financiero sobre interés simple las respuestas fueron erróneas en el 37% de los casos.

Con respecto a los productos financieros, gran parte de los encuestados posee uno, por la simple razón de que el mercado facilita la adquisición de éstos. En consecuencia, el 91,4% de los estudiantes tenía una cuenta bancaria. Se debe tener en consideración que la tecnología ha cambiado conductas, debido a la inclusión de los productos a estudiantes de mayor nivel y a que las transacciones se pueden hacer online (consultas de saldo, transferencias electrónicas, pago de cuotas y pago de gastos comunes, entre otras).

Por último, cabe mencionar que los estudiantes tienden a tener un comportamiento de ahorro, según las afirmaciones recopilada de las encuestas. Sin embargo, al consultar si han realizado alguna provisión para enfrentar un gasto de gran magnitud en el futuro, el 68,9% de los estudiantes respondió que no la ha realizado.



## Bibliografía

- Marshall, E., y Kaufmann C. (2011). “Inclusión Financiera: Avances y Desafíos para Chile”. Documento de Política Económica N° 41, Banco Central de Chile.
- Marshall, E. y C. Kaufmann. 2013. “Acceso de los jóvenes a los servicios financieros: realidades y desafíos”. Documento de Política Económica N° 46, Banco Central de Chile.
- Visco, I. (2010). Educación financiera ante las repercusiones de la crisis. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Boletín (LVI), No 3. Julio - septiembre 2010. Recuperado el 19 de noviembre de 2014, de [http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LVI03.pdf](http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LVI03.pdf).
- Rivas, G. (2014). Mapa de endeudamiento en jóvenes universitarios UBB. Universidad del Bío Bío, Chile.
- FOJUCC (2012). Estudio sobre el nivel de endeudamiento y sobreendeudamiento de la juventud de educación superior en concepción. Chile
- Banco Central de Chile, Gerencia de Investigación Financiera (2013). “Encuesta Financiera de Hogares: Metodología y Principales Resultados EFH 2011-2012” (agosto).
- CAF, Banco de Desarrollo de América Latina (2013). “La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas”. Serie Políticas Públicas y Transformación productiva N°12 / 2013.
- Huchin, L y Damián, J. (2011). La educación financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnóstico comparativo entre escuelas urbanas y rurales. Revista Ciencias Estratégicas, (19) N° 25, Medellín, Colombia.



- Awad, Jorge. (2014). “Educación financiera: la mirada de la banca para un endeudamiento responsable”. Documento presentado en el seminario “Educación financiera y previsional: un desafío de todos”, organizado por Ciedess y la Subsecretaría de Previsión Social (enero). Disponible en [www.previsionsocial.gob.cl](http://www.previsionsocial.gob.cl).
- Gobierno de Chile. (2011). Inclusión Financiera. Resultados Casen 2011.
- Honorato, M. (2014). “Las nuevas bases curriculares y la educación financiera”. Documento presentado en el seminario “Educación financiera y previsional: un desafío de todos”, organizado por la Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social y la Subsecretaría de Previsión Social, Chile. Disponible en [www.previsionsocial.gob.cl](http://www.previsionsocial.gob.cl).
- Vergara R. (2012). Discurso en Seminario Internacional “Educación Financiera: Camino hacia una Política Pública” (diciembre). Disponible en [www.bcentral.cl](http://www.bcentral.cl).
- Huchin, L y Damián, J. (2011). La educación financiera en estudiantes de educación básica. Un diagnóstico comparativo entre escuelas urbanas y rurales. Revista Ciencias Estratégicas, (19) N° 25, Medellín, Colombia. Recuperado el 20 de noviembre de 2014, de <http://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/viewFile/1105/1304>.
- Roa, M. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. Boletín del CELMA julio - septiembre 2013. Recuperado el 10 de noviembre de 2014, de [http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LIX03-01.pdf](http://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf).



- Rodriguez Martinez, G. (2013). El conocimiento sobre planificación y manejo de las finanzas personales en los estudiantes universitarios. Global Conference on Business and Finance Proceeding, (8) N° 2, 2013, Universidad del Puerto Rico.



**Anexos**

**Justificación de modificaciones de encuestas.**

| <b>Encuesta de caracterización</b> |                               |                                 |  |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--|
| <b><i>Fecha</i></b>                | <b><i>Número pregunta</i></b> | <b><i>Cambio</i></b>            | <b><i>Justificación</i></b>                              |
| <b><i>Datos Personales</i></b>     |                               | Eliminación nombre completo     | Se elimina ya que la encuesta será anónima.              |
| <b><i>Datos Personales</i></b>     |                               | Eliminación fecha de nacimiento | Se elimina por ser un dato poco práctico para el estudio |

Fuente: Elaboración propia.



| <b>Fecha</b>  | <b>Número pregunta</b> | <b>Cambio</b>   | <b>Justificación</b>   |
|---------------|------------------------|---|--|
| <b>Ítem I</b> |                        |   |  |
|               |                        | 1. Se agrega la palabra estudiante en cada alternativa. | 1. Se decide agregar ya que la investigación va dedicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío, sede Chillán. |
|               |                        | 2. Alternativa n°2 se elimina trabajando Full time      | 2. Se elimina ya que trabajando full time no cumpliría con requisitos de ser estudiante de jornada diurna en Universidad del Bío-Bío.                      |
|               |                        | 3. Alternativa n°5 se elimina.                          | 3. No cumple con el perfil del sujeto de estudio.  |
|               |                        | 4. Alternativa n° 6 se elimina.                         | 4. Se elimina debido a que es comprendida por alternativa n°1.   |



|                   |          |   |  |
|-------------------|----------|---|--|
| <b>08-09-2014</b> | <b>1</b> | 5. Alternativa n°7 se elimina la palabra gobierno y se deja solo opción de trabajo no remunerado. | 5. Se elimina para dar más opciones en actividades no remuneradas.             |
|                   |          | 6. Se elimina la alternativa "No sabe / No responde".   | 6. EL sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas. |
| <b>08-09-2014</b> | <b>2</b> | 1. Se agrega a alternativa n°2 ejemplos   | 1. Para una mejor comprensión por parte del sujeto de estudio.                 |
|                   |          | 2. Se elimina No sabe/No responde   | 2. EL sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas  |
| <b>08-08-2014</b> | <b>3</b> | 1. Se redacta con modificaciones la pregunta.   | 1. Para una mejor comprensión por parte del sujeto de estudio.                 |
|                   |          | 2. Se elimina No sabe/No responde   | 2. EL sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas  |



|                   |          |  |  |
|-------------------|----------|--|--|
| <b>08-09-2014</b> | <b>4</b> | 1. Se modifica el orden  | 1. Se representa un orden lógico con respecto al estado de caracterización del sujeto de estudio.          |
|                   |          | 2. Se elimina la palabra "niega"   | 2. Se elimina la palabra "niega" por ser muy fuerte.   |
| <b>08-09-2014</b> | <b>5</b> | 1. Se elimina la palabra "niega"   | 1. Se elimina la palabra "niega" por ser muy fuerte.   |
|                   |          | 2. Se elimina la alternativa que dan opciones de hijo que viva con el sujeto de estudio. | 2. Debido a que el sujeto de estudio no tienen hijos sobre la mayoría de edad.                             |
|                   |          | 3. Se agrega la opción de su hijo/hija con opción de escribir el año.                    | 3. Se agrega esta opción ya que el sujeto de estudio tiene una posibilidad de tener un hijo menor de edad. |
|                   |          | 1. Se elimina la pregunta  | 1. Se elimina ya que no se analizará la  |



|                   |           |                                   |   |
|-------------------|-----------|-----------------------------------|---|
| <b>08-09-2014</b> | <b>6</b>  | completa                          | pareja  |
|                   | <b>7</b>  | 1.Se elimina la pregunta completa | 1. Se elimina ya que no se analizará la pareja  |
|                   | <b>8</b>  | 1.Se elimina la pregunta completa | 1. Se elimina ya que no se analizará la pareja  |
|                   | <b>9</b>  | 1.Se elimina la pregunta completa | 1. Se elimina ya que no se analizará la pareja  |
|                   | <b>10</b> | 1.Se elimina la pregunta completa | 1. Se elimina ya que no se analizará la pareja  |
| <b>08-09-2014</b> | <b>11</b> | 1.Eliminación                     | 1. Se elimina ya que el solo hecho de estar en la universidad da por entendido haber terminado la educación media completa. |
| <b>08-09-2014</b> | <b>12</b> | 1.Eliminación                     | 1. Se elimina por ser una pregunta abarcada por otra pregunta de las mismas características.                                |



|                   |           |  |   |
|-------------------|-----------|--|---|
| <b>08-09-2014</b> | <b>13</b> | 1. Se agrega a la pregunta "Si Ud. trabaja". | 1. Se agrega ya que se debe trabajar para poder responder en que área se desempeña laboralmente.            |
| <b>08-09-2014</b> | <b>14</b> | 1. Se agregan rangos de rentas.              | 1. De esta manera se puede obtener una respuesta más certera de los ingresos obtenidos por los estudiantes. |

Fuente: Elaboración propia. Fuente: Elaboración propia.

| <b>Ítem 2</b>     |          |   |  |
|-------------------|----------|---|--|
| <b>08-09-2014</b> | <b>1</b> | 1. Se agrega la opción Padre/Madre/Tutor          | 1. Debido a que muchos de los estudiantes tienen una dependencia económica de éstos. |
|                   |          | 2. Se elimina No sabe/No responde                 | 2. EL sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas.       |
|                   |          | 3. Se elimina la opción "Alguien más en su hogar" | 3. Se elimina ya que esta se encuentra la opción duplicada.                          |



|                   |          |   |  |
|-------------------|----------|---|--|
|                   | <b>2</b> | 1. Se elimina en la pregunta "Su pareja".                     | 1. Se decide eliminar ya que solamente se analizará al estudiante.                               |
|                   |          | 2. Se elimina "No sabe/No responde"                           | 2. EL sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas.                   |
| <b>08-09-2014</b> | <b>3</b> | 1. Se agrega "Cuenta Rut" en opción Cuenta Vista.             | 1. Se agrega para que se dé por entendido que la Cuenta Rut es una Cuenta Vista.                 |
|                   |          | 2. Se agrega la posibilidad de marcar más de una alternativa. | 2. Se agrega ya que el sujeto de estudio tiene la capacidad de tener más de una cuenta bancaria. |
| <b>08-09-2014</b> | <b>4</b> | 1. Se elimina "No sabe/No responde".                          | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas.                   |
|                   | <b>5</b> | 1. Se elimina en la pregunta "Su pareja".                     | 1. Solamente se analizará al estudiante.   |
|                   |          | 2. Se elimina "No sabe/No responde".                          | 2. EL sujeto de estudio tiene la capacidad para responder todas las preguntas.                   |
|                   | <b>6</b> | 1. Se elimina la pregunta                                     | 1. Es una pregunta reiterativa   |



|  |          |  |  |
|--|----------|--|--|
|  | <b>7</b> | 1. Se modifica la alternativas                                       | 1. Para que sean más compatibles con el sujeto de estudio.   |
|  |          | 2. Se elimina "No sabe/No responde".                                 | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.   |
|  | <b>8</b> | 1. Se agrega la posibilidad de marcar más de alternativa.            | 1. El sujeto de estudio tiene la posibilidad de revisar en diferentes medios su saldo.                           |
|  |          | 2. Se modifican las alternativas.                                    | 2. Para que sean más compatibles con el sujeto de estudio.   |
|  |          | 3. Se elimina "No sabe/No responde"                                  | 3. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.   |
|  | <b>9</b> | 1. Se modifica la pregunta   | 1. Por razones de redacción y comprensión.   |
|  |          | 2. Se elimina la opción "otra, por favor especifique la desviación". | 2. Es muy complejo que el sujeto de estudio determine la desviación del dinero que posee en una cuneta bancaria. |
|  |          | 3. Se elimina "No sabe/No responde"                                  | 3. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.   |



|  |           |  |  |
|--|-----------|--|--|
|  | <b>10</b> | 1. Se elimina No sabe/No responde                            | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                               |
|  | <b>11</b> | 1. Se elimina la pregunta completa                           | 1. Es muy difícil que el sujeto de estudio posea una deuda hipotecaria.                              |
|  | <b>12</b> | 1. Se elimina la pregunta completa                           | 2. Es muy difícil que el sujeto de estudio posea una deuda de consumo.                               |
|  | <b>13</b> | 1. Se agrega a la pregunta "Si Ud. tiene una deuda bancaria" | 1. Para que se entienda que para responder la pregunta se debe cumplir con tener una deuda bancaria. |
|  |           | 2. Se modifica el rango de deuda                             | 2. Para que sea una deuda más cercana al sujeto de estudio.  |
|  | <b>14</b> | 1. Se cambia de posición en la encuesta.                     | 1. Para que tenga continuidad con las preguntas que vienen después de ella.                          |
|  |           | 2. Se elimina "No sabe/No responde".                         | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                               |
|  |           | 3. Se agrega a la opción Si la palabra ¿Cuántas?             | 3. Por motivos de cuantificar el número de cuentas poseídas por el                                   |



|                   |               |  |   |
|-------------------|---------------|--|---|
|                   |               |  | sujeto de estudio   |
| <b>08-09-2014</b> | <b>15 (a)</b> | 1. Se elimina "No sabe/No responde"                  | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta                   |
|                   | <b>15 (b)</b> | 1. Se agrega a la pregunta "Tiene Línea de Crédito". | 1. Para que se comprenda que para tener un sobregiro es necesario una línea de crédito. |
|                   |               | 2. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde".  | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                  |
|                   | <b>16</b>     | 1. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde"   | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                  |
| <b>08-09-2014</b> | <b>17</b>     | 1. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde".  | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta                   |
|                   | <b>18</b>     | 1. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde".  | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                  |
|                   | <b>19</b>     | 1. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde".  | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                  |
|                   |               | 1. Se elimina en la pregunta "Su pareja".            | 1. Solamente se analizará al estudiante.  |



|                   |           |  |  |
|-------------------|-----------|--|--|
| <b>08-09-2014</b> | <b>20</b> | 2. Se elimina en la alternativa "No sabe/No responde".                   | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.         |
|                   | <b>21</b> | 1. Se agrega a la pregunta "Con respecto a la pregunta anterior".        | 1. Para que sea más entendible y tenga coherencia con la respuesta anterior.   |
|                   |           | 2. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde"                       | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.         |
|                   | <b>22</b> | 1. Se elimina en la pregunta "Su pareja".                                | 1. Solamente se analizará al estudiante  |
|                   |           | 2. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde"                       | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.         |
|                   |           | 3. Se agrega a la alternativa tarjeta de crédito bancaria y multitienda. | 3. Se realiza este ajuste para diferenciar de los dos tipos de instituciones.  |
|                   | <b>23</b> | 1. Se agrega a la pregunta la opción "puede marcar más de una opción"    | 1. El sujeto de estudio tiene la posibilidad de registrar en más de una forma. |
|                   |           | 2. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde"                       | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.         |



|                   |           |   |  |
|-------------------|-----------|---|--|
| <b>08-09-2014</b> | <b>24</b> | 1. Se elimina la pregunta.                            | 1. La pregunta es repetitiva, ya que en una pregunta anterior se analiza la variable del monto que posee el sujeto de estudio. |
|                   | <b>25</b> | 1. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde"    | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.   |
|                   |           | 2. Se elimina en la pregunta la palabra "pareja"      | 2. Solamente se analizará al estudiante.   |
|                   | <b>26</b> | 1. Se elimina la palabra "pareja" de la pregunta      | 1. Solamente se analizará al estudiante.   |
|                   |           | 2. Se modifica la pregunta.                           | 2. Para que se pueda comprender mejor el trasfondo de la pregunta  |
|                   |           | 3. Se elimina la alternativa "No sabe / No responde". | 3. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.   |
|                   |           | 4. Se modifican las alternativas                      | 4. Para que sean más cercanas al sujeto de estudio ( estudiante)   |
|                   |           | 1. Se elimina la palabra "pareja" de la pregunta      | 1. Solamente se analizará al estudiante.   |



|  |           |  |  |
|--|-----------|--|--|
|  | <b>27</b> | 2. Se elimina la alternativa "No sabe / No responde".        | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                             |
|  | <b>28</b> | 1. Se elimina la palabra "pareja" de la pregunta             | 1. Solamente se analizará al estudiante.   |
|  |           | 2. Se elimina la alternativa "No sabe / No responde".        | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta.                             |
|  |           | 3. Se modifican alternativas                                 | 3. Para que sean más cercanas al sujeto de estudio (estudiante).                                   |
|  |           | 4. Se agrega a la pregunta " puede marcar más de una opción" | 4. Puede realizar más de una acción el sujeto de estudio cuando queda sin dinero.                  |
|  | <b>29</b> | 1. Se agrega a la pregunta "puede marcar más de una opción"  | 1. Puede describir más de una acción sobre un comportamiento.                                      |
|  |           | 2. Se elimina la alternativa "No sabe/No responde"           | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta                              |
|  | <b>30</b> | 1. Se elimina la pregunta.                                   | 1. Se elimina la pregunta debido a recorte por tiempo, y tiene un menor grado de importancia en la |



|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
|           |  |  | investigación.   |
|           |  | 2. (Problema financiero).              | 2. Debido a la poca factibilidad de que tengan o haya tenido un problema financiera. |
| <b>31</b> |  | 1. Se elimina la pregunta.             | 1. Por que tiene relación con la pregunta 30.  |
|           |  | (Consulta de institución)              |  |
| <b>32</b> |  | 1. Se elimina la pregunta              | 1. Por que tienen relación con la pregunta 31.                                       |
|           |  | (Tipos de instituciones)               |  |
| <b>33</b> |  | 1. Se elimina la pregunta              | 1. Por que tiene relación con pregunta 32.   |
|           |  | (pago por consulta)                    |  |
| <b>34</b> |  | 1. Se elimina la pregunta              | 1. No tiene relación con el sujeto de estudio, ya que aún se está estudiando         |
| <b>35</b> |  | 1. Se modifica formato de presentación | 1. Para que sea más rápido la recopilación de datos                                  |
|           |  | 2. Se cambia de                        | 2. Para ser agrupadas con preguntas de su mismo                                      |



|  |           | lugar.                              | formato  |
|--|-----------|-------------------------------------|--|
|  | <b>36</b> | 1. se elimina la pregunta completa. | 1. el sujeto de estudio no necesariamente presenta gastos fijos.   |
|  | <b>37</b> | 1. se elimina la pregunta completa. | 1. tiene relación con pregunta 36.                                 |
|  | <b>38</b> | 1. se elimina la pregunta completa. | 1. Tiene relación con pregunta 37.                                 |
|  | <b>39</b> | 1. se elimina la pregunta completa. | 1. Tiene relación con pregunta 38.                                 |
|  | <b>40</b> | 1. se elimina la pregunta completa. | 1. Tienes relación con pregunta 39.                                |
|  | <b>41</b> | 1. se elimina la pregunta completa. | 1. Se elimina por poco grado de importancia para la investigación. |

| <b>Ítem III</b> |          |                           |  |
|-----------------|----------|---------------------------|--|
|                 | <b>1</b> | 1. Se elimina la pregunta | 1. Por poca relevancia en la investigación |
|                 | <b>2</b> | 1. Se elimina la pregunta | 1. Por poca relevancia en la investigación |



|                   |  |   |   |
|-------------------|--|---|---|
| <b>08-09-2014</b> | <b>3</b>   | 1. Se elimina “No sabe/No responde”   | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta |
|                   | <b>4</b>   | 1. Se elimina de la pregunta la palabra “pareja”                                      | 1. Solamente se analizará al estudiante.                              |
|                   |  | 2. Se elimina “No sabe/No responde”   | 2. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta |
|                   | <b>5</b>   | 1. Se agrega a la pregunta “ en caso que haya respondido no”                          | 1. Por que tiene relación con la pregunta anterior.                   |
|                   |  | 2. Se elimina opción número 3, (me considero demasiado viejo para empezar a ahorrar). | 2. No cumple con las características del sujeto de estudio.           |
|                   |  | 3. Se elimina “No sabe/No responde”   | 3. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta |
|                   | <b>6</b>   | 1. Se modifica una alternativa  | 1. Se agrega en bancaria o comercial                                  |
| <b>7</b>          | 1. Se elimina la alternativa “No sabe/No responde” | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta                 |   |
| <b>08-09-2014</b> | <b>8</b>   | 1. Se elimina la alternativa “No sabe/No responde”                                    | 1. El sujeto de estudio tiene la capacidad para responder la pregunta |



|  |           |                                  |   |
|--|-----------|----------------------------------|---|
|  | <b>9</b>  | 1. Se eliminó la pregunta        | 1. Poco relevante para la investigación                         |
|  | <b>10</b> | 1. Se elimina la pregunta        | 1. Poco relevante para la investigación.                        |
|  | <b>11</b> | 1. Se elimina la pregunta.       | 1. Poco relevante para la investigación.                        |
|  | <b>12</b> | 1. Se presenta en nuevo formato. | 2. Para que sea más rápido y efectivo la recopilación de datos. |

| <b>Encuesta n°2 Diagnóstico Educación Financiera</b> |  |               |   |
|--|--|---------------|---|
| <b>Fecha</b>   | <b>Ítem</b>  | <b>Cambio</b> | <b>Justificación</b>  |
| <b>03-ago</b>  | <b>Ítem I Nociones básicas</b><br>Tasa de Interés<br>Preguntas.(3-5) | Eliminación   | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |
| <b>01-ago</b>  | <b>Ítem I Comparación de Créditos</b><br>Preguntas.(1-4)             | Eliminación   | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |
| <b>01-ago</b>  | <b>Ítem I Conceptos de Mora</b><br>Preguntas.(1-4)                   |               | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |



|        |   |             |   |
|--------|---|-------------|---|
|        |   | Eliminación |   |
| 01-ago | <b>Ítem II Administración de Dinero</b><br>Presupuesto e Implementación Preguntas.(1-3)                                       | Eliminación | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |
| 01-ago | <b>Ítem II Planificación Financiera</b> Preguntas.( 1-3)  | Eliminación | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |
| 01-ago | <b>Ítem III Productos y Servicios Financieros</b><br>Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito y Línea de Crédito Preguntas.( 1-3) | Eliminación | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |
| 01-ago | <b>Ítem III Crédito de Consumo, Meses de Gracia y Prepago</b> Preguntas.(1-3)   | Eliminación | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

|               |  |             |   |
|---------------|--|-------------|---|
| <b>01-ago</b> | <b>Ítem III</b> Crédito<br>Hipotecario Preguntas.(1-3) | Eliminación | Se elimina la serie de preguntas por poca factibilidad de recibir respuestas fehacientes por motivos de encuesta muy extensa. |
|---------------|--|-------------|---|

Fuente: Elaboración propia.



Encuesta de Diagnóstico Educación Financiera

La presente encuesta tiene por objetivo analizar el conocimiento financiero de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío sede Chillán.

**1.- Esta encuesta consta de 42 preguntas.**

**2.- Revise todas las opciones y elija la alternativa que más lo(a) identifique con una X.**

Carrera \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Género: Mujer \_\_\_\_\_ Hombre \_\_\_\_\_

1) Por favor indique cuál de los siguientes estados describe mejor su situación actual (marcar sólo 1 estado).

- Estudiando full time
- Estudiando y trabajando part time (29 horas o menos a la semana)
- Estudiando y cuidando el hogar
- Estudiando y en un trabajo no remunerado
- Estudiando y permanente discapacitado

2) Responda sólo si posee algún trabajo ¿Está trabajando para un empleador o trabaja por su cuenta?

- Empleador
- Por su propia cuenta (honorarios, particular, etc.)

3) Por favor indique si está recibiendo algún tipo de ingreso o beneficio económico. (Becas, mesada, etc.).

- Sí, por favor especifique \_\_\_\_\_
- No

4) ¿Cuál de las siguientes características lo describe mejor?

- Soltero
- Conviviente
- Casado
- Separado
- Divorciado
- No contesta

5) ¿Quién más vive con usted en su hogar? Puede marcar más de una alternativa.

- Nadie más
- Su esposa/esposo o pareja
- Su hijo(a) o hijo(a) de su pareja. Edad: \_\_\_\_\_
- Padres u otros miembros de la familia
- Otros adultos que comparten en el hogar con usted
- No contesta

6) Si Ud. Trabaja, ¿cuál es el principal sector económico en el que trabaja? (por ejemplo: industria

manufacturera, industria financiera, comercio minorista, retail, etc.).

Por favor sea lo más específico posible

\_\_\_\_\_

7) ¿Cuál es su renta bruta mensual?

- \$0 - \$70.000
- \$70.001 - \$112.500
- \$112.501 - \$225.000
- \$225.001 - \$400.000
- \$400.001 - \$500.000
- \$500.001 - \$800.000
- \$800.001 - y más.

8) ¿Quién es mayormente responsable de tomar las decisiones financieras de su hogar? (considere que no es necesariamente quién aporta el dinero, sino quién lo administra).

- Usted
- Su pareja
- Padre / madre / tutor legal
- Las decisiones las toma mitad usted y mitad su pareja/alguien más en su hogar
- Nadie

9) ¿Tiene usted alguna cuenta bancaria personal? Por favor, excluya aquellas cuentas que no están a nombre de una persona natural.

- Sí
- No [Sáltese a la pregunta 22]

10) ¿Qué tipo de cuenta es? Puede marcar más de una opción.

- Cuenta vista (Cuenta Rut)
- Cuenta corriente
- Cuenta de ahorro

11) ¿Cuán seguido revisa cuánto dinero tiene en su cuenta bancaria antes de retirar parte de éste?

- Siempre
- Casi siempre



- A veces
- Casi nunca
- Nunca

12) ¿Usa usted la(s) cuenta(s) bancaria(s) para administrar su dinero y cubrir los gastos diarios?

- Sí
- No

13) ¿Mediante qué medios revisa usted cuánto dinero tiene en su cuenta bancaria? Puede marcar más de una alternativa.

- Cartola bancaria recibida por correo (postal o electrónico)
- Web del banco (online)
- Llamada telefónica al ejecutivo bancario
- Consulta de saldo en cajero automático
- Mensaje de texto del banco

14) ¿Cuál de estas situaciones describe mejor su comportamiento al revisar el estado de su cuenta bancaria?

- Chequea el recibo y mira los últimos movimientos y gastos realizados
- Chequea el saldo sólo para verificar que sea el correcto
- Sólo mira el saldo final
- No lo mira

15) ¿Sabe usted el dinero que posee actualmente en su cuenta bancaria?

- No tengo idea
- Sé el monto exacto de dinero que tengo
- Sé aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$5.000 más o menos
- Sé aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$10.000 más o menos
- Sé aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$25.000 más o menos
- Sé aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$50.000 más o menos
- Sé aproximadamente el monto que tengo, pero con un error de \$100.000 más o menos

16) ¿Está endeudado(a) con algún banco en este momento?

- Sí
- No [Sáltese a la pregunta 19]

17) Si Ud. Tiene una deuda bancaria ¿Cuánta deuda bancaria posee aproximadamente en este momento?

- Ingrese número o rango (ejemplo: \$70.000-\$150.000) \_\_\_\_\_

18) ¿Está endeudado con más de un banco?

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "Sí", por favor especifique el número de bancos con los que posee deuda (sólo el número) \_\_\_\_\_

19) ¿Posee usted más de una cuenta bancaria?

- Sí ¿Cuántas?: \_\_\_\_\_
- No

20) ¿Existe en su cuenta bancaria la capacidad de realizar un sobregiro (posee línea de crédito)?

- Sí
- No [Sáltese a la pregunta 22]

21) ¿Cuál de estas afirmaciones describe mejor su situación con los sobregiros?

- Estoy constantemente endeudado(a)
- Estoy endeudado(a) cada vez que estoy a punto de recibir mi sueldo
- Estoy endeudado(a) algunas veces, cuando estoy a punto de recibir mi sueldo
- Casi nunca estoy endeudado(a)
- Nunca estoy endeudado(a)

22) ¿Posee alguna tarjeta de multitienda o de crédito?

- Sí
- No [Sáltese a la pregunta 25]

23) ¿Existe la posibilidad en su tarjeta de multitienda o tarjeta de crédito de realizar un avance?

- Sí
- No [Sáltese a la pregunta 25]

24) ¿Cuál de estas afirmaciones describe mejor su situación con los avances?

- Estoy constantemente utilizando avances
- Utilizo avances cada vez que estoy a punto de recibir mi sueldo
- Utilizo avances algunas veces cuando estoy a punto de recibir mi sueldo
- Casi nunca utilizo avances
- Nunca utilizo avances

25) ¿Cuál de estas opciones utiliza usted principalmente para retirar dinero en efectivo? Puede marcar más de una alternativa.

- Tarjeta de débito en cajero automático
- Tarjeta de crédito [Sáltese a la pregunta 27]
- Cheque girado desde su propia cuenta
- Vuelto obtenido de compras en el comercio



o Obtiene el dinero en efectivo (o cheque) de los ingresos que recibe (sueldo, honorarios, beca, mesada, etc.

26) Con respecto a la pregunta anterior, si no utiliza la tarjeta de crédito para obtener dinero: ¿Mantiene algún registro de su dinero, ya sea un comprobante de un cajero automático o papel escrito a mano de cuánto dinero mantiene?

- o Si, mantiene los recibos de los cajeros automáticos
- o Si, lleva sus registros en algún papel otorgado por su banco (ejemplo chequera)
- o Si, mantiene los registros en algún otro lugar (archivo de computador, papel escrito a mano, etc.)
- o No

27) ¿Cuáles de estas formas de pago utiliza usted para los gastos diarios? Puede marcar más de una alternativa..

- o Efectivo
- o Cheque
- o Tarjeta de débito
- o Tarjeta de crédito bancaria
- o Tarjeta de crédito de multitienda
- o No paga los gastos del día a día

28) ¿Mantiene algún registro de las compras del día a día? Puede marcar más de una opción

- o Si, las boletas
- o Si, anota en algún papel los gastos
- o Si, conserva el registro en algún otro lugar
- o No

29) En los últimos 12 meses ¿Qué tan seguido ha tenido usted dinero de sobra a fin de mes?

- o Siempre
- o La mayoría de las veces
- o A veces
- o Casi nunca
- o Nunca

30) ¿Qué hace usted con el dinero que queda a fin de mes?

- o Lo pone en un cuenta bancaria
- o Lo gasta
- o Lo pone en una cuenta de ahorro/inversión
- o Lo deja en su billetera/cartera disponible para el siguiente mes
- o Lo guarda en su hogar
- o Se lo da a alguien más para que ahorre por usted
- o Lo dona

31) En los últimos doce meses ¿Qué tan seguido se ha quedado sin dinero o endeudado a fin de mes?

- o Siempre
- o La mayoría de las veces
- o A veces
- o Casi nunca
- o Nunca

32) ¿Qué acciones describen mejor lo que usted hace cuando se queda sin dinero? Puede marcar más de una alternativa.

- o Le pide prestado a amigos/familiares
- o Recorta gastos/se las arregla sin dinero
- o Realiza un sobregiro autorizado
- o Utiliza la tarjeta de crédito (de banco o multitienda)
- o Toma un préstamo comercial
- o Utiliza dinero de cuentas de ahorro u otro tipo que usted posea
- o Realiza horas extras de trabajo

33) ¿Cuáles de las siguientes situaciones describen mejor qué tan bien lleva sus compromisos financieros actualmente?

- o Mantengo mis compromisos y deudas sin ninguna dificultad
- o Mantengo mis compromisos y deudas, pero es difícil de vez en cuando pagarlos
- o Mantengo mis compromisos y deudas, pero siempre es difícil pagarlos
- o Estoy quedando atrasado(a) en algunos compromisos o deudas
- o Tengo verdaderos problemas financieros y estoy muy atrasado(a) en mis compromisos o deudas

34) ¿Posee ahorros o inversiones destinados para ser retirados en alguna emergencia?

- o Si
- o No

35) ¿Ha considerado realizar algún tipo de ahorro para enfrentar una caída de sus ingresos?

- o Si [Sáltese a la pregunta 37]
- o No

36) ¿Por qué no ha realizado ningún ahorro para este caso?

- o No podría sustentar esto/No tengo suficiente dinero/ingreso muy bajo en relación a gastos
- o Nunca había pensado en aquello



37) ¿Cómo podría pagar un gasto de gran magnitud? (Por gran magnitud nos referimos a un gasto superior a su actual ingreso mensual).

- Recorte en sus gastos
- Sacar dinero de ahorros
- Vender alguna inversión o pertenencia suya
- Usar la tarjeta de crédito (bancaria o comercial)
- Pedir un préstamo bancario
- Pedir prestado a algún amigo/familiar
- Pedir algún regalo de dinero de un amigo/familiar
- Obtener un segundo trabajo o trabajar horas extras
- Utilizar algún seguro
- Pedir ayuda al estado
- No podría hacer frente a la mala situación y no podría solucionar el problema

- Ayudar a su hijo(a) a independizarse
- Reparaciones/mejoramientos mayores en su hogar
- Pagar por un matrimonio
- Costos del nacimiento de un hijo (parto, leche, pañales, etc.)
- Gastos por vacaciones o viajes mayores
- Gastos por la educación de sus hijos (ejemplo: aranceles)
- Gastos para su propia educación
- Otro, por favor especifique \_\_\_\_\_

39) ¿Ha realizado alguna provisión para alguno de estos gastos?

- Si
- No

38) ¿Cuál de los siguientes gastos de gran magnitud espera usted que ocurra primero en su vida?

- Comprar/reemplazar un auto
- Comprar una casa/independizarse

40) Suponga que tiene una deuda de \$100.000 en su tarjeta de crédito y que la tasa que a usted le cobran es de 20% interés mensual. Si usted no paga nada, a esta tasa de interés. ¿Cuántos meses tardaría para que el monto que usted debe sea el doble?

- a) 2 meses
- b) Entre 2 a 5 meses
- c) Entre 6 a 10 meses
- d) Más de 10 meses
- e) No sabe/ No responde

41) Suponga que debe \$3.000 pesos en su tarjeta de multitienda. Usted realiza un pago mínimo mensual de \$30 cada mes y la tasa de interés que le cobra la multitienda es de 1% mensual. ¿Cuántos años tardará en eliminar su deuda si no realiza pagos, ni compras adicionales?

- a) Menos de 5 años
- b) Entre 5 a 10 años
- c) Entre 11 a 15 años
- d) Nunca, va a continuar siempre con la misma deuda
- e) No sabe/ No responde



42) A continuación se presentan algunas afirmaciones. Indique qué tan de acuerdo está usted con éstas. Marque con una X la alternativa que mejor lo identifique.

|   | Estoy de acuerdo completamente | Tiendo a estar de acuerdo | Tiendo a estar en desacuerdo | En desacuerdo completamente | No sabe/No responde |
|---|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Soy impulsivo(a) y tiendo a comprar cosas, incluso cuando no puedo pagarlas.  |                                |                           |                              |                             |                     |
| Soy más un "ahorrador" que un "gastador".   |                                |                           |                              |                             |                     |
| Prefiero comprar cosas con cuotas/créditos en vez de ahorrar para comprarlas.   |                                |                           |                              |                             |                     |
| Prefiero recortar gastos en vez de pagar todos los gastos normales que realizo con una línea de crédito o tarjeta de crédito que no podría pagar todos los meses. |                                |                           |                              |                             |                     |
| Soy muy organizado(a) en lo que se refiere a la administración del dinero del día a día.  |                                |                           |                              |                             |                     |
| Nunca estoy atrasado(a) cuando pago mis deudas.   |                                |                           |                              |                             |                     |

|  | Estoy de acuerdo completamente | Tiendo a estar de acuerdo | Tiendo a estar en desacuerdo | En desacuerdo completamente | No sabe/No responde |
|--|--------------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Tiendo a vivir el día a día y dejar que el mañana se dé por sí solo.                                   |                                |                           |                              |                             |                     |
| Siempre me aseguro de tener dinero para tiempo de "vacas flacas".                                      |                                |                           |                              |                             |                     |
| Creo que es más satisfactorio gastar el dinero que ahorrarlo para el largo plazo.                      |                                |                           |                              |                             |                     |
| Si pudiese elegir, preferiría tener un buen estándar de vida hoy en vez de ahorrar para la jubilación. |                                |                           |                              |                             |                     |

**MUCHAS GRACIAS**

