

La Era Digital y la Gestión Financiera Personal: Un Estudio sobre Alfabetismo Financiero  
Digital en Jóvenes Universitarios de Bogotá

Nicolás Glauser del Hierro & Juan David Saaibi Rey

Pregrado en Administración de Empresas  
Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA

Bogotá

2024

La Era Digital y la Gestión Financiera Personal: Un Estudio sobre Alfabetismo Financiero  
Digital en Jóvenes Universitarios de Bogotá

Nicolás Glauser del Hierro & Juan David Saaibi Rey

Director:  
Diego Bernal Bonilla

Pregrado en Administración de Empresas  
Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA

Bogotá

2024

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a quienes han sido pilares fundamentales en el desarrollo de la investigación por el genuino interés de entender y mejorar la realidad financiera de Colombia. A Santiago Rodríguez Olaya, cuya guía y apoyo fue esencial para la elaboración de esta investigación. A Martín Ubaque Forero, quien no solo acompañó el proceso de investigación, sino que fue esencial en la construcción de la herramienta digital, una pieza clave de este trabajo. A Diego Bernal Bonilla, tutor de la tesis, por su dirección incansable, sus valiosos consejos y su motivación constante a lo largo de este proceso.

Esta obra también se dedica a todos los jóvenes colombianos que, a través de su educación y esfuerzo, buscan contribuir a la construcción de un país mejor. Que este trabajo sirva no solo como un testimonio del aprendizaje alcanzado, sino también como una inspiración para que continúen educándose y trabajando por un futuro más prometedor y próspero para Colombia.

## Tabla de contenido

<i>Resumen</i> .....	8
<i>1. Introducción</i> .....	10
1.1. Planteamiento del Problema .....	12
1.2. Pregunta de Investigación .....	16
1.3. Justificación de la Investigación .....	17
1.4. Objetivos de la Investigación .....	18
1.4.1. Objetivo General .....	18
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18
<i>2. Revisión de la Literatura</i> .....	20
2.1. Finanzas Personales .....	20
2.2. Alfabetización Financiera .....	26
2.3. Alfabetización Financiera Digital .....	29
2.4. Hipótesis .....	30
<i>3. Metodología de la Investigación</i> .....	31
3.1. Tipo y Enfoque de la Investigación .....	32
3.1.1. Tipo de Investigación .....	32
3.1.2. Enfoque de la Investigación .....	32
3.2 Población y Muestra .....	33
3.3 Diseño de la investigación. ....	33

4.	<i>Análisis de los Resultados</i> .....	56
4.1	Identificación de Barreras de jóvenes colombianos en sus finanzas personales .....	56
	Resultados Ejercicio 1.....	56
5.	<i>Discusión de Resultados</i> .....	115
6.	<i>Conclusiones</i> .....	117
7.	<i>Recomendaciones</i> .....	125
	<i>Referencias</i> .....	128

**Tabla de Tablas.**

Tabla 1 Tabla de discriminación de grupos de usuarios .....	69
Tabla 2 Tabla Resultados Encuesta Productos Financieros .....	88

**Tabla de Gráficos.**

Gráfico 1 Resultados de ahorro Ejercicio 1 .....	57
Gráfico 2 Matriz de Clasificación de Usuarios .....	67
Gráfico 3 Resultados Apertura VS Escepticismo Finanzas Personales .....	72
Gráfico 4 Resultados Percepción “Finanzas Personales” .....	76
Gráfico 5 Resultados Percepción “Ahorro” .....	77
Gráfico 6 Resultados Percepción “Pagos en línea” .....	78
Gráfico 7 Resultados Percepción “Bancos Tradicionales” .....	79
Gráfico 8 Resultados Percepción “Neobancos” .....	80
Gráfico 9 Resultados Percepción “Presupuesto” .....	81
Gráfico 10 Resultados Percepción “Inversiones” .....	82
Gráfico 11 Resultados Percepción “Deudas Personales” .....	83
Gráfico 12 Resultados Percepción “Crédito de Entidades Financieras” .....	84
Gráfico 13 Resultados Percepción “Finanzas Digitales” .....	85
Gráfico 14 Resultados Apertura VS Escepticismo Productos Financieros .....	94
Gráfico 15 Resultados Percepción “Tarjetas de Crédito” .....	96
Gráfico 16 Resultados Percepción “Cuentas de Ahorro” .....	97
Gráfico 17 Resultados Percepción “Billeteras Digitales” .....	98
Gráfico 18 Resultados Percepción “Créditos” .....	99

Gráfico 19 Resultados Percepción “Bolsa de Valores” .....	100
Gráfico 20 Resultados Percepción “Criptomonedas” .....	101
Gráfico 21 Resultados Percepción “Apps y Herramientas de Finanzas Personales” .....	102
Gráfico 22 Resultados Percepción “Inversión en Finca Raíz” .....	103
Gráfico 23 Resultados Percepción “Open Banking” .....	104
Gráfico 24 Resultados Percepción “Efectivo” .....	105

### **Tabla de Anexos.**

Anexo 1 Encuesta de Finanzas Personales (Ejercicio 1) .....	133
Anexo 2 Test de percepción Finanzas Personales (Ejercicio 3) .....	136
Anexo 3 Diseño técnico de la herramienta digital .....	167
Anexo 4 Árbol de Decisiones del Chatbot de Alfabetismo Financiero .....	175
Anexo 5 Ejemplo de interacción de la herramienta Digital .....	178

## Resumen

Este estudio examina el impacto de una herramienta digital de alfabetismo financiero en jóvenes universitarios de la ciudad de Bogotá, explorando cómo esta puede facilitar una gestión financiera efectiva y ayudar a alcanzar objetivos financieros personales. A través de un enfoque metodológico mixto, se diseñó e implementó una herramienta digital basada en la tecnología GPT de OpenAI, estructurada como un chatbot en la plataforma Telegram. Este estudio no solo identificó barreras clave en la gestión financiera de los jóvenes, sino que también se implementó un estudio piloto con doce participantes para evaluar la eficacia de la herramienta.

Los resultados destacaron la importancia de la personalización en las herramientas de educación financiera, ya que se observó que una herramienta adaptada a las necesidades individuales aumenta significativamente la comprensión y la capacidad de gestionar las finanzas personales. Además, se identificó una clara necesidad de instrucciones más detalladas sobre cómo ingresar datos financieros de manera efectiva, lo que indica la importancia de interfaces intuitivas y accesibles para los usuarios.

La implementación de la herramienta reveló que el 83% de los participantes reportó mejoras en la gestión de sus finanzas personales y un aumento en su comprensión de los conceptos financieros, validando la relevancia de soluciones digitales personalizadas en la educación financiera. Este estudio contribuye a la literatura existente demostrando que la alfabetización financiera digital puede ser una herramienta poderosa para mejorar la gestión financiera entre los jóvenes, potenciando no solo su bienestar económico personal sino también el de la comunidad en general.



**Palabras Clave**

Alfabetismo financiero, Alfabetismo financiero Digital, Finanzas personales, Herramientas digitales, Educación financiera, Productos Financieros

## 1. Introducción

Colombia, una nación con una rica historia política y económica, ha experimentado recientemente cambios significativos que han reconfigurado su panorama financiero. En 2022, con la elección de Gustavo Petro y su coalición de izquierda, Pacto Histórico, el país ha enfatizado la importancia de la justicia social. A pesar de su tradición de gestión macroeconómica y fiscal sólida, Colombia enfrenta desafíos emergentes en el ámbito financiero, exacerbados por una inflación acelerada y desequilibrios económicos. En este contexto, las finanzas personales y, en particular, las finanzas digitales, han cobrado relevancia. Los jóvenes universitarios colombianos, nativos digitales, se encuentran en una posición única para aprovechar las herramientas financieras digitales en un entorno económico en constante evolución. (Banco Mundial, 2023) Sin embargo, también enfrentan desafíos en la gestión de sus finanzas en un mercado volátil y en la adaptación a las innovaciones tecnológicas en el sector financiero. Esta tesis se adentrará en el mundo de las finanzas personales y digitales de estos jóvenes precisamente en la ciudad Bogotá, explorando cómo pueden navegar y prosperar en el actual escenario socioeconómico de la capital y del país.

La falta de cultura financiera entre los jóvenes de Bogotá y del país, es un problema que se ha vuelto cada vez más evidente en los últimos años, a pesar de los avances en la economía y la educación del país. Un estudio realizado en México sobre el comportamiento financiero de jóvenes universitarios concluye que la educación financiera es el componente clave para mejorar la toma de decisiones económicas (Hernández, Florez, 2022). Reconociendo la importancia de este tema, tanto en Colombia como internacionalmente, se han implementado diversas iniciativas para promover una mayor educación financiera. En este contexto, (CAF & Superintendencia

Financiera de Colombia, 2019) llevaron a cabo un estudio en 2019, presentando los resultados de la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras (ECF). Este informe no solo destaca la situación actual de la educación financiera en el país, sino que también compara los resultados con otros países de América Latina.

Es esencial considerar este estudio, que utiliza una metodología basada en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), para evaluar conocimientos, comportamientos y actitudes relacionados con las finanzas. Esta metodología valora las respuestas de la encuesta con un puntaje de 1 o 0, y el índice final se obtiene sumando los puntajes de cada pregunta. En el caso de Colombia, el índice de educación financiera se ubicó en 12,47 de un máximo de 21 puntos posibles, lo que representa una disminución de 1,13 puntos entre 2013 y 2019. Este resultado subraya el nivel insuficiente de conocimiento financiero entre los colombianos, lo que plantea serias preocupaciones sobre su capacidad para tomar decisiones financieras informadas.

Continuando con los hallazgos del estudio realizado por (CAF & Superintendencia Financiera de Colombia, 2019), se destaca otro aspecto alarmante relacionado con la comprensión financiera de los colombianos. La situación en Colombia es aún más preocupante cuando se considera que solo el 49% de los encuestados en un estudio nacional comprende adecuadamente el concepto de inflación. En un ejercicio práctico del estudio, se les preguntó a los encuestados sobre la capacidad de compra de una cantidad de dinero en un año, considerando una inflación del 3% anual. Solo la mitad de ellos reconoció que, debido a la inflación, podrían comprar menos con esa misma cantidad de dinero en el futuro. La falta de comprensión sobre un

concepto tan básico y esencial como la inflación es alarmante porque la inflación afecta directamente el poder adquisitivo de las personas. No entender cómo funciona este concepto puede llevar a decisiones financieras erróneas, como la mala administración del ahorro y la inversión. Esto puede resultar en dificultades económicas a largo plazo y en una disminución en la calidad de vida. Estos datos, al igual que los presentados anteriormente, resaltan la necesidad urgente de abordar la falta de habilidades financieras entre los jóvenes colombianos, un tema que este trabajo busca explorar en detalle.

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La falta de cultura financiera en los jóvenes colombianos es un desafío que impacta al país tanto a nivel individual como colectivo. No se trata simplemente de una carencia de conocimientos básicos sobre cómo manejar el dinero; las implicaciones van mucho más allá y tienen un efecto en la economía del país. Según la (OCDE, 2013), la educación financiera se define como:

"El proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico".

Esta definición resalta la importancia de tener una educación financiera sólida, que no solo se limita a nociones básicas, sino que abarca desde el uso de productos financieros hasta conceptos avanzados relacionados con la gestión de finanzas personales. Además, una educación

financiera robusta en la población es esencial para el progreso económico de una nación, siguiendo este hilo, como señala (Asobancaria, 2016),

"La educación financiera es una herramienta fundamental para el desarrollo de un país, en la medida que impulsa la formación de personas con capacidades y competencias para tomar decisiones asertivas frente a sus finanzas personales, consiguiendo así mejorar su calidad de vida."

Dentro de este contexto, es crucial considerar el segmento demográfico de los jóvenes en Colombia. Según datos del (DANE, 2021), el 24,8% de la población colombiana, es decir, cerca de 12,7 millones de personas, se encuentra en el rango de edad de 14 a 28 años, aproximadamente una cuarta parte de la población total del país. Al representar una parte tan significativa de la sociedad y el futuro económico de Colombia, es imperativo que esta población esté bien equipada con habilidades y conocimientos financieros. Su capacidad para tomar decisiones financieras informadas no solo influirá en su bienestar individual, sino que también tendrá repercusiones en la salud económica y sostenibilidad del país a largo plazo.

Un estudio exhaustivo realizado por (Chaparro, 2020), que abordó la cultura financiera en Colombia desde una perspectiva histórica y social, revela que esta carencia se explica en generaciones de falta de educación financiera. Según este estudio, el desconocimiento en temas financieros no solo limita las capacidades de los jóvenes para tomar decisiones económicas, sino que también repercute negativamente en la economía nacional. (Chaparro, 2020) argumenta que, según su investigación, la falta de educación financiera en el currículo escolar y la ausencia de

políticas gubernamentales dirigidas a los jóvenes son factores clave que afectan directamente este ciclo de desconocimiento financiero. En resumen, la falta de habilidades financieras entre los jóvenes colombianos no es un problema aislado, sino una cuestión reiterativa y sistemática.

Después de reconocer la magnitud del problema, es importante profundizar en los hechos que muestran la falta de una cultura financiera en los jóvenes. Uno de los aspectos más alarmantes es el endeudamiento en el que algunos incurren, particularmente aquellos que recién se gradúan de la universidad de las principales ciudades. Según el mismo estudio de (Chaparro, 2020), muchos jóvenes empiezan en la adquisición de productos financieros como créditos estudiantiles y tarjetas de crédito de bajos cupos sin un análisis previo de las implicaciones financieras que este endeudamiento puede tener. Este endeudamiento desinformado no solo pone en riesgo la estabilidad financiera individual, sino que también tiene un impacto negativo en la economía del país, contribuyendo a problemas como la inflación y la inestabilidad del mercado crediticio.

La situación se complica aún más cuando se observa la falta de una cultura de ahorro entre los jóvenes. A pesar de que los jóvenes cuentan con ingresos, la ausencia de ahorro es un indicativo de una falta de planificación financiera y de una mala comprensión de la importancia del ahorro para la seguridad financiera. (González, 2018), en su estudio sobre la importancia de las finanzas personales para la toma de decisiones, señala que esta falta de planificación es una manifestación directa de los bajos niveles de educación financiera. Este desconocimiento no solo limita las oportunidades de ahorro e inversión segura, sino que también conduce a decisiones financieras imprudentes. Estas decisiones incluyen endeudamientos irresponsables y la

participación en inversiones riesgosas, como esquemas piramidales, que han llevado a la quiebra económica en otros contextos. En resumen, los jóvenes colombianos se encuentran atrapados en un ciclo de “ignorancia financiera”, patrocinado por una educación financiera deficiente y una falta de políticas para abordar el problema.

En relación con las consecuencias que pueden tener la falta de habilidades financieras en los jóvenes colombianos, esta falta tiene un impacto significativo y duradero en la vida de los jóvenes, especialmente a medida que avanzan hacia su adultez. se destaca que esta carencia puede llegar a problemas económicos tempranos, como el sobreendeudamiento, que a menudo resulta en una espiral de problemas financieros. (González, 2018), añade otra dimensión al problema al señalar que la falta de educación financiera lleva a una dependencia financiera prolongada. La dependencia financiera prolongada es una consecuencia especialmente preocupante de la falta de educación financiera. Esta no solo se refiere a la dependencia de los jóvenes hacia sus padres, sino que también puede verse en una dependencia hacia instituciones financieras en forma de créditos y préstamos a largo plazo. En el peor de los casos, algunos jóvenes recurren a métodos de financiamiento informales y riesgosos, como los préstamos "gota a gota," que tienen tasas de interés exorbitantes. Esta dependencia limita la autonomía financiera de los jóvenes, restringiendo su capacidad para tomar decisiones financieras en otros ámbitos.

Dada la complejidad y la magnitud del problema, es evidente que existe un vacío significativo en la comprensión de cómo los jóvenes colombianos perciben y gestionan sus finanzas. Aunque se han realizado esfuerzos gubernamentales para abordar la falta de educación financiera, como lo señala el estudio de (Chaparro, 2020), estos esfuerzos han sido insuficientes

y mal dirigidos. En este contexto, (Uzeta Valenzuela, 2021), docente de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) y especialista en temas financieros, enfatizó en 2021:

“La educación financiera es un tema que nos compete a todos, principalmente a los jóvenes, ya que son la generación en auge y esta temática será la que marcará la diferencia a lo largo de su existencia, ya que el comenzar la vida adulta con finanzas sanas hará una diferencia en la calidad de vida de cada individuo” (Uzeta Valenzuela, 2021).

Por lo tanto, en lugar de centrarse en la población adulta, que ya ha formado sus hábitos financieros durante toda su vida, es crucial dirigir los esfuerzos hacia los jóvenes, especialmente los jóvenes universitarios que estudian en Bogotá. La formación de hábitos financieros sólidos desde una edad temprana no solo beneficiará a los individuos a medida que avanzan hacia su adultez, sino que también tendrá un impacto positivo en la economía del país a mediano y largo plazo. Así, el vacío que esta investigación busca llenar es la necesidad de una comprensión más profunda sobre cómo los jóvenes universitarios en Bogotá ven y gestionan el dinero, y cómo estos patrones pueden ser mejorados para romper el ciclo de analfabetismo financiero y sus consecuencias perjudiciales.

## **1.2. Pregunta de Investigación**

¿Cómo influye la implementación de herramientas de alfabetización financiera digital en las habilidades de gestión financiera de los jóvenes universitarios en Bogotá y cómo impactan en su capacidad de gestionar eficazmente sus finanzas personales?



### 1.3. Justificación de la Investigación

La investigación actual es crucial para varios actores sociales y económicos en Colombia, especialmente en Bogotá. En primer lugar, un público más educado en temas financieros beneficiaría enormemente a las entidades financieras. (Beltrán et al., 2022), una población joven con buen comportamiento financiero puede reducir la cartera vencida de las entidades financieras al reducir los impagos, fortalecer el sistema bancario e impulsar el desarrollo económico. Las instituciones financieras podrían diseñar productos y servicios más adaptados a las necesidades y comportamientos de estos jóvenes, lo que podría mejorar la eficacia de la política monetaria y garantizar el buen funcionamiento de los mercados financieros.

En segundo lugar, las instituciones educativas tienen un papel crucial en la formación de una cultura financiera sólida desde una edad temprana. La Ley 1328 de 2009 ya establece la necesidad de brindar educación financiera, pero como señala (Lusardi en Gallego et al., 2023), es fundamental aprovechar los espacios académicos y laborales para enseñar conceptos básicos sobre instrumentos financieros. La investigación podría proporcionar datos valiosos que ayuden a las instituciones educativas a entender las necesidades específicas de los jóvenes universitarios y, por lo tanto, implementar políticas educativas más efectivas en temas financieros.

Finalmente, y quizás lo más importante, están los propios jóvenes universitarios, quienes se beneficiarían directamente de una mejora en su educación financiera. Según (Aparicio et al., 2019), solo el 32% de la población adulta en Colombia está capacitada financieramente, una cifra alarmante en comparación con países más educados financieramente como Noruega o Dinamarca. Los jóvenes que aprenden a manejar su dinero de manera efectiva no solo están

mejor preparados para enfrentar los desafíos financieros de la adultez, sino que también contribuyen al bienestar económico general del país. Adoptar temas como el ahorro, la presupuestación y la inversión informada podría liberar a los jóvenes de ciclos de endeudamiento y dependencia financiera, permitiéndoles vivir vidas más sostenibles y cómodas.

En resumen, la importancia de esta investigación radica en llenar un vacío crítico en la comprensión de la cultura financiera entre los jóvenes universitarios, proporcionando información que es vital para las entidades financieras, las instituciones educativas y los propios jóvenes. Al hacerlo, tiene el potencial de impactar positivamente en la economía colombiana y en el bienestar financiero de generaciones futuras.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Evaluar cómo la implementación de una herramienta digital específica puede facilitar a los jóvenes universitarios de la ciudad de Bogotá en la comprensión y gestión eficaz de sus finanzas personales, ayudándoles a alcanzar sus objetivos financieros.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar las principales barreras y desafíos que enfrentan los jóvenes bogotanos para entender y gestionar eficazmente sus finanzas personales.

2. Diseñar y describir en detalle la herramienta digital propuesta, enfocándose en cómo puede abordar las dificultades identificadas y simplificar la comprensión de conceptos financieros.
3. Implementar un estudio piloto de la herramienta con un grupo seleccionado de jóvenes universitarios en Bogotá, recogiendo datos sobre su eficacia en la mejora del alfabetismo financiero.
4. Analizar los resultados del estudio piloto para evaluar el impacto de la herramienta en la capacidad de los jóvenes para gestionar sus finanzas personales y alcanzar sus objetivos financieros.
5. Proponer recomendaciones para la mejora y la implementación a gran escala de la herramienta, basadas en los hallazgos del estudio.

## **2. Revisión de la Literatura**

La investigación de las finanzas personales en el contexto de la era digital emerge como un aspecto fundamental en este estudio. Se profundiza en el entramado que define la gestión financiera individual en los tiempos actuales, revelando cómo las concepciones económicas tradicionales se han ido adaptando a un entorno cada vez más influenciado por la tecnología y la digitalización. Se resalta la importancia de una educación financiera robusta, que abarca tanto los aspectos técnicos como emocionales en la toma de decisiones económicas. Centrándose en el contexto colombiano y en este caso los jóvenes universitarios en Bogotá, la investigación pone de manifiesto los desafíos y oportunidades que la digitalización financiera aporta a los individuos. Al abordar estos temas, se busca ofrecer una comprensión más amplia sobre las dinámicas actuales de las finanzas personales y su efecto en la cotidianidad, sentando las bases para una mejor comprensión de las implicaciones que conlleva la gestión del dinero en un mundo interconectado y digital.

### **2.1. Finanzas Personales**

Las finanzas personales, como campo de estudio, tienen raíces profundas en teorías económicas que abordan la gestión del dinero y la toma de decisiones financieras. Una de las primeras aproximaciones académicas a este tema se encuentra en la teoría del consumo de Hazel Kyrk en 1923, que se convirtió en un pilar fundamental del campo que más tarde se conocería como "economía del consumo" (Philippy, Betancourt & Dimand, 2023). Esta teoría subraya la importancia de entender cómo las personas toman decisiones relacionadas con sus finanzas y cómo estas decisiones afectan su bienestar general.

A medida que la sociedad y la economía han evolucionado, la gestión del dinero ha adquirido una complejidad creciente. (Hira, 2009) abordó esta evolución, señalando que el manejo adecuado del dinero trasciende la simple comprensión de conceptos básicos. Su investigación destaca la interacción entre las habilidades de toma de decisiones, la comprensión profunda de la numerosidad y la capacidad para navegar en un entorno financiero cada vez más complejo. Esta complejidad, según (Hira, 2009), requiere una mayor educación y conciencia para evitar trampas financieras y garantizar una gestión adecuada del dinero.

(Tejeda, García & Martínez, 2021) subrayaron la importancia de una gestión adecuada del dinero en la vida cotidiana para enfrentar contingencias económicas. A través de su estudio, identificaron que las decisiones financieras tienen un impacto directo en la calidad de vida de las personas. Una gestión inadecuada puede conducir a situaciones problemáticas como el sobreendeudamiento y la falta de ahorro, lo que puede tener consecuencias a largo plazo en la estabilidad financiera y el bienestar general.

Por otro lado, (Gulotta, Kaye & Shamma, 2014) exploraron la relación emocional que las personas establecen con sus finanzas. Su estudio reveló que las decisiones financieras no solo están influenciadas por factores racionales, sino también por emociones y percepciones. Esta perspectiva emocional de las finanzas personales destaca la necesidad de abordar la gestión del dinero desde un enfoque holístico, considerando tanto factores racionales como emocionales.

El estudio de las finanzas personales ha evolucionado desde sus inicios, enfocándose en la teoría del consumo mencionada anteriormente, hasta abordar la interacción de habilidades de

toma de decisiones, numerosidad y la relación emocional que las personas establecen con sus finanzas. Las decisiones financieras individuales no solo afectan el bienestar personal, sino que también tienen implicaciones colectivas, repercutiendo en la economía en su conjunto. Esta evolución refleja la complejidad de la gestión del dinero en la sociedad moderna y la multiplicidad de factores que influyen en las decisiones financieras. Las finanzas personales no son meramente transacciones racionales; están arraigadas en emociones, percepciones y contextos socioeconómicos. Es esencial reconocer la complejidad y la interacción de factores que influyen en estas decisiones para garantizar una gestión financiera efectiva y sostenible.

Después de entender la evolución y la complejidad de las finanzas personales, es esencial desglosar algunos conceptos clave que son recurrentes en la literatura. Estos conceptos, como el presupuesto, el ahorro y la inversión, son pilares fundamentales en la gestión financiera y tienen un impacto directo en la calidad de vida y el bienestar económico de los individuos.

Continuando con el concepto de presupuesto, uno de los pilares fundamentales mencionados, es evidente su relevancia en la literatura y en la práctica. El presupuesto es una herramienta esencial en la gestión de las finanzas personales. Según (Angarita Aparicio, Arias López & Bernal Pedraza, 2019), el ahorro se establece cumpliendo un presupuesto proyectado con antelación, donde se equilibran los ingresos y egresos. Sin una planificación adecuada, pueden surgir gastos no significativos individualmente, pero que en conjunto pueden afectar gravemente la liquidez de una persona. (Andarsari & Ningtyas, 2019) refuerzan esta idea al señalar que un comportamiento financiero efectivo está asociado con la responsabilidad de gestionar el dinero. En este sentido, una gestión financiera efectiva incluye la elaboración de

presupuestos, la evaluación de la importancia de las compras y la priorización de necesidades. El proceso de presupuestación se realiza para garantizar que los individuos puedan manejar sus obligaciones financieras puntualmente con el ingreso que reciben (Andarsari & Ningtyas, 2019).

Siguiendo con la temática de las finanzas personales, el ahorro emerge como un componente esencial. (Angarita Aparicio, Arias López & Bernal Pedraza, 2019) destacan que el ahorro no es simplemente una reserva de dinero, sino una herramienta que facilita la realización de proyectos y metas. Es la suma de pequeños esfuerzos que, con el tiempo, se traducen en la consecución de objetivos más grandes. Sin embargo, es crucial que el ahorro tenga un propósito definido, ya sea para adquirir un bien, iniciar un negocio o realizar el viaje soñado. Sin un propósito claro, el acto de ahorrar puede carecer de dirección y significado.

El contexto colombiano presenta particularidades en cuanto al ahorro. Según la Encuesta de Capacidades Financieras en 2019 (CAF & Superintendencia Financiera de Colombia, 2019), el 62% de los encuestados no ahorra, y de aquellos que sí lo hacen, el 38% prefiere en su mayoría guardar efectivo, un método que no protege contra la inflación ni genera rentabilidad. Este dato es preocupante, ya que refleja una falta de educación financiera y de herramientas adecuadas para gestionar el ahorro de manera efectiva.

(Yousuf, Samo, Obaid & Nazeer, 2019) subrayan la importancia de las actividades financieras, como la inversión, en la economía. El ahorro puede ser el primer paso para acceder a inversiones que generen rendimientos. Sin embargo, para que el ahorro se traduzca en

inversiones efectivas, es esencial tener una comprensión adecuada de las finanzas personales y del mercado.

La participación activa en actividades financieras, en particular la inversión, es esencial para el crecimiento económico. Los pequeños inversores, que representan a la mayoría de los ciudadanos comunes, tienen la capacidad de acceder a los mercados financieros. Esta oportunidad les permite canalizar sus ahorros y excedentes de manera productiva, buscando no solo preservar su capital sino también generar rendimientos adicionales. En este contexto, la inversión se convierte en una herramienta poderosa para la creación de riqueza a largo plazo (Yousuf, Samo, Obaid & Nazeer, 2019).

La inversión desempeña un papel crucial en el panorama económico de cualquier país. Es una herramienta que, además de potenciar el crecimiento económico, proporciona un colchón financiero en tiempos de incertidumbre económica. Invertir adecuadamente no solo permite que el dinero crezca, sino que también contribuye a la estabilidad y fortaleza de la economía en su conjunto. En este sentido, la inversión no solo beneficia al individuo inversor, sino que tiene repercusiones positivas en la economía global (Yousuf, Samo, Obaid & Nazeer, 2019).

Siguiendo con la temática de inversión en Colombia, es esencial comprender que la inversión no es solo una actividad para expertos financieros o grandes corporaciones. Cada individuo, especialmente en el contexto colombiano, tiene la oportunidad y, en muchos casos, la necesidad de invertir para asegurar su futuro financiero. (Beltrán, Capacho, Díaz & Guerra, 2019), la inversión es una herramienta que permite a las familias e individuos diseñar planes financieros a medida. Estos planes, aunque pueden parecer complejos, son más accesibles de lo



que se podría pensar. Por ejemplo, algo tan básico como abrir un Certificado de Depósito a Término (CDT) en un banco puede ser un primer paso significativo en el mundo de la inversión. Esta herramienta, aunque simple, es un reflejo de cómo los jóvenes universitarios pueden comenzar a invertir sin necesidad de conocimientos financieros complejos o de mucha profundidad.

Lo mencionado anteriormente aparece como un problema cuando evidenciamos que, en Colombia, la educación financiera aún se encuentra en niveles iniciales. Muchos colombianos no han desarrollado una comprensión profunda del valor del dinero ni han adquirido habilidades para administrar adecuadamente sus finanzas desde jóvenes. Esta carencia en la formación financiera puede conducir a decisiones de inversión y endeudamiento poco informadas, exponiendo a los individuos a situaciones de vulnerabilidad económica (Andarsari & Ningtyas, 2019).

Al revisar el vasto mundo de las finanzas personales, se ha navegado desde una visión macro, explorando sus raíces históricas y teóricas, hasta llegar a los conceptos más tangibles y cotidianos que afectan directamente la vida de los individuos. Se ha destacado la relevancia de herramientas fundamentales como el presupuesto, el ahorro y la inversión, y cómo estas se entrelazan y se manifiestan en la vida diaria de las personas, especialmente en el contexto colombiano. Estos conceptos, aunque pueden parecer básicos, son la base sobre la cual se construye una gestión financiera sólida y sostenible.

En conclusión, la gestión adecuada del dinero es más que una simple tarea; es una habilidad vital que determina la calidad de vida y el bienestar económico de los individuos. Las decisiones financieras, ya sean grandes o pequeñas, tienen repercusiones significativas. Una gestión financiera inadecuada puede llevar a situaciones adversas, como el sobreendeudamiento y la falta de ahorro, que afectan no solo a los individuos sino también a la economía en su conjunto. Considerando el impacto significativo de la gestión financiera en la vida de los jóvenes universitarios, se torna esencial evaluar la viabilidad de integrar programas digitales de acompañamiento a los jóvenes para ayudarles a navegar en el complejo mundo de las finanzas personales.

## **2.2. Alfabetización Financiera**

El alfabetismo financiero, como concepto y área de estudio, ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. Su origen se rastrea en Estados Unidos, donde emergió como una respuesta a la necesidad de comprender y gestionar eficientemente los recursos financieros en un mundo cada vez más complejo (Garay, 2015). Posteriormente, este concepto fue adoptado y adaptado por otros países como Inglaterra, Canadá, Japón y Australia, reflejando la universalidad de la necesidad de una educación financiera sólida.

Según (Garay, 2015), el concepto de alfabetismo financiero viene de la teoría económica, que postula que la base del problema económico es la escasez. Esta escasez, inherente a la naturaleza de los bienes económicos, conduce a la necesidad de establecer prioridades y tomar decisiones informadas. En este contexto, la alfabetización financiera emerge como una herramienta esencial para garantizar que los individuos tomen decisiones económicas informadas y eficientes. Gallego et al., 2023) ofrecen una definición más detallada del alfabetismo

financiero, describiéndolo como el "conocimiento y habilidades para administrar de manera eficiente los recursos financieros individuales". Esta definición subraya la importancia de priorizar necesidades y planificar presupuestos, este punto de vista se alinea con lo proporcionado por la (OCDE, 2013), que describe la alfabetización financiera como el “conocimiento y comprensión de conceptos financieros y riesgos, y las habilidades, motivación y confianza para aplicar dicho conocimiento y comprensión con el fin de tomar decisiones efectivas en una variedad de contextos financieros.” (OCDE, 2013).

La alfabetización financiera se ha consolidado como un área de estudio esencial en la literatura económica y financiera contemporánea. (Molina et al., 2023) abordan la relación entre la alfabetización financiera y la propensión al riesgo en estudiantes universitarios. Su investigación sugiere que la formación financiera adecuada puede influir significativamente en la capacidad de los jóvenes para tomar decisiones financieras prudentes. En un mundo donde las decisiones financieras tienen repercusiones a largo plazo, la importancia de una educación financiera sólida no puede ser subestimada.

El estudio de (Molina et al., 2023) destaca la creciente necesidad de mejorar la alfabetización financiera, especialmente en la juventud. La investigación señala que la alfabetización financiera no solo beneficia a nivel individual, permitiendo una mejor gestión del dinero y una mayor acumulación de riqueza, sino que también tiene repercusiones positivas a nivel macroeconómico, contribuyendo a la estabilidad financiera y económica de un país. Por consiguiente, la alfabetización financiera es un pilar fundamental para garantizar un horizonte

financiero saludable y para fomentar decisiones informadas y responsables en la población joven.

Por su parte, (Hastings et al., 2012) subrayan la necesidad y relevancia de la alfabetización financiera en la sociedad contemporánea. Su investigación destaca que una formación financiera adecuada no solo mejora la comprensión y habilidades financieras de un individuo, sino que también tiene un impacto directo en sus resultados financieros personales. Este estudio recalca que un entorno financiero caracterizado por su complejidad y constantes cambios, la falta de una educación financiera sólida puede llevar a decisiones mal informadas, con todas las consecuencias económicas que ello implica.

La exhaustiva revisión de literatura destaca patrones consistentes sobre cómo la alfabetización financiera determina directamente los resultados económicos personales. En el contexto actual, caracterizado por cambios económicos incesantes, es fundamental que los individuos estén equipados con habilidades financieras sólidas, no solo para su beneficio personal, sino también para influir positivamente en el entorno macroeconómico. Esta necesidad se acentúa aún más al reconocer la interconexión entre la alfabetización financiera y el dominio digital. A medida que el mundo se digitaliza, las finanzas no son la excepción; por ende, la alfabetización financiera moderna va más allá de los conceptos tradicionales y abraza la competencia en el mundo financiero digital, marcando las finanzas digitales como una variable primordial en el panorama financiero contemporáneo. Ante este panorama, es imperativo adentrarse en una revisión detallada de cómo las finanzas digitales han comenzado a desempeñar

un papel protagónico en la conceptualización y práctica de la alfabetización financiera contemporánea.

### **2.3. Alfabetización Financiera Digital**

La dinámica del mundo financiero ha experimentado cambios revolucionarios en la última década, impulsados principalmente por avances tecnológicos y la digitalización. Tradicionalmente, la alfabetización financiera se consideraba un dominio exclusivamente centrado en la comprensión de conceptos bancarios, inversiones y gestión de deudas. No obstante, hoy en día, con la introducción y adopción de herramientas financieras digitales, criptomonedas y plataformas de inversión en línea, este término ha adquirido un significado mucho más amplio y complejo (Andreou & Anyfantaki, 2020).

Uno de los conceptos emergentes que ha ganado relevancia en la literatura reciente es la "alfabetización financiera digital". Esta idea refleja la necesidad de comprender no solo los conceptos financieros básicos, sino también de navegar con destreza en un espacio financiero cada vez más digitalizado. Además, se destaca la necesidad de educar a los usuarios sobre las posibles amenazas cibernéticas y el robo de identidad, temas que antes eran menos relevantes en el ámbito financiero (Andreou & Anyfantaki, 2020).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), conocida por su importante trabajo en la investigación de la alfabetización financiera, recientemente incorporó la alfabetización financiera digital en su metodología, subrayando la creciente relevancia de este dominio. Varios estudios han explorado la relación entre la alfabetización financiera y las finanzas digitales. Se ha encontrado que hay una interconexión positiva entre ambos dominios.

Las herramientas financieras digitales, como la banca en línea, han demostrado tener una relación positiva con la alfabetización financiera (Zaimovic et al., 2023). Además, el aumento en la adopción de servicios financieros digitales en los hogares se ha relacionado con una mayor alfabetización financiera, reduciendo el riesgo y mejorando las decisiones financieras de los individuos.

Es esencial mencionar que el alcance y el impacto de la alfabetización financiera digital no se limitan únicamente a los individuos. Las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) también están siendo influenciadas por esta tendencia. Se ha descubierto que el desempeño empresarial de las PYMEs está vinculado directamente a la adopción y comprensión de herramientas financieras digitales, enfatizando aún más la importancia de la educación en este ámbito (Zaimovic et al., 2023). Sin embargo, para los temas de este estudio en particular, el foco estará en los jóvenes universitarios el campo de la alfabetización financiera está en constante evolución, impulsado por las rápidas transformaciones en el mundo digital. Bajo este nuevo panorama es importante entrar a detalle en la alfabetización financiera y la alfabetización financiera digital para tener una comprensión profunda en las problemáticas actuales en los jóvenes y sus finanzas.

#### **2.4. Hipótesis**

Se plantea que la implementación de una herramienta de alfabetización financiera digital será un facilitador clave para los jóvenes universitarios bogotanos, ayudándoles a alcanzar sus objetivos financieros. Esta herramienta, adaptada a sus necesidades y al entorno tecnológico emergente de Colombia, se espera que no solo mejore la capacidad de los jóvenes para gestionar sus finanzas personales, sino que también aumente su conciencia y control sobre sus decisiones

económicas. En un país donde la digitalización juega un rol creciente en la educación y acceso a la información, se postula que esta herramienta será especialmente efectiva, permitiendo a los jóvenes establecer y lograr metas financieras con claridad y confianza.

### **3. Metodología de la Investigación**

La investigación del presente ejercicio se divide 3 partes esenciales que buscan responder los 5 objetivos específicos planteados con anterioridad y por consecuencia construir una herramienta digital que comprenda las barreras principales de los jóvenes universitarios respecto a sus finanzas personales y brinde una ayuda en la comprensión y gestión de sus finanzas y al mismo tiempo ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros. Teniendo en cuenta lo anterior las 3 partes se dividen de la siguiente forma:

1. Recopilación y análisis de datos para identificar las principales barreras de los jóvenes.
2. Creación de Herramienta digital para prueba Piloto.
3. Implementación de una prueba piloto mediante la herramienta digital para atender las barreras identificadas.

Ahora bien, a partir de estas tres partes de la investigación se responderá la pregunta de investigación y por consecuente identificar oportunidades de mejora en la implementación de la herramienta.

### **3.1. Tipo y Enfoque de la Investigación**

#### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Dada la naturaleza del proyecto, que busca entender y analizar el impacto de la era digital en el alfabetismo financiero digital de los jóvenes universitarios en Bogotá, una aproximación mixta de investigación descriptiva y exploratoria fue la más adecuada. La investigación descriptiva permitió recopilar datos e información sobre las características, comportamientos y actitudes de los jóvenes universitarios respecto a las finanzas personales en un contexto digital. Este enfoque es fundamental para establecer un panorama claro y detallado del fenómeno en estudio, permitiendo una comprensión profunda de las dimensiones actuales del alfabetismo financiero digital entre la población joven.

Por otro lado, la investigación exploratoria complementó este enfoque descriptivo al permitir una indagación más profunda en áreas poco conocidas o nuevas del alfabetismo financiero digital. Este enfoque fue crucial para identificar y explorar nuevas variables, conceptos, y posibles relaciones entre ellos, lo cual es esencial dada la naturaleza emergente y en constante evolución del tema digital en el contexto de las finanzas personales. Esta combinación de enfoques proporcionó una base sólida y versátil de investigación de este fenómeno complejo, facilitando el desarrollo de una comprensión integral y matizada del impacto de la era digital en las finanzas personales de los jóvenes universitarios en Colombia.

#### **3.1.2. Enfoque de la Investigación**

El estudio sobre el alfabetismo financiero digital en Bogotá y en Colombia, dado su enfoque en comprender tanto los patrones numéricos como las percepciones individuales de los jóvenes



universitarios, se benefició de un enfoque de investigación mixto. Esta metodología es coherente con la naturaleza dinámica y multifacética del tema, lo que permitió una recopilación y análisis de datos cuantitativos para entender tendencias estadísticas en el uso de herramientas financieras digitales. Paralelamente, el enfoque cualitativo fue crucial para profundizar en las experiencias personales, actitudes y comportamientos de los jóvenes hacia las finanzas digitales. Este enfoque dual no solo proporcionó una base sólida para responder a la pregunta de investigación central, sino que también se responder los objetivos del estudio.

### **3.2 Población y Muestra**

Para fines de esta investigación se estableció el tamaño de la muestra en 197 individuos. Este cálculo se basó en datos extraídos del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES) del Ministerio de Educación de Colombia, proporcionando una visión clara de la población estudiantil universitaria matriculada en Bogotá. Con un nivel de confianza del 93% y un margen de error del 7%, la muestra es representativa de la población de jóvenes universitarios de Bogotá, lo que permite obtener resultados confiables y relevantes en la investigación sobre la gestión de finanzas personales. La elección cuidadosa de esta muestra fue un paso crucial para asegurar la validez y la aplicabilidad de las conclusiones del estudio, especialmente en el desarrollo e implementación del chatbot educativo en finanzas personales.

### **3.3 Diseño de la investigación.**

#### **3.3.1 Ejercicios de recolección de información.**

En esta primera parte mediante 3 ejercicios se investigaron a fondo los obstáculos y desafíos que los jóvenes universitarios de Bogotá enfrentan al gestionar sus finanzas personales. Por medio de estos 3 ejercicios se logró obtener una comprensión integral de las barreras

existentes en la alfabetización financiera y por así abarcar el primer objetivo específico de la investigación: “identificar las principales barreras y desafíos que enfrentan los jóvenes bogotanos para entender y gestionar eficazmente sus finanzas personales”.

Para empezar, el primero de estos ejercicios, que se centró en el análisis de hábitos de gestión financiera personal a través de una encuesta exhaustiva de 218 jóvenes universitarios de la capital cumpliendo con los 197 individuos del tamaño de la muestra. Este ejercicio permitió identificar áreas críticas donde las barreras de conocimiento y comportamiento impiden una gestión financiera personal efectiva. La amplitud de temas cubiertos, desde el gasto hasta el ahorro y la inversión, brindó un panorama detallado de las percepciones y prácticas financieras actuales entre los jóvenes, subrayando la necesidad de estrategias específicas que aborden estas áreas de deficiencia.

En segundo lugar, buscando entrar a mayor profundidad a partir de la encuesta de los 218 estudiantes universitarios en Bogotá se realizó un estudio de seguimiento detallado en 5 jóvenes estudiantes en Bogotá durante dos meses ofreciendo una perspectiva profunda sobre los comportamientos y hábitos financieros en un contexto cotidiano. Estos jóvenes cumplían con la edad, la universidad y las características necesarias para la prueba, los 5 estudiantes fueron seleccionados de forma aleatoria cumpliendo la única condición de que hicieran parte de las 4 universidades con mayor representatividad del ejercicio anterior. Este ejercicio reveló la complejidad de las decisiones financieras tomadas en el día a día y cómo estas están influenciadas por una combinación de factores económicos, educativos y socioculturales. Al proporcionar una visión íntima de las prácticas financieras, esta investigación destaca la

importancia de abordar estos temas que van más allá de la teoría financiera y se adentran en la aplicación práctica y contextual de la gestión financiera.

Finalmente, el tercer ejercicio, parte de la base de los 218 estudiantes del primer ejercicio, logrando captar respuestas de 51 estudiantes. Con este ejercicio se profundizó a gran detalle con encuestas de 30 preguntas la percepción y el conocimiento de estos jóvenes universitarios respecto a finanzas personales. Este ejercicio brindó un análisis de percentiles para separar a los encuestados en 4 grupos que se explicarán más adelante a mayor profundidad, esta segmentación permitió seleccionar los estudiantes de la prueba piloto.

La relevancia de estos ejercicios radica en su capacidad para proporcionar una base empírica sólida sobre la cual diseñar e implementar herramientas y estrategias educativas que respondan de manera efectiva a las barreras identificadas. De esta manera, estos ejercicios no solo cumplen con el objetivo específico de identificar desafíos y barreras en la gestión financiera entre jóvenes universitarios, sino que también iluminan el camino hacia soluciones prácticas y contextuales que promuevan una alfabetización financiera robusta y adaptada a las necesidades de esta población. A partir de lo anterior, se mostrará a mayor detalle la metodología de los 3 ejercicios realizados para comprender más los ejercicios realizados y así estar en la misma página en el momento de sacar conclusiones fundamentadas que arrojen a precisión los principales obstáculos de los universitarios de Bogotá en su gestión financiera.

### **Ejercicio 1: Encuesta de hábitos y percepciones de finanzas personales.**

Este ejercicio se centró en el análisis de los hábitos de gestión financiera personal a través de una encuesta realizada a 218 jóvenes universitarios en Bogotá. La encuesta incluyó preguntas que abordan diversos aspectos de las finanzas personales, como la autopercepción sobre gastos en diferentes categorías (comida, transporte, alcohol, planes sociales, gustos o shopping), así como prácticas de anotación de gastos, ahorro, inversión, y el uso de productos financieros.

La metodología empleada en este ejercicio se basó en el diseño y distribución de un cuestionario compuesto por preguntas estructuradas que buscan evaluar la autopercepción y comportamientos financieros de los participantes. Como se mencionó, la muestra está formada por 218 personas que estudian en universidades en Bogotá, los cuales proporcionaron datos sobre sus prácticas de consumo, ahorro, y herramientas financieras utilizadas. Las respuestas se recopilaron en un archivo Excel, permitiendo un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos. A continuación, se resume la metodología específica para cada una de las preguntas incluidas en el cuestionario, para más detalles acerca de la metodología del ejercicio, refiérase al Anexo 1: Encuesta de Finanzas Personales (Ejercicio 1), en donde se detallan todas las preguntas hechas a cada uno de los usuarios:

**Identificación personal:** se solicitó a los participantes proporcionar su nombre y apellido para facilitar el análisis de los datos y garantizar la integridad de la muestra.

**Edad:** se solicitó a los participantes indicar su edad para comprender mejor la distribución demográfica de la muestra y su relación con los comportamientos financieros.

**Productos financieros utilizados semanalmente:** los participantes fueron presentados con una lista de opciones de productos financieros y se les pidió seleccionar aquellos que utilizan semanalmente. Las opciones incluyeron tarjeta de crédito, tarjeta de débito, Nequi, efectivo, Daviplata, billeteras digitales y otros.

**Calificación de la comodidad con el estilo de vida:** se pidió a los participantes que calificaran de 1 a 10 si su mensualidad o ingresos sostienen cómodamente su estilo de vida, proporcionando una medida subjetiva de su bienestar financiero.

**Seguimiento de gastos:** se formuló una pregunta de opción binaria (sí/no) para determinar si los participantes registran sus gastos y si realizan algún tipo de seguimiento detallado de los mismos.

**Plan de ahorro:** se planteó una pregunta de opción binaria (sí/no) para evaluar si los participantes tienen un plan de ahorro establecido y si lo ejecutan regularmente.

**Inversión consciente:** se formuló una pregunta de opción binaria (sí/no) para determinar si los participantes invierten conscientemente en vehículos financieros, como cdts, bonos, bolsa de valores, fondos mutuos, entre otros.

**Calificación del gasto en diferentes rubros:** se solicitó a los participantes que calificaran de 1 a 10 cuánto consideran que gastan mensualmente en varios rubros específicos, lo que proporciona información sobre sus hábitos de gasto y prioridades financieras.

**Calificación del conocimiento y desempeño en finanzas personales:** se pidió a los participantes que calificaran de 1 a 10 su nivel de conocimiento en finanzas personales y su desempeño en el manejo de sus finanzas personales, lo que permite evaluar su percepción de su propia competencia financiera.

**Interés en formar parte de una comunidad de finanzas personales:** se planteó una pregunta para determinar el interés de los participantes en formar parte de una comunidad de finanzas personales que aborda estos temas de manera sencilla, práctica y divertida.

Este ejercicio es relevante para la investigación ya que proporcionó una visión comprensiva de cómo los jóvenes universitarios gestionan sus finanzas personales en varios aspectos críticos. Comprender la autopercepción sobre gastos en diferentes categorías, junto con las prácticas de ahorro, inversión, y el uso de herramientas financieras, ofrece una base para identificar patrones de comportamiento y potenciales áreas de mejora en la educación financiera.

## **Ejercicio 2: Seguimiento detallado de gestión de finanzas personales a estudiantes universitarios en Bogotá.**

Este estudio se enfocó en realizar un seguimiento exhaustivo a cinco jóvenes estudiantes residentes en Bogotá, durante un periodo de dos meses. El objetivo principal fue comprender en

detalle sus comportamientos y hábitos financieros, analizando desde sus patrones de gasto hasta el uso de productos financieros y sus fuentes de ingreso. Este análisis se llevó a cabo a través de entrevistas personales iniciales, donde se exploraron en profundidad las prácticas financieras de cada participante. Basándose en estas interacciones, se establecieron estimaciones preliminares de sus gastos mensuales en diversas categorías, incluidos los ahorros considerados como una categoría de gasto. Este enfoque permitió una visión integral de las finanzas personales de los participantes, abarcando tanto ingresos regulares (por ejemplo, mensualidades de los padres o salarios) como ingresos ocasionales.

La metodología aplicada en este ejercicio combinó enfoques cualitativos y cuantitativos para capturar un panorama completo de la gestión financiera de los jóvenes involucrados. La fase inicial consistió en entrevistas detalladas con cada participante, a través de las cuales se recolectó información sobre sus percepciones y hábitos financieros. Estas conversaciones permitieron identificar y clasificar sus gastos en categorías específicas, así como establecer una base para el seguimiento de sus ingresos y ahorros.

Posteriormente, se implementó una herramienta de recopilación de datos diaria mediante un formulario en línea (utilizando la herramienta “Forms” de Google Drive), donde los participantes registraban sus gastos e ingresos de cada día en las categorías previamente definidas. Este proceso de seguimiento diario facilitó la acumulación de datos precisos sobre su comportamiento financiero real en un Excel, posibilitando una comparativa directa con las estimaciones iniciales realizadas durante las entrevistas.

El propósito de esta metodología era realizar un contraste entre las autopercepciones iniciales de los jóvenes respecto a su manejo y prácticas financieras reales observadas a lo largo del estudio. Este análisis comparativo buscaba evaluar la conciencia y precisión de los participantes en cuanto a su gestión de finanzas personales, revelando discrepancias entre las expectativas y la realidad de su comportamiento económico.

La relevancia de este ejercicio para la investigación radica en identificar las principales barreras y desafíos que enfrentan los jóvenes en Bogotá en cuanto a la comprensión y gestión eficaz de sus finanzas personales. Al realizar un seguimiento detallado de sus comportamientos financieros diarios, el estudio desveló las discrepancias entre las percepciones de los jóvenes sobre sus hábitos de gasto y la realidad de sus acciones financieras. Este enfoque permitió destacar áreas específicas de confusión o malentendido, así como las prácticas de gestión financiera que podrían ser mejoradas con herramientas adecuadas. Por tanto, el ejercicio es fundamental para desarrollar intervenciones en los jóvenes para que aborden eficazmente estas barreras y desafíos, facilitándoles una mejor comprensión y manejo de sus finanzas personales.

### **Ejercicio 3. Percepciones y conocimientos financieros en jóvenes universitarios de Bogotá.**

Este tercer y último ejercicio diseñado para profundizar en la comprensión del alfabetismo financiero digital entre jóvenes universitarios de Bogotá se estructuró meticulosamente en tres partes interconectadas: primero la evaluación de conocimientos sobre finanzas personales, segundo el análisis de percepciones frente a términos y conceptos financieros, y tercero la exploración del grado de utilización y las actitudes hacia herramientas y productos financieros específicos. Ahora bien, después de difundir el ejercicio a universitarios de



la ciudad de Bogotá, se lograron 51 respuestas de universitarios jóvenes activos en Bogotá, estos sujetos también vienen de la base de 218 estudiantes que se encuestaron en el ejercicio 1. De ser así, este ejercicio ambicionaba no solo recoger información crítica sobre el estado actual del alfabetismo financiero entre este grupo demográfico, sino también segmentar a los participantes en cuatro grupos distintos basándose en sus niveles de conocimiento y percepción de finanzas personales. Esta clasificación en grupos es relevante en la personalización de la herramienta de asistencia financiera digital que para la prueba piloto.

Para mayor entendimiento, el corazón de este ejercicio radicó en su capacidad para mapear a los participantes dentro de una matriz de conocimiento y percepción, dividiéndolos según su apertura o escepticismo hacia las finanzas personales y su alfabetización financiera subyacente. Este enfoque identificó perfiles únicos dentro de la muestra, facilitando la personalización de estrategias de educación y asistencia financiera que resonaran específicamente con las necesidades y predisposiciones de cada segmento.

Fue crucial el orden secuencial en la administración de las partes del ejercicio. Iniciando con una prueba de conocimientos financieros personales, se aseguraba que las impresiones y el entendimiento recién evaluados permanecieran frescos en la mente de los participantes. Esto era vital para la inmediata transición a la evaluación de percepciones, permitiendo una recopilación de datos más precisa y auténtica sobre cómo estos conocimientos previos influían en sus actitudes y opiniones hacia los términos, conceptos y herramientas financieras.

El espectro de apertura versus escepticismo desempeñó un papel fundamental en la interpretación de los resultados en la segunda y tercera parte y así complementar segmentación de los participantes. En un extremo, el escepticismo encapsulaba a aquellos individuos cuyas respuestas revelaban dudas, incertidumbres, y una general desconfianza hacia el ámbito de las finanzas personales. Caracterizados por un desconocimiento y una percepción de complejidad en torno a las herramientas financieras, estos participantes reflejaban una resistencia hacia la adopción de prácticas financieras saludables, posiblemente debido a experiencias previas negativas o a una falta de información accesible y comprensible.

En el otro extremo, la apertura representaba a los usuarios con una predisposición positiva hacia las finanzas personales y la utilización de herramientas financieras. Este grupo demostraba un reconocimiento del valor de la educación financiera, mostrando entusiasmo por explorar y adoptar prácticas que prometieran mejorar su bienestar económico personal y a largo plazo. La presencia de conocimiento, junto con una actitud de confianza y receptividad hacia la información financiera, definía a los participantes más abiertos, sugiriendo una mayor facilidad para la integración de nuevos conceptos y herramientas en su gestión financiera personal.

Como se mencionó anteriormente, la metodología aplicada en este tercer ejercicio de investigación para profundizar en el alfabetismo financiero digital de jóvenes universitarios en Bogotá abarcó tres componentes esenciales: la evaluación de conocimientos en finanzas personales, análisis de percepciones sobre temas financieros, y exploración de actitudes hacia herramientas y productos financieros. La ejecución meticulosa de estas etapas permitió no solo captar el espectro completo de conocimiento y percepción de los participantes sino también

clasificarlos en una matriz distintiva para perfilarlos adecuadamente según sus necesidades y predisposiciones específicas. Para conocer más detalles acerca de la metodología y las preguntas que se realizaron en este ejercicio, refiérase al Anexo 2: Test de percepción Finanzas Personales (Ejercicio 3).

### **1) Conocimientos en finanzas personales**

La primera etapa del ejercicio consistió en una prueba estructurado con 10 preguntas focalizadas en diversos aspectos fundamentales de las finanzas personales. Estas preguntas fueron diseñadas para abarcar un amplio rango de temas de finanzas personales, desde la comprensión de la inflación y su impacto en los ahorros personales hasta la naturaleza y uso de productos financieros como las tarjetas de crédito, el "score crediticio", y las diferencias entre bonos y acciones. Las preguntas mostraban 4 opciones; una respuesta correcta, dos parcialmente correctas y una incorrecta, dejando al usuario escoger una respuesta única por pregunta. La evaluación se puntuó de manera que cada respuesta correcta añadiera un punto al puntaje total del participante, mientras que las respuestas incorrectas restaban un punto, y las parcialmente correctas no afectaban el puntaje. Este sistema de calificación culminaba en una puntuación sobre 10 para cada encuestado, reflejando su nivel de conocimiento en finanzas personales.

### **2) Percepción ante temas y términos financieros**

La segunda parte del ejercicio se centró en la percepción de los participantes ante una serie de temas y términos financieros claves. Mediante un conjunto de 10 preguntas de percepción, se exploraron las actitudes y sentimientos de los encuestados hacia aspectos como el ahorro, la banca digital, Neobancos, el presupuesto personal, y más. Cada pregunta tenía 9

opciones de respuesta divididas de la siguiente forma: 4 opciones de subcategorías de apertura o 4 opciones de subcategorías de escepticismo, siendo las primeras (apertura) respuestas identificadas con sentimientos de oportunidad, accesibilidad, confianza o conocimiento, y las segundas (escepticismo) respuestas relacionadas con desconocimiento, incertidumbre, complejidad o desconfianza, la novena opción permitía al usuario escoger que no se sentía identificado con ninguna de las opciones. Cabe aclarar que las respuestas tenían implícitamente las descripciones de las subcategorías y que a diferencia de la primera parte el usuario podía escoger varias opciones en el caso de sentirse identificado. Este enfoque detallado permitió cuantificar la inclinación de cada participante hacia la apertura o el escepticismo, sumando o restando puntos según la categoría de sus respuestas.

### **3) Percepción ante productos/herramientas financieras**

Finalmente, la tercera parte del estudio indagó en la percepción de los encuestados hacia productos y herramientas financieras específicas, desde tarjetas de crédito hasta criptomonedas y aplicaciones móviles de gestión financiera. Con la misma metodología de la parte 2 del ejercicio, se evaluaron las percepciones mediante preguntas específicas, clasificando las respuestas en las mismas subcategorías de apertura y escepticismo y aplicando un sistema de puntuación comparable. Cabe mencionar que al inicio de cada pregunta se le preguntaba al usuario si tenía el producto financiero y en caso de una respuesta negativa señalar si tenía algún interés en adquirirlo. Teniendo en cuenta lo mencionado se puede ver una división de la encuesta en dos partes: primero la parte 1, con la evaluación de conocimientos de finanzas personales. Segundo la parte 2 y 3 con preguntas de percepción entre apertura y escepticismo hacia las finanzas personales.

Una vez recopilados todos los datos de conocimiento y percepción, se procedió a convertir los puntajes obtenidos en percentiles. Este proceso implicó ordenar los resultados de todos los participantes y asignarles un valor en una escala de 0 a 1, dependiendo de su posición relativa dentro de la muestra. Tal enfoque estandarizó los datos, permitiendo una clasificación precisa de los encuestados dentro del espectro de conocimiento y en el eje de apertura vs. Escepticismo en nuestra matriz de clasificación. Esta matriz no solo facilitó la identificación de cuatro grupos únicos con perfiles financieros distintos, sino que también sería la base fundamental para diseñar los grupos y sus respectivas intervenciones personalizadas en la herramienta de prueba piloto, asegurando una asistencia financiera digital ajustada a las características individuales de cada grupo.

La relevancia de este ejercicio para la investigación radica en su enfoque holístico y su diseño estratégico, que permitió una comprensión profunda de las barreras que enfrentan los jóvenes universitarios de Bogotá en el ámbito del alfabetismo financiero. A través de un análisis detallado que abarca tanto el conocimiento teórico como las percepciones y actitudes hacia las finanzas personales y herramientas financieras, este ejercicio se distingue de los otros por su capacidad para identificar con precisión las áreas específicas donde los esfuerzos educativos y de desarrollo de herramientas pueden tener un impacto más significativo.

El nivel de detalle alcanzado en el análisis de conocimientos, percepciones y actitudes hacia productos y herramientas financieras, utilizando una metodología que combina evaluaciones cuantitativas con análisis cualitativo, permitió no solo identificar las lagunas en el

conocimiento financiero, sino también entender las emociones y prejuicios que pueden influir en la gestión financiera personal. Esta profundidad en el abordaje de temas asegura que el estudio capte la complejidad de las relaciones de los individuos con las finanzas personales, más allá de la simple acumulación de conocimientos teóricos.

El diseño estratégico de la metodología, que segmenta a los participantes según su conocimiento y percepción en una matriz de clasificación, fue fundamental para desarrollar estrategias de intervención personalizadas. Esta segmentación permitió distinguir entre aquellos que necesitan fortalecer su base de conocimientos financieros y aquellos cuyas principales barreras son emocionales o perceptuales.

Finalmente, la incorporación de un espectro de apertura vs. escepticismo en el análisis de percepciones brindó una capa adicional de profundidad al estudio. Esta dimensión reveló cómo las predisposiciones emocionales y cognitivas hacia las finanzas personales pueden facilitar o dificultar la adopción de comportamientos financieros saludables. Al entender estos matices, la investigación destacó la importancia de abordar no solo el déficit de conocimiento sino también las barreras psicológicas y emocionales que impiden una gestión financiera efectiva.

### **3.3.2 Construcción de herramienta digital**

A partir de la información encontrada en los 3 ejercicios presentados anteriormente, se identificaron las barreras principales de los jóvenes universitarios de Bogotá respecto a finanzas personales, así no solo respondiendo el primer objetivo específico, sino siendo la base para la creación de la herramienta digital para la prueba piloto.

La construcción de la herramienta digital detallada en el trabajo de grado se llevó a cabo mediante un enfoque meticuloso y basado en la integración de tecnologías avanzadas, con el fin de ofrecer una experiencia de usuario personalizada y educativa en el ámbito de las finanzas personales. Inicialmente, se seleccionó la plataforma de mensajería Telegram por su amplia accesibilidad, precios bajos y enfoque en la seguridad, sobre la cual se alojó el chatbot. Este último se desarrolló utilizando la API de GPT de OpenAI, un modelo de inteligencia artificial de última generación capaz de comprender y responder a consultas en lenguaje natural. La sinergia entre la interfaz intuitiva de Telegram y la avanzada capacidad de procesamiento de lenguaje de GPT permitió crear un entorno en el que los usuarios de interacción de manera natural y obtener respuestas contextualizadas a sus inquietudes financieras. Además, se optó por emplear Nest.js y Node.js para el desarrollo del back-end, lo cual facilitó la gestión de la lógica central y el acceso a los datos, mientras que la base de datos se estableció en Postgres SQL, asegurando un almacenamiento seguro y eficiente de la información del usuario. Para más información sobre la elaboración de la herramienta técnica, consultar el Anexo 3: Diseño técnico de la herramienta digital.

Por otro lado, la implementación de la herramienta involucró un proceso de entrenamiento del modelo de GPT, utilizando insights derivados de investigaciones previas y una base teórica sólida en finanzas personales. Esto permitió no solo afinar la precisión de las respuestas del chatbot sino también proporcionar recomendaciones personalizadas que fomentan una mejor gestión financiera entre los usuarios. La infraestructura de Google Cloud fue seleccionada para alojar el sistema, aprovechando su escalabilidad, robustez en seguridad y eficiencia en el manejo

de grandes volúmenes de datos. Este entorno de computación en la nube aseguró que el chatbot pueda manejar un alto volumen de interacciones simultáneas sin degradar el rendimiento, ofreciendo así una solución accesible y confiable para la educación financiera. El diseño y la implementación de la herramienta se conceptualizaron con un enfoque centrado en el usuario, buscando superar las barreras identificadas para la gestión de finanzas personales, especialmente entre los jóvenes, y se validó a través de una prueba piloto que evaluó su impacto en diversos perfiles de usuarios, logrando así un avance significativo hacia la educación financiera en la era digital. Para mayor información sobre la elaboración de la herramienta técnica, consultar el Anexo 3: Diseño técnico de la herramienta digital.

### **3.3.3 Prueba Piloto**

En el diseño de la herramienta de asesoramiento financiero se tomó la decisión de estructurar la interacción del chatbot en forma de árbol de decisiones, orientada a guiar y aprender de los usuarios de una manera estructurada, organizada y, sobre todo, estandarizada. Para más detalles acerca del árbol de decisiones, consulte el Anexo 4: Árbol de Decisiones del Chatbot de Alfabetismo Financiero. Esta estructuración fue clave para mantener la coherencia de la conversación, evitando que los diálogos se desviaran de los temas financieros esenciales y garantizando que la herramienta mantuviera su enfoque educativo y de asesoramiento. El uso de un árbol de decisiones como base para el chatbot facilita también la escalabilidad del sistema, permitiendo la integración y adaptación fácil de nuevos contenidos o cambios en las políticas financieras sin perder la calidad y precisión de la asistencia proporcionada.



Partiendo de las barreras identificadas en las finanzas personales de los jóvenes universitarios de Bogotá, mediante los tres ejercicios de recolección de información, así como el análisis de la literatura y los insights obtenidos durante la creación de la herramienta digital, se diseñó una prueba piloto. En este marco, se seleccionaron al azar tres jóvenes de cada uno de los cuatro grupos detallados previamente. Esta selección aleatoria buscó diversificar las perspectivas y garantizar una muestra representativa de la población universitaria.

La prueba piloto se centró específicamente en la interacción entre los usuarios y un chatbot financiero, el cual fue diseñado para ofrecer asesoramiento personalizado en el ámbito de las finanzas personales a través de una serie de diálogos interactivos. Implementada dentro de una plataforma digital en Telegram y potenciada por la tecnología GPT de OpenAI, la interfaz comenzó con el chatbot solicitando a los usuarios que identificaran sus prioridades financieras, delimitadas en cuatro categorías específicas para enfocar y simplificar la interacción:

1. **Historial Crediticio Sólido:** Enfatiza la importancia de mantener un registro crediticio impecable que facilite el acceso a futuros financiamientos bajo condiciones favorables.
2. **Ahorro e Inversión Inteligente:** Centra la atención en estrategias para maximizar el retorno de los ahorros y fomentar una cultura de inversión prudente y efectiva.
3. **Maximización de Beneficios:** Busca optimizar los beneficios y recompensas de los productos financieros existentes, para sacar el máximo provecho de cada herramienta financiera.
4. **Seguridad y Estabilidad Financiera:** Se orienta a preservar la seguridad del capital y asegurar una estabilidad financiera a largo plazo con riesgos controlados.

La decisión de limitar las categorías a cuatro obedeció a la necesidad de proporcionar un marco claro y manejable tanto para los usuarios como para la configuración del chatbot, facilitando así una formación más dirigida y eficiente del modelo de IA en estos ámbitos específicos.

A continuación, el usuario detallaba los productos financieros que utiliza, específicamente restringidos a tarjetas de crédito, tarjetas de débito y billeteras digitales. Adicionalmente, se recababa información sobre sus ingresos y gastos totales mensuales. Esta limitación en la variedad de productos financieros, junto con la inclusión de datos básicos sobre ingresos y gastos, se impuso para mantener la coherencia con las categorías de prioridades financieras y simplificar el análisis de datos. Incorporar los ingresos y gastos totales permitía calcular el ahorro mensual del usuario, proporcionando una vista integral de la salud financiera del usuario y facilitando al chatbot profundizar en los detalles específicos del uso y las preferencias de cada producto financiero. Este enfoque permitió al chatbot ofrecer una perspectiva más completa sobre cómo estos instrumentos financieros se integran en la estructura económica del usuario, mejorando así la calidad y precisión de las recomendaciones personalizadas basadas en el perfil real del usuario. Al entender tanto los productos utilizados como la dinámica de ingresos y gastos, el chatbot podía formular estrategias de manejo financiero más efectivas y personalizadas que ayudaban a los usuarios a alcanzar sus objetivos financieros con mayor eficacia.

La plataforma del chatbot, ofreció la posibilidad de realizar conversaciones en lenguaje natural, lo que presenta un potencial inmenso para el asesoramiento financiero personalizado. Sin

embargo, para aprovechar plenamente estas capacidades, era esencial nutrir el sistema con un conjunto de datos bien definido y altamente relevante. Se emprendió entonces un ejercicio exhaustivo de recolección de datos, donde se consultaron múltiples fuentes para obtener la información más actualizada y precisa sobre los productos financieros disponibles en el mercado. Este proceso incluyó el análisis de los sitios web de los principales bancos emisores de tarjetas de crédito y débito, así como de las principales billeteras digitales, además de consultar regulaciones y directrices de la Superintendencia Financiera, que proporciona un marco normativo para estas entidades.

Los datos recopilados fueron extensos y detallados, abarcando desde tasas de interés, tarifas por servicio, beneficios adicionales hasta límites de transacciones y requisitos mínimos para la adquisición de los productos. Esta información permitió al chatbot no solo entender y explicar las características de cada producto sino también ofrecer recomendaciones personalizadas basadas en las necesidades y circunstancias financieras de cada usuario. Además, se revisaron fuentes de alto valor educativo proporcionadas por bancos líderes en Colombia para extraer principios y consejos prácticos en el manejo de finanzas personales adecuados al contexto local. Este tipo de contenido ayudó a enriquecer la base de conocimientos del chatbot, asegurando que las interacciones no solo sean informativas sino también educativas, proporcionando a los usuarios una comprensión más profunda y aplicable de sus finanzas.

Todo este trabajo de diseño y entrenamiento del chatbot ofreció un servicio que no solo respondía las preguntas o daba una guía a los usuarios a través de sus opciones financieras, sino que también educara y empodere a los usuarios para tomar decisiones más informadas y

efectivas sobre su manejo financiero personal. El siguiente paso en el desarrollo de esta herramienta fue la creación de un informe detallado, entregado en formato PDF, que analiza el perfil financiero del usuario, evalúa los productos que utiliza y ofrece consejos personalizados y tendencias relevantes que podrían beneficiarle en su contexto particular. Este informe buscaba ser un recurso valioso que los usuarios pueden consultar repetidamente para mejorar su gestión financiera.

En el proceso de creación del informe PDF, que se desarrolló para proporcionar a los usuarios un análisis detallado y personalizado de su perfil financiero, se tomaron en consideración las barreras identificadas durante la fase de investigación de esta tesis.

Para abordar estas barreras de manera efectiva, el informe incluyó un análisis detallado de los productos financieros específicos utilizados por el usuario, proporcionando claridad sobre los beneficios y costos asociados a cada uno, lo cual es crucial para una gestión financiera informada y efectiva. Además, se proporcionó una sección de recomendaciones personalizadas, que sugería estrategias de ahorro e inversión basadas en el perfil de ingresos y gastos del usuario. Esta sección tenía el objetivo de educar y motivar al usuario hacia una gestión financiera más proactiva y estratégica.

El contenido del informe se generó utilizando la tecnología de GPT de OpenAI, diseñando prompts específicos que fueron desarrollados para extraer y procesar la información de manera que se alinee con los requerimientos y contextos particulares de cada usuario. Estos

prompts, detallados en los anexos de la tesis, fueron fundamentales para asegurar que el análisis y las recomendaciones fueran relevantes y adaptadas a las necesidades individuales.

Este enfoque permitió transformar los datos crudos en insights valiosos y aplicables que fomentan una mayor comprensión y un mejor manejo de las finanzas personales. El análisis se concentró en cómo los productos financieros actuales pueden ser optimizados para alinearlos mejor con los objetivos financieros declarados por el usuario. Al destacar cómo estos elementos interactúan dentro del marco financiero del usuario, el informe proporcionó recomendaciones específicas que ayudaron a los usuarios a ajustar su gestión financiera hacia sus prioridades financieras elegidas.

En el desarrollo de la herramienta de asesoramiento financiero, se incorporó de manera significativa el conocimiento extraído de los documentos de finanzas personales provistos por los principales bancos de Colombia, como Bancolombia, Banco de Bogotá y Scotiabank Colpatria. Estos documentos, ricos en detalles sobre las mejores prácticas en la gestión financiera personal adaptadas al contexto colombiano, se utilizaron como insumos valiosos para configurar y enriquecer el contenido del informe PDF generado para los usuarios.

La información contenida en estos documentos ofreció una base sólida sobre diversos aspectos del manejo financiero, incluyendo la optimización del uso de productos financieros, estrategias efectivas para la administración de deudas, y la importancia de una planificación financiera prudente. Al integrar este conocimiento en el sistema, se aseguró que las recomendaciones proporcionadas no solo se basaran en una comprensión profunda de las

finanzas personales, sino que también resonaran con las necesidades y desafíos específicos de los jóvenes en Colombia.

Por ejemplo, las directrices sobre cómo aprovechar al máximo las ventajas de las tarjetas de crédito, así como consejos prácticos para el ahorro y la inversión, fueron esenciales para elaborar recomendaciones personalizadas que los usuarios pudieran aplicar efectivamente en su vida diaria. Además, estos documentos ayudaron a establecer un marco de referencia que validaba las sugerencias del chatbot, asegurando que las recomendaciones estuvieran alineadas con prácticas financieras reconocidas y respetadas dentro del ámbito financiero colombiano.

Esta estrategia de integración de conocimientos validados y específicos del contexto local en la herramienta de asesoramiento digital no solo enriqueció el contenido del informe, sino que también fortaleció la confiabilidad y relevancia de la asesoría proporcionada. Al hacerlo, la herramienta no solo sirve como un medio para la consulta financiera, sino también como un vehículo para la educación financiera, mejorando la capacidad de los usuarios para tomar decisiones informadas y responsables sobre su manejo económico.

Al concluir la interacción, se solicitó a los usuarios que proporcionaran retroalimentación a través de diferentes medios como llamadas, mensajes de texto y encuentros personales. Se formularon tres preguntas específicas para orientar el “feedback” y evaluar la facilidad de uso, la pertinencia de los consejos financieros proporcionados y el impacto percibido en el entendimiento y manejo de las finanzas personales. Estas preguntas a continuación fueron la guía del “feedback” proporcionado por los usuarios.

1. ¿Cómo describirías tu experiencia general utilizando la herramienta digital de alfabetismo financiero? ¿Fue fácil de usar, intuitiva y accesible?
2. Basado en tu experiencia, ¿qué recomendaciones darías para mejorar la herramienta y hacerla más efectiva para otros jóvenes universitarios?
3. Tras utilizar nuestra herramienta digital de alfabetismo financiero, ¿ha cambiado tu percepción sobre la importancia de la gestión financiera personal? Si es así, ¿qué cambios específicos estás considerando en tu manejo de finanzas personales basado en los aprendizajes obtenidos?

Este método meticuloso de recolección de retroalimentación y análisis detallado fue fundamental para validar la efectividad de la herramienta y sus impactos en la vida financiera de los usuarios. A través de esta interacción directa, se pudo apreciar no solo la funcionalidad y utilidad de la herramienta, sino también su capacidad para adaptarse y responder a las necesidades individuales de los jóvenes universitarios. La evaluación final de los usuarios proporcionó insights cruciales que permitieron afinar aún más la plataforma, asegurando que cada iteración de la herramienta mejore en precisión, relevancia y facilidad de uso.

## 4. Análisis de los Resultados.

### 4.1 Identificación de Barreras de jóvenes colombianos en sus finanzas personales

#### Resultados Ejercicio 1

##### Resultados relevantes.

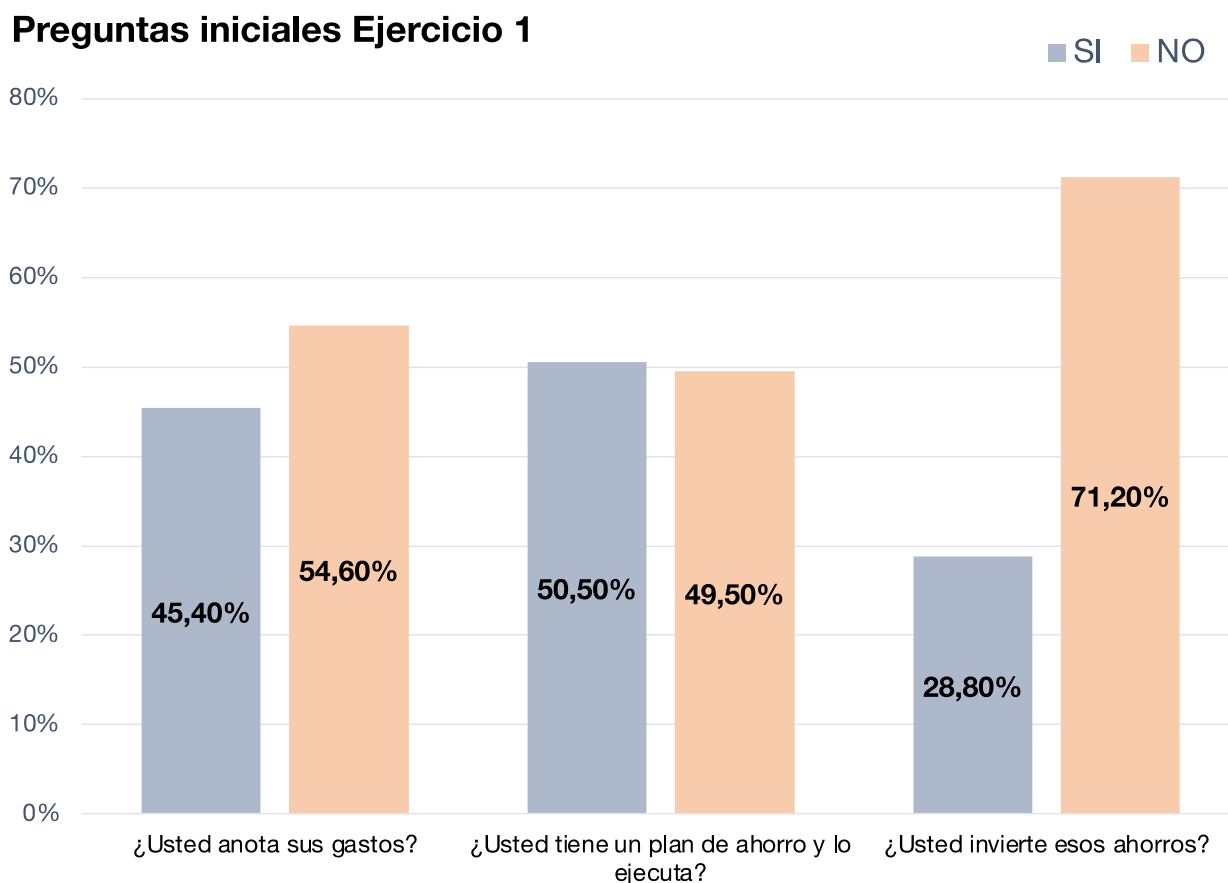
Para empezar, se determinaron los productos que utilizan estos jóvenes en su cotidianidad y estos fueron los resultados más significantes del ejercicio:

- Los gastos en **transporte, shopping o gustos personales, y alcohol/fiesta** reciben calificaciones promedio de **5.16, 5.02, y 4.28**, respectivamente, lo que muestra una percepción de menor impacto en el presupuesto general.
- Los productos financieros más utilizados por los encuestados son el **efectivo** (183 menciones) y la **tarjeta de débito** (172 menciones), seguidos por **Nequi** y **tarjeta de crédito** (ambos con 130 menciones). Esto indica una preferencia por medios de pago tradicionales y digitales.
- La presencia de plataformas digitales como **Nequi** entre los productos más utilizados también señala una tendencia hacia la digitalización de las finanzas personales.

Partiendo de lo anterior, estos fueron los resultados en la sección de preguntas “si o no” para entender a un alto nivel el grado de presupuesto, ahorro e inversión de los encuestados.



**Gráfico 1 Resultados de ahorro Ejercicio 1**



Nota. Elaboración Propia

La gráfica proporciona una representación visual clave de las prácticas financieras entre los jóvenes encuestados, subrayando aspectos particulares de su comportamiento respecto a su gestión de finanzas personales. Se observa que menos de la mitad de los encuestados (45,4%) llevan un registro de sus gastos, lo cual podría implicar una falta de herramientas o conocimientos para monitorear y controlar sus finanzas. Además, la disposición hacia el ahorro es dividida equitativamente, lo que indica una heterogeneidad en la valoración o capacidad de ahorro dentro de la muestra estudiada.

Sin embargo, el punto más crítico y destacado de la gráfica es la considerablemente baja proporción de jóvenes que invierten sus ahorros, con solo un 28,8% afirmando realizar dicha acción. Este dato refleja una marcada necesidad de fomentar la cultura de inversión, posiblemente a través de intervenciones estratégicas que incrementen la comprensión y confianza en los vehículos de inversión disponibles, así como la identificación y superación de las barreras para una participación más activa en el ámbito de las inversiones. La inversión es fundamental para la creación de riqueza y la seguridad financiera a largo plazo, y este bajo índice de inversión podría tener implicaciones significativas para el bienestar económico futuro de los jóvenes del país.

En coherencia con el ejercicio, se les preguntó a los usuarios de 1 a 10 su percepción de gasto en rubros específicos, y estos fueron los resultados más relevantes:

- La categoría de **comida** es donde los encuestados perciben el mayor gasto, con una calificación promedio de **6.61**. Esto sugiere que los gastos relacionados con la alimentación son una parte significativa del presupuesto mensual para la mayoría de los encuestados.
- Le sigue el gasto en **planes sociales**, con una calificación promedio de **6.30**, lo que indica la importancia de las actividades sociales en la vida de los encuestados.
- Los gastos en **transporte, shopping o gustos personales, y alcohol/fiesta** reciben calificaciones promedio de **5.16, 5.02, y 4.28**, respectivamente, lo que muestra una

percepción de menor impacto en el presupuesto general, sin embargo, siguen siendo rubros indispensables para tener en cuenta a la hora de gestionar un presupuesto en los jóvenes bogotanos universitarios.

Al analizar estas 218 encuestas a profundidad con el objetivo de encontrar patrones de comportamiento y dar los primeros indicios de estas barreras que tienen los jóvenes respecto a sus finanzas personales estos son los rubros destacados.

**Diversidad de percepciones en gastos:** los encuestados muestran una amplia variedad en la percepción de sus gastos, con comida y planes sociales siendo las categorías más destacadas. Esto subraya la dificultad de presupuestar al reconocer bastantes rubros de gastos, implicando que la percepción de gastos es un ejercicio abrumador con bastantes variables.

**Importancia del ahorro e inversión:** con aproximadamente el 46% de los encuestados ejecutando un plan de ahorro y cerca del 29% participando en inversiones, de entrada, se puede evidenciar que hay barreras en los jóvenes para invertir, y tener prácticas de largo plazo para crecer su salud financiera.

**Uso extendido de productos financieros tradicionales y digitales:** La prevalencia de productos financieros tradicionales (efectivo, tarjetas de débito/crédito) junto con soluciones digitales (Nequi, billeteras digitales) indica la necesidad de revisar a detalle el alfabetismo financiero digital, concepto desarrollado con anterioridad para revisar los obstáculos en este tipo de productos. Partiendo de la premisa que los productos financieros tradicionales están migrando

a ser digitales, y que según este ejercicio los jóvenes universitarios los utilizan, eliminar las barreras de esta ola digital impulsaría una mejor comprensión y por consecuencia gestión financiera de los jóvenes universitarios.

**Educación financiera como componente clave:** Dado que los encuestados se califican moderadamente altos en conocimiento y desempeño financiero, sigue siendo una barrera el conocimiento en materia de finanzas personales, por lo que incorporar elementos educativos que aborden tanto conceptos básicos como avanzados en finanzas personales podría mejorar significativamente la comprensión de los jóvenes.

**Personalización basada en comportamientos financieros:** Los resultados sugieren variabilidad en cómo los individuos gestionan sus finanzas, lo que destaca la importancia de personalización en el acompañamiento de los jóvenes en su gestión de finanzas personales, la falta de personalización es sin duda un obstáculo para que los jóvenes se apropien de sus necesidades financieras.

**Fomentar la comunidad y el apoyo mutuo:** En la última pregunta del ejercicio, donde los encuestados manifestaban su interés en una comunidad de finanzas personales se evidenció la disposición de los encuestados a formar parte de una comunidad que aborda las finanzas personales de manera sencilla, práctica y divertida. Más que una barrera, una oportunidad para fomentar prácticas saludables en los jóvenes es la creación de comunidades alrededor de las finanzas personales, y así generar una sensación de apoyo mutuo.

## **Resultados Ejercicio 2**

### **Resultados relevantes.**

Los resultados específicos del seguimiento a los cinco jóvenes en Bogotá muestran una diversidad en la gestión de sus finanzas personales. A través del análisis de sus gastos diarios en categorías como comida, transporte, entretenimiento, y ahorros, se ha identificado una variabilidad significativa en sus comportamientos financieros. Las discrepancias entre los gastos planificados y los reales revelan áreas críticas donde los jóvenes enfrentan desafíos en la gestión efectiva de sus finanzas. Estas áreas incluyen la tendencia a subestimar gastos en categorías de entretenimiento y ocio, así como dificultades para mantener consistentes los hábitos de ahorro. A continuación, están los resultados relevantes por cada usuario.

#### **Usuario 1: Juliana, 19 años, Universidad de los Andes.**

**Variabilidad en los ingresos y gestión del ahorro:** Este usuario evidenció una marcada variabilidad en sus ingresos, oscilando entre \$1.660.000 y \$793.000 en los dos meses de seguimiento, con una tasa de ahorro del 11%. Este dato refleja la dificultad de mantener un flujo de ingresos constante, lo cual complica la planificación financiera y la capacidad de ahorro, subrayando la importancia de estrategias adaptativas para gestionar ingresos irregulares. Acá nuevamente se puede ver como el ejercicio de presupuestar puede ser un ejercicio abrumador al tener destinas variables en consideración tanto en ingresos como en gastos, además la falta de personalización es una barrera inherente de estos jóvenes al no poder tener un acompañamiento que se ajuste a sus comportamientos.

**Discrepancias entre expectativas y gastos reales:** En el análisis de gastos por categorías, se observó una desviación significativa entre las expectativas y la realidad. Especialmente notable fue el gasto en comida, que varió desde el 85% hasta el 182% de lo esperado entre los dos meses, indicando no solo una subestimación de los gastos reales sino también la influencia de factores externos en el comportamiento de consumo. Esta discrepancia señala la necesidad de mejorar la conciencia sobre el gasto real y desarrollar mejores herramientas de presupuestación. Se evidencia la discrepancia entre la percepción y la realidad, siendo una barrera evidente de este usuario.

**Comportamientos específicos de consumo:** El análisis reveló patrones particulares de consumo, como el incremento significativo en gastos de shopping (hasta un 315% de lo esperado en el primer mes), con una tendencia a realizar compras mayores en días específicos de la semana. Esto destaca cómo ciertos hábitos y rutinas influyen en la gestión financiera, sugiriendo que la educación financiera debe personalizarse para abordar comportamientos específicos que llevan los usuarios, constatando nuevamente la personalización como una barrera inherente de las finanzas personales de los jóvenes.

#### **Usuario 2: Pablo, 21 años, CESA**

**Hábito de ahorro frente a la gestión de gastos:** Aunque el segundo usuario mostró tener un hábito de ahorro, los detalles sobre la gestión de gastos e ingresos sugieren una falta de claridad en cómo se equilibran estos aspectos, con gastos reportados significativamente superiores a los ingresos. Esto resalta una barrera común: la dificultad de alinear prácticas de ahorro con una gestión efectiva y consciente del gasto.

**Priorización de gastos en ocio:** Los gastos en ocio, específicamente en planes y alcohol, representando un promedio de 42% de los ingresos, indica una priorización de gastos inmediatos de gratificación sobre necesidades o inversiones a largo plazo. Este comportamiento sugiere una oportunidad para enfocar la educación financiera en la importancia de equilibrar el disfrute presente con objetivos financieros futuros. Nuevamente, se evidencia un caso donde un rubro “no esencial” influye significativamente las finanzas del usuario, nuevamente constatando la necesidad de la personalización en el acompañamiento financiero de los universitarios.

**Consistencia en gastos esenciales:** A pesar de las fluctuaciones en otros ámbitos, los gastos en comida y transporte representaron consistentemente un 20% de los gastos totales, demostrando una gestión más eficiente en áreas consideradas esenciales. Esto podría indicar una base sobre la cual construir prácticas financieras más robustas, aprovechando la consistencia en áreas clave para mejorar la planificación financiera general.

**Usuario 3: Juanita, 21 años, CESA.**

**Discrepancia entre expectativas y realidad:** Este usuario experimentó una desviación notable en su expectativa de ahorro, con un exceso de 437% en el primer mes de análisis y de 20% en el segundo, lo cual pone de manifiesto la dificultad de prever con precisión los flujos financieros personales. Este insight subraya la barrera que representa la volatilidad de ingresos y gastos, complicando la adherencia a un presupuesto preestablecido y resaltando la necesidad de ejercicios de planeación flexibles que puedan ajustarse a esta realidad cambiante.

**Subestimación de gastos no esenciales y sobreestimación de gastos esenciales:** Este participante subestimó significativamente sus gastos en categorías no esenciales como el rubro “rumba”, gastando un 879.5% más de lo previsto, y los planes, con un exceso del 156.5%. Paralelamente, sobrestimó los gastos en categorías esenciales como almuerzos en la universidad (83% menos de lo esperado), parqueadero (64% menos), y uñas (100% menos). Estos datos destacan un reto clave en la gestión financiera personal: la dificultad de evaluar correctamente y anticipar gastos, subrayando la importancia de una mayor conciencia y educación en la categorización y previsión de gastos.

**Usuario 4: Santiago, 21 años, Universidad del Rosario.**

**Dificultades en el ahorro:** Reflejando las dificultades para mantener un ahorro consistente, este usuario registró un ahorro negativo (más gastos que ingresos) de -\$62.665 COP en el primer mes, contrastando con un ahorro positivo de \$634.313 COP en el segundo. Este patrón de fluctuación enfatiza la importancia de desarrollar estrategias de ahorro adaptativas y resilientes ante variaciones en el flujo de ingresos y gastos. Nuevamente constatando la personalización como barrera.

**Alarmante diferencia en categoría de "otros":** La categoría de "otros" reveló una desviación alarmante, con un gasto de 654% sobre lo esperado en el primer mes (1.131.300) y un 56% más de lo esperado en el segundo mes (234.742). Este resultado resalta la tendencia a subestimar gastos imprevistos o misceláneos, evidenciando un área crítica para mejorar en la planificación y seguimiento financiero. Y de forma reiterativa evidenciando la personalización como obstáculo financiero.



**Usuario 5: Fernando, 21 años, Universidad de los Andes.**

**Autoconocimiento vs. Práctica:** Este participante demostró un nivel relativamente alto de autoconocimiento financiero, acercándose a sus expectativas en la mayoría de los rubros. No obstante, la capacidad de ahorro resultó ser menor de lo ideal, evidenciando una desconexión entre el conocimiento de sus hábitos de gasto y la implementación efectiva de estrategias de ahorro. La discrepancia entre el autoconocimiento financiero y la práctica de ahorro sugiere que, aunque los jóvenes puedan entender dónde se va su dinero, muchos luchan por traducir este entendimiento en acciones que mejoren sus finanzas personales.

**Gastos excesivos en restaurantes y servicios de entrega:** El gasto en restaurantes y servicios de entrega fue notablemente alto, alcanzando los \$863.900 COP en el primer mes (73% más de lo esperado) y \$694.000 COP en el segundo mes (39% más de lo esperado). Esta tendencia no solo refleja una preferencia por la conveniencia y el disfrute inmediato sino también una de las áreas más significativas de desvío presupuestario. Subraya la necesidad de mayor disciplina y planificación en el gasto discrecional, especialmente en lo que respecta a la alimentación fuera del hogar.

Ahora bien, al culminar este seguimiento los encuestados individualmente manifestaron un agotamiento del ejercicio, mencionando que anotar diariamente sus gastos era un ejercicio tedioso e insostenible en el largo plazo, dejando en evidencia que el ejercicio de presupuestación y seguimiento es agotar y abrumador.

**Análisis de resultados Ejercicio 2**

**Volatilidad de ingresos y ahorro:** La variabilidad en los ingresos y la gestión del ahorro destacan como barreras significativas. Los jóvenes experimentan una marcada fluctuación en sus ingresos, lo que dificulta la capacidad de ahorro y la planificación financiera efectiva. Esto subraya la necesidad de adoptar estrategias financieras flexibles y personalizadas que puedan acomodarse a los ingresos y gastos irregulares observados a lo largo del ejercicio.

**Discrepancias entre expectativas y realidad:** La tendencia a subestimar gastos no esenciales y sobrestimar los esenciales demuestra una desconexión entre la percepción personal de las finanzas y la realidad. Los jóvenes a menudo no anticipan correctamente sus gastos, resultando en desviaciones significativas de sus presupuestos planificados. Esto señala la importancia de mejorar la educación financiera para fomentar una mayor conciencia y precisión en la presupuestación.

**Desafío en la gestión de gastos discrecionales:** El gasto excesivo en categorías como restaurantes y servicios de entrega ilustra un área crítica de desvío presupuestario. Este patrón enfatiza la necesidad de desarrollar una mayor disciplina en el gasto discrecional, equilibrando el disfrute presente con los objetivos financieros a largo plazo.

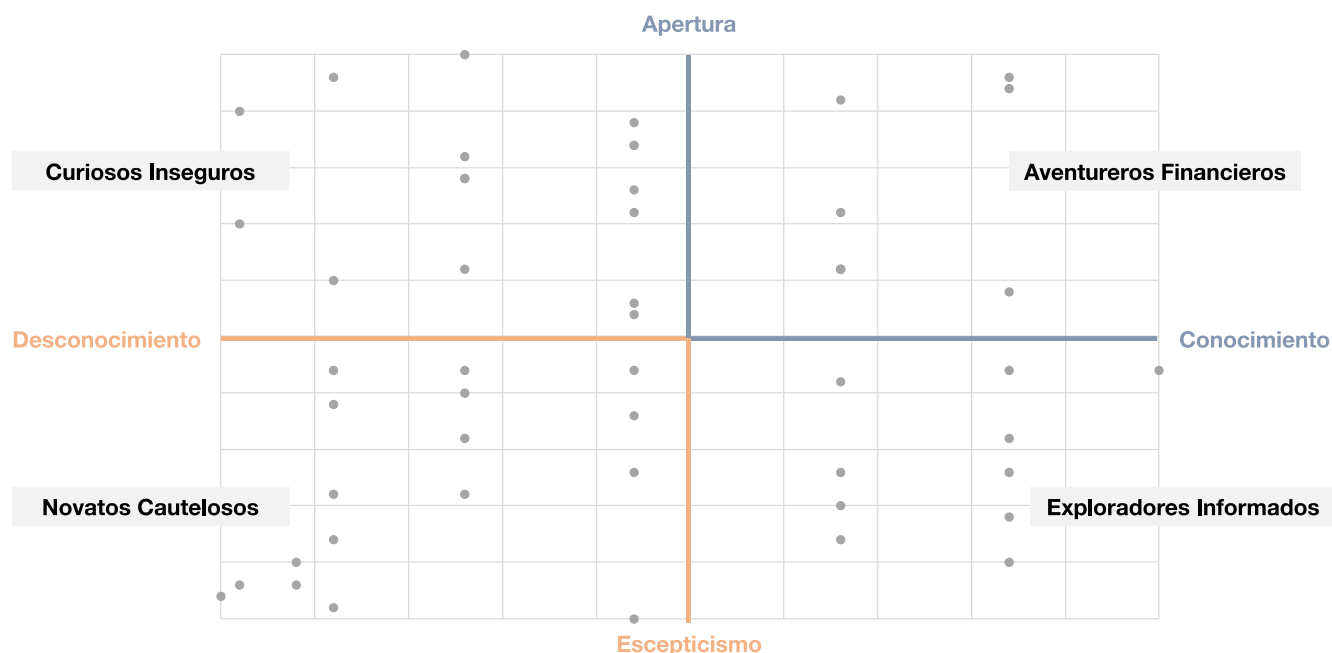
**Autoconocimiento financiero versus práctica:** Aunque algunos jóvenes demuestran un buen nivel de autoconocimiento financiero, la práctica efectiva de estrategias de ahorro sigue siendo un desafío. Este insight sugiere que comprender dónde se invierte el dinero es solo el primer paso; la clave está en aplicar este conocimiento para mejorar activamente la gestión financiera personal.

## Resultados Ejercicio 3

### Matriz de Clasificación

La segmentación de los participantes, basada en sus percentiles de conocimiento en finanzas personales y su percepción (espectro de Escepticismo vs Apertura), resultó en la formación de cuatro grupos distintos, cada uno representando un perfil único de usuario con sus necesidades y enfoques específicos hacia las finanzas personales.

*Gráfico 2 Matriz de Clasificación de Usuarios.*



Nota. Elaboración Propia

1. **Grupo 1: Novatos Cautelosos** (Percentil de Escepticismo vs Apertura <50%, Percentil de Conocimiento <50%): Este grupo, compuesto por 17 personas, refleja aquellos usuarios con un conocimiento limitado en finanzas personales y una tendencia hacia el escepticismo. La caracterización de este segmento sugiere una necesidad de enfoques educativos básicos, destinados a construir una fundación de conocimiento mientras se

abordan las barreras emocionales y cognitivas que inhiben una mayor apertura hacia las finanzas personales.

2. **Grupo 2: Exploradores Informados** (Percentil de Escepticismo vs Apertura <50%, Percentil de Conocimiento >50%): Con 10 individuos, este grupo posee un sólido entendimiento de finanzas personales, pero mantiene ciertas reservas o dudas. Este perfil destaca la importancia de reforzar la confianza en su conocimiento financiero, promoviendo una mayor apertura a través de la validación de sus competencias y la introducción cuidadosa de nuevas herramientas y conceptos financieros.
3. **Grupo 3: Curiosos Inseguros** (Percentil de Escepticismo vs Apertura >50%, Percentil de Conocimiento <50%): Este segmento, que incluye a 16 personas, muestra una notable apertura hacia las finanzas personales, aunque su conocimiento en el área tiene oportunidades de mejora, la disposición positiva de este grupo hacia el aprendizaje ofrece una oportunidad única para implementar programas educativos que amplíen su comprensión y habilidades financieras.
4. **Grupo 4: Aventureros Financieros** (Percentil de Escepticismo vs Apertura >50%, Percentil de Conocimiento >50%): El grupo más pequeño, con 8 miembros, representa a los usuarios más avanzados, tanto en conocimiento como en actitud positiva hacia las finanzas personales. Estos individuos están mejor posicionados para explorar y adoptar herramientas financieras avanzadas, beneficiándose de contenidos que desafíen y

expandan aún más su entendimiento del tema y al mismo tiempo sus prácticas financieras.

**Tabla 1** *Tabla de discriminación de grupos de usuarios.*

<b>Grupo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Escepticismo vs Apertura</b>	<b>Conocimiento</b>
Novatos Cautelosos	Bajo conocimiento, cautelosos en apertura	<50%	<50%
Exploradores Informados	Alto conocimiento, cautelosos en apertura	<50%	>50%
Curiosos Inseguros	Bajo conocimiento, abiertos a las finanzas	>50%	<50%
Aventureros Financieros	Alto conocimiento, abiertos a las finanzas	>50%	>50%

Nota. Elaboración Propia

### **Parte 1: Test de Conocimiento de Finanzas Personales**

La evaluación del conocimiento en finanzas personales reveló insights significativos sobre las barreras que enfrentan los jóvenes universitarios en Bogotá. El análisis detallado de las respuestas correctas por tema ilustró variaciones notables en su comprensión de conceptos clave:

- Temas como "**Tarjeta de crédito**" (94%) y "**Score crediticio**" (90%) mostraron altos niveles de comprensión, sugiriendo que los participantes tienen una base sólida en aspectos críticos del manejo de crédito y su impacto en la salud financiera personal.
- Por otro lado, el tema "**Pago de tarjeta de crédito (TC)**" con solo un 33% de respuestas correctas, resalta un área significativa de confusión o malentendido, indicando una

necesidad crucial de educación sobre cómo las prácticas de pago afectan la salud financiera a largo plazo.

- La consistencia en el conocimiento sobre los conceptos de **"Inflación"**, **"Banco de la República"**, **"Cash Back"** y **"CDT"** (todos con un 80% de aciertos) indica que, aunque hay una comprensión generalizada sobre diversos productos financieros y sus características, persisten desafíos significativos en aspectos más complejos de las finanzas personales. Este hallazgo sugiere la necesidad de un enfoque más específico en la educación financiera, que no solo aborde los fundamentos, sino que también desmitifique los conceptos y prácticas menos entendidos.

La disparidad en el nivel de conocimiento sobre distintos temas financieros resalta la importancia de adaptar las herramientas y recursos educativos a las necesidades particulares de los diferentes grupos identificados. Mientras que algunos pueden beneficiarse de una introducción básica a conceptos financieros, otros pueden requerir información más detallada y avanzada, especialmente en áreas donde el entendimiento es notoriamente bajo.

Además, el bajo porcentaje de respuestas correctas en el tema **"Pago de tarjeta de crédito"** subraya una barrera crítica en la gestión eficaz de las finanzas personales. Este insight apunta hacia una necesidad urgente de enfocarse en educar sobre el impacto a largo plazo de las decisiones de pago, destacando cómo prácticas aparentemente benignas pueden tener consecuencias financieras adversas.

El análisis de estos resultados no solo permite identificar áreas específicas donde los jóvenes universitarios de Bogotá enfrentan barreras en su comprensión financiera, sino también subraya la heterogeneidad en el nivel de conocimiento financiero. Tal diversidad enfatiza la necesidad de personalizar la educación y las intervenciones financieras para abordar efectivamente las brechas de conocimiento y fortalecer la capacidad de los individuos para tomar decisiones financieras informadas y prudentes.

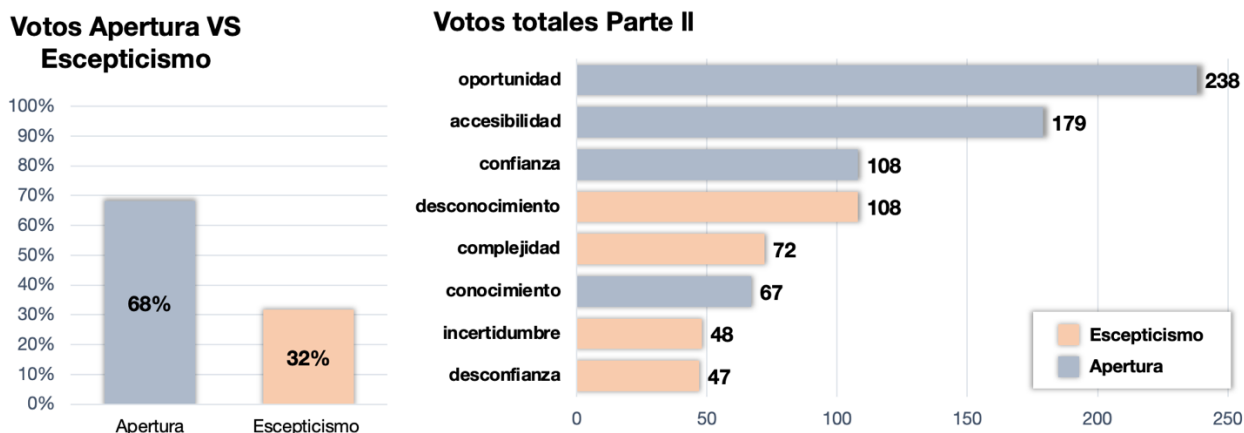
En resumen, los resultados de la prueba de conocimientos financieros proporcionan una base sólida para el desarrollo de estrategias educativas y herramientas digitales que respondan de manera efectiva a las necesidades y desafíos identificados. Al arrojar luz sobre las áreas específicas de fortaleza y debilidad en el conocimiento financiero de los jóvenes universitarios, este ejercicio guía los esfuerzos para mejorar el alfabetismo financiero digital, contribuyendo así a una mayor inclusión financiera y al empoderamiento económico de este segmento crucial de la población.

## **Parte 2: Análisis Detallado de la Percepción: Apertura vs Escepticismo por Tema**

La segunda parte del ejercicio revela percepciones profundas y diferenciadas entre los jóvenes universitarios de Bogotá respecto a variados aspectos y herramientas de las finanzas personales. Este análisis meticuloso desentraña cómo los estudiantes visualizan y se relacionan con el universo financiero, desde la planificación y el ahorro hasta la inversión y el uso de tecnologías financieras emergentes. Cada tema explorado no solo arroja luz sobre las actitudes predominantes hacia las finanzas personales, sino que también destapa las barreras y oportunidades inherentes a la gestión financiera efectiva entre esta población clave. Mediante un

desglose tema por tema, la intención del ejercicio consistió en comprender a fondo los desafíos específicos que enfrentan los jóvenes en su camino hacia una salud financiera robusta, subrayando la vital importancia de enriquecer su educación financiera y habilidades prácticas en este ámbito. Este análisis se convierte en una brújula para identificar direcciones estratégicas en la educación financiera, apuntando hacia iniciativas que no solo fomenten una actitud de apertura y confianza hacia las finanzas, sino que también equipen a los jóvenes con el conocimiento y las herramientas necesarias para navegar el complejo mundo financiero con competencia y seguridad.

**Gráfico 3 Resultados Apertura VS Escepticismo Finanzas Personales**



Nota. Elaboración Propia

El análisis de los datos recogidos en las categorías y subcategorías de percepción sobre finanzas personales revela tendencias significativas y proporciona una visión detallada de las actitudes y emociones de los jóvenes universitarios hacia la gestión de sus finanzas en el contexto digital.



Dentro de la categoría de Escepticismo, se observa que el "desconocimiento" es la subcategoría con el mayor número de respuestas, alcanzando un total de 108 menciones. Esto sugiere que una proporción considerable de los encuestados percibe una falta de entendimiento o familiaridad con los temas y herramientas financieras, lo que podría contribuir a una actitud de cautela o resistencia hacia la adopción de prácticas financieras. La "complejidad" de los temas financieros sigue como la segunda mayor preocupación, con 72 respuestas, reflejando la percepción de que las finanzas personales son difíciles de entender o manejar. La "incertidumbre" y la "desconfianza", con 48 y 47 respuestas respectivamente, también son factores relevantes, indicando preocupaciones sobre la estabilidad y seguridad de las herramientas financieras digitales.

Por otro lado, en la categoría de Apertura, la subcategoría de "oportunidad" domina con 238 menciones, destacando un notable optimismo entre los participantes sobre el potencial de las herramientas y prácticas financieras para mejorar su situación económica. La "accesibilidad" recibe 179 respuestas, subrayando la valoración positiva de la facilidad de acceso y uso de las herramientas financieras digitales. La "confianza" y el "conocimiento", con 108 y 67 respuestas respectivamente, indican que una fracción significativa de los encuestados se siente segura de su capacidad para tomar decisiones financieras informadas y valora la información y educación financiera.

La evaluación global de las respuestas recogidas en las subcategorías de Apertura y Escepticismo ofrece una panorámica integral sobre las actitudes de los jóvenes universitarios

hacia las finanzas personales, subrayando un panorama complejo de desafíos y oportunidades. Al considerar ambas categorías en conjunto, se revela una dicotomía en la percepción y enfoque hacia las finanzas personales que es crucial para el diseño y la implementación de estrategias educativas y herramientas financieras.

El análisis revela una inclinación notable hacia la Apertura, con un total de 592 menciones distribuidas entre sus subcategorías, en comparación con las 275 respuestas asociadas al Escepticismo. Esta tendencia sugiere que, a pesar de los desafíos y barreras percibidas, existe un optimismo predominante y una disposición favorable hacia el aprendizaje, la exploración y la adopción de prácticas y herramientas financieras entre los jóvenes. La oportunidad, como la subcategoría más destacada dentro de la Apertura, refleja un reconocimiento del potencial que las finanzas personales y digitales ofrecen para el bienestar económico y la autogestión financiera.

Sin embargo, el destacado volumen de respuestas que señalan el desconocimiento como el principal factor de Escepticismo pone de manifiesto una barrera significativa para alcanzar este potencial. Esta brecha en el conocimiento, junto con la percepción de complejidad de las finanzas personales, sugiere que los jóvenes podrían estar abiertos y deseosos de involucrarse más profundamente en la gestión de sus finanzas personales, pero se sienten limitados por su comprensión de estos conceptos y herramientas.

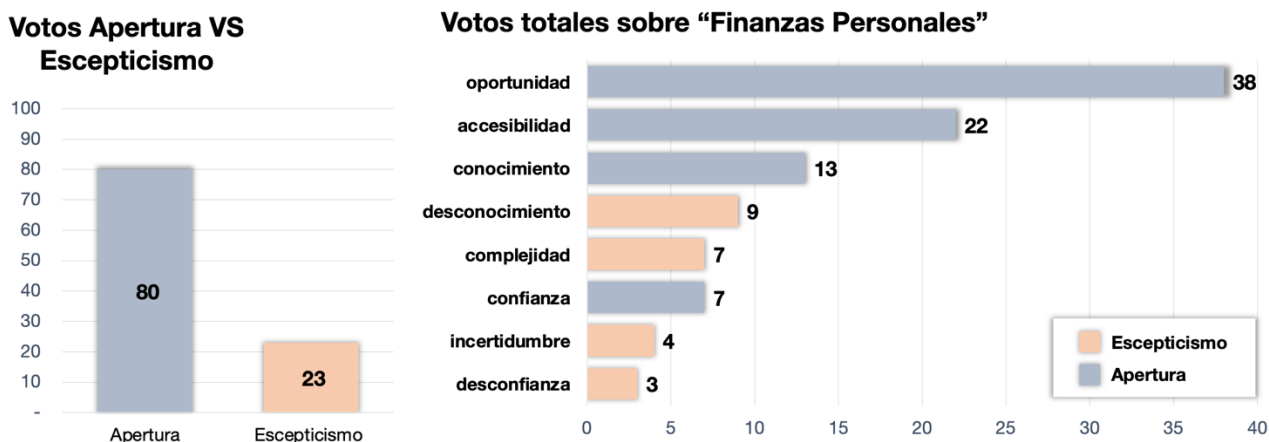
La coexistencia de una alta apertura hacia las oportunidades financieras con un marcado escepticismo derivado del desconocimiento y la percepción de complejidad indica la necesidad

de un enfoque dual en las intervenciones educativas y en el desarrollo de herramientas financieras. Por un lado, es esencial abordar el desconocimiento y la complejidad percibida mediante programas de educación financiera que sean accesibles, comprensibles y atractivos para los jóvenes. Por otro lado, es igualmente importante capitalizar el optimismo y la disposición hacia la apertura, diseñando herramientas financieras digitales que sean intuitivas, seguras y alineadas con los objetivos y aspiraciones de los jóvenes.

Ahora bien, la observación de que solo se registraron 6 respuestas (equivalentes al 0.69% del total) para la opción "no me siento identificado" en la parte 2 del ejercicio constituye un dato significativo en el contexto del ejercicio. Este hallazgo sugiere una alta relevancia y representatividad de las opciones de respuesta proporcionadas, reflejando eficazmente los sentimientos y percepciones de la mayoría de los encuestados con respecto a los temas de finanzas personales explorados. La limitada incidencia de esta categoría de respuesta demuestra la exhaustividad con la que se abordaron las dimensiones de conocimiento y percepción dentro del cuestionario, otorgando un peso considerable a los insights obtenidos. Este aspecto refuerza la validez de nuestras conclusiones, indicando que las categorías y subcategorías definidas lograron capturar con precisión el espectro de actitudes y emociones de los participantes hacia las finanzas personales y digitales. En consecuencia, este resultado subraya la pertinencia del diseño metodológico y el enfoque adoptado en el estudio, proporcionando una base sólida para las interpretaciones y recomendaciones derivadas de la investigación.

## 1) Finanzas Personales.

**Gráfico 4 Resultados Percepción “Finanzas Personales”**



Nota. Elaboración Propia

La percepción hacia las "Finanzas Personales" muestra una inclinación notable hacia la apertura, con la "oportunidad" siendo la sub-categoría más seleccionada (38 respuestas), seguida de "accesibilidad" (22 respuestas) y "conocimiento" (13 respuestas). Esto indica un reconocimiento general de la importancia y el potencial positivo de una buena gestión financiera. Sin embargo, la presencia de respuestas en las sub-categorías de escepticismo, especialmente "desconocimiento" (9 respuestas) y "complejidad" (7 respuestas), sugiere que aún existen barreras significativas de conocimiento y comprensión. Este equilibrio entre apertura y escepticismo destaca la necesidad de educación financiera que sea accesible y que desmitifique las finanzas personales para los jóvenes.

## 2) Ahorro.

**Gráfico 5 Resultados Percepción “Ahorro”**

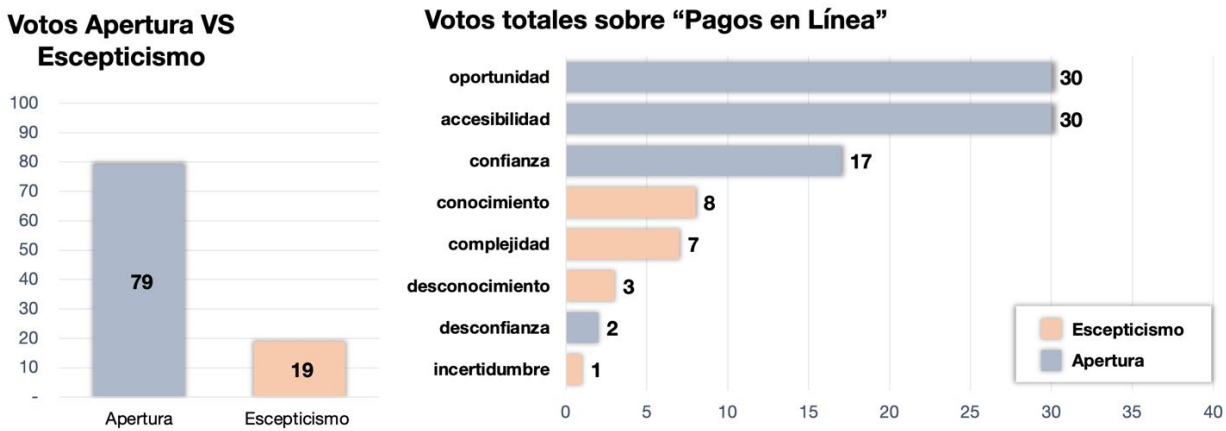


Nota. Elaboración Propia

El tema del "Ahorro" refleja una percepción uniformemente positiva, con "oportunidad" y "accesibilidad" liderando nuevamente las sub-categorías de apertura, ambas con 30 respuestas. Esto sugiere una valoración alta del ahorro como un medio para alcanzar la seguridad y objetivos financieros. Sin embargo, la existencia de respuestas en "desconocimiento" (7 respuestas) y "complejidad" (3 respuestas) indica que, aunque el ahorro es valorado positivamente, la falta de conocimiento específico sobre cómo ahorrar eficazmente puede ser una barrera importante.

### 3) Pagos en Línea.

**Gráfico 6 Resultados Percepción “Pagos en línea”**

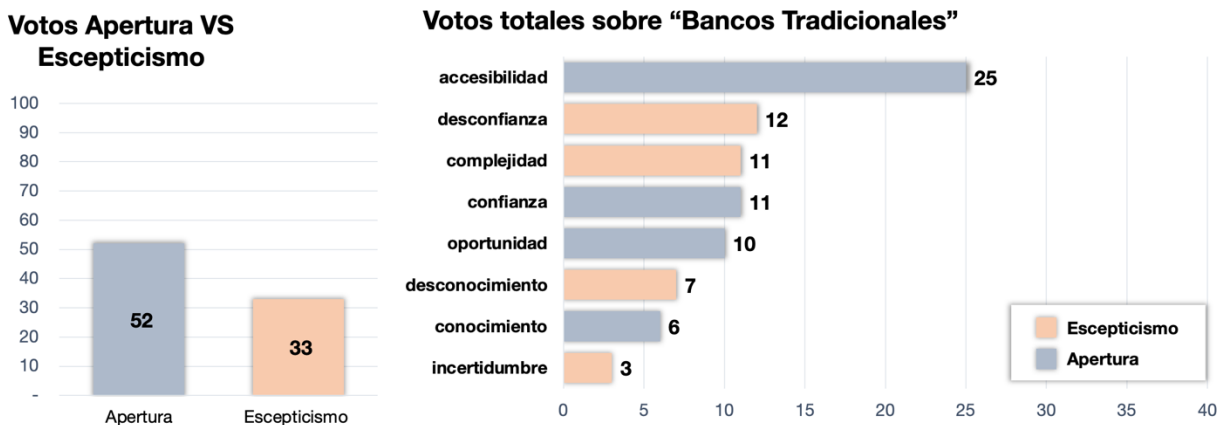


Nota. Elaboración Propia

Los "Pagos en Línea" son percibidos predominantemente desde una perspectiva de apertura, destacando "oportunidad" (30 respuestas) y "accesibilidad" (30 respuestas) como las principales sub-categorías seleccionadas. La confianza en la tecnología financiera es notable, aunque la presencia de escepticismo sobre "complejidad" (7 respuestas) y "desconocimiento" (7 respuestas) sugiere que la usabilidad y la claridad de la información siguen siendo áreas críticas para mejorar la adopción y el uso seguro de los pagos digitales.

#### 4) Bancos Tradicionales

*Gráfico 7 Resultados Percepción “Bancos Tradicionales”*

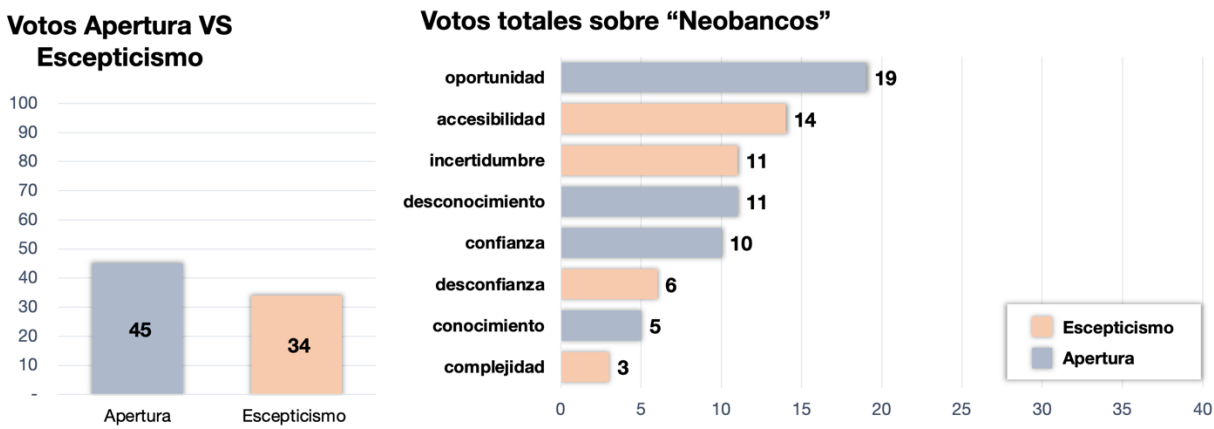


Nota. Elaboración Propia

La percepción sobre los "Bancos Tradicionales" muestra una mayor diversidad en las respuestas, con una notable cantidad de respuestas en "accesibilidad" (25 respuestas) pero también un número significativo en "desconfianza" (12 respuestas) y "complejidad" (11 respuestas). Esto refleja una dualidad en la relación con los bancos tradicionales: por un lado, son vistos como accesibles; por otro, existen preocupaciones sobre su complejidad y la confianza en estas instituciones. Este insight sugiere que mejorar la transparencia y simplificar los servicios bancarios podrían ser claves para fortalecer la relación entre los jóvenes y los bancos tradicionales.

## 5) Neobancos

**Gráfico 8 Resultados Percepción “Neobancos”**



Nota. Elaboración Propia

La percepción de los "Neobancos" indica una fuerte apertura hacia la "oportunidad" (19 respuestas) y "accesibilidad" (14 respuestas), mostrando un interés claro en las propuestas innovadoras y flexibles de banca digital. La "incertidumbre" (11 respuestas) y el "desconocimiento" (11 respuestas), sin embargo, subrayan la necesidad de una mayor educación y claridad sobre lo que estos nuevos actores financieros ofrecen y cómo pueden beneficiar a los usuarios. Este equilibrio entre entusiasmo e incertidumbre destaca el potencial de los Neobancos para remodelar las expectativas financieras de los jóvenes, siempre y cuando se aborden eficazmente sus dudas y preocupaciones.



## 6) Presupuesto

**Gráfico 9 Resultados Percepción “Presupuesto”**

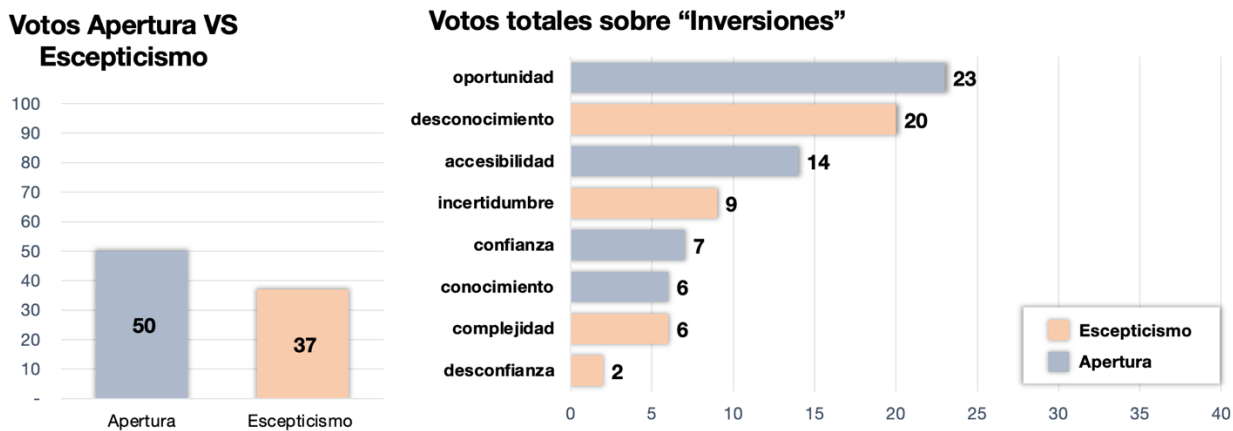


Nota. Elaboración Propia

La percepción sobre la creación y seguimiento de un presupuesto personal refleja una fuerte apertura hacia la "oportunidad" (28 respuestas) y "accesibilidad" (14 respuestas), lo que sugiere una valoración positiva de la planificación financiera como un medio para alcanzar metas y gestionar efectivamente los recursos personales. Sin embargo, el "desconocimiento" (13 respuestas) emerge como una barrera significativa, indicando que, aunque hay interés y disposición hacia el presupuesto, existe una brecha en el conocimiento práctico necesario para implementarlo eficazmente. Este hallazgo resalta la necesidad de proporcionar herramientas y recursos que faciliten la comprensión y aplicación práctica de la presupuestación en la vida diaria de los estudiantes.

## 7) Inversiones

*Gráfico 10 Resultados Percepción “Inversiones”*

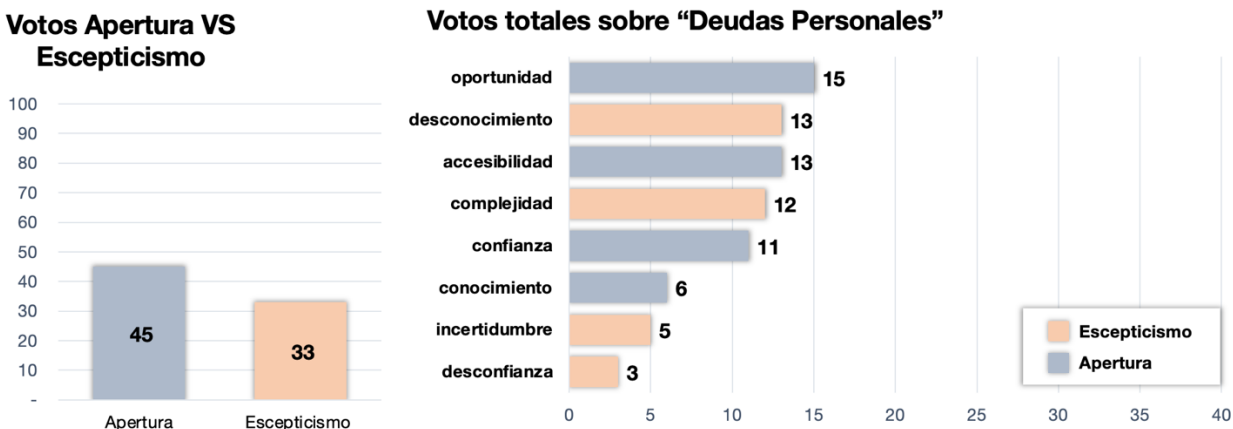


Nota. Elaboración Propia

En cuanto a las inversiones, la categoría de "oportunidad" (23 respuestas) fue la más seleccionada, lo que denota una actitud positiva hacia la inversión como un vehículo para el crecimiento financiero. No obstante, la presencia notable de "desconocimiento" (20 respuestas) subraya una importante barrera: la falta de comprensión sobre cómo invertir de manera segura y efectiva. Este aspecto pone de manifiesto la importancia de desarrollar iniciativas educativas que no solo promuevan el interés en invertir, sino que también provean el conocimiento esencial para tomar decisiones informadas de inversión, mitigando así la incertidumbre y potenciando la confianza de los jóvenes en este ámbito.

## 8) Deudas Personales

*Gráfico 11 Resultados Percepción “Deudas Personales”*

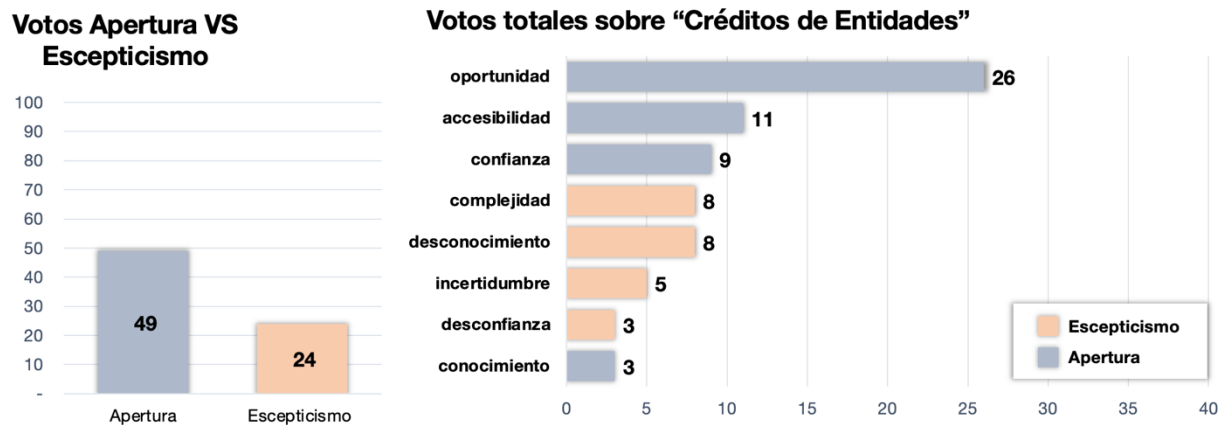


Nota. Elaboración Propia

La percepción hacia el manejo de deudas personales muestra una apertura notable hacia la "oportunidad" (20 respuestas), indicando que los jóvenes ven la gestión de deudas como una componente clave de la salud financiera. Sin embargo, el "desconocimiento" (14 respuestas) y la "complejidad" (9 respuestas) destacan como obstáculos que dificultan una gestión efectiva de las deudas. Estos resultados sugieren la necesidad de estrategias educativas que clarifiquen cómo manejar deudas de manera prudente, enfatizando en la comprensión de términos, condiciones y las consecuencias de distintas estrategias de pago. Dejando en evidencia nuevamente el desconocimiento como una barrera constante no solo de deudas personales sino en términos generales.

## 9) Créditos de Entidades Financieras.

*Gráfico 12 Resultados Percepción “Crédito de Entidades Financieras”*

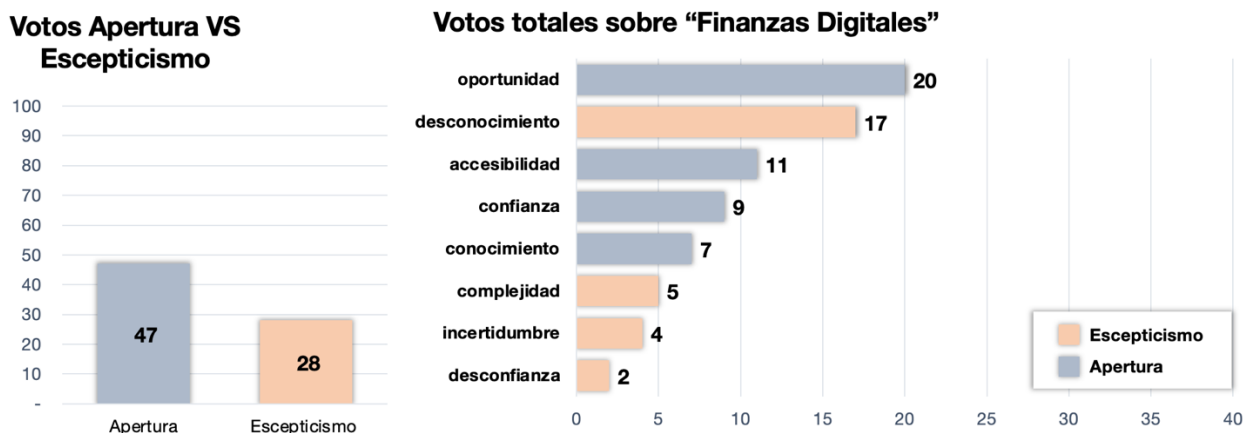


Nota. Elaboración Propia

La actitud hacia los créditos ofrecidos por entidades financieras refleja una percepción equilibrada entre apertura, con "oportunidad" (15 respuestas) y "accesibilidad" (13 respuestas) siendo las más prevalentes, y escepticismo, marcado por "complejidad" (12 respuestas) y "desconocimiento" (13 respuestas). Esta dualidad indica que, mientras los jóvenes reconocen los créditos como una herramienta potencial para financiar objetivos personales y proyectos, la falta de claridad y comprensión sobre los créditos limita su capacidad para aprovecharlos de manera informada y segura.

## 10) Finanzas digitales

*Gráfico 13 Resultados Percepción “Finanzas Digitales”*



Nota. Elaboración Propia

Finalmente, la percepción sobre las **finanzas digitales** revela una fuerte tendencia hacia la apertura, especialmente en la categoría de "oportunidad" (26 respuestas), reflejando el entusiasmo de los jóvenes por las innovaciones en tecnología financiera. No obstante, el "desconocimiento" (11 respuestas) y la "complejidad" (9 respuestas) se señalan como barreras significativas, subrayando la necesidad de desmitificar las finanzas digitales y aumentar la alfabetización digital financiera entre los estudiantes universitarios para que puedan navegar con confianza el ecosistema financiero digital.

### **Parte 3: Análisis Detallado de la Percepción: Apertura vs Escepticismo por productos.**

La Parte 3 del estudio constituye el centro analítico donde se fusionan la percepción y el interés práctico hacia una variedad de instrumentos financieros, ofreciendo una visión integral del entorno económico de los jóvenes universitarios en Bogotá. Desglosada en dos análisis, esta sección profundiza tanto en el Interés y Oportunidad de adopción de productos financieros como en la percepción detallada de cada herramienta, desde las tarjetas de crédito hasta la innovadora esfera del Open Banking. Al combinar estos dos enfoques, el estudio traza un mapa de las realidades financieras actuales y las perspectivas de los jóvenes, destacando no solo las áreas de conocimiento y confianza bien arraigadas, sino también aquellas que requieren un impulso educativo y tecnológico. Este análisis bidireccional no solo informa sobre las actitudes existentes, sino que también ilumina el camino hacia la capacitación financiera y la inclusión, apuntando a oportunidades ricas para el desarrollo de herramientas que resuenen con las necesidades y aspiraciones de una generación emergente y digitalmente adeptos.

#### **Parte 3.1: Utilización e interés de productos financieros.**

Como mencionado en la metodología la parte 3 es un ejercicio casi idéntico a la parte 2, cambiando de preguntas dirigidas a temas relacionados directamente con las finanzas personales a preguntas enfocadas en los productos para la gestión de las finanzas personales, es por eso que esta sección tiene un componente adicional el cual consiste en preguntar simplemente si los usuarios tienen los productos que se le están preguntando, y en caso de que no, si tienen interés de tenerlo. Teniendo en cuenta esta información estos fueron los resultados de esta sección.

De ser así, en el análisis conclusivo de la tercera sección de este ejercicio que se centra en desentrañar la complejidad del Análisis de Interés y Oportunidad en una gama de productos financieros entre los estudiantes universitarios de Bogotá. Esta etapa del estudio despliega un lienzo de preferencias financieras, revelando el pulso de la juventud hacia servicios esenciales para su desarrollo económico. Adicionalmente estos resultados permiten una exploración rigurosa que pone al descubierto las dinámicas de interés y posesión actual, al mismo tiempo que identifica las oportunidades latentes para mirar cómo es la relación de los usuarios respecto a los productos de finanzas personales.

**Interés:** Si el usuario tiene el producto o si tiene interés en adquirirlo.

**Lo tienen:** Si el usuario tiene el producto.

**Oportunidad:** La cantidad de usuarios que no tienen el producto, pero están interesados en adquirirlo.

**Tabla 2 Tabla Resultados Encuesta Productos Financieros**

<b>Producto</b>	<b>Interés</b>	<b>Lo tienen</b>	<b>Oportunidad</b>
Tarjetas de Crédito	76%	39%	37%
Cuentas de Ahorro	100%	98%	2%
Billeteras digitales	86%	75%	12%
Créditos	53%	10%	43%
Invertir en bolsa	80%	29%	51%
Invertir en Cripto	45%	8%	37%
APPS / Herramientas en línea de gestión de FP	88%	37%	51%
Invertir en finca Raíz	75%	6%	69%
Open banking (PSE)	94%	90%	4%
Efectivo	82%	75%	8%

Nota. Elaboración Propia

### **Tarjetas de Crédito**

- **Interés General:** 76%
- **Ya lo Tienen:** 39%
- **Oportunidad:** 37%

Las tarjetas de crédito muestran una alta tasa de interés general, con casi dos tercios de los encuestados expresando interés o ya poseyéndolas. La oportunidad del 37% indica un potencial significativo para aumentar la adopción entre aquellos interesados pero que aún no las han adquirido. Este interés podría ser aprovechado para educar sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito y la gestión de deudas.



## **Cuentas de Ahorro**

- **Interés General:** 100%
- **Ya lo Tienen:** 98%
- **Oportunidad:** 2%

Las cuentas de ahorro exhiben la más alta tasa de posesión e interés entre todos los productos, indicando su papel fundamental en la gestión financiera personal. La mínima oportunidad del 2% sugiere que casi todos los encuestados ya se benefician de estas herramientas, resaltando la importancia de enfocar los esfuerzos educativos en cómo maximizar su utilidad.

## **Billeteras Digitales**

- **Interés General:** 86%
- **Ya lo Tienen:** 75%
- **Oportunidad:** 12%

La alta adopción de billeteras digitales refleja la tendencia hacia la digitalización de las finanzas personales, con un margen de oportunidad para aumentar su uso entre el 12% interesado. Este producto es crucial para la inclusión financiera digital, permitiendo transacciones seguras y accesibles.

## Créditos

- **Interés General:** 53%
- **Ya lo Tienen:** 10%
- **Oportunidad:** 43%

El análisis revela que, aunque solo un 10% de los encuestados posee actualmente créditos, existe un alto nivel de interés (53%) en ellos, con una oportunidad significativa (43%) entre aquellos que no los poseen, pero están interesados. Este dato sugiere una ventana de oportunidad para educar a los jóvenes sobre el crédito responsable y cómo este puede ser una herramienta poderosa para alcanzar metas financieras, subrayando la importancia de ofrecer información clara y accesible sobre los términos y condiciones, así como las implicaciones de endeudamiento.

## Invertir en Bolsa

- **Interés General:** 80%
- **Ya lo Tienen:** 29%
- **Oportunidad:** 51%

La inversión en bolsa muestra un elevado interés, con un notable 51% de oportunidad entre aquellos que aún no han dado el paso, pero muestran interés. Este interés podría reflejar una creciente curiosidad y deseo de participar en mercados financieros, aunque también destaca la necesidad de proporcionar educación financiera y herramientas que desmitifiquen la inversión en bolsa y faciliten un acceso seguro y bien informado a los mercados de valores.

### **Invertir en Criptomonedas**

- **Interés General:** 45%
- **Ya lo Tienen:** 8%
- **Oportunidad:** 37%

A pesar de ser un área de inversión relativamente nueva y compleja, las criptomonedas atraen a un 45% de los encuestados, con una oportunidad del 37% para aquellos interesados en explorar este tipo de activos. Este interés refleja la atracción hacia las innovaciones financieras y tecnológicas, aunque también subraya la necesidad de educar sobre los riesgos, las ventajas, y las mejores prácticas en el ámbito de las criptomonedas.

### **APPS / Herramientas en Línea de Gestión de Finanzas Personales**

- **Interés General:** 88%
- **Ya lo Tienen:** 37%
- **Oportunidad:** 51%

Este es el producto de mayor relevancia para esta investigación, mostrando un elevado grado de desinterés y una considerable oportunidad de adopción. La alta tasa de oportunidad (51%) destaca la demanda de soluciones que faciliten una gestión financiera personal más eficiente y adaptada a las necesidades de los jóvenes. Este producto representa un área crítica para el desarrollo de la herramienta, ofreciendo un camino claro para abordar las necesidades insatisfechas en la gestión de finanzas personales.

### **Invertir en Finca Raíz**

- **Interés General:** 75%
- **Ya lo Tienen:** 6%
- **Oportunidad:** 69%

La inversión en finca raíz destaca por su alto interés (75%) y una impresionante oportunidad del 69%, indicando que muchos jóvenes consideran la propiedad inmobiliaria como una inversión deseable pero aún no han accedido a ella. Este alto interés sugiere un fuerte deseo de invertir en bienes raíces, potencialmente como una forma de seguridad financiera a largo plazo, pero también señala la existencia de barreras significativas como la falta de capital inicial o conocimiento del mercado.

### **Open Banking (PSE)**

- **Interés General:** 94%
- **Ya lo Tienen:** 90%
- **Oportunidad:** 4%

El Open Banking es el producto con mayor tasa de adopción entre los encuestados, con un 90% ya utilizando estos servicios. Aunque la oportunidad para nuevos usuarios es baja (4%), este alto nivel de adopción sugiere una gran confianza y satisfacción con los servicios de banca abierta, lo que podría indicar menos necesidad de intervención en este ámbito, más allá de mantener altos estándares de seguridad y privacidad.

## **Efectivo**

- **Interés General:** 82%
- **Ya lo Tienen:** 75%
- **Oportunidad:** 8%

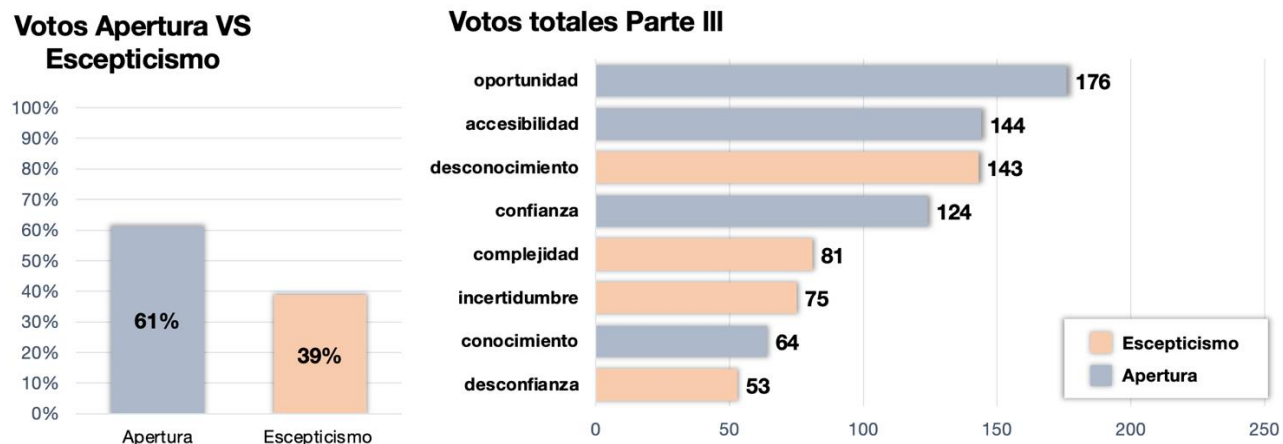
A pesar de la creciente digitalización, el efectivo sigue siendo un método de pago importante para una significativa mayoría. La oportunidad del 8% para aumentar su uso sugiere que, mientras la tecnología financiera avanza, aún existe una dependencia del efectivo que debe ser considerada en el diseño de soluciones financieras inclusivas.

### **Parte 3.2: Análisis Detallado de la Percepción: Apertura vs Escepticismo por productos.**

En la segunda parte de la tercera fase del presente ejercicio, se entra en detalle en la percepción de los jóvenes universitarios de Bogotá hacia una gama diversa de productos y herramientas financieras. Esta etapa del análisis se distingue por su enfoque en explorar detalladamente cómo estos individuos interpretan y valoran las distintas opciones disponibles para la gestión de sus finanzas personales. A través de esto, se busca comprender no solo las actitudes predominantes hacia cada producto financiero, sino también identificar las barreras y los incentivos que podrían influir en su adopción y uso efectivo. Al examinar la compleja interacción entre el escepticismo y la apertura, y cómo estas actitudes se manifiestan en relación con distintas categorías y sub-categorías de productos, aspiramos a revelar insights cruciales que guíen el desarrollo de herramientas financieras más resonantes y accesibles para esta población clave.

## Resultados de Percepción: Parte 3

*Gráfico 14 Resultados Apertura VS Escepticismo Productos Financieros*



Nota. Elaboración Propia

A medida que sumergimos la mirada en el conjunto de datos de la Parte 3.2, emergen patrones claros en las percepciones financieras de los jóvenes universitarios de Bogotá. El análisis de las respuestas revela las corrientes subyacentes de escepticismo y apertura que informan sus actitudes hacia las finanzas personales, proporcionando una radiografía de sus esperanzas y reticencias.

En las profundidades del escepticismo, la "complejidad" (81 respuestas) y el "desconocimiento" (143 respuestas) destacan como las subcategorías predominantes, revelando una tendencia marcada hacia la duda y la falta de claridad. Estos datos, reflejo de una barrera significativa en el camino hacia la independencia financiera, sugieren que, aunque el interés en la gestión financiera personal es alto, la falta de información concreta y comprensible está frenando a los jóvenes. La "incertidumbre" (75 respuestas) y la "desconfianza" (53 respuestas) completan

este cuadro, pintando un escenario en el que la opacidad de los sistemas financieros y la desconfianza hacia las instituciones y mecanismos económicos juegan un papel disuasorio en la participación activa y segura de los jóvenes en la economía.

Por otro lado, la luz de la "oportunidad" (176 respuestas) ilumina fuertemente el panorama de la apertura, siendo la más resonante entre las subcategorías. Este sentimiento refleja un optimismo y una actitud proactiva hacia la exploración de nuevas posibilidades financieras, indicando un terreno fértil para el crecimiento y la innovación. La "accesibilidad" (144 respuestas) y la "confianza" (124 respuestas) también son prominentes, lo que indica que la juventud está lista para abrazar herramientas financieras que les parezcan alcanzables y dignas de su confianza. La "conocimiento" (64 respuestas), aunque menos destacada, sigue siendo significativa y sugiere una base sólida sobre la cual construir.

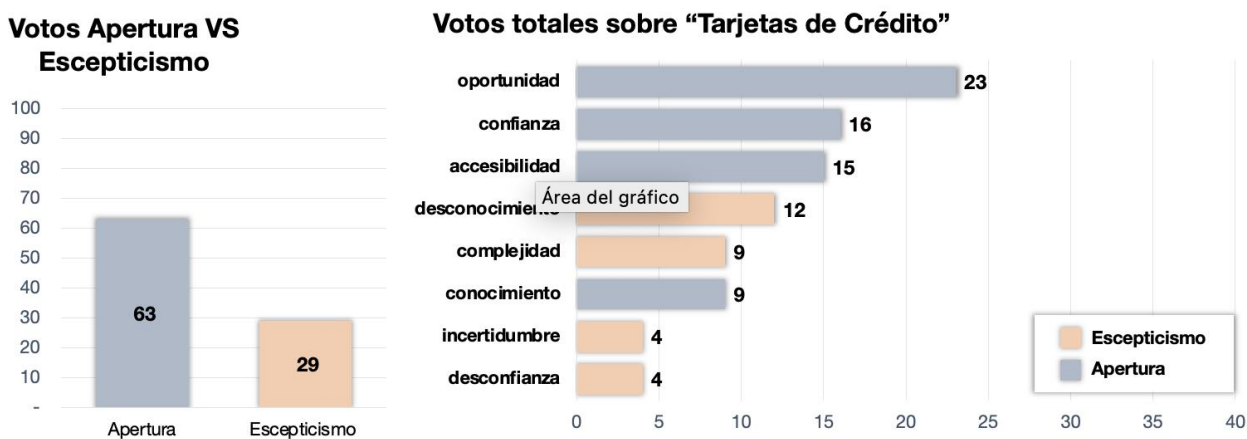
El análisis combinado de estas percepciones pinta una imagen compleja. Por un lado, la promesa y el potencial percibidos en el mundo financiero son claros, con la "oportunidad" llevando la batuta en la marcha hacia adelante. No obstante, las sombras del escepticismo amenazan con frenar ese avance, con el "desconocimiento" actuando como el principal obstáculo en el camino. Este contraste apunta hacia una necesidad de un enfoque equilibrado en el acercamiento a la educación y el desarrollo de herramientas financieras, uno que no solo celebre y promueva la oportunidad, sino que también aborde y disipe el desconocimiento y la incertidumbre. Por otro lado, nuevamente el rubro "no me siento identificado" no superó el 1%, nuevamente constatando lo mencionando en la parte 2 del ejercicio, dándole validez a las opciones propuestas como respuestas en cada rubro, concluyendo que los usuarios encuestados

se sintieron identificados al menos con alguna descripción de apertura o escepticismo en cada pregunta.

En resumen, mientras los jóvenes universitarios de Bogotá claramente perciben las finanzas personales como una avenida rica en oportunidades, el escepticismo generado por el desconocimiento y la incertidumbre constituye una barrera significativa. Un enfoque que ilumine con conocimiento y transparencia el camino financiero podría ser la clave para transformar esta apertura en participación activa y decisiones financieras informadas y empoderadas.

### 1) Tarjetas de Crédito

**Gráfico 15 Resultados Percepción “Tarjetas de Crédito”**



Nota. Elaboración Propia

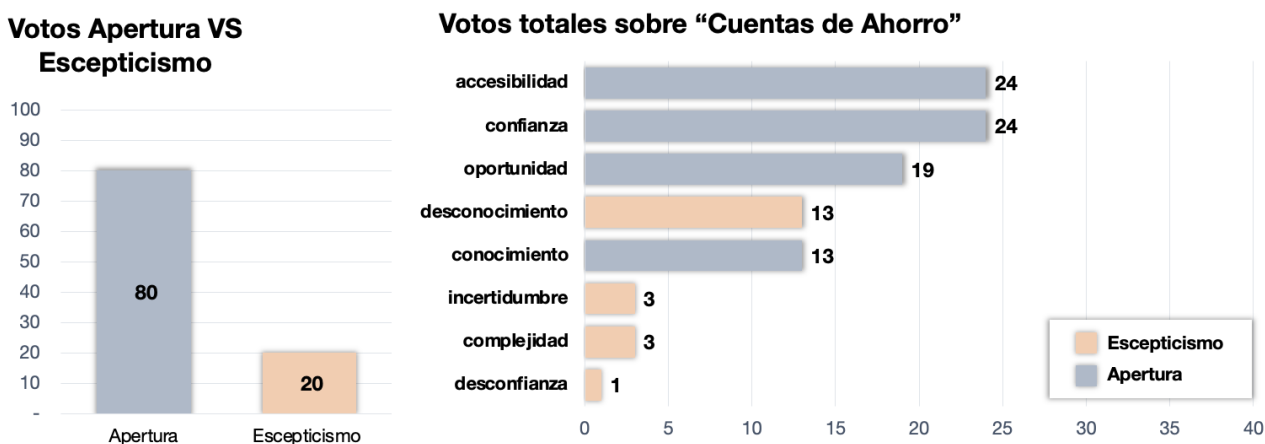
La percepción en torno a las tarjetas de crédito revela una dualidad interesante entre apertura y escepticismo. La categoría de "oportunidad" recibe la mayor cantidad de respuestas (23), lo cual indica una percepción positiva hacia las tarjetas de crédito como herramientas de



oportunidad financiera. Sin embargo, es fundamental notar que la "confianza" (16 respuestas) juega un papel importante, sugiriendo que, aunque las tarjetas de crédito son vistas como beneficiosas, existe una necesidad crítica de fomentar la confianza en su uso responsable y en la gestión de deudas asociadas.

## 2) Cuentas de Ahorro

**Gráfico 16 Resultados Percepción “Cuentas de Ahorro”**

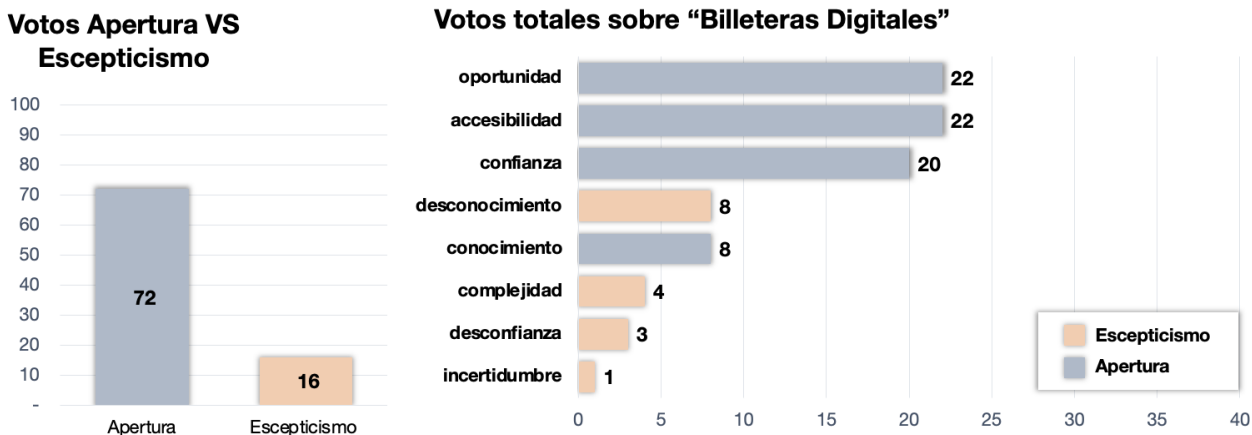


Nota. Elaboración Propia

La percepción sobre las cuentas de ahorro destaca la "accesibilidad" (24 respuestas) como la característica más valorada, seguida de cerca por la "confianza" (24 respuestas). Esto refleja una visión ampliamente positiva de las cuentas de ahorro como herramientas fundamentales y seguras para la gestión de finanzas personales. La combinación de accesibilidad y confianza sugiere que las cuentas de ahorro son percibidas no solo como fáciles de usar, sino también como confiables, lo que es crucial para su adopción generalizada.

### 3) Billeteras Digitales

**Gráfico 17 Resultados Percepción “Billeteras Digitales”**

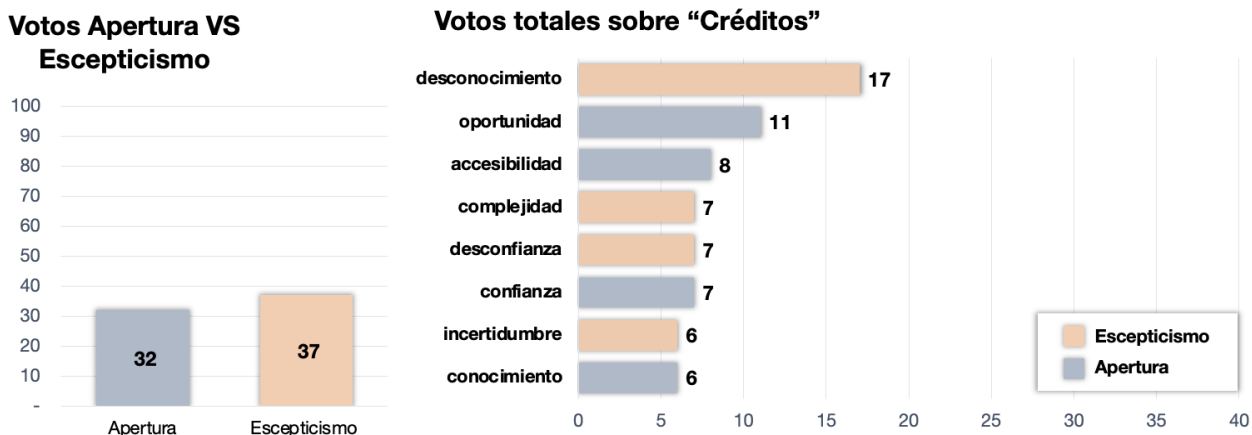


Nota. Elaboración Propia

En el caso de las billeteras digitales, la "oportunidad" (22 respuestas) y la "accesibilidad" (22 respuestas) emergen como las percepciones dominantes, indicando que estas herramientas son valoradas por su facilidad de uso y por abrir nuevas posibilidades en la gestión financiera digital. El hecho de que la "confianza" también reciba una alta consideración (20 respuestas) destaca la importancia de la seguridad y la fiabilidad en la adopción de tecnologías financieras digitales.

#### 4) Créditos

**Gráfico 18 Resultados Percepción “Créditos”**

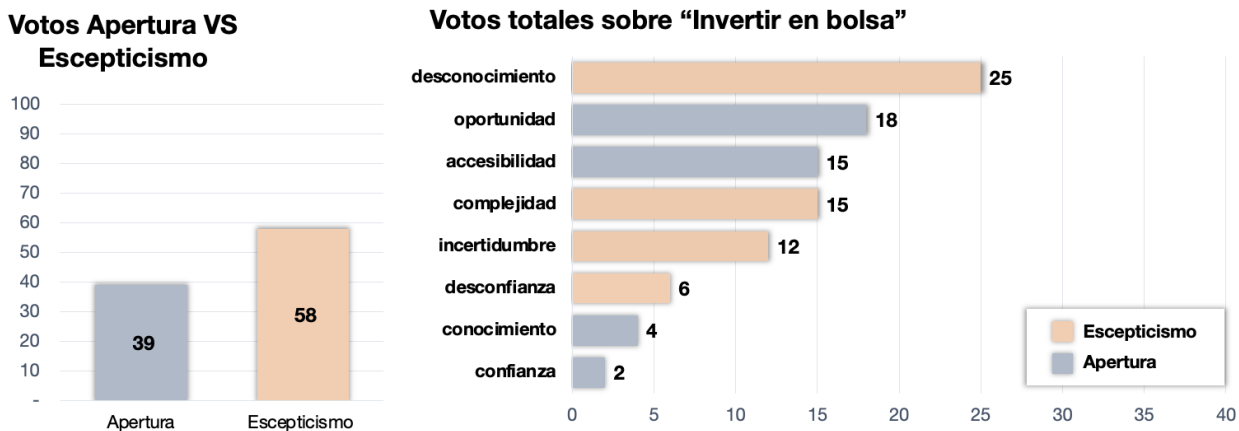


Nota. Elaboración Propia

Los créditos presentan una mezcla de percepciones, con un notable reconocimiento de la "oportunidad" (17 respuestas) y la "accesibilidad" (11 respuestas), lo que indica una actitud positiva hacia la posibilidad de acceder a créditos para fines personales o educativos. Sin embargo, la presencia de "desconocimiento" (17 respuestas) y "complejidad" (7 respuestas) revela barreras significativas que impiden la adopción plena de créditos como herramienta financiera, destacando la importancia de simplificar la información y mejorar la educación financiera en torno a los créditos.

## 5) Invertir en Bolsa

**Gráfico 19 Resultados Percepción “Bolsa de Valores”**

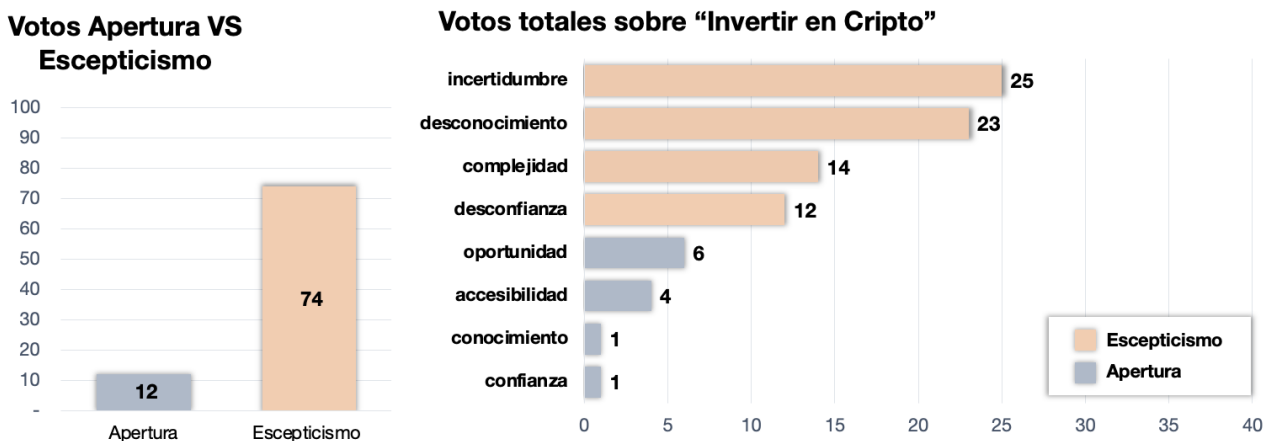


Nota. Elaboración Propia

La inversión en bolsa muestra una fuerte presencia de escepticismo, principalmente debido al "desconocimiento" (25 respuestas), "complejidad" (15 respuestas), e "incertidumbre" (12 respuestas), lo que sugiere que hay una percepción de la bolsa como un ámbito intimidante y de difícil acceso. La "oportunidad" (18 respuestas) y la "accesibilidad" (15 respuestas), aunque presentes, indican que aún hay un interés en explorar la inversión en bolsa, siempre que se proporcionen los recursos educativos y las herramientas necesarias para hacerla más accesible y comprensible.

## 6) Invertir en Criptomonedas

*Gráfico 20 Resultados Percepción “Criptomonedas”*

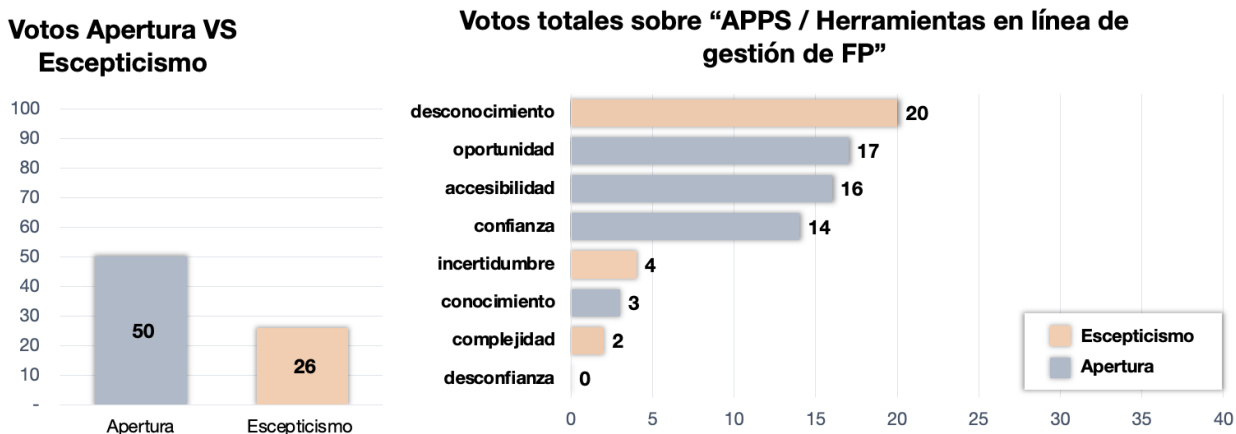


Nota. Elaboración Propia

La percepción hacia las criptomonedas está marcada por una fuerte inclinación hacia el escepticismo, especialmente en términos de "incertidumbre" (25 respuestas) y "desconocimiento" (23 respuestas), lo cual refleja preocupaciones significativas sobre la complejidad y los riesgos asociados con este tipo de inversión. Aunque hay una apertura hacia la "oportunidad" (6 respuestas), esta se ve eclipsada por las dudas, subrayando la necesidad de abordar estas preocupaciones a través de educación y transparencia para fomentar una mayor comprensión y confianza en las criptomonedas como una opción de inversión viable.

## 7) APPS / Herramientas en Línea de Gestión de Finanzas Personales

**Gráfico 21 Resultados Percepción “Apps y Herramientas de Finanzas Personales”**

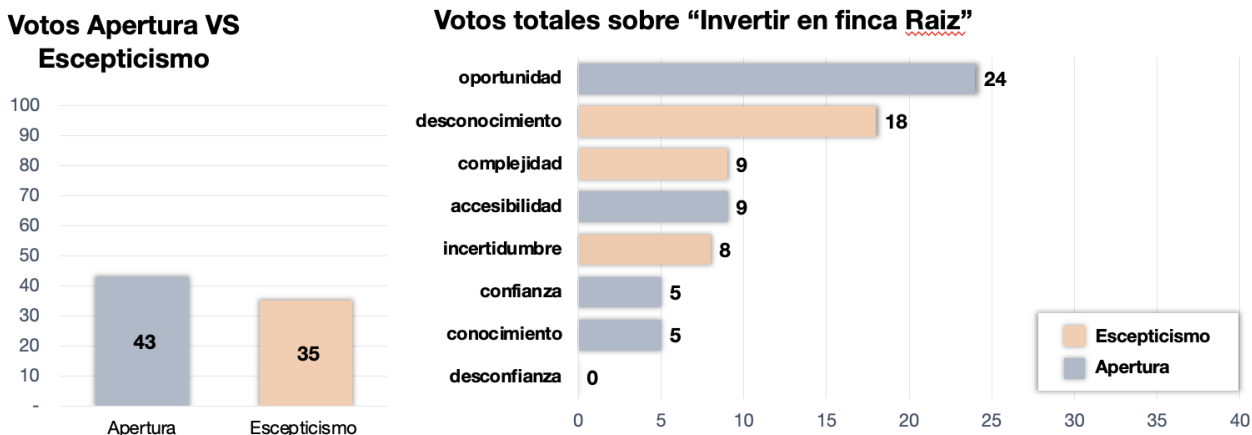


Nota. Elaboración Propia

Este ámbito representa un área de gran interés para la investigación presente. La percepción de estas herramientas indica un reconocimiento de su "oportunidad" (17 respuestas) y "accesibilidad" (16 respuestas), con una cantidad significativa de respuestas también enfocadas en la "confianza" (14 respuestas). Este patrón sugiere una alta valoración de las aplicaciones de gestión financiera por su potencial para simplificar y enriquecer la gestión de finanzas personales. Sin embargo, el escepticismo en "desconocimiento" (20 respuestas) subraya la necesidad de incrementar la conciencia y la comprensión de estas herramientas entre los jóvenes, asegurando que sean vistos como accesibles, confiables y valiosos para su incorporación en la vida cotidiana.

## 8) Invertir en Finca Raíz

**Gráfico 22 Resultados Percepción “Inversión en Finca Raíz”**

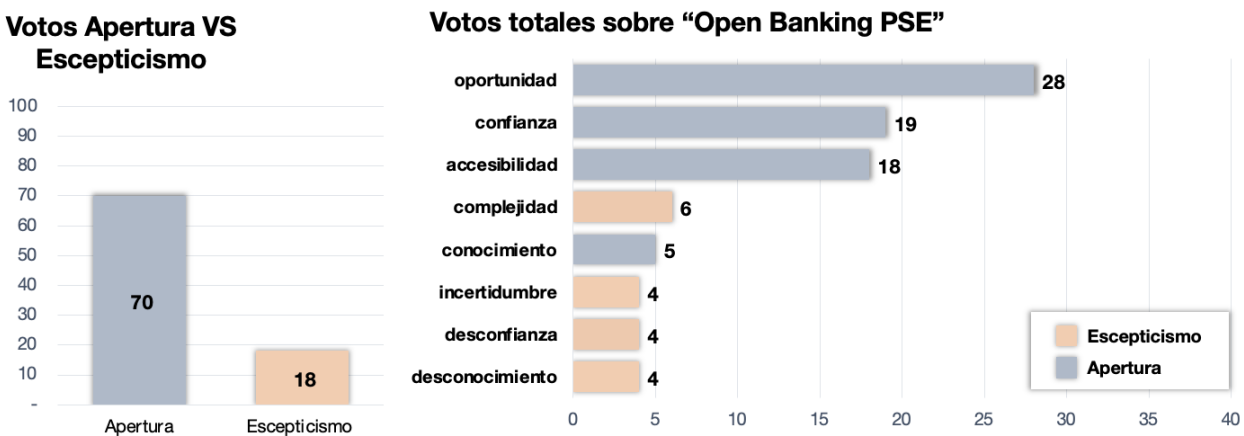


Nota. Elaboración Propia

La inversión en finca raíz resalta la "oportunidad" (24 respuestas) como la percepción más fuerte, lo que indica un interés significativo en este tipo de inversión a largo plazo. Sin embargo, el "desconocimiento" (18 respuestas) y la "complejidad" (9 respuestas) también son prominentes, lo que sugiere que, aunque hay interés, existe una falta de conocimiento sobre cómo comenzar o participar en este mercado. Esto subraya la necesidad de proporcionar información y asesoramiento más claros sobre la inversión inmobiliaria.

## 9) Open Banking (PSE)

**Gráfico 23 Resultados Percepción “Open Banking”**



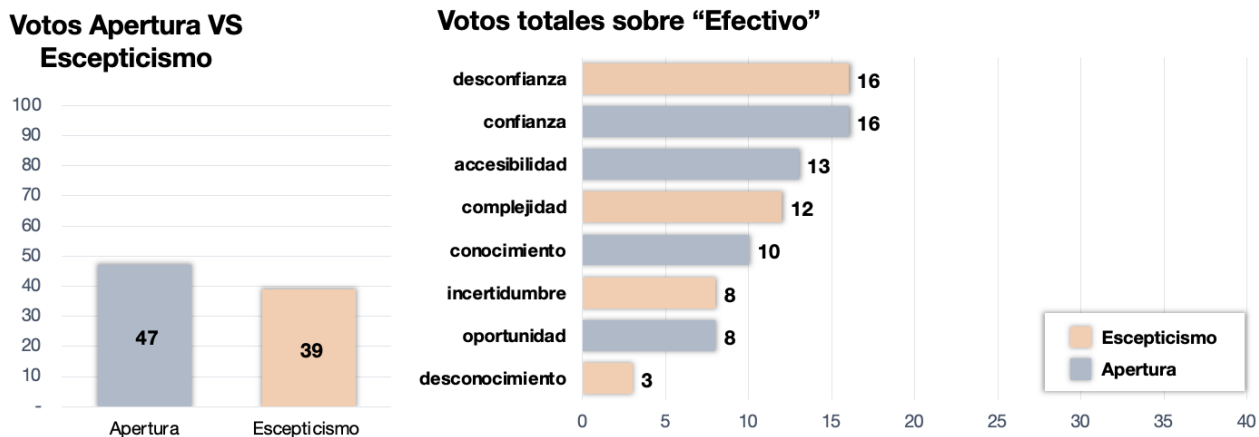
Nota. Elaboración Propia

El Open Banking (PSE) es notablemente bien percibido, con altas respuestas en "oportunidad" (28 respuestas), "confianza" (19 respuestas), y "accesibilidad" (18 respuestas), lo que refleja una actitud muy positiva hacia estos servicios. La baja incidencia de percepciones negativas sugiere que el Open Banking ya es considerado una herramienta valiosa y segura para la gestión financiera. Sin embargo, la presencia de "desconocimiento" (4 respuestas) aún indica la necesidad de seguir fomentando la comprensión y el conocimiento sobre los beneficios y el funcionamiento del Open Banking.



## 10) Efectivo

**Gráfico 24 Resultados Percepción “Efectivo”**



Nota. Elaboración Propia

Aunque el análisis detallado del efectivo no se proporciona directamente, es posible inferir que su alta tasa de uso y el interés general del 82% reflejan una percepción de confiabilidad y accesibilidad inmediata. Sin embargo, la oportunidad para promover alternativas digitales podría residir en destacar beneficios como la seguridad mejorada y la conveniencia, respondiendo a las inquietudes subyacentes que mantienen al efectivo como una opción prevalente.

### **Análisis del ejercicio 3**

Basado en el análisis profundo del Ejercicio 3, es posible sacar conclusiones valiosas sobre las barreras y desafíos que enfrentan los jóvenes bogotanos en la comprensión y gestión efectiva de sus finanzas personales. Este ejercicio se estructuró meticulosamente para explorar tres áreas críticas: el conocimiento sobre finanzas personales, las percepciones frente a términos y conceptos financieros, y la utilización y actitudes hacia herramientas y productos financieros específicos.

### **Conocimientos en Finanzas Personales**

Los resultados de la prueba de conocimientos financieros revelan una diversidad en el nivel de entendimiento sobre temas financieros críticos entre los jóvenes universitarios. Aunque temas como "Tarjeta de crédito" y "Score crediticio" muestran una comprensión alta, el bajo porcentaje de respuestas correctas en áreas como el "Pago de tarjeta de crédito" destaca una necesidad urgente de educación sobre el manejo efectivo de deudas y la planificación financiera. Este hallazgo sugiere una oportunidad significativa para desarrollar y personalizar programas de educación financiera que aborden estos déficits de conocimiento.

### **Percepción ante Temas y Términos Financieros**

El análisis de percepciones subraya un equilibrio entre apertura y escepticismo entre los participantes, con un notable optimismo hacia la utilidad y el potencial de las prácticas financieras saludables. Sin embargo, el desconocimiento y la percepción de complejidad en torno a las herramientas financieras reflejan barreras importantes. Estos resultados indican la importancia de simplificar la información financiera y hacerla más accesible para los jóvenes, al

tiempo que se promueve la confianza en la gestión de finanzas personales a través de la educación y el asesoramiento financiero personalizado.

### **Utilización e Interés en Productos Financieros**

La exploración del grado de utilización y las actitudes hacia herramientas y productos financieros específicos muestra una clara tendencia hacia la digitalización de las finanzas personales, con un alto interés en billeteras digitales y aplicaciones de gestión de finanzas personales. La significativa "Oportunidad" identificada en productos como APPS/Herramientas en línea de gestión de FP (51%) y la inversión en bolsa (51%) resalta un potencial sin explotar para promover la inclusión financiera y el empoderamiento económico de los jóvenes. Sin embargo, persiste una necesidad crítica de abordar el desconocimiento y las preocupaciones sobre la seguridad y la complejidad de estas herramientas financieras digitales.

Los resultados obtenidos en el ejercicio 3 enfatizan una necesidad integral de abordar tanto las lagunas en el conocimiento financiero como las barreras emocionales y perceptuales que inhiben una gestión financiera efectiva entre los jóvenes bogotanos. Es esencial adoptar un enfoque holístico que combine la educación financiera accesible y comprensible con el desarrollo de herramientas digitales intuitivas y seguras. Este enfoque debe estar orientado a simplificar la comprensión de conceptos financieros complejos, promover prácticas financieras saludables, y facilitar la adopción y el uso de tecnologías financieras innovadoras.

La implementación de soluciones personalizadas, basadas en la comprensión profunda de las necesidades, barreras, y preferencias de los jóvenes universitarios, será clave para mejorar su

alfabetismo financiero digital y apoyar su camino hacia la independencia y el bienestar económico. Este enfoque no solo fomentará una mayor inclusión financiera, sino que también empoderará a los jóvenes para tomar decisiones financieras informadas y prudentes, contribuyendo así a su estabilidad y prosperidad económicas a largo plazo.

## **Barreras Identificadas.**

### **Barreras principales**

Tras la realización de un exhaustivo análisis basado en los tres ejercicios detallados en el documento, se identificaron tres barreras principales que obstaculizan la eficaz gestión de las finanzas personales entre los jóvenes universitarios de Bogotá. Primero, se destacó la falta de personalización en las herramientas de gestión financiera, evidenciando una desconexión entre las soluciones existentes y las necesidades individuales de los usuarios. En segundo lugar, se reconoció una marcada percepción de desconocimiento y complejidad ante los productos financieros, lo cual disuade a los jóvenes de explorar y aprovechar estas herramientas para su beneficio. Finalmente, la dificultad para establecer y seguir un presupuesto, así como para desarrollar planes de ahorro e inversión, se identificó como un obstáculo significativo. Estas barreras no solo resaltan la necesidad de intervenciones educativas y tecnológicas específicas sino también subrayan la importancia de desarrollar estrategias y herramientas que sean intuitivas, educativas y plenamente adaptadas a las particularidades de esta población. Si bien durante el ejercicio se evidenciaron bastantes barreras y áreas de oportunidad, estas fueron las más recurrentes y con mayor potencial de impacto para los jóvenes universitarios en Bogotá.

**Barrera 1: Falta de Personalización en las Herramientas de Gestión de Finanzas Personales**

La diversidad en los comportamientos y necesidades financieras de los jóvenes universitarios de Bogotá destaca la necesidad de una herramienta que se adapte a diferentes perfiles de usuarios. Las herramientas genéricas fallan en abordar las particularidades individuales, lo que puede llevar a un desinterés o uso ineficiente de las mismas. La personalización se vuelve fundamental para asegurar una experiencia relevante y motivadora.

**Cómo plasmarlo en la herramienta digital:** La herramienta digital debería incorporar algoritmos de inteligencia artificial que aprendan de las interacciones y comportamientos financieros de los usuarios, adaptándose a sus hábitos y preferencias específicas. Esto puede lograrse mediante cuestionarios iniciales de configuración y análisis continuo del comportamiento del usuario en la app, acompañados de datos de excelente calidad que den a la herramienta las bases técnicas y de conocimiento, ofreciendo recomendaciones personalizadas de ahorro, inversión y gasto basadas en sus patrones individuales.

**Barrera 2: Percepción de Desconocimiento y Complejidad ante los Productos de Finanzas Personales**

La percepción de complejidad y desconocimiento de los productos financieros disuade a los jóvenes de explorar y utilizar herramientas financieras que podrían beneficiar su gestión económica. Esta barrera se origina tanto en la falta de educación financiera como en la presentación poco amigable de la información sobre dichos productos.

**Cómo plasmarlo en la herramienta digital:** Integrar funcionalidades educativas dentro de la herramienta, como tutoriales interactivos y glosarios de términos financieros accesibles desde todas las secciones de la app. Estos recursos educativos deberían estar diseñados para desmitificar los productos financieros, presentándolos de manera simple y entendible. Además, podrían incluirse simuladores financieros que permitan a los usuarios experimentar de manera segura con diferentes productos financieros sin riesgos reales.

### **Barrera 3: Dificultad de Presupuestar, Tener un Plan de Ahorro y de Inversión**

La gestión efectiva de las finanzas personales requiere la habilidad de planificar y seguir un presupuesto, además de establecer y mantener planes de ahorro e inversión. La falta de estas habilidades o la percepción de que son difíciles de desarrollar constituye una barrera significativa para una gestión financiera eficiente.

**Cómo plasmarlo en la herramienta digital:** La herramienta debe ofrecer una interfaz intuitiva para la creación y gestión de presupuestos personalizados, con recordatorios y alertas para mantener a los usuarios dentro de sus límites de gasto. Para el ahorro y la inversión, la app podría proponer objetivos automatizados basados en el análisis del comportamiento financiero del usuario y ofrecer opciones de inversión accesibles con explicaciones claras de riesgos y beneficios. Además, se podrían implementar funcionalidades que permitan a los usuarios establecer metas de ahorro e inversión y monitorear su progreso hacia estas.

Ahora bien, dada la complejidad inherente a abarcar todas estas barreras simultáneamente, se ha decidido concentrar los esfuerzos en superar principalmente dos de ellas

para el desarrollo de la herramienta digital. La primera barrera se centra en la falta de personalización de las herramientas de gestión financiera, reconocida por no ajustarse a las necesidades y hábitos específicos de cada usuario. La segunda barrera aborda la percepción de desconocimiento y complejidad ante los productos de finanzas personales, la cual frena a muchos jóvenes a la hora de explorar y utilizar recursos financieros disponibles. Concentrarse en estas dos áreas clave permitirá desarrollar una solución más enfocada y efectiva, simplificando la experiencia del usuario y proporcionando un valor agregado tangible en su educación y práctica financiera.

#### **4.2 Resultados prueba Piloto.**

El estudio piloto diseñado para este trabajo de grado se centró en implementar y evaluar una herramienta de alfabetismo financiero entre un grupo de jóvenes universitarios en Bogotá, con el objetivo de mejorar su comprensión y gestión de las finanzas personales. Esta sección detalla los resultados obtenidos, relacionándolos con los hallazgos previos sobre las barreras en el manejo financiero identificadas en la fase inicial de la investigación.

El estudio involucró a 12 participantes que utilizaron la herramienta digital para explorar y gestionar sus finanzas personales. Durante las sesiones, los usuarios interactuaron con un sistema basado en inteligencia artificial que les guiaba a través de un proceso de evaluación financiera personalizada.

El 83% de los participantes reportó una experiencia positiva con la interfaz de la herramienta, destacando su facilidad de uso y accesibilidad. Los usuarios apreciaron la interfaz intuitiva que facilitó la navegación y la comprensión de la información financiera presentada. A pesar de la recepción generalmente positiva, aproximadamente el 25% de los usuarios expresó incertidumbre inicial sobre cómo ingresar correctamente sus datos financieros, señalando la necesidad de instrucciones más claras sobre el formato y la especificidad de la información requerida.

En línea con los descubrimientos durante la identificación de barreras, la personalización fue un aspecto altamente valorado, con un 92% de los usuarios destacando la adaptabilidad de las respuestas y recomendaciones a sus situaciones personales específicas. Esta característica fue esencial para mantener el interés y la relevancia de la herramienta, facilitando una experiencia más atractiva y útil.

La capacidad de la herramienta para adaptarse a las necesidades individuales confirmó la importancia de las soluciones personalizadas en el ámbito financiero, especialmente dado que las barreras identificadas previamente incluían una percepción de desajuste entre las herramientas financieras genéricas y las necesidades personales de los usuarios.

#### Comprensión Mejorada y Gestión Financiera:

Los participantes notaron una mejora significativa en su comprensión de los conceptos financieros, con el 75% reportando un aumento en su capacidad para gestionar sus finanzas de manera efectiva tras la interacción con la herramienta. Este resultado es particularmente



relevante, dado que una de las principales barreras identificadas fue la falta de comprensión y conocimiento financiero adecuado entre los jóvenes.

Específicamente, los gráficos y visualizaciones de datos ayudaron a los usuarios a visualizar el impacto a largo plazo de diferentes estrategias de manejo financiero, como los efectos del ahorro regular y las inversiones en su futuro económico.

Varios usuarios sugirieron mejoras en la precisión de las preguntas financieras y la claridad en las opciones de respuesta. Por ejemplo, la inclusión de botones para selecciones predefinidas fue una recomendación común para reducir la ambigüedad y mejorar la eficiencia de la interacción.

### **Análisis por grupos**

El análisis de los resultados del estudio piloto por grupos refleja una clara correlación entre las características distintivas de cada grupo y sus interacciones con la herramienta de alfabetismo financiero, subrayando la importancia de la personalización en el diseño de herramientas educativas.

**Grupo 1: Novatos Cautelosos:** Este grupo, caracterizado por su limitado conocimiento financiero y escepticismo, mostró una receptividad notable hacia la herramienta, especialmente en términos de su capacidad para presentar información de manera sencilla y accesible. A pesar de su inicial reticencia, los participantes de este grupo encontraron la herramienta útil para establecer una base fundamental en finanzas personales. Este cambio se evidenció en su

capacidad mejorada para comprender conceptos básicos y gestionar mejor sus finanzas diarias, aunque aún hay espacio para mejorar en cuanto a la confianza en el uso de herramientas financieras más complejas.

**Grupo 2: Exploradores Informados:** Los individuos en este grupo ya poseían un conocimiento sólido sobre finanzas, pero mantenían cierto grado de escepticismo sobre la aplicación de nuevas herramientas financieras. La interacción con la herramienta ayudó a validar y expandir su conocimiento existente, promoviendo una mayor apertura hacia el uso de tecnologías financieras innovadoras. Este grupo destacó la importancia de integrar nuevos aprendizajes con su comprensión previa, lo que sugiere que futuras herramientas deberían enfocarse en proporcionar insights avanzados y no solo en repasar conocimientos básicos.

**Grupo 3: Curiosos Inseguros:** Este segmento mostró una gran apertura hacia las finanzas personales, aunque su conocimiento previo era limitado. La herramienta fue particularmente efectiva para este grupo, ya que la naturaleza interactiva y educativa de la herramienta resonó bien con su deseo de aprender. Los participantes de este grupo expresaron una mejora significativa en su comprensión de las finanzas y se sintieron más competentes para tomar decisiones financieras informadas. La personalización y la capacidad de la herramienta para adaptarse a su nivel de conocimiento fueron cruciales para su experiencia positiva.

**Grupo 4: Aventureros Financieros:** Los miembros de este grupo, con alto conocimiento y una actitud positiva hacia las finanzas, encontraron la herramienta útil pero no desafiante. Apreciaron las funcionalidades avanzadas y la personalización, pero indicaron que podrían

beneficiarse aún más de contenido que profundizara en estrategias de inversión complejas y planificación financiera avanzada. Este feedback destaca la necesidad de herramientas que no solo mantengan el interés de los usuarios avanzados, sino que también les ofrezcan nuevas formas de optimizar sus gestiones financieras.

En resumen, los resultados del estudio piloto por grupos demostraron que la personalización y la capacidad de adaptar la enseñanza a las necesidades y el nivel de conocimiento de los usuarios son fundamentales para maximizar la eficacia de las herramientas de alfabetismo financiero. Esta diversidad en las respuestas también subraya la importancia de seguir explorando y desarrollando métodos para integrar efectivamente la tecnología en la educación financiera, garantizando que todos los usuarios, independientemente de su punto de partida, puedan beneficiarse plenamente.

## 5. Discusión de Resultados

**Hallazgos Principales:** En el contexto de la investigación llevada a cabo sobre el alfabetismo financiero digital entre jóvenes universitarios en Bogotá, los hallazgos principales se derivan de la implementación y análisis de una herramienta digital diseñada para mejorar la gestión financiera personal de este grupo demográfico. Estos resultados no solo confirmaron la necesidad y eficacia de tal herramienta, sino que también proporcionaron insights valiosos sobre las preferencias y comportamientos financieros de los jóvenes.

**Preferencia por la personalización:** Los resultados del estudio piloto resaltaron una clara preferencia por soluciones personalizadas en la gestión de finanzas personales. La herramienta utilizada, que incorporó tecnologías como GPT de OpenAI para facilitar interacciones dinámicas

y adaptadas a las necesidades individuales, demostró ser especialmente efectiva. Esta personalización permitió a los usuarios sentir que los consejos y la orientación proporcionados estaban directamente alineados con sus circunstancias y objetivos específicos, lo cual es crucial dado que la personalización se identificó como una necesidad clave durante la fase de identificación de barreras.

**Impacto en el alfabetismo financiero:** La implementación de la herramienta digital mostró mejoras significativas en la percepción del nivel de alfabetismo financiero de los participantes. El uso interactivo y contextualizado de la plataforma ayudó a los usuarios a comprender mejor los productos financieros y a gestionar sus finanzas de manera más efectiva. Esto fue evidenciado por el hecho de que los usuarios pudieron realizar mejoras tangibles según el enfoque de finanzas personales elegido durante la prueba piloto.

**Eficacia en la enseñanza de conceptos financieros:** Los jóvenes participantes reportaron una mayor confianza y competencia en la gestión de sus finanzas después de interactuar con la herramienta. Esto se debió en parte a la metodología interactiva y el contenido educativo incluido en la herramienta, que fueron diseñados para ser intuitivos y accesibles. La capacidad de la herramienta para desglosar conceptos financieros complejos en formatos fácilmente digeribles y aplicables fue particularmente apreciada, lo que ayudó a los usuarios a tomar decisiones financieras más informadas y responsables.

**Respuesta a las barreras identificadas:** La herramienta fue efectiva en abordar específicamente las barreras y desafíos identificados durante la fase inicial de la investigación.

Al basarse en las necesidades directas y las dificultades reportadas por los jóvenes universitarios, la herramienta no solo fue capaz de proporcionar soluciones prácticas, sino que también validó los hallazgos iniciales del estudio sobre las principales dificultades enfrentadas por este grupo en la gestión de sus finanzas.

## **6. Conclusiones**

Para responder la pregunta de investigación:

¿Cómo influye la implementación de herramientas de alfabetización financiera digital en las habilidades de gestión financiera de los jóvenes universitarios en Bogotá y cómo impactan en su capacidad de gestionar eficazmente sus finanzas personales?

La respuesta concluida después de lo observado y analizado es que la implementación de herramientas de alfabetismo financiero digital entre jóvenes universitarios en Bogotá es altamente beneficiosa, según los resultados y análisis presentados en esta investigación. Estas herramientas han demostrado un impacto significativo en la capacidad de los jóvenes para gestionar eficazmente sus finanzas personales, aumentando su comprensión de conceptos financieros y mejorando su capacidad para tomar decisiones económicas informadas.

A través del diseño y la implementación de una herramienta digital de alfabetismo financiero, se ha observado una personalización efectiva en la educación financiera, lo que resalta la importancia de adaptar estos recursos a las necesidades individuales para maximizar su impacto. La herramienta digital, estructurada como un chatbot en la plataforma Telegram y basada en la tecnología GPT de OpenAI, no solo ha facilitado una forma interactiva y accesible

de aprendizaje financiero, sino que también ha permitido a los usuarios integrar estos aprendizajes en su vida cotidiana de manera práctica y sostenible.

Los resultados obtenidos de un estudio piloto con doce participantes universitarios indicaron que el 83% de ellos reportó mejoras significativas en la gestión de sus finanzas personales después de interactuar con la herramienta. Esto valida la eficacia de las soluciones digitales personalizadas en el contexto del alfabetismo financiero, proponiendo un modelo que podría ser replicado y escalado para alcanzar a un público más amplio dentro de la comunidad universitaria en Bogotá.

Este estudio contribuye de manera crucial a la literatura sobre la educación financiera y alfabetización digital, proponiendo que la integración de la tecnología en la educación financiera no solo es práctica, sino esencial para abordar las barreras específicas que enfrentan los jóvenes en el manejo de sus finanzas. Al hacerlo, no sólo se promueve un bienestar económico personal, sino que también se potencia el desarrollo económico y social más amplio de la comunidad universitaria y, potencialmente, de la sociedad colombiana en general.

En la evaluación del progreso y el cumplimiento de los objetivos establecidos en este estudio, es imperativo destacar cómo cada uno ha contribuido no solo al desarrollo de una herramienta de alfabetismo financiero, sino también al entendimiento más profundo de las finanzas personales entre los jóvenes universitarios en Bogotá. A continuación, se detallan los hallazgos y conclusiones asociados a cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

### **Conclusiones sobre el Objetivo General:**

El objetivo general de este estudio se centró en el desarrollo y evaluación de una herramienta digital de alfabetismo financiero diseñada específicamente para jóvenes universitarios en Bogotá. La investigación demostró que esta herramienta contribuye significativamente a mejorar la comprensión y gestión de las finanzas personales de los usuarios. Los resultados indican que la herramienta no solo facilitó a los jóvenes la adquisición de conocimientos financieros, sino que también mejoró su capacidad para aplicar estos conocimientos en la toma de decisiones financieras prácticas. Esto se logró a través de una interfaz intuitiva y personalizada que adaptaba su contenido y recomendaciones a las circunstancias y necesidades individuales de cada usuario, validando la hipótesis inicial del estudio.

### **Conclusiones Objetivo Específico 1: Identificación de Barreras**

La identificación de las barreras para el manejo efectivo de las finanzas personales ha sido un pilar fundamental para la conceptualización y el diseño de la herramienta de asesoramiento financiero. Las barreras identificadas, como la falta de personalización, el desconocimiento y la percepción de la complejidad de los productos financieros, así como la dificultad en la elaboración de presupuestos y planes de ahorro, resaltaron la necesidad de un enfoque más adaptativo y educativo. La herramienta desarrollada buscó abordar estas barreras de manera directa, integrando funcionalidades que personalizan la experiencia del usuario, simplifican la información financiera y facilitan la gestión de finanzas de una manera más intuitiva y accesible. El diseño consciente de esta herramienta ha validado la premisa de que una

intervención personalizada es crucial para superar las resistencias y limitaciones enfrentadas por los jóvenes al manejar sus finanzas.

### **Conclusiones Objetivo Específico 2: Diseño de la Herramienta Digital**

El diseño de la herramienta estuvo intrínsecamente ligado a los hallazgos del primer objetivo. Utilizando la información recopilada sobre las barreras, se creó una interfaz que no solo respondía a las necesidades específicas identificadas, sino que también proporcionaba un marco educativo que facilitaba el aprendizaje financiero. Este diseño estratégico permitió que la herramienta fuera más que un simple asistente digital; se convirtió en un facilitador de conocimiento, capaz de transformar la manera en que los usuarios comprenden y gestionan sus finanzas.

### **Conclusiones Objetivos Específicos 3 y 4: Implementación y Evaluación del Estudio Piloto**

La implementación del estudio piloto y la evaluación de su impacto ofrecieron insights críticos sobre la efectividad de la herramienta. Los resultados obtenidos indicaron una recepción positiva, con una gran mayoría de los participantes reportando una experiencia enriquecedora y educativa. Se observó que el 83% de los participantes valoró positivamente la interfaz por su facilidad de uso y accesibilidad, mientras que un 92% destacó la importancia de la personalización en sus interacciones. Este feedback subraya la alineación exitosa del diseño de la herramienta con las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, el estudio piloto proporcionó evidencia concreta de que una mejor comprensión y gestión de las finanzas personales es posible con intervenciones dirigidas y bien fundamentadas, lo que refleja un avance significativo hacia el logro del objetivo general de la investigación.



En conclusión, la integración de estos hallazgos y la respuesta positiva del estudio piloto demuestran que la herramienta no solo ha alcanzado sus objetivos específicos, sino que también ha contribuido de manera sustancial al objetivo general de mejorar el alfabetismo financiero entre jóvenes universitarios. Este proyecto no solo ha validado la relevancia de las intervenciones personalizadas en educación financiera, sino que también ha establecido un precedente para futuras investigaciones y desarrollos en el área de tecnologías educativas financieras.

**Implicaciones Prácticas:** Los resultados de esta investigación tienen un impacto práctico en una variedad de áreas y tienen un impacto directo en una variedad de actores importantes dentro de la comunidad educativa, los desarrolladores de herramientas digitales y el ámbito financiero en general. El reconocimiento y la aplicación de estas implicaciones pueden tener un impacto significativo en cómo se educa a los jóvenes universitarios sobre finanzas y en la eficacia de las herramientas financieras digitales creadas para ellos.

**Para Educadores Financieros y Académicos:** Los resultados muestran que es fundamental incorporar programas de educación financiera personalizados que se adapten a las necesidades y contextos de los estudiantes. El estudio puede ayudar a los educadores a crear programas que enfatizan la gestión financiera práctica, el uso consciente de productos financieros y técnicas de ahorro e inversión adaptadas a los jóvenes adultos. Es esencial que los programas educativos incluyan elementos de educación financiera digital para preparar a los estudiantes para un entorno financiero cada vez más digitalizado. Este método no solo aumentará

la relevancia del material educativo, sino que también fomentará que los estudiantes se involucren más y retengan más conocimiento.

**Para Desarrolladores de Herramientas Digitales:** Las herramientas digitales financieras deben centrarse en la adaptabilidad y la personalización. Los desarrolladores deben pensar en interfaces y funcionalidades que permitan a los usuarios personalizar la experiencia según sus necesidades, comportamientos financieros y objetivos personales. Esto incluye el uso de IA para hacer recomendaciones y análisis financieros personalizados. Para garantizar que estas herramientas sean fáciles de entender para jóvenes con diferentes niveles de competencia digital y financiera, debe haber un enfoque constante en la mejora de la usabilidad y la accesibilidad.

**Para la Comunidad Universitaria y Estudiantes:** Es importante que los estudiantes se involucren activamente en la educación financiera utilizando los recursos y herramientas que tienen a su disposición. La investigación sugiere que la educación financiera mejora la gestión financiera personal de las personas y las prepara para tomar decisiones financieras más estratégicas e informadas en el futuro. Las universidades y otras instituciones educativas deben fomentar activamente y brindar a los estudiantes acceso a recursos educativos y herramientas financieras digitales para que puedan aprender sobre finanzas y aplicarlas en la vida cotidiana.

**Políticas Educativas y Prácticas:** Los legisladores deben considerar incluir la educación financiera en los currículos obligatorios para brindar a todos los estudiantes la oportunidad de adquirir habilidades financieras básicas antes de graduarse. Además, las políticas deben

promover la cooperación entre las instituciones educativas y las entidades financieras para crear programas que se ajusten a las demandas actuales del mercado y preparen mejor a los estudiantes para enfrentar los desafíos futuros.

Cada uno de estos puntos enfatiza la importancia de convertir los resultados de la investigación en acciones concretas que sean beneficiosas para todos los involucrados. Al aplicar estos conocimientos, es posible mejorar significativamente la capacidad de los jóvenes para administrar de manera efectiva y segura sus finanzas personales, lo que contribuirá a una sociedad más informada y económicamente estable.

**Limitaciones:** La investigación encontró limitaciones que podrían haber afectado los resultados y la interpretación de los hallazgos. Esto proporcionó un contexto más justo y crítico.

Primero, las restricciones metodológicas más importantes fueron el tamaño y la selección de la muestra. El enfoque del estudio se limitó a los jóvenes universitarios de Bogotá, lo que podría impedir la generalización de los hallazgos a otros contextos o poblaciones. Los jóvenes universitarios pueden tener diferentes accesos a la tecnología y niveles de educación financiera en comparación con otros grupos demográficos, lo que puede afectar cómo interactúan con las herramientas de alfabetización financiera digital.

Además, la metodología utilizada, que se basa principalmente en la auto reportación de comportamientos y percepciones financieras, podría estar sujeta a sesgos de deseabilidad social, ya que los participantes podrían haber informado comportamientos financieros que se consideran

socialmente aceptables en lugar de sus verdaderas prácticas financieras. Esto podría tener un impacto en la precisión de los datos recopilados, particularmente en temas delicados como la gestión financiera personal.

En segundo lugar, desde una perspectiva demográfica, los resultados del estudio podrían haber sido influenciados por la diversidad de edad, género y nivel económico de los participantes, a pesar de que se intentó incluir a toda la población universitaria de Bogotá. La forma en que los participantes perciben y se benefician de la herramienta puede verse afectada por sus diferentes niveles de educación financiera y experiencia previa.

Finalmente, la duración del estudio también representa una limitación. Es difícil determinar si las mejoras en la comprensión financiera observadas serían sostenibles a largo plazo, ya que el estudio piloto se llevó a cabo en un período relativamente corto. Además, evaluar cambios en el comportamiento financiero o la comprensión de los conceptos financieros puede llevar más tiempo.

Estas limitaciones destacan la necesidad de estudios futuros con muestras más amplias y diversas, así como métodos para observar cómo se desarrolla la alfabetización financiera a lo largo del tiempo. Esto permitirá obtener una comprensión más amplia y generalizable de la eficacia de las herramientas de alfabetización financiera digital.

## **7. Recomendaciones.**

La investigación sobre el impacto de una herramienta digital de alfabetismo financiero en los jóvenes universitarios de Bogotá ha resultado en resultados importantes que no solo mejoran la educación, sino que también brindan aplicaciones prácticas importantes en el mundo real. A continuación, se presentan sugerencias dirigidas a varios actores importantes involucrados en el desarrollo de herramientas digitales financieras y la educación financiera.

**Para Instituciones Educativas y Académicos:** Los hallazgos de esta investigación subrayan la importancia de integrar la educación financiera en los currículos universitarios. Al hacerlo, prepara a los estudiantes para manejar sus finanzas personales y enfrentar los desafíos financieros de la vida real.

**Investigación Continua:** Se alienta a los académicos a continuar investigando y evaluando cómo las herramientas digitales influyen en la alfabetización financiera. La evolución constante de la tecnología digital brinda nuevas oportunidades para crear nuevas metodologías y mejorar las herramientas existentes.

### **Para Emprendedores y Desarrolladores de Tecnología:**

**Desarrollo de Herramientas Personalizadas:** Los desarrolladores deben concentrarse en crear soluciones que se adapten a las necesidades individuales de los usuarios ya que la personalización se ha identificado como un factor crítico en la efectividad de las herramientas de alfabetismo financiero.

**Simplicidad y Accesibilidad:** Los productos financieros deben ser diseñados para ser fáciles de entender y fáciles de usar para que los usuarios puedan disfrutarlos al máximo sin sentirse abrumados por la complejidad tecnológica.

#### **Para Políticos y Responsables de la Formulación de Políticas:**

**Promoción de Políticas de Educación Financiera:** Los hallazgos de esta investigación destacan la importancia de que los legisladores aborden la promoción y financiación de programas de educación financiera, particularmente aquellos dirigidos a jóvenes. Estos programas deben incorporar elementos digitales que reflejen los cambios dinámicos en el entorno financiero, además de centrarse en la educación financiera tradicional. Particularmente, la inclusión de herramientas digitales puede ser una respuesta estratégica a las barreras identificadas, como la percepción de complejidad de los productos financieros y la falta de personalización, que disuaden a los jóvenes de utilizar y beneficiarse de los servicios financieros existentes. Al incorporar plataformas que faciliten un aprendizaje interactivo y adaptado a las necesidades individuales, se puede fomentar una mayor participación y un entendimiento más profundo de las finanzas personales entre los jóvenes, equipándolos para tomar decisiones financieras informadas y seguras.

**Apoyo a Innovaciones Fintech:** Se recomienda que los gobiernos apoyen las innovaciones en tecnología financiera que demuestren un potencial significativo para mejorar la alfabetización financiera de los jóvenes. Esto podría incluir incentivos para empresas emergentes y startups que desarrollen estas tecnologías.

**Para la Comunidad en General:**

**Cultura de Alfabetización Financiera:** Es fundamental fomentar una cultura de alfabetización financiera desde una edad temprana. Las familias deben animar a los jóvenes a participar en discusiones y actividades relacionadas con los asuntos financieros, lo que les daría una base sólida para tomar decisiones financieras informadas.

**Participación Activa en Finanzas Personales:** Para mejorar su comprensión y habilidades de gestión financiera, las personas deben ser incentivadas a tomar un papel activo en la gestión de sus finanzas personales.

Estas sugerencias no solo refuerzan la importancia de la investigación, sino que también sugieren cómo aplicar sus hallazgos para beneficiar a la sociedad en su conjunto, mejorando el bienestar económico y financiero de las personas y de la comunidad.

Para terminar, esta investigación ha demostrado la viabilidad y la eficacia de las herramientas digitales en el fomento del alfabetismo financiero entre jóvenes universitarios. Si se implementa, tiene el potencial de transformar la educación financiera, brindando a las futuras generaciones las habilidades necesarias para sobrevivir en el complejo mundo financiero actual.

## Referencias

Andarsari, P. R., & Ningtyas, M. N. (2019). *The Role of Financial Literacy on Financial Behavior*. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jabe/arFcle/view/8524>.

Andreou, P. Anyfantaki, A. (Diciembre, 2020) Financial literacy and its influence on internet banking behavior.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026323732030178X?via%3Dihub>

Aparicio, D. López, M. Pedraza, (2019) ¿Qué correlación existe entre los gastos hormiga y la capacidad de ahorro de los estudiantes de la especialización en administración financiera 2019-2 de la universidad EAN.

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9765/AriasMaría2019?sequence=1>

Asobancaria. (2016). Programas de Educación Financiera en Latinoamérica: un énfasis en el caso colombiano. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/11/1070.pdf>

Banco de Bogotá. (2024). Educación financiera.

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/sostenibilidad/educacion-financiera.html>

Bancolombia. (2024). Finanzas personales.

<https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales>



Banco Mundial, (2022) *Colombia: panorama general*.

<https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview#1>

Beltrán, S. Capacho, L. Cesar, A. Guerra, M. (2022) Comportamiento financiero de los jóvenes en Colombia: un análisis de riesgo y vulnerabilidad por clúster.

[https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/63863/Comportamiento financiero entre los jóvenes en Colombia. Un análisis de riesgo y vulnerabilidad por clúster.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/63863/Comportamiento%20financiero%20entre%20los%20jóvenes%20en%20Colombia.%20Un%20análisis%20de%20riesgo%20y%20vulnerabilidad%20por%20clúster.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Chaparro, S. (abril de 2020). Cultura financiera de los jóvenes colombianos.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3752/Cultura%20financiera%200jovenes.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Dane. (2021). *Juventud en Colombia*. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/dic-2021-nota-estadistica-juventud-en-colombia.pdf>

Gallego, N. Agudelo, A. Marín, M. Romero. F. (mayo, 2023) Conocimiento, Aplicación y Manejo de las Finanzas Personales, y percepción del Bienestar que Genera en la Comunidad Educativa de la IU Digital de Antioquia.

<https://revistas.iudigital.edu.co/index.php/ids/article/view/129>

González, J. (noviembre de 2018). Importancia de las finanzas personales para la toma de Decisiones.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15936/Articulo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hernández, A. y Flores, S. (Diciembre de 2022). El comportamiento financiero de los jóvenes universitarios en seis entidades federativas de México: un análisis desde la perspectiva financiera-conductual.

<http://dialogossobreeduccion.cucsh.udg.mx/index.php/DSE/article/view/1131>

Hira, T. K. (2009). Personal Finance: Past, Present and Future. *Social Science Research Network*.

<https://doi.org/10.2139/ssrn.1522299>

Kaye, J., McCuistion, M., Gulotta, R. y Shamma, D. (2014). Money talks: Tracking personal finances. Conference on Human Factors in Computing Systems

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2023). Sistema Nacional de Información de la

Educación Superior (SNIES). <https://snies.mineduacion.gov.co/portal/401926>

OCDE. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe situación actual y perspectivas*. [https://www.oecd.org/daf/fin/financiale-](https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)

[education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)

Philippy, D., Gomez Betancourt, D., Dimand, R. (2023). *Hazel Kyrk's intellectual roots: When First-Generation Home Economists met the Institutionalist Framework*

Scotiabank Colpatría. (2024). Finanzas personales.

<https://www.scotiabankcolpatría.com/webinar/finanzas-personales>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2019). Encuesta de medición de capacidades financieras de Colombia 2019.

<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1717/Encuesta%20de%20medici%20de%20capacidades%20financieras%20de%20Colombia-2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2024). Tarifas mensuales para cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/61279/simulador-y-tarifas-de-servicios-financieroscomparativo-de-las-principales-tarifas-de-los-establecimientos-de-credito-61279/>

Tejeda, A., García-Santillán, A., Martínez-Rodríguez, M. (2021). *Importancia de las finanzas personales en la salud financiera: una reflexión teórica.*

<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2109/1767>

Uzeta Valenzuela, E. (2021). La educación financiera en los jóvenes es clave para una mejor

calidad de vida. <https://dcs.uas.edu.mx/noticias/3956/la-educacion-financiera-en-los-jovenes-es-clave-para-una-mejor-calidad-de-vida>

Yousuf, A., Samo, A. H., Obaid, S., & Nazeer, Q. (2019). *Building blocks of investment intention: a study to explain nexus among financial literacy, intention to invest and demographics.*

[https://www.researchgate.net/publication/338584669\\_Building\\_Blocks\\_of\\_Investment\\_Intention\\_A\\_Study\\_to\\_Explore\\_Nexus\\_Among\\_Financial\\_Literacy\\_Intention\\_to\\_Invest\\_and\\_Demographics](https://www.researchgate.net/publication/338584669_Building_Blocks_of_Investment_Intention_A_Study_to_Explore_Nexus_Among_Financial_Literacy_Intention_to_Invest_and_Demographics)

## Anexos

### *Anexo 1 Encuesta de Finanzas Personales (Ejercicio 1)*

#### **Encuesta sobre Hábitos y Percepciones Financieras de Jóvenes Universitarios**

**1. Identificación Personal:**

- ¿Cuál es su nombre y apellido?

**2. Datos Demográficos:**

- ¿Qué edad tiene?
  - Opciones: 15 - 17, 18 - 20, 21 - 23, 24 - 27, 28 - 30, 30 +

**3. Información de Contacto:**

- ¿Cuál es su correo electrónico?
- ¿Cuál es su número de celular?

**4. Uso de Productos Financieros:**

- ¿Qué productos financieros utiliza semanalmente?
  - Opciones: Tarjeta de crédito, Tarjeta de débito, Nequi, Efectivo, Daviplata, Billetera digital, Otro

**5. Autopercepción de Sostenibilidad Financiera:**

- De 1 a 10, Califique si su Mensualidad / ingresos sostienen de manera cómoda su estilo de vida.
  - Opciones: Escala del 1 al 10

**6. Gestión de Gastos:**

- ¿Usted anota sus gastos?, ¿Realiza algún tipo de seguimiento a detalle?
  - Opciones: Sí, No

**7. Planificación del Ahorro:**

- ¿Usted tiene un plan de ahorro y lo ejecuta? (Ej.: todos los meses ahorro el 15% de mis ingresos)

- Opciones: Sí, No

#### **8. Inversión Consciente:**

- ¿Usted invierte conscientemente y cotidianamente en vehículos financieros? (Ejemplo: CDT's, bonos, bolsa de valores, fondos mutuos, entre otros.)

- Opciones: Sí, No

#### **9. Evaluación de Gastos por Categorías:**

- De 1 a 10 califique, ¿Qué tanto considera que gasta en los siguientes rubros mensualmente?

- Comida
- Transporte
- Alcohol y/o Fiesta
- Planes
- Shopping o Gustos
- Opciones para cada rubro: Escala del 1 al 10

#### **10. Autopercepción de Conocimiento y Desempeño Financiero:**

- De 1 a 10 califique su conocimiento en finanzas personales.
- De 1 a 10 califique su desempeño respecto al manejo de sus finanzas personales.
- Opciones para cada: Escala del 1 al 10

#### **11. Interés en Comunidad de Finanzas Personales:**

- ¿Le gustaría formar parte de una comunidad de finanzas personales que aborda estos temas de forma sencilla, práctica y divertida?

- Opciones: Sí, No

## ***Anexo 2 Test de percepción Finanzas Personales (Ejercicio 3)***

### **Primera Parte: Datos Personales y Comprendiendo Conceptos Financieros**

#### **1. Información de Contacto:**

- ¿Cuál es tu número de celular?

#### **2. Identificación Personal:**

- ¿Cuál es tu primer nombre? Ejemplo: Mariana, Juan

#### **3. Datos Demográficos:**

- ¿Cuál es tu edad? (Digita el número, ejemplo: 22)

#### **4. Información de Género:**

- ¿Cuál es tu género?

#### **5. Estrato Socioeconómico:**

- ¿En qué estrato socioeconómico vives? (no es obligatorio)
  - Opciones: 1, 2, 3, 4, 5, 6

#### **6. Información Académica:**

- ¿A qué universidad perteneces?
  - Opciones: No estoy en la universidad, Universidad de los Andes, Pontificia Universidad Javeriana, Universidad Externado de Colombia, Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA), Universidad del Rosario, Universidad de La Sabana, Universidad Nacional de Colombia, Universidad Santo Tomás, Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto), Universidad El Bosque, Universidad Sergio Arboleda, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Otro (especificar)

### **Primera Sección - Conocimiento Conceptual sobre Finanzas Personales:**



Esta sección busca explorar tu comprensión de conceptos financieros esenciales. Estas preguntas están diseñadas para ayudarnos a entender cómo los participantes conceptualizan y se relacionan con temas financieros clave.

- **Influencia de la Inflación:**

- ¿Cómo puede afectar la inflación a tus ahorros personales?
  - Opciones:
    1. La inflación puede disminuir el poder adquisitivo de tus ahorros, haciendo que el dinero valga menos con el tiempo.
    2. La inflación incrementa el valor de los ahorros, ya que los precios de los bienes y servicios aumentan.
    3. La inflación puede afectar los ahorros personales, pero las tasas de interés de las cuentas de ahorro cumplen con contrarrestar el efecto.
    4. La inflación solo afecta a las inversiones en el mercado de valores, no a los ahorros.

- **Tarjetas de Crédito:**

- ¿Qué característica hace a una tarjeta de crédito un instrumento financiero útil pero potencialmente peligroso?
  - Opciones:
    1. Proporciona protección contra fraudes, pero requiere un pago mínimo mensual que no reduce significativamente el principal.
    2. Permite realizar compras y pagarlas en plazos, pero puede llevar a una deuda considerable si no se gestiona cuidadosamente.

3. Facilita el seguimiento de los gastos, pero generalmente tienen tasas de interés competitivas y cargos por mora.
4. Ofrece puntos y recompensas por compras, y suele tener una tasa de interés más baja que los préstamos personales.

- **Score Crediticio:**

- ¿Qué es un "score crediticio" y por qué es importante?
  - Opciones:
    1. Una calificación que mide tu riqueza y comportamiento en la gestión de deudas y créditos, lo cual puede influir en tu riqueza a largo plazo.
    2. Una puntuación basada en tu historial de crédito que indica a los prestamistas qué tan riesgoso eres como prestatario.
    3. Un número asignado por el gobierno que determina tu elegibilidad para beneficios sociales.
    4. Una calificación confidencial que guardan los bancos que indica a los prestamistas qué tan riesgoso eres como prestatario.

- **Política Monetaria:**

- ¿Cómo influye la política monetaria del banco de la república en las tasas de interés?
  - Opciones:
    1. El banco de la república puede subir o bajar las tasas de interés para controlar la inflación y estimular la economía.

2. No tiene influencia; las tasas de interés son fijadas exclusivamente por los bancos comerciales.
3. Afecta en mayor medida a las tasas de interés para grandes corporaciones, y no tiene mayores repercusiones para individuos.
4. La política monetaria se enfoca principalmente en el mercado de valores, debido a que las decisiones del banco central pueden influir indirectamente en él a través de cambios en las tasas de interés.

- **Pago Mínimo en Tarjetas de Crédito:**

- ¿Cómo afecta el pagar más del mínimo en las deudas de tarjetas de crédito a tu salud financiera?
  - Opciones:
    1. No tiene efecto en la cantidad total de deuda.
    2. Pagar más del mínimo en las deudas de tarjetas de crédito generalmente mejora tu salud financiera, pero si esto resulta en la utilización de créditos adicionales, podría terminar incrementando tu nivel de endeudamiento total.
    3. Reduce el monto total de interés pagado y acelera el proceso de pago de la deuda.
    4. Pagar más del mínimo en deudas de tarjetas de crédito puede ser beneficioso para gestionar deudas a largo plazo, aunque no siempre reduce el tiempo de pago comparado con deudas a corto plazo.

- **Función del Banco de la República:**

- ¿Qué es el Banco de la República y cuál es su función principal?
  - Opciones:
    1. Un banco que su labor principal es gestionar las reservas internacionales del país para el bienestar económico del mismo.
    2. Una entidad cuya función principal es la emisión de moneda de su país, pero que también se encarga de otras tareas importantes como supervisar la estabilidad económica del país y controlar la inflación.
    3. Una institución que ofrece préstamos personales y tarjetas de crédito.
    4. El banco de la república es responsable de la política monetaria del país, incluyendo la regulación de la moneda y el crédito.

- **Cash Back:**

- ¿Qué es el "cash back" en términos financieros?
  - Opciones:
    1. Un procedimiento donde algunos bancos pueden ofrecer un reembolso temporal de fondos durante una investigación de fraude.
    2. Un beneficio que algunos establecimientos ofrecen al realizar una compra, donde se puede recibir una cantidad de dinero en el punto de venta.
    3. Una recompensa ofrecida por algunas tarjetas de crédito / Débito y programas de fidelidad donde se devuelve un porcentaje del monto gastado al titular de la tarjeta.

4. Un préstamo que se puede obtener en efectivo inmediatamente.

- **Tasa de Interés Real vs. Nominal:**

- ¿Qué es una tasa de interés real y cómo se diferencia de la tasa de interés nominal?

- Opciones:

1. La tasa de interés real se puede considerar en el contexto de préstamos a largo plazo, donde los efectos de la inflación son más pronunciados, en comparación con la tasa nominal que se cita más comúnmente para préstamos a corto plazo.
2. Es una tasa fija establecida por el gobierno, mientras que la tasa nominal varía según el mercado.
3. La tasa de interés real tiene en cuenta la inflación, mostrando el poder adquisitivo real de los intereses, mientras que la tasa nominal es la tasa anunciada sin ajustes por inflación.
4. La tasa de interés nominal es la que comúnmente se usa en publicidad y es la tasa antes de ajustar por inflación, mientras que la tasa de interés real podría considerarse en ciertos contextos de publicidad para reflejar el costo real del préstamo después de la inflación.

- **Bonos vs. Acciones:**

- ¿Cuáles son las características y diferencias entre invertir en bonos y acciones dentro de un país con una economía abierta?

- Opciones:

1. Los bonos siempre se convierten en acciones después de cierto tiempo, y las acciones son la única forma de obtener dividendos en una economía abierta.
2. Las acciones pueden dar derechos de voto en la empresa, a diferencia de los bonos que suelen tener prioridad en caso de liquidación.
3. Invertir en bonos es más seguro que en acciones, pero las acciones ofrecen mayores retornos ajustados al riesgo por su dependencia a la economía del país.
4. Las acciones ofrecen potencial de crecimiento y dividendos, mientras que los bonos proporcionan ingresos fijos y menor volatilidad.

- **Cuentas de Ahorro vs. CDTs:**

- ¿Cuál es la diferencia principal entre las cuentas de ahorro y los certificados de depósito a término (CDT) en una economía abierta?
  - Opciones:
    1. Las cuentas de ahorro ofrecen liquidez y flexibilidad, mientras que los CDT ofrecen tasas de interés más altas a cambio de mantener el depósito por un plazo fijo.
    2. Los CDT son para inversiones a corto plazo, usualmente con menores rendimientos, en contraste con las cuentas de ahorro que son para ahorros a largo plazo.

3. Las cuentas de ahorro se usan exclusivamente para transacciones diarias, mientras que los CDT se penalizan siempre con la pérdida total del interés por retiro anticipado.
4. Las cuentas de ahorro son para grandes cantidades de dinero, mientras que los CDT están limitados a pequeñas inversiones por los estudios de riesgo de las entidades financieras.

### **Segunda Sección - Percepciones y Emociones sobre Finanzas Personales:**

Esta sección se centra en tus percepciones y emociones relacionadas con las finanzas personales. Aquí abordaremos temas variados, como inversiones, ahorros, y el uso de herramientas digitales. Te presentaremos una serie de declaraciones y te invitamos a seleccionar todas las opciones que sientas que reflejan tus sentimientos o pensamientos sobre cada tema. Este enfoque nos permitirá entender mejor tu perspectiva individual y cómo te relacionas emocionalmente con diferentes aspectos financieros.

#### **- Percepciones sobre Finanzas Personales:**

- ¿Qué piensas cuando te dicen "Finanzas Personales"?
  - Opciones:
    1. Me siento ansioso/a porque no sé qué esperar del futuro financiero y temo tomar decisiones equivocadas.
    2. Pienso que es un tema demasiado complicado, lleno de términos y conceptos que no entiendo bien.

3. No confío en las instituciones financieras; siempre siento que hay una trampa o que alguien se aprovechará de mi falta de experiencia.
4. Realmente no sé mucho sobre el tema, y eso me hace sentir que no tengo control sobre mi dinero.
5. Veo las finanzas personales como una chance para mejorar mi vida, invertir y alcanzar mis metas financieras.
6. Creo que, con las herramientas y recursos adecuados, gestionar mis finanzas puede ser sencillo y al alcance de mi mano.
7. Me siento seguro/a al tomar decisiones financieras porque confío en mi capacidad para manejar mi dinero sabiamente.
8. Estoy bien informado/a y siempre busco aprender más para tomar las mejores decisiones en cuanto a mis finanzas personales.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepciones sobre el Ahorro:**

- ¿Qué piensas cuando escuchas el término “ahorro”?
  - Opciones:
    1. El ahorro me genera dudas porque no sé si podré mantenerlo a largo plazo o si estaré preparado/a para emergencias futuras.
    2. Siento que el proceso de ahorrar es más complejo de lo que debería, con tantas opciones y estrategias que me abruma.
    3. Desconfío de poder ahorrar suficiente; parece que siempre hay gastos inesperados que lo impiden.



4. No sé cómo empezar a ahorrar o cómo hacer que mi ahorro sea efectivo, eso me desmotiva a intentarlo.
5. El ahorro es una oportunidad para asegurar mi futuro financiero y darme tranquilidad.
6. Creo que el ahorro es accesible si uno se organiza bien y sigue un plan; es solo cuestión de disciplina.
7. Estoy convencido/a de que el ahorro es una parte esencial de la gestión financiera y confío en mi capacidad para hacerlo bien.
8. Tengo una buena estrategia de ahorro y conocimientos sobre cómo hacer que mi dinero crezca, lo que me da mucha seguridad.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepciones sobre la Banca Digital:**

- ¿Cuál es tu percepción sobre el uso de herramientas de banca digital como pagos en línea (PSE, PayPal, Nequi, etc.) y portales web de bancos?
  - Opciones:
    1. No estoy seguro/a de qué tan seguros son estos métodos; siento que mi dinero podría estar en riesgo.
    2. Me parece complicado entender cómo funcionan estas herramientas. Hay tantas opciones y características que me confunden.
    3. Desconfío de la seguridad de la banca digital; he oído hablar de fraudes y robos electrónicos y eso me preocupa.

4. Realmente no sé cómo utilizar estas herramientas. No estoy familiarizado/a con la banca digital y eso me impide usarla.
5. Veo la banca digital como una gran oportunidad para facilitar mis transacciones financieras y ahorrar tiempo.
6. Pienso que la banca digital ha hecho que el manejo de las finanzas sea mucho más accesible y conveniente para todos.
7. Confío plenamente en la banca digital. La uso constantemente para todas mis transacciones y me siento seguro/a con las medidas de seguridad actuales.
8. Estoy muy informado/a sobre la banca digital. Comprendo cómo funciona y cuáles son los beneficios y riesgos asociados.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Interacciones con Bancos Comerciales:**

- ¿Cómo te sientes al interactuar con bancos comerciales, ya sea en sus sucursales físicas o mediante sus servicios por internet?
  - Opciones:
    1. Me siento inseguro/a e indeciso/a al entrar a una sucursal bancaria o al usar servicios en línea, nunca sé si estoy haciendo lo correcto.
    2. Me abruma la cantidad de formularios y procesos tanto en línea como en persona; todo parece innecesariamente complicado.
    3. Soy escéptico/a respecto a la eficacia y honestidad de los bancos comerciales; siempre me preocupa que me cobren comisiones ocultas o me vendan productos que no necesito.

4. Me siento desorientado/a cuando interactúo con los bancos, ya sea en línea o en persona, ya que no estoy familiarizado/a con muchos de sus procedimientos y servicios.
5. Considero que interactuar con bancos comerciales es una oportunidad para aprender más sobre finanzas y aprovechar los productos que ofrecen.
6. Pienso que los bancos comerciales se han vuelto más accesibles, especialmente en línea, permitiéndome realizar operaciones bancarias con facilidad desde cualquier lugar.
7. Me siento cómodo/a y seguro/a interactuando con bancos comerciales. Confío en su solidez y en la protección que ofrecen a mis finanzas.
8. Tengo un buen entendimiento de cómo funcionan los bancos comerciales y cómo utilizar sus servicios, tanto en sucursales como en línea, para maximizar mis beneficios financieros.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepción sobre Neobancos:**

- ¿Cuál es tu percepción sobre los neobancos, como Nubank, LuloBank, RappiPay, entre otros, y su forma de operar en Colombia?
  - Opciones:
    1. Los neobancos son algo nuevo para mí, y no estoy seguro/a de cómo se regulan o protegen mis fondos en comparación con los bancos tradicionales.

2. A veces me parece que los neobancos intentan hacer muchas cosas a la vez, y eso puede complicar la experiencia del usuario en lugar de simplificarla.
3. Tengo cierta desconfianza hacia los neobancos; no estoy convencido/a de su estabilidad o capacidad para manejar problemas financieros complejos.
4. No conozco bien los neobancos y su modelo de negocio, así que me siento algo reacio a usarlos para mis finanzas personales.
5. Creo que los neobancos representan una gran oportunidad para innovar en el sector financiero y ofrecen servicios muy convenientes.
6. Los neobancos han hecho que la banca sea más accesible. Me gusta que pueda hacer todo desde mi teléfono sin necesidad de visitar una sucursal.
7. Tengo confianza en los neobancos; su enfoque en tecnología y atención al cliente me da la seguridad de que están a la vanguardia del sector financiero.
8. Estoy bien informado/a sobre los neobancos y cómo operan en Colombia. Veo que cumplen con las regulaciones y ofrecen ventajas significativas sobre los bancos tradicionales.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepción sobre la Creación y Seguimiento de un Presupuesto Personal:**

- ¿Cómo te sientes acerca de la creación y el seguimiento de un presupuesto personal?
  - Opciones:
    1. Me siento abrumado/a por no saber exactamente cuánto debería asignar a cada categoría y si podré apegarme al presupuesto.
    2. La idea de desglosar todos mis gastos e ingresos me parece demasiado complicada y me causa estrés solo de pensarlo.
    3. No confío en que el presupuesto que creo sea realista; siempre parece que olvido algo o que las emergencias desbaratan mis planes.
    4. No estoy muy seguro/a de cómo empezar a crear un presupuesto; me siento perdido/a en cuanto a las mejores prácticas para el seguimiento de mis finanzas.
    5. Veo la creación de un presupuesto como una oportunidad para tomar el control de mis finanzas y alcanzar mis objetivos financieros.
    6. Con las herramientas y aplicaciones de presupuesto disponibles hoy, siento que es más fácil que nunca llevar un seguimiento de mis finanzas.
    7. Me siento confiado/a al hacer y seguir un presupuesto; es algo que hago regularmente y me ayuda a mantenerme en camino con mis metas financieras.

8. Tengo un buen conocimiento de mis hábitos de gasto y de cómo planificar un presupuesto, así que me siento cómodo/a y en control al hacerlo.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepción sobre Realizar Inversiones Financieras:**

- ¿Qué percepción tienes acerca de realizar inversiones financieras?
  - Opciones:
    1. No sé si es el momento adecuado para invertir o si elegiré la opción correcta; el miedo a perder dinero es grande.
    2. Me parece que el mundo de las inversiones es extremadamente complejo, con tantos instrumentos y mercados que me resulta difícil entenderlo.
    3. Desconfío de los mercados financieros; parece que siempre hay alguien con más información que se beneficia a costa de los pequeños inversores.
    4. No tengo suficiente conocimiento sobre inversiones financieras, y eso me impide tomar decisiones informadas.
    5. Considero que invertir es una oportunidad excelente para hacer crecer mi patrimonio y asegurar mi futuro financiero.
    6. Con todas las plataformas y recursos educativos disponibles hoy en día, siento que invertir es más accesible para el inversor promedio.
    7. Estoy seguro/a de mi estrategia de inversión y confío en mi capacidad para tomar decisiones financieras sólidas.

8. Estoy bien informado/a sobre las diferentes opciones de inversión y entiendo los riesgos y beneficios asociados; me siento preparado/a para invertir.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepción hacia el Manejo de Deudas Personales:**

- ¿Cuál es tu percepción hacia el manejo de deudas personales?
  - Opciones:
    1. Me siento ansioso/a con solo pensar en tener deudas; no estoy seguro/a de cómo manejarlas adecuadamente ni de las consecuencias a largo plazo.
    2. Las deudas personales me parecen un laberinto de tasas de interés, plazos y condiciones que son difíciles de seguir y entender.
    3. Siento desconfianza hacia los prestamistas y las instituciones de crédito; a menudo me pregunto si hay intereses ocultos que podrían atraparme más tarde.
    4. Admito mi desconocimiento en cuanto al manejo de deudas; me preocupa no saber lo suficiente como para evitar problemas.
    5. Veo las deudas como una herramienta financiera que, si se maneja bien, puede ofrecer la oportunidad de invertir en mi futuro, como una educación o una casa.
    6. Con la información y los recursos que están disponibles hoy, siento que gestionar las deudas es más claro y accesible para la persona promedio.

7. Estoy cómodo/a manejando deudas personales; tengo un plan y estrategias para pagarlas de manera eficiente sin comprometer mis finanzas.
8. Tengo un buen entendimiento de cómo funcionan las deudas, cómo pueden afectar mi crédito y las mejores prácticas para su manejo.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Percepción del Crédito y su Uso en la Vida Financiera:**

- ¿Cómo describirías tu percepción del crédito y su uso en tu vida financiera?
  - Opciones:
    1. El crédito me genera incertidumbre porque, aunque puede ser útil, temo endeudarme más de lo que puedo manejar.
    2. Las condiciones del crédito a menudo me parecen complejas, con tasas de interés y términos que son difíciles de seguir y entender completamente.
    3. Soy escéptico/a respecto al crédito; siento que podría ser una trampa para caer en más deudas si no se maneja con cuidado.
    4. No estoy muy familiarizado/a con cómo funcionan los créditos, lo que me hace dudar de si debo usarlos en mi vida financiera.
    5. Veo el crédito como una herramienta útil que, si se utiliza sabiamente, puede proporcionar oportunidades, como la compra de una casa o la inversión en educación.



6. El crédito ha hecho que ciertos bienes y servicios sean más accesibles para mí, permitiéndome adquirir cosas que de otro modo no podría pagar al contado.
7. Me siento confiado/a en el uso del crédito. Lo utilizo estratégicamente para mis beneficios financieros y siempre cumplo con mis pagos a tiempo.
8. Tengo un buen conocimiento sobre el crédito, entiendo los términos y siempre evalúo las opciones para asegurarme de obtener las mejores condiciones posibles.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Sentimientos o Pensamientos sobre Finanzas Digitales:**

- ¿Qué sentimientos o pensamientos te provoca el término "finanzas digitales"?
  - Opciones:
    1. Me siento un poco inseguro/a respecto a las finanzas digitales; no estoy seguro de cómo proteger mi dinero en el espacio digital.
    2. Parece que hay tantas plataformas y servicios diferentes que las finanzas digitales me resultan abrumadoras y complicadas.
    3. Soy cauteloso/a con las finanzas digitales porque no confío completamente en la seguridad de realizar transacciones en línea.
    4. No estoy muy familiarizado/a con las finanzas digitales; necesito educarme más para entender cómo funcionan y cómo pueden beneficiarme.

5. Las finanzas digitales me emocionan; veo una gran oportunidad para hacer más accesibles y eficientes las transacciones financieras.
6. Me siento alentado/a por cómo las finanzas digitales han hecho que los servicios financieros sean más accesibles y convenientes para personas de todos los ámbitos de la vida.
7. Confío en las finanzas digitales y las utilizo regularmente para realizar transacciones, invertir y manejar mis finanzas con facilidad.
8. Tengo un buen conocimiento de las finanzas digitales y me siento cómodo/a navegando por diversas plataformas y utilizando diferentes herramientas para manejar mi dinero.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

### **Tercera Sección - Uso de Herramientas Financieras Personales:**

Esta sección se enfoca en cómo los encuestados utilizan diferentes herramientas financieras en su vida diaria. Exploraremos el uso de aplicaciones móviles, plataformas de banca digital, y otros recursos financieros. Les invitaremos a seleccionar una o más opciones que reflejen su uso y familiaridad con estas herramientas. El objetivo es obtener una visión general de cómo los participantes interactúan con la tecnología financiera y cómo esta forma parte de su gestión financiera.

#### **- Uso de Tarjetas de Crédito No Amparadas:**

- ¿Utilizas tarjetas de crédito no amparada?

- Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectivas sobre Tarjetas de Crédito:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre las tarjetas de crédito?

- Opciones:

1. Siento incertidumbre acerca de las tarjetas de crédito, especialmente por las tasas de interés y la posibilidad de endeudarme sin darme cuenta.
2. Me parece que las tarjetas de crédito pueden ser complejas, con muchos términos y condiciones que a veces no son fáciles de entender.
3. Tengo cierta desconfianza hacia las tarjetas de crédito; me preocupa ser víctima de fraude o que haya condiciones en el contrato que no favorezcan mi situación financiera.
4. Admito mi desconocimiento en algunas áreas del uso de tarjetas de crédito, lo cual me hace cauteloso/a a la hora de utilizarlas.
5. Veo las tarjetas de crédito como una oportunidad para gestionar mis finanzas de manera eficiente y para aprovechar las recompensas y beneficios que ofrecen.
6. Las tarjetas de crédito han hecho que ciertos productos y servicios sean más accesibles para mí, permitiéndome realizar compras importantes y gestionar los pagos a lo largo del tiempo.

7. Tengo confianza en el uso de tarjetas de crédito como un método de pago seguro y conveniente, siempre y cuando mantenga el control de mis gastos.
8. Estoy bien informado/a sobre cómo utilizar las tarjetas de crédito de manera responsable y me esfuerzo por mantenerme actualizado/a sobre las mejores prácticas para evitar la deuda innecesaria.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Uso de Cuentas de Ahorro:**

- ¿Utilizas cuentas de ahorro?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectivas sobre Cuentas de Ahorro:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre las cuentas de ahorro?
  - Opciones:
    1. A veces siento incertidumbre sobre la cantidad de interés que generan mis ahorros, preguntándome si realmente estoy obteniendo el mejor rendimiento posible.
    2. La variedad de cuentas de ahorro disponibles y sus diferentes tasas, beneficios y restricciones pueden parecerme complejas.
    3. Siento cierta desconfianza hacia las cuentas de ahorro cuando escucho sobre tasas de interés que cambian o sobre comisiones ocultas.

4. Reconozco que hay aspectos de las cuentas de ahorro que no conozco completamente, como las implicaciones fiscales o los beneficios de cuentas con diferentes tasas.
5. Veo las cuentas de ahorro como una oportunidad segura para guardar mi dinero y acumular intereses a lo largo del tiempo.
6. Las cuentas de ahorro me parecen muy accesibles y fáciles de abrir, lo que me permite empezar a ahorrar con poco esfuerzo.
7. Tengo confianza en las cuentas de ahorro como un componente sólido de mi plan financiero; me ofrecen un lugar seguro donde mantener mi dinero.
8. Me siento bien informado/a sobre las cuentas de ahorro, comprendo sus ventajas y limitaciones y sé cómo escoger la que mejor se adapta a mis necesidades financieras.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Uso de Billeteras Digitales:**

- ¿Utilizas billeteras digitales como Nequi, RappiPay, TPaga, Veci?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectivas sobre Billeteras Digitales:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre las billeteras digitales?
  - Opciones:
    1. Siento incertidumbre con respecto a las billeteras digitales, principalmente por la seguridad y la protección de mis datos personales.

2. Algunas veces me parece que la tecnología detrás de las billeteras digitales es compleja y eso me desanima a la hora de usarlas.
3. Tengo cierta desconfianza hacia las billeteras digitales, sobre todo cuando escucho noticias de brechas de seguridad o fraudes.
4. Admito que tengo desconocimiento sobre algunas funcionalidades y beneficios que ofrecen las billeteras digitales.
5. Veo las billeteras digitales como una gran oportunidad para realizar transacciones de manera rápida y conveniente.
6. Las billeteras digitales me parecen accesibles y fáciles de usar, facilitando pagos y transferencias sin necesidad de efectivo o tarjetas físicas.
7. Tengo confianza en el uso de billeteras digitales y las utilizo a menudo para pagos pequeños y transferencias de dinero.
8. Estoy bien informado sobre las billeteras digitales y me siento cómodo utilizando estas plataformas para gestionar mi dinero de manera eficiente.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Uso de Créditos y Préstamos:**

- ¿Utilizas créditos y préstamos con bancos tradicionales o startups fintech?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectivas sobre Créditos y Préstamos:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre los créditos y préstamos?

- Opciones:
  1. La posibilidad de endeudarme me hace sentir incertidumbre al considerar créditos y préstamos, especialmente cuando pienso en las fluctuaciones del mercado y mi capacidad de pago.
  2. Encuentro que los términos y condiciones de los créditos y préstamos pueden ser complejos, lo que hace difícil comprender completamente las obligaciones que estoy asumiendo.
  3. Siento desconfianza hacia los créditos y préstamos, ya sea por las tasas de interés que pueden ser elevadas o por la letra pequeña que a veces no es clara.
  4. Hay un cierto nivel de desconocimiento que tengo acerca de los procesos de créditos y préstamos, como los factores que afectan mi elegibilidad y las mejores opciones disponibles.
  5. Considero que los créditos y préstamos ofrecen una oportunidad para lograr objetivos que de otra forma no podría, como comprar una casa o invertir en mi educación.
  6. La accesibilidad de los créditos y préstamos ha mejorado, especialmente con las fintech, que ofrecen procesos más rápidos y menos burocráticos.
  7. Tengo confianza en mi capacidad para manejar créditos y préstamos de manera responsable, asegurándome de que los términos estén en línea con mi situación financiera.

8. Estoy bien informado/a acerca de los créditos y préstamos, comprendo los riesgos y beneficios, y siempre hago mi investigación antes de comprometerme con uno.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Inversiones en la Bolsa de Valores:**

- ¿Inviertes en la bolsa de valores, ya sea a través de un bróker tradicional o aplicaciones como Hapi, Trii, Ameritrade?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectiva sobre Invertir en la Bolsa de Valores:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre invertir en la bolsa de valores?
  - Opciones:
    1. El mercado puede ser impredecible y eso me provoca incertidumbre, especialmente en tiempos de volatilidad económica.
    2. La bolsa de valores me parece compleja con sus múltiples opciones y estrategias de inversión, lo que puede ser abrumador sin la formación adecuada.
    3. A veces siento desconfianza hacia la bolsa de valores debido a los casos de manipulación de mercado o desconfianza de las mismas aplicaciones disponibles.
    4. Reconozco que hay mucho que no sé sobre la bolsa de valores y eso me hace dudar si debo invertir o no.



5. Invertir en la bolsa de valores representa una oportunidad para crecer mi patrimonio a largo plazo y participar en la economía a un nivel más significativo.
6. Con las aplicaciones modernas, siento que invertir en la bolsa de valores es más accesible que nunca, incluso para los inversores principiantes.
7. Tengo confianza en mis inversiones en la bolsa de valores y en mi habilidad para tomar decisiones informadas basadas en la investigación y el análisis.
8. Me he tomado el tiempo para educarme sobre la bolsa de valores, lo que me ha dado un conocimiento sólido para invertir de manera inteligente y con estrategia.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Inversión en Criptomonedas:**

- ¿Inviertes en criptomonedas?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectiva sobre Criptomonedas:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre las criptomonedas?
  - Opciones:
    1. Las criptomonedas me generan incertidumbre debido a su naturaleza volátil y a la falta de regulación establecida.
    2. Encuentro que la tecnología blockchain y el mercado de criptomonedas son bastante complejos y me cuesta entenderlos completamente.

3. Siento desconfianza hacia las criptomonedas, en parte por las noticias sobre el uso ilícito y la cantidad de estafas asociadas a ellas.
4. Tengo un cierto grado de desconocimiento acerca de cómo funcionan las criptomonedas y cómo se deben manejar.
5. Veo las criptomonedas como una oportunidad de inversión innovadora y una forma de diversificar mi cartera.
6. Las criptomonedas han hecho que la inversión sea más accesible, ya que puedo comprar fracciones sin necesidad de invertir grandes sumas de dinero.
7. Tengo confianza en el potencial de las criptomonedas y en su capacidad para revolucionar los sistemas de pago y de inversión.
8. He dedicado tiempo a educarme sobre criptomonedas, lo que me ha proporcionado el conocimiento necesario para invertir con confianza y prudencia.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Uso de Aplicaciones Móviles para Gestión Financiera:**

- ¿Utilizas aplicaciones móviles o herramientas en línea para la gestión de tus finanzas personales?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectiva sobre Aplicaciones Móviles para Gestión Financiera:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre las aplicaciones móviles o herramientas en línea para la gestión de finanzas personales?
  - Opciones:

1. A veces me siento inseguro/a sobre la privacidad y seguridad de mis datos financieros cuando uso estas aplicaciones y herramientas en línea.
2. Encuentro que algunas aplicaciones para la gestión financiera pueden tener interfaces complejas y opciones que me confunden.
3. Siento desconfianza de depender completamente de una aplicación para manejar mis finanzas; prefiero tener un control más directo.
4. No conozco bien todas las aplicaciones disponibles para la gestión de finanzas personales, lo que me hace dudar cuál elegir.
5. Veo estas aplicaciones como una gran oportunidad para simplificar y mejorar la gestión de mis finanzas personales.
6. Estas herramientas han hecho que sea mucho más accesible y fácil para mí hacer un seguimiento de mis gastos e inversiones.
7. Confío en las aplicaciones de gestión financiera que uso y creo que me ayudan a tomar mejores decisiones financieras.
8. Tengo un buen conocimiento de las herramientas en línea y aplicaciones móviles para finanzas y sé cómo utilizarlas para maximizar mis objetivos financieros.
9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Inversión en Finca Raíz:**

- ¿Inviertes en finca raíz?
  - Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectiva sobre Inversión en Finca Raíz:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre la inversión en finca raíz?

- Opciones:
  1. El mercado inmobiliario a veces me provoca incertidumbre por sus fluctuaciones y el impacto de factores económicos externos que son difíciles de prever.
  2. La inversión en finca raíz puede ser compleja, desde encontrar la propiedad adecuada hasta manejar los aspectos legales y fiscales.
  3. Siento desconfianza ante la posibilidad de enfrentar problemas con inquilinos o el riesgo de no poder liquidar la propiedad cuando lo necesite.
  4. Tengo desconocimiento sobre algunos aspectos del mercado inmobiliario, lo que me hace ser cauteloso/a antes de invertir.
  5. Considero que la finca raíz es una oportunidad de inversión sólida y tangible que puede proporcionar rendimientos estables a largo plazo.
  6. Con las nuevas plataformas en línea, siento que el acceso a la inversión en finca raíz es más accesible para los inversores no tradicionales.
  7. Tengo confianza en la inversión en finca raíz como un refugio seguro para mi dinero, especialmente en tiempos de incertidumbre económica.
  8. He adquirido conocimiento sobre el mercado de finca raíz, lo que me permite identificar buenas oportunidades de inversión y gestionar los riesgos asociados.
  9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Uso de Herramientas de Open Banking:**

- ¿Utilizas herramientas de open banking como PSE y Transfiya?

- Opciones: Sí, No, No y no me interesa
- **Perspectiva sobre Herramientas de Open Banking:**
- ¿Cuál es tu perspectiva sobre las herramientas de open banking como PSE y Transfiya?
    - Opciones:
      1. Me siento algo inseguro/a sobre el uso de estas herramientas, especialmente con respecto a cómo manejan mi información financiera y si mi dinero está seguro durante las transacciones.
      2. Al principio, me parecían complejas; había muchos términos y opciones, pero con el tiempo y la práctica, he logrado entender cómo funcionan.
      3. Inicialmente, tenía desconfianza sobre probar estos nuevos servicios, preocupado/a por la posibilidad de fraude o errores en las transferencias.
      4. No estoy completamente familiarizado/a con todas las funcionalidades de open banking, pero estoy dispuesto/a a aprender más para aprovechar sus beneficios.
      5. Veo una gran oportunidad en el open banking para hacer mis operaciones financieras más eficientes y personalizadas.
      6. La accesibilidad que ofrecen PSE y Transfiya es notable, simplificando las transferencias y pagos sin necesidad de ir al banco.
      7. Con el tiempo, he desarrollado confianza en el open banking gracias a las experiencias positivas que he tenido con transacciones rápidas y seguras.
      8. Me he informado bien sobre el open banking y entiendo los protocolos de seguridad, lo que me permite usar PSE y Transfiya con confianza.
      9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

- **Uso de Efectivo en Transacciones Diarias:**

- ¿Utilizas efectivo en tus transacciones diarias?

- Opciones: Sí, No, No y no me interesa

- **Perspectiva sobre el Uso de Efectivo:**

- ¿Cuál es tu perspectiva sobre el uso de efectivo?

- Opciones:

1. El efectivo me genera incertidumbre en ocasiones, especialmente considerando el aumento de la digitalización y cómo eso podría afectar su aceptación en el futuro.
2. No encuentro complejidad en el uso del efectivo; es el método más directo y sencillo para realizar pagos.
3. A veces siento desconfianza al llevar mucho efectivo encima por temas de seguridad y riesgo de robo.
4. No hay mucho desconocimiento que tener sobre el efectivo; es bastante directo en su uso y gestión.
5. El efectivo me ofrece la oportunidad de controlar mejor mis gastos diarios al tener una representación física de mi dinero.
6. El efectivo es accesible para todos y no requiere de tecnología o cuentas bancarias para ser utilizado.
7. Confío en el efectivo para pequeñas transacciones diarias y cuando no quiero dejar rastro digital de mis compras.
8. Entiendo bien el valor y las limitaciones del efectivo, especialmente en situaciones donde otros medios de pago no están disponibles.

9. No me siento identificado/a con ninguna de las opciones.

### ***Anexo 3 Diseño técnico de la herramienta digital***

La herramienta que se detalla en este trabajo de grado es una sofisticada plataforma digital diseñada para interactuar con los usuarios a través de un asistente automatizado, comúnmente conocido como chatbot, el cual está alojado dentro de Telegram, una aplicación de mensajería de amplio alcance y fácil acceso. Este asistente no es meramente una secuencia de comandos predefinidos; es una entidad analítica que utiliza tres componentes sinérgicos para funcionar: la interfaz de usuario (UI), que actúa como el rostro del sistema, permitiendo una comunicación fluida e intuitiva; el servidor o back-end, que opera discretamente en el fondo, procesando datos y tomando decisiones lógicas; y la base de datos, un repositorio estructurado donde se acumula y preserva la información esencial para personalizar y mejorar las interacciones a lo largo del tiempo. Juntos, estos elementos forman un sistema integrado que está preparado para ofrecer un servicio de asistencia financiera personalizado y reactivo, ajustado a las necesidades individuales de cada usuario.

El eje central de la experiencia del usuario con nuestra herramienta se sustenta en una interfaz altamente sofisticada conocida como la API de GPT-3.5 Turbo, una de las más recientes iteraciones de tecnología de procesamiento de lenguaje natural desarrollada por OpenAI. En el contexto de UI, o Interfaz de Usuario, este término se refiere al entorno gráfico y funcional con el que el usuario interactúa directamente; es la capa visible del software que transforma datos y funcionalidades complejas en una experiencia simple y accesible para el usuario. Una API, o

Interfaz de Programación de Aplicaciones, actúa como un mediador que permite a dos aplicaciones, en este caso, el chatbot y la infraestructura de GPT, comunicarse entre sí.

GPT-3.5 Turbo es un modelo de inteligencia artificial revolucionario que tiene la capacidad de entender y responder a texto en lenguaje humano con un grado de precisión y relevancia que antes parecía futurista. Al integrarlo como el cerebro de nuestro chatbot, este modelo se encarga de descifrar las intenciones detrás de las consultas de los usuarios y de generar respuestas que no sólo son adecuadas al contexto presentado, sino también enriquecedoras y constructivas.

Lo que distingue a GPT-3.5 Turbo es su habilidad para aprender y adaptarse. Planeamos entrenar este modelo con los insights derivados de los tres ejercicios de investigación precedentes, así como con una sólida base teórica en finanzas personales. Esta formación especializada no sólo lo hará más efectivo en la comprensión y la asistencia en cuestiones financieras, sino que también le permitirá proporcionar recomendaciones personalizadas que pueden facilitar a los usuarios una mejor gestión de sus finanzas. En efecto, cada interacción ayuda a la API de GPT a volverse más inteligente y más sintonizada con las necesidades y patrones de comportamiento de los usuarios, garantizando así que cada conversación sea un paso adelante en la ruta hacia la claridad financiera y la independencia.

La API de Telegram desempeña un papel crucial como conducto de comunicación en nuestra herramienta, funcionando como el enlace vital que conecta directamente al usuario con nuestro avanzado sistema. En el mundo digital, una API actúa como un puente tecnológico que permite que dos aplicaciones distintas, en este caso, nuestro sistema basado en GPT-3.5 Turbo y



la plataforma de Telegram, se comuniquen entre sí de manera eficaz y segura. Específicamente, la API de Telegram facilita la transmisión bidireccional de mensajes; es decir, permite tanto enviar información al usuario como recibir sus consultas, habilitando un diálogo fluido e interactivo con el bot.

Telegram, una aplicación de mensajería instantánea ampliamente adoptada por su enfoque en la seguridad y la privacidad ofrece el entorno ideal para alojar nuestra herramienta. Su popularidad global y la facilidad de uso hacen que sea accesible para una amplia audiencia, eliminando barreras de entrada para los usuarios que buscan asesoramiento en finanzas personales. Además, Telegram brinda una plataforma robusta y flexible que admite la integración de bots, lo que nos permite aprovechar sus capacidades de mensajería instantánea para crear experiencias de usuario que son tanto naturales como intuitivas.

La conexión entre las APIs de Telegram y GPT-3.5 Turbo es esencial para el funcionamiento de nuestra herramienta, permitiendo el intercambio dinámico de información. Al vincular estas dos tecnologías, habilitamos un sistema que no solo entiende y procesa las solicitudes de los usuarios en tiempo real, sino que también responde de manera contextualizada y pertinente. Esta sinergia entre la comprensión avanzada del lenguaje por parte de GPT-3.5 Turbo y la interfaz familiar de Telegram crea un entorno en el que los usuarios pueden sentirse cómodos explorando y profundizando en el manejo de sus finanzas personales, como si estuvieran conversando con un amigo bien informado en su lista de contactos.

El back-end, o la parte del sistema que opera tras bambalinas gestionando la lógica central y el acceso a los datos, está construido utilizando Nest.js. Este marco de trabajo es una herramienta avanzada para Node.js, que es un entorno de ejecución de JavaScript del lado del servidor. JavaScript es un lenguaje de programación ampliamente utilizado que, gracias a Node.js, no se limita a aplicaciones web del lado del cliente, sino que también alimenta operaciones del lado del servidor. Nest.js amplifica las capacidades de Node.js al ofrecer una arquitectura bien organizada y eficiente para construir aplicaciones del lado del servidor, lo que lo convierte en una elección ideal para desarrollar un producto mínimo viable robusto y escalable.

La elección de Nest.js para el desarrollo del back-end se debe a su capacidad para manejar complejidades con elegancia, ofreciendo una estructura que facilita tanto la escritura como el mantenimiento del código. Este marco proporciona un conjunto de herramientas que permiten a los desarrolladores crear aplicaciones back-end sólidas y eficientes, gestionando desde las solicitudes de los usuarios hasta la comunicación con la base de datos, y asegurando la entrega de respuestas precisas y oportunas.

Puede imaginarse a Nest.js como el director de una orquesta, donde Node.js constituye los instrumentos. En esta analogía, Nest.js no sólo asegura que cada instrumento (o componente del sistema) funcione correctamente, sino que también coordina cómo y cuándo deben interactuar. Esto es crucial para garantizar que las solicitudes de los usuarios sean procesadas de manera eficiente y que la información necesaria esté siempre al alcance del modelo de lenguaje

GPT-3.5 Turbo, permitiendo así que este último ofrezca respuestas informadas y contextualizadas.

La combinación de Nest.js y Node.js se destaca por su eficiencia y flexibilidad, lo que la convierte en una solución óptima para el desarrollo de un producto mínimo viable. Esta base tecnológica no solo permite lanzar rápidamente una versión funcional de la herramienta al mercado para recabar comentarios de los usuarios reales, sino que también asegura que el sistema sea fácilmente escalable y adaptable a medida que se expande su funcionalidad o crece su base de usuarios. En resumen, Nest.js y Node.js ofrecen el equilibrio perfecto entre eficacia de desarrollo y capacidad de rendimiento, facilitando la creación de un sistema robusto que puede evolucionar junto con las necesidades de los usuarios.

La recolección y almacenamiento de datos esenciales sobre los usuarios, que incluye desde patrones de gasto hasta preferencias personales, se realiza en una base de datos PostgreSQL. PostgreSQL, es un avanzado sistema de gestión de bases de datos relacional (RDBMS) de código abierto, conocido por su robustez, flexibilidad y cumplimiento de estándares SQL (Structured Query Language). SQL es el lenguaje utilizado para comunicarse con y manipular bases de datos, permitiendo realizar consultas, actualizar y organizar los datos de manera eficiente.

PostgreSQL se destaca por su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y su compatibilidad con una amplia gama de tipos de datos, lo que la hace ideal para un proyecto que requiere personalización y precisión en el tratamiento de la información del usuario. Al utilizar

SQL, este sistema de gestión posibilita la realización de consultas complejas y la extracción de insights detallados de los datos almacenados, lo cual es fundamental para adaptar las respuestas del chatbot a las necesidades específicas de cada usuario.

Elegir PostgreSQL para la base de datos del MVP proporciona varios beneficios significativos. Primero, su reputación de estabilidad y seguridad asegura que los datos de los usuarios estén protegidos y sean manejados de manera confiable. Además, la escalabilidad de PostgreSQL significa que la base de datos puede crecer junto con el proyecto, adaptándose fácilmente a un aumento en el volumen de usuarios o a la expansión de las funcionalidades del chatbot. Por último, el soporte extenso de PostgreSQL para el trabajo con datos estructurados y semi-estructurados permite una mayor flexibilidad en cómo se pueden almacenar y acceder a los datos, facilitando una experiencia altamente personalizada y contextualizada para el usuario.

Google Cloud es una suite integral de servicios de computación en la nube que brinda a desarrolladores y empresas la infraestructura y las herramientas necesarias para desplegar y administrar aplicaciones y servicios en la nube. La computación en la nube, en su esencia, permite a los usuarios acceder a recursos de computación, como servidores, almacenamiento y bases de datos, a través de internet, eliminando la necesidad de poseer y mantener físicamente estos recursos. Google Cloud, en particular, destaca por su seguridad robusta, su capacidad para escalar recursos según la demanda y su red global, que asegura un rendimiento rápido y confiable para los usuarios en cualquier parte del mundo.

La importancia de alojar nuestro sistema en Google Cloud radica en varios factores clave. Primero, la seguridad es primordial cuando se manejan datos personales y financieros de los usuarios. Google Cloud implementa prácticas de seguridad avanzadas y cumplimiento normativo para proteger la información almacenada y procesada en su plataforma. Además, la capacidad de escalar recursos automáticamente significa que nuestro chatbot puede acomodar un aumento en el tráfico de usuarios sin comprometer el rendimiento, garantizando que el servicio permanezca operativo y eficiente, independientemente del número de consultas simultáneas. Esta escalabilidad es esencial para un proyecto en crecimiento, asegurando que el sistema pueda expandirse y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Además, el almacenamiento en la nube, como parte de Google Cloud, ofrece un método eficiente y seguro para almacenar grandes cantidades de datos. A diferencia del almacenamiento en servidores físicos, el almacenamiento en la nube distribuye los datos a través de una red de servidores virtuales, permitiendo un acceso rápido y confiable a la información desde cualquier ubicación. Esta tecnología no solo mejora la accesibilidad de los datos para nuestro chatbot, sino que también proporciona una solución de almacenamiento flexible y rentable, con opciones para aumentar o disminuir el almacenamiento según las necesidades del proyecto.

La herramienta delineada en la tesis representa un avance significativo en la intersección de la tecnología y las finanzas personales, diseñada para empoderar a los usuarios a través de un diálogo interactivo y educativo. Alojada en Telegram para asegurar su accesibilidad universal y basada en la tecnología avanzada de GPT-3.5 Turbo de OpenAI, este asistente virtual trasciende

el concepto tradicional de chatbots, evolucionando hacia un consejero financiero personal altamente inteligente. La integración de componentes tecnológicos complejos, desde la captura intuitiva de interacciones del usuario hasta la interpretación contextual y generación de respuestas por parte de GPT-3.5 Turbo, gestionados eficientemente a través de Nest.js y almacenados de forma segura en PostgreSQL, sustentados por la infraestructura robusta de Google Cloud, concibe a esta herramienta no solo como un pilar de soporte, sino también como un compañero constante en el viaje financiero del usuario.

La estrategia de entrenar a GPT-3.5 Turbo con percepciones obtenidas de investigaciones previas y conocimientos profundos en finanzas personales asegura que cada interacción sea no solo relevante y personalizada, sino también educativa, llevando a los usuarios hacia una comprensión más profunda y práctica de sus finanzas. En esencia, la herramienta constituye una fusión de la accesibilidad cotidiana de Telegram y la inteligencia artificial de vanguardia de GPT-3.5 Turbo, respaldada por un back-end sólido y una base de datos segura, operando dentro de un ecosistema de computación en la nube confiable y escalable. Este diseño estratégico no solo aborda las barreras identificadas para la gestión de finanzas personales entre los jóvenes, sino que también se erige como un modelo innovador para la educación financiera en la era digital.

#### ***Anexo 4 Árbol de Decisiones del Chatbot de Alfabetismo Financiero***

El árbol de decisiones detallado a continuación se empleó para estructurar la interacción entre los usuarios y el chatbot de alfabetismo financiero durante el estudio piloto. Este enfoque buscó personalizar la experiencia de cada usuario, guiándolos a través de un proceso sistemático y amigable para evaluar y mejorar su gestión financiera personal.

##### **1. Inicio de la Interacción:**

- **Mensaje inicial del chatbot:**

- "¡Hola! 🙋 Soy Fellow. Vamos a poner en orden tus finanzas. Para comenzar, elige una área específica de tus finanzas para enfocarnos. Elegir un solo tema nos ayuda a optimizar nuestros consejos."

##### **2. Selección del Área de Enfoque Financiero:**

- **Opciones proporcionadas al usuario:**

- Manejo de deudas: Recibe consejos para gestionar y resolver deudas de manera efectiva.
- Ahorrar e invertir: Transforma tus ahorros en inversiones inteligentes para ver crecer tus fondos.
- Gestión de productos financieros: Simplifica y reduce tus productos financieros para manejarlos mejor.
- Presupuesto y finanzas personales: Aprende a planificar y controlar gastos para mejorar tu economía.

##### **3. Ingreso de Información Financiera:**

- **Preguntas sobre ingresos y gastos:**

- "¿Cuánto es tu ingreso mensual en pesos colombianos? Escribe una cifra aproximada, sin puntos ni comas. Por ejemplo, para cuatro millones, escribe '4000000'."
- "¡Perfecto! Con tus ingresos mensuales de \$[Respuesta al ingreso], dime ahora tus gastos mensuales. Solo necesito el número, sin puntos ni comas. Por ejemplo, si gastas tres millones, escribe '3000000'."

#### 4. Confirmación de Datos Financieros:

- **Mensaje de confirmación:**
  - "Confirma que tus ingresos son \$[Ingresos] COP y tus gastos \$[Gastos] COP? Para corregir, escribe, por ejemplo, 'ingresos, 5000000' o 'gastos, 2500000'."

#### 5. Selección y Confirmación de Productos Financieros:

- **Preguntas sobre productos financieros:**
  - "¿Confirma que el producto que más utilizas es [Nombre del Producto]? Responde 'sí' para confirmar o 'no' si no es el producto que estabas buscando."
- **Si el producto no es correcto, proporciona alternativas:**
  - "Entiendo que [Nombre del Producto] no es el correcto. Aquí tienes una lista de productos similares de Bancolombia en nuestra base de datos: [Listado de Productos]. Por favor, selecciona el producto correcto o escribe el nombre si no aparece en la lista."

#### 6. Registro de Productos Adicionales:

- **Indicación para añadir más productos:**



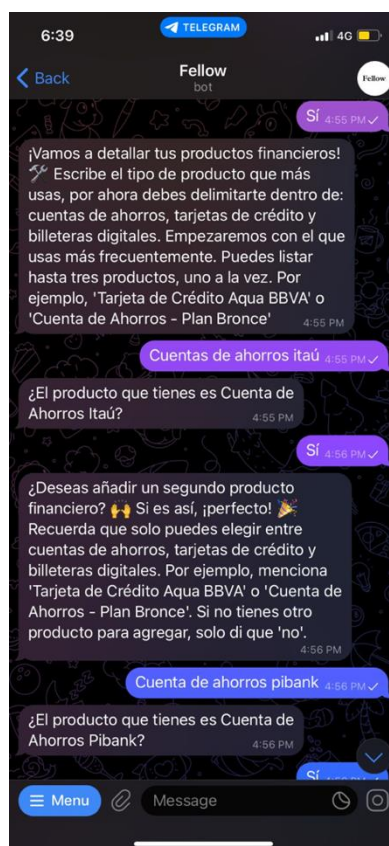
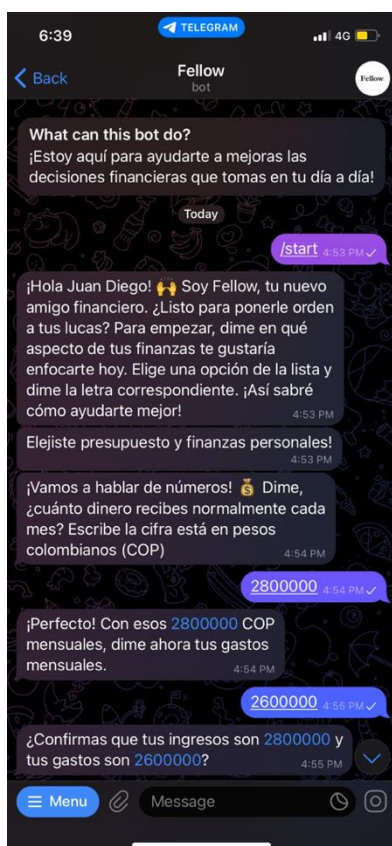
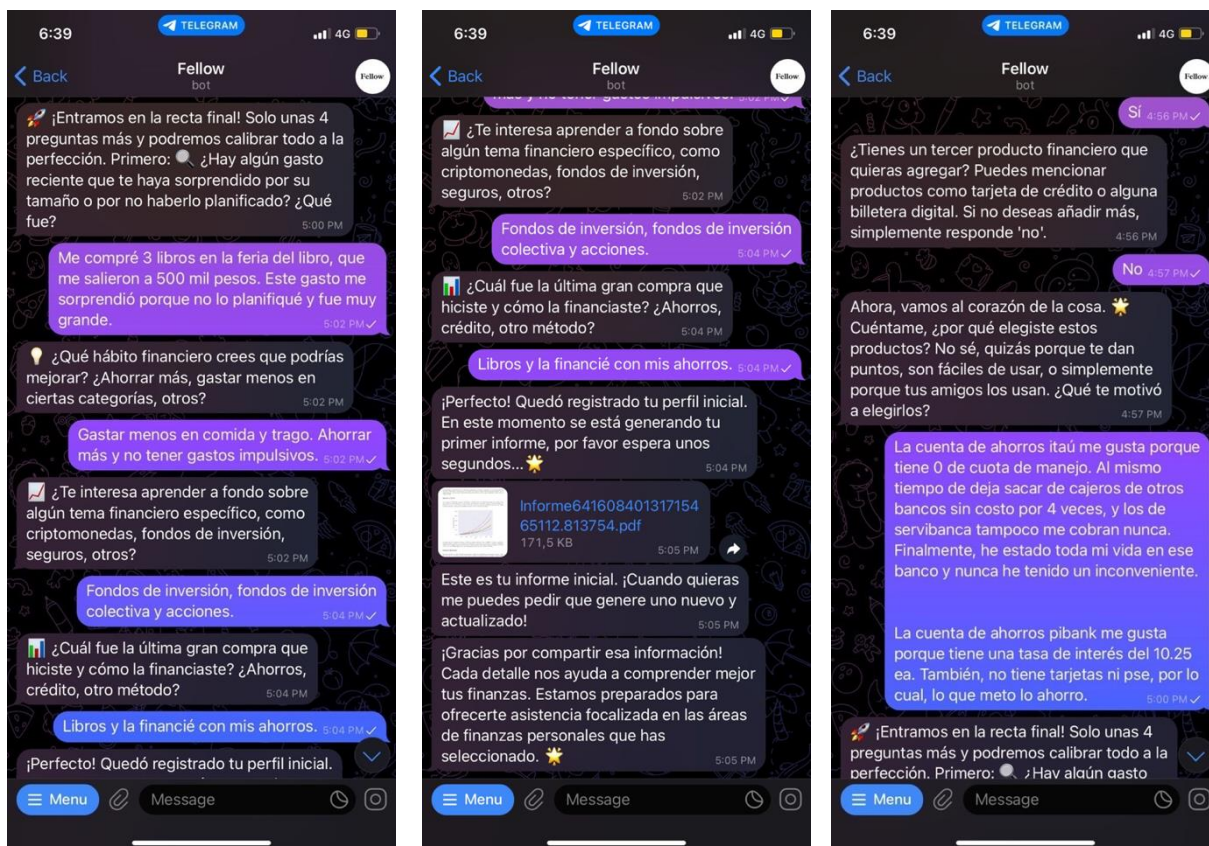
- "¡Ya hemos registrado tus productos principales! 🎉 Si tienes otros productos financieros importantes, aunque no estén en tu top 3, ¡lístalos aquí!"

## **7. Cierre de la Interacción:**

- **Mensaje final del chatbot:**
  - "¡Gracias por compartir esa información! Cada detalle nos ayuda a comprender mejor tus finanzas. Estamos preparados para ofrecerte asistencia focalizada en las áreas de finanzas personales que has seleccionado."

## Anexo 5 Ejemplo de interacción de la herramienta Digital.

### Ejemplo Usuario 10:



## Resultado de la conversación.

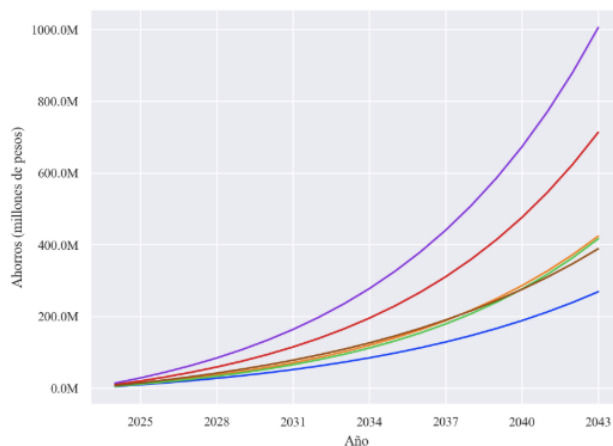
Fellow.

### Descubriendo Tus Finanzas, Juan Diego. Una Guía Personal

Hola Juan Diego, enfocándonos en tu interés por el presupuesto y las finanzas personales, veo que utilizas productos financieros como la Cuenta de Ahorros de Itaú y Pibank, que te ofrecen ventajas como cero cuota de manejo y tasas de interés atractivas. Vamos a evaluar cómo estos contribuyen a tus hábitos de ahorro y gastos inesperados, como la reciente compra de libros.

#### Ingresos vs Gastos

Con ingresos de \$2,800,000 y gastos de \$2,600,000, te queda un margen de \$200,000 mensuales para ahorrar. Estos gastos incluyen compras inesperadas, como los libros, que impactan tu capacidad de ahorro. Según recomendaciones financieras generales, es ideal ahorrar al menos el 20% de tus ingresos, lo que serían \$560,000. Esto indica que podrías revisar tus gastos para incrementar tu capacidad de ahorro y acercarte a este objetivo óptimo.



Te sugiero que intentes ahorrar al menos el 20% de tus ingresos cada mes. Esto te ayudará a construir un fondo de emergencia sólido y a alcanzar tus metas financieras a largo plazo. ¡Cuidar hoy de tu economía es asegurar tu tranquilidad mañana! Este es un gráfico lineal que muestra cómo se vería tu portafolio de inversión a lo largo de un periodo de 20 años si inviertes cerca de 560000.0 pesos (20% de tus ingresos) cada mes a una tasa de interés del 10.00%.

#### Productos financieros

Tus cuentas de ahorro en Itaú y Pibank son herramientas valiosas. La cuenta Itaú no tiene cuotas de manejo y ofrece retiros sin costo en cajeros fuera de su red hasta cuatro veces al mes, lo cual es excelente para mantener bajos tus gastos financieros. Pibank, por su parte, ofrece una atractiva tasa de interés del 10.25% ea, ayudándote a crecer tus ahorros más eficientemente. Podrías considerar potenciar el uso de estas cuentas poniendo un porcentaje fijo de tus ingresos en Pibank para aprovechar la alta tasa de interés y usar la cuenta de Itaú para tus operaciones diarias debido a su flexibilidad.

#### Resumen

Juan Diego, para fortalecer tu presupuesto y finanzas personales, considera: 1) Revisar y optimizar tus gastos corrientes para aumentar la capacidad de ahorro hacia el objetivo del 20% de tus ingresos. 2) Aprovechar las ventajas de tus cuentas de ahorro redistribuyendo fondos para sacar el máximo provecho de las tasas de interés y beneficios que ofrecen. 3) Educarte más sobre fondos de inversión colectiva y acciones, lo cuales has mostrado interés, para diversificar y potenciar tus ahorros a largo plazo.