

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEMINARIO GERENCIAL PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
CON ÉNFASIS EN FINANZAS



TEMA:

“FINANZAS CONDUCTUALES : CONOCIMIENTOS Y FACTORES QUE INFLUYEN
EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS DE LOS ESTUDIANTES Y
PROFESORES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ENFASIS EN FINANZAS A NIVEL DE LICENCIATURA Y MAESTRIA Y GERENTES
DE SUCURSALES BANCARIAS DE LOS SECTORES PÚBLICO Y PRIVADO EN
COSTA RICA”

ELABORADO POR:

JOHNNY ARIAS CALDERÓN
RONALDO MAYORGA TORRES
RICARDO VALVERDE CAMPOS

PROFESOR GUÍA:

Lic. ALEJANDRO ELIZONDO CASTILLO M.B.A

SAN JOSÉ, COSTA RICA

NOVIEMBRE, 2010

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO I.....	6
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	7
A. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	7
B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	7
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
D. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1. Objetivo General.....	8
2. Objetivos Específicos	8
E. ALCANCES Y LIMITACIONES	9
1. Alcances.....	9
2. Limitaciones	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
A. ADMINISTRACIÓN	11
1. Definición	11
2. Funciones.....	12
a) Planeación.....	12
b) Organización.....	12
c) Integración de personal.....	13
d) Dirección	13
e) Control.....	13
B. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	14
1. Definición	14
C. PROFESOR.....	15
1. Definición	15
D. ESTUDIANTE	15
1. Definición	15
E. FINANZAS CONDUCTUALES	16
1. Definición	16
2. Psicología	17
3. Objetivo	18
4. Campos de Investigación.....	18
5. Desarrollo	19
6. Temas de las finanzas conductuales	20
7. Rasgos de comportamiento.....	21
F. SERVICIOS FINANCIEROS	24
1. Definición	24
2. Decisiones Financieras de los Individuos.....	24
3. Instituciones financieras	25
a) Banco.....	26
b) Sucursal o Agencia Bancaria.....	26
4. Función de los intermediarios financieros.....	27
a) Gerente.....	27
b) Gerente de sucursal.....	28
c) Definición de toma de decisiones.....	28

CAPÍTULO III	30
MARCO	30
METODOLÓGICO	30
A. TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
1. Exploratoria	31
2. Descriptiva.....	32
B. FUENTES DE INFORMACIÓN	33
3. Fuentes de Información Primarias.....	33
4. Fuentes de Información Secundarias.....	34
C. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA	34
ETAPA I: PROCESO MUESTRAL	34
a) Muestreo por conveniencia.....	34
b) Tamaño de la muestra.....	35
c) Unidad de información	35
ETAPA II: DISEÑO DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	35
1. Cuestionario.....	35
ETAPA III: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
ETAPA IV: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	38
CAPÍTULO IV	39
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	39
CONCLUSIONES.....	81
LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	89
APÉNDICES	94

INTRODUCCIÓN

A través de los años los principales autores de las más importantes teorías financieras alrededor del mundo han basado sus resultados en modelos y ecuaciones matemáticas en donde los datos arrojados por éstas son la principal materia prima para la toma de decisiones.

Por muchos años las decisiones financieras tomadas por los expertos en Finanzas han sido basadas en los resultados de modelos como el VAN, TIR, CAE o el CAPM, dejando por fuera aspectos tan importantes como los es la psicología del comportamiento humano.

Desde hace algunos años autores como Montier, Murphy y Thaler entre otros se han dado a la tarea de investigar los aspectos psicológicos de las personas y cómo estos influyen en la toma de decisiones, especialmente en la toma de decisiones financieras.

Es así como surge el tema de las Finanzas Conductuales, cuya base primordial es estudiar qué aspectos psicológicos de las personas afectan la toma de decisiones financieras. Éste campo del conocimiento ha descubierto que factores como la edad, el estado civil, el sexo y el nivel educativo, entre otros, influyen en la toma de decisiones de las personas.

En la actualidad algunos países se han dado a la tarea de investigar más a fondo la influencia que tienen los aspectos psicológicos y racionales en la toma de decisiones financieras, estos conocimientos se enmarcan en lo que se conoce como las Finanzas Conductuales.

A raíz de esto se ha visto la importancia que tienen las finanzas conductuales como una herramienta para identificar los errores psicológicos que influyen en las personas al tomar decisiones financieras.

Este trabajo tiene la finalidad de presentar los conocimientos sobre Finanzas Conductuales que actualmente tienen los estudiantes y profesores universitarios de Maestría y Licenciatura de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas y los

gerentes de sucursales bancarias de los sectores público y privado en Costa Rica. Asimismo se presentan los aspectos psicológicos y racionales que se manifiestan en estas personas ante la toma de decisiones financieras.

El presente documento esta estructurado de la siguiente manera:

Generalidades de la Investigación: En el primer capítulo se presentan los antecedentes del estudio y su justificación, el planteamiento del problema, los objetivos, los alcances y las limitaciones de esta investigación.

Marco Teórico: El segundo capítulo constituye la base teórica que sustenta esta investigación, presentando los conceptos fundamentales de las Finanzas Conductuales, la Administración Financiera y los Servicios Financieros, entre otros.

Marco Metodológico: El tercer capítulo muestra los procedimientos utilizados por los investigadores para la recolección, procesamiento y análisis de los datos, con el fin de que el lector comprenda como se obtuvieron los resultados.

Análisis de los resultados: El cuarto capítulo expone mediante cuadros y gráficos los resultados obtenidos en la investigación, y presenta un análisis de la información obtenida.

Por ultimo se exponen las conclusiones a las que se llegó en la investigación y se plantean futuras líneas de investigación.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA

INVESTIGACIÓN

GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

A. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

El campo de las finanzas tradicionales se ha basado principalmente en modelos numéricos para la descripción de fenómenos financieros en donde los valores reflejan toda la información disponible y la hipótesis imperante es la racionalidad de los inversionistas en la toma de decisiones financieras.

En los últimos años ha surgido una nueva línea de investigación conocida como finanzas conductuales que plantea que las personas no actúan totalmente en forma racional y que una serie de aspectos psicológicos influyen en la toma de decisiones financieras.

Esta teoría ha sido rechazada por autores como Eugene Fama, pues afirma que los mercados son perfectos, sin embargo autores como Fromlet, Elton, Gruber y Busse, entre otros, señalan que existen inversionistas que se dejan llevar por rumores a la hora de tomar decisiones financieras, fenómeno que se enmarca dentro de la psicología del inversionista.

En las últimas décadas se han realizado una serie de investigaciones que han demostrado que los factores psicológicos influyen significativamente en los inversionistas, así por ejemplo se ha enumerado una serie de aspectos psicológicos que intervienen en la toma de decisiones financieras; Fromlet menciona el exceso de confianza, el seguir a la multitud y el anclaje entre estos aspectos.

B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Dado que en la actualidad las finanzas conductuales están tomando auge a nivel internacional por su importancia en la toma de decisiones financieras, y al no haberse encontrado investigaciones sobre este campo del conocimiento en nuestro país, es necesario realizar un estudio para determinar si se conoce el tema de las finanzas conductuales, además de proporcionar una base para futuras investigaciones.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué conocimientos sobre Finanzas Conductuales poseen y en qué se fundamentan para la toma de decisiones financieras los gerentes de sucursales bancarias, los profesores y los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas a nivel de Licenciatura y Maestría del sector público y privado en Costa Rica durante el segundo semestre del 2010?

D. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo General

Identificar si los gerentes de sucursales bancarias, profesores y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas a nivel de Licenciatura y Maestría del sector público y privado en Costa Rica conocen los aspectos del comportamiento estudiados en las Finanzas Conductuales durante el segundo semestre del 2010.

2. Objetivos Específicos

- a) Determinar qué conocimientos sobre Finanzas Conductuales poseen los gerentes de sucursales bancarias, profesores y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas a nivel de Licenciatura y Maestría de los sectores público y privado.
- b) Determinar si hay factores psicológicos que influyen en la toma de decisiones financieras por parte de los gerentes de sucursales bancarias, profesores y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas a nivel de Licenciatura y Maestría de los sectores público y privado.
- c) Determinar si los gerentes de sucursales bancarias, los profesores y los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas a nivel de Licenciatura y Maestría de

los sectores público y privado, realizan un análisis racional antes de tomar una decisión financiera.

E. ALCANCES Y LIMITACIONES

1. Alcances

Esta investigación presenta los aspectos de las Finanzas Conductuales que conocen los gerentes de sucursales bancarias, profesores y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en finanzas a nivel de Licenciatura y Maestría de los sectores público y privado durante el segundo semestre del 2010. Además abarca ciertos rasgos psicológicos y racionales de las personas a la hora de tomar decisiones financieras.

2. Limitaciones

Algunas universidades no contestaron la solicitud para la aplicación de las encuestas en sus respectivos centros académicos.

A algunos profesores y gerentes de sucursales bancarias se les envió el cuestionario por correo electrónico, sin embargo no lo devolvieron.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se recurrió al uso de diversas bibliografías en el ámbito de la Administración, Administración Financiera, Metodología de la Investigación y Finanzas Conductuales, de la cual a continuación se presentarán extractos de la misma.

Para los temas relacionados con definiciones de conceptos tales como “estudiante” y “profesor” se usó material bajado de Internet, ya que, sobre estos temas no se cuenta con material bibliográfico.

A. ADMINISTRACIÓN

Antes de mencionar a la Administración Financiera, es importante referirse a la Administración.

1. Definición

Koontz y Weihrich (1996, p. 4) definen la Administración como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos alcancen con eficiencia metas seleccionadas.

Los administradores tienen la responsabilidad de realizar acciones que permitan que las personas hagan sus mejores aportaciones a los objetivos del grupo. Por tanto, la administración se aplica a organizaciones pequeñas y grandes, a empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. La administración eficaz es la preocupación del presidente de la corporación, del director del hospital, del líder de los “boy scout” del obispo de la iglesia, del entrenador de un equipo de béisbol y del rector de la universidad.

2. Funciones

Al respecto Koontz et al. (1996, p. 4) menciona que muchos teóricos han encontrado que el análisis de la administración se facilita mediante la organización útil y clara del conocimiento, para ello la administración se divide en cinco disciplinas: planeación, organización, integración de personal, dirección y control. A continuación se citan cada una de las disciplinas anteriormente mencionadas.

a) Planeación

La planeación incluye la selección de misiones y objetivos y las acciones para lograrlos, requiere tomar decisiones, es decir, seleccionar cursos futuros de acción entre varias acciones. No existe un plan real hasta que se haya tomado una decisión. Antes de tomar una decisión todo lo que existe es un estudio de planeación.

b) Organización

La organización es aquella parte de la administración que implica establecer una estructura intencional de los papeles que deben desempeñar las personas en una organización. Por tanto la estructura administrativa constituye una herramienta creada con el fin de ayudar a propiciar un ambiente adecuado para la actividad humana. Por tanto constituye una herramienta administrativa y no un fin en sí misma.

El diseño de una estructura organizacional eficaz no es una tarea administrativa fácil. Se encuentran muchos problemas para hacer que las estructuras se adapten a las situaciones. Incluyendo tanto la definición de las clases de trabajos que se deben hacer como encontrar las personas que las realicen.

c) Integración de personal

La integración de personal implica llenar y mantener ocupados los Cargos en la estructura organizacional. Esto se hace al identificar los requerimientos de la fuerza laboral; al realizar un inventario de las personas disponibles y al reclutar, seleccionar, ubicar, ascender, evaluar, planear las carreras, remunerar y capacitar o desarrollar de otra manera tanto a los candidatos como a los actuales titulares de los Cargos con el fin de que cumplan sus tareas de un modo eficaz y eficiente.

d) Dirección

Esta actividad consiste en influir sobre las personas para que contribuyan a la obtención de las metas de la organización y del grupo; se refiere predominantemente a los aspectos interpersonales de la administración. Todos los administradores estarán de acuerdo en que sus problemas más importantes surgen por la gente (sus deseos y actitudes su comportamiento individual y grupal) y que los administradores eficaces necesitan también ser líderes eficaces. Cargo que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir a quienes ofrecen un medio de satisfacer sus propias necesidades y deseos, es comprensible que la dirección incluya motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

e) Control

El control implica medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes. En resumen, el control facilita el logro de los planes. Aunque la planeación tiene que preceder al control, los planes no se logran por sí solos. Estos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas.

Por lo general, las actividades de control se relacionan con la medición del logro. Algunos medios de control, como el presupuesto de gasto, los registros de inspección y los registros de horas laborales perdidas, son generalmente conocidos.

Las disciplinas que se han mencionado son el fundamento de la Administración, pero esto no quiere decir que son de exclusividad de esta ciencia económica, ya que, también son base fundamental para otras ramas de esta ciencia como es la Administración de los Recursos Financieros.

B. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

1. Definición

Como menciona (s.f.) Finanzas-Wikipedia, la enciclopedia libre <http://es.wikipedia.org/wiki/finanzas>, las finanzas son una derivación de la economía que trata el tema relacionado con la obtención y gestión del dinero, recursos o capital por parte de una persona o empresa. Las finanzas se refieren a la forma como se obtienen los recursos, a la forma como se gastan o consumen, a la forma como se invierten, pierden o rentabilizan. Por lo tanto, el concepto ampliado de finanzas es el de una ciencia que, utilizando modelos matemáticos, brinda las herramientas para optimizar los recursos materiales de las empresas y las personas.

La administración o gestión del dinero o capital, hoy en día se ha convertido en toda una profesión, en todo un arte por la complejidad propia de un ambiente en el que abundan infinidad de variables y elementos. Las técnicas y formas para adquirir y gestionar el dinero son cada día más complejas, más exigentes.

La función finanzas se preocupa de dos aspectos fundamentales: determinar las fuentes necesarias para obtener recursos y luego asignarlos eficientemente para los diversos usos múltiples y alternativos dentro de la empresa. En otras palabras, trata de obtener dinero y crédito al menor costo posible, para lograr su máximo rendimiento u optimización de recursos.

Las finanzas estudian múltiples aspectos y elementos relacionados con todo el proceso de la obtención y administración del dinero o capital. Las finanzas buscan mejorar

las fuentes de las que se obtiene dinero y busca optimizar su utilización, que se puede derivar en su gasto o inversión.

Es por ello que en las finanzas se distingue muy bien entre la inversión en un activo que conserva y hasta potencializa el dinero, y el simple gasto que sólo conduce a la desaparición del dinero. El estudio de las finanzas es muy complejo por cuanto están estrechamente relacionados con un sinnúmero de factores como la microeconomía, la macroeconomía, la política económica, la psicología, la sociología, la cultura, y demás aspectos que de una u otra forma afectan o inciden en las decisiones que toma el ser humano en cuanto al dinero. Es por ello que en finanzas no todas las leyes, reglas o parámetros son universales, puesto que cada sociedad, cada población tiene elementos diferentes que condicionan y modifican la conducta humana frente al dinero

C. PROFESOR

1. Definición

Una definición de profesor nos la da (s.f.) *qué significa profesor - definición, qué es y concepto* <http://definición.de/profesor/> recuperado el 16 de agosto del 2010 como aquel facilitador del proceso de la enseñanza- aprendizaje en la educación en general.

Para que una Universidad pueda cumplir con sus tareas académicas, laborales e investigativas requiere de profesores preparados, que no sólo sepan el contenido científico, sino que sepan enseñar lo que necesita la sociedad, de aquí la necesidad de que en la universidad se enseñe a los profesores a educar, para que los estudiantes aprendan a aprender.

D. ESTUDIANTE

1. Definición

De acuerdo con la definición de (s.f.) *qué significa estudiante - definición, qué es y concepto* <http://definición.de/estudiante/> recuperado el 7 de agosto del 2010. Es la palabra

que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte.

Es usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal.

Existen diversas clasificaciones o tipos de estudiante, que se establecen a partir del modelo de enseñanza, la dedicación temporal que implica el estudio, el plan académico en el que se inscribe.

Otro aspecto que (s.f.) estudiante - Definición - WordReference.com bajado el 7 de agosto del 2010 de www.wordreference.com/definicion/estudiante, define estudiante como una persona que cursa estudios, generalmente medios o superiores, en un centro docente.

E. FINANZAS CONDUCTUALES

1. Definición

Las finanzas conductuales se pueden definir como el estudio de la influencia de la psicología en el comportamiento de los practicantes financieros y el efecto subsecuente en los mercados. Son importantes porque ayudan a explicar por qué y cómo los mercados pueden no ser eficientes. (Sewell, 2007).

Según Ricciardi y Simon (2000), las finanzas conductuales intentan explicar e incrementar el conocimiento de los patrones de razonamiento de los inversionistas, incluyendo los procesos emocionales involucrados y el grado en que influyen el proceso de toma de decisiones.

Además Ricciardi y Simon citando a Shefrin (2000), mencionan que es recomendable que los inversionistas estén conscientes de sus propios errores de inversión; asimismo citan a Olsen (1998), quien expresa que las finanzas conductuales intentan comprender el

comportamiento para que los inversionistas tomen decisiones de inversión más exactas y correctas.

De acuerdo a Fromlet (2001), es necesario tomar en cuenta a las finanzas conductuales para evitar los errores al tomar decisiones financieras, asimismo el autor recomienda que el inversionista verifique las fuentes de información, investigue si su consejero tiene exceso de confianza y compare diferentes puntos de vista.

Las finanzas tradicionales se fundamentan en que los inversionistas y los gerentes financieros actúan racionalmente y que los mercados financieros son eficientes de tal manera que las personas que participan en estos mercados se comportan de una forma predecible.

No obstante, una serie de teorías e investigaciones sugieren que existen fuerzas, tales como el comportamiento irracional de los inversionistas, que crean tendencias y anomalías en los mercados, afectando la toma de decisiones financieras. (Stewart, 2006).

En un estudio realizado por Brown, Gregory y Cliff, Michael (2005), referente a los sentimientos de los inversionistas y la valoración de activos, estos autores encontraron que los sentimientos irracionales de los inversionistas de hecho afectan el nivel de precios de los activos, y sugieren que los modelos de valoración de activos deben considerar el papel de los sentimientos de los inversionistas (ver apéndice No. 2)

Las finanzas conductuales suponen que los mercados financieros aparentemente no son eficientes todo el tiempo y que estas ineficiencias pueden ser explicadas por la psicología y la sociología. Debido a esto, el estudio de las finanzas conductuales requiere el tener conocimientos básicos de psicología, sociología y finanzas, entre otros.

2. Psicología

Ricciardi y Simon (2000) definen la psicología como el estudio científico del comportamiento y los procesos mentales, además de cómo estos procesos se ven afectados por el estado mental y físico de los seres humanos y por el ambiente externo.

Asimismo, definen la sociología como el estudio sistemático del comportamiento social de los grupos de humanos. Este campo se enfoca principalmente en la influencia de las relaciones sociales sobre las actitudes y el comportamiento de la gente.

Las finanzas conductuales complementan el enfoque tradicional al presentar a los tomadores de decisiones financieras como personas imperfectas, con influencias cognitivas, sociales y emocionales que afectan su toma de decisiones.

3. Objetivo

El objetivo de las finanzas conductuales es profundizar la comprensión de los procesos de decisión de los agentes económicos.

En este sentido se puede decir que los inversionistas y los consejeros financieros pueden aplicar el conocimiento adquirido mediante las finanzas conductuales para conocer mejor los factores que influyen en su comportamiento y preferencias, de tal manera que los consejos y las estrategias financieras se puedan adaptar a ellos. (Stanyer, 2006, p.21).

4. Campos de Investigación

Existen dos campos de investigación en las finanzas conductuales. El primero investiga el comportamiento ineficiente e irracional de los inversionistas, y el otro cómo estos inversionistas poco racionales pueden causar que los precios del mercado se desvíen de sus valores fundamentales. (Stanyer, 2006, p.12)

Las finanzas del comportamiento han tenido éxito en identificar ciertas conductas inconsistentes con algunos de los supuestos de la teoría financiera tradicional; principalmente la gran variabilidad en las preferencias y en la forma como la información es procesada por los inversionistas así como la presencia de presiones de grupo como un factor importante en ciertas decisiones.

5. Desarrollo

Las finanzas conductuales, como un nuevo campo del conocimiento que busca entender y explicar cómo las emociones y los errores cognitivos influyen a los inversionistas y a su proceso de toma de decisiones, emergió durante la década de 1990.

Sin embargo, Ricciardi y Simon (2000) señalan que los fundamentos de las finanzas conductuales se remontan a unos 150 años atrás. Entre 1800 y 1900 varios libros originales marcaron el comienzo de la escuela de finanzas conductuales. Una cronología de los principales trabajos en este campo es presentada por Sewell (2007). Algunos de estos trabajos son los siguientes:

En 1896, Gustave Le Bon en el libro *The Crowd: A Study Of The Popular Mind*, discute sobre el papel de las multitudes y el comportamiento en grupo en relación con las finanzas, la psicología social, la sociología y la historia. (Le Bon, 1896).

Selden (1912) escribió *Psychology of the Stock Market: Human Impulses Lead to Speculative Disasters*. Basó su libro en la creencia de que los cambios de precios dependían de la actitud mental del público inversionista.

Kahneman y Sversky (1979), en su artículo *Prospect Theory: An Analysis Of Decisión Under Risk*, encontraron que la gente subvalora los resultados que son simplemente probables en comparación con resultados que se obtienen con certeza.

Thaler (1980) argumenta que hay circunstancias en donde los consumidores actúan de manera inconsistente con la teoría económica.

De Bondt y Thaler (1985) publicaron *Does The Stock Market Overreact?*, en donde señalan que la gente reacciona en forma exagerada y sistemática ante eventos inesperados y dramáticos, lo que produce ineficiencias en el mercado de acciones.

Gilovich (1991) escribió, *How We Know What Isn't So*, libro acerca de la falibilidad del razonamiento humano en la vida diaria.

Basu (1997) en el campo de la contabilidad encontró evidencia del principio del conservadurismo que él interpreta como que los ingresos reflejan malas noticias más rápidamente que buenas noticias.

Odeon (1998) encontró evidencias del efecto de disposición, mediante el cual los inversionistas tienden a vender demasiado pronto las inversiones ganadoras y a mantener demasiado tiempo las inversiones perdedoras.

Shleifer (2000) publicó el libro *Inefficient Markets: An Introduction to Behavioral Finance*, libro que considera a las finanzas conductuales con respecto a la hipótesis de mercados eficientes.

Huberman (2001) provee evidencia de que la gente está más propensa a invertir en lo que le resulta familiar.

Barberis y Thaler (2003) publican los resultados de un estudio sobre las finanzas conductuales.

6. **Temas de las finanzas conductuales**

Según (s.f.) Wikipedia, la enciclopedia libre, en su apartado sobre economía conductual, en http://es.wikipedia.org/wiki/Economía_conductual, recuperado el 17 de agosto del 2010, hay tres temas principales en las finanzas conductuales, a saber:

- Heurística: La gente a menudo toma decisiones basadas en aproximaciones "a ojo", no con estrictos análisis racionales.
- Presentación: La forma de presentar un problema afecta a las decisiones para enfrentarlo.

- **Ineficiencias del mercado:** No hay explicaciones para los resultados observados del mercado que son contrarias a las expectativas racionales y la eficiencia del mercado.

7. Rasgos de comportamiento

Montier (2008) presenta una serie de rasgos de comportamiento que se estudian en las finanzas conductuales, estos son:

Exceso de optimismo: aquí se encuentran la ilusión de control y la tendencia a la autoatribución. La ilusión de control hace que la gente crea que está en control de una situación más allá de lo que en realidad está. La tendencia a la autoatribución se refiere a la situación donde los buenos resultados se atribuyen a la habilidad del inversionista, mientras que los malos resultados se atribuyen a la mala suerte.

Exceso de confianza: el exceso de confianza lleva a los individuos sobreestimar su conocimiento, es decir, a creer que conocen más de lo que en realidad saben.

Disonancia cognitiva: disonancia cognitiva es el conflicto mental que experimenta la gente cuando se le presenta evidencia que pone de manifiesto que sus creencias y suposiciones son erróneas. En este caso se ha encontrado que la gente tiene una alta capacidad para negar sus equivocaciones.

Tendencia a la confirmación: es el deseo que tiene la gente de encontrar información que esté de acuerdo con su punto de vista; cualquier información que lo contradiga es ignorada, mientras que la información que lo refuerce es sobrevalorada (a esto último se le llama tendencia a la autoatribución).

Tendencia al conservadurismo: es la tendencia a aferrarse tenazmente a un punto de vista o a un pronóstico. Una vez que se tiene un punto de vista, la mayor parte de la gente encuentra muy difícil cambiarlo, y si lo cambia, lo hace lentamente (esto crea una reacción lenta ante los eventos económicos que se pueden presentar).

Anclaje: es el fenómeno que se presenta cuando la gente al enfrentarse a la incertidumbre, se aferra a una esperanza para encontrar una base que sirva para sustentar su punto de vista. Este es el caso de la determinación del precio de un activo, en donde ante la ausencia de información sólida, los precios antiguos son tomados como base o estimación para los precios actuales.

Heurística de representatividad: se refiere a la tendencia a evaluar qué tan probable es algo con referencia a cuánto se parece a algo, en lugar de usar probabilidades.

Tendencia a la disponibilidad: es una heurística por medio de la cual los tomadores de decisiones evalúan la probabilidad de un evento de acuerdo a la facilidad con que sus ocurrencias pueden ser traídas a la mente. Es decir los eventos más comunes son traídos a la mente más fácilmente que los eventos extraños.

Aversión a la ambigüedad: la gente le teme más a situaciones que involucran ambigüedad. En el campo de las finanzas esto se traduce como una extrema precaución de los inversionistas a adquirir acciones que ellos creen que no conocen. La otra parte de esta tendencia es la preferencia por lo conocido o familiar.

Enmarcado estrecho: también conocido como contabilidad mental; se refiere a que las personas son sensibles al contexto y tienden a asignar diferentes niveles de gasto, o presupuestos, aceptables a diferentes actividades.

Otros rasgos de comportamiento estudiados en las finanzas conductuales y presentados por Fromlet (2001) son los siguientes:

El efecto de disposición: es el fenómeno que se observa en los casos en que los inversionistas venden los activos ganadores demasiado temprano, mientras que los perdedores los mantienen demasiado tiempo. Particularmente la segunda parte de este fenómeno es la que causa mayores daños, debido a la aversión a reconocer malos negocios y pérdidas dolorosas.

Tendencia a quedarse en casa: significa que los inversionistas prefieren los mercados domésticos por motivos de seguridad que no son totalmente racionales, a pesar de la posibilidad de mejores retornos a través del tiempo mediante inversiones en el extranjero.

Seguir a la multitud: este fenómeno puede ser el más reconocido en los mercados financieros en un contexto psicológico. Se presenta debido a que los inversionistas siempre observan de cerca a los ganadores, especialmente cuando repiten un par de veces sus buenas actuaciones. Los nuevos inversionistas son atraídos, y finalmente nadie quiere pelear contra el poder de una inmensa mayoría que va en una misma dirección.

Victor Ricciardi (2008) menciona que diferentes estudios experimentales sobre el comportamiento en cuanto a la toma de riesgos, han revelado los siguientes hallazgos:

Género: las mujeres tienden a tomar menos riesgos (son más conservadoras) que los hombres.

Estado Civil: es más probable que los individuos solteros tomen decisiones más riesgosas que las personas casadas.

Edad: las personas más jóvenes se inclinan más a la búsqueda de riesgos que las personas de mayores.

Nivel educativo: las personas con mayor nivel de educación presentan una mayor propensión o tendencia a tomar riesgos.

Conocimiento financiero (experiencia / pericia): los individuos que creen tener mayor conocimiento sobre el riesgo y situaciones riesgosas, revelan una predisposición a tomar mayores riesgos financieros.

F. SERVICIOS FINANCIEROS

1. Definición

Los servicios financieros constituyen la parte de las finanzas que se dedica a diseñar y proporcionar asesoría y productos financieros a los individuos, empresas y gobiernos. (Lawrence J. Gitman, 2007 pág.3)

2. Decisiones Financieras de los Individuos

Lawrence J. Gitman, (2007) mencionan que cuando la gente elige cómo mantener sus ahorros acumulados, esta llevando a cabo una inversión personal o asignación de activos. Además de invertir en sus casas, las personas a menudo invierten en activos financieros, como acciones y bonos. (pág.3)

Los individuos tienen que hacer frente a cuatro tipos básicos de decisiones financieras:

- Decisiones de consumo y ahorro: ¿Cuánta de su riqueza actual deben gastar en consumo y cuanto de su ingreso corriente deben ahorrar para el futuro?
- Decisiones de inversión: Cómo deben invertir el dinero que han ahorrado?
- Decisiones de financiamiento: Cuanto y como deben usar el dinero de otras personas para llevar a cabo sus planes de consumo e inversión?
- Decisiones de administración del riesgo: ¿Cómo y en que términos deben buscar disminuir las incertidumbres financieras que enfrentan, o cuando deben aumentar sus riesgos?

La teoría de las finanzas da como hecho las preferencias de consumo de la gente. Aun cuando las preferencias podrían cambiar a lo largo del tiempo, la teoría no toma en consideración como y por que cambian. La conducta de la gente se explica como un intento por satisfacer dichas preferencias. La conducta de las empresas y los gobiernos se analizan a partir de la manera en que afecta el bienestar de la gente.

3. Instituciones financieras

Con el crecimiento del mercado y la globalización del mismo las entidades comerciales han crecido y se han diversificado Fabozzi, Modigliani y Ferri (1996, p.19 - 20) indican que “las entidades comerciales incluyen empresas financieras y no financieras. Las empresas financieras fabrican productos (automóviles, acero, computadoras) y/o proporcionan servicios no financieros (transporte, servicios, programación de computadoras). Las empresas financieras llamadas popularmente instituciones financieras proporcionan servicios relacionados a uno o más temas de los siguientes:

- Transformación de activos financieros que se adquieren por medio del mercado y su conversión a diferentes o mas aceptados tipos de activos que llegan a ser pasivos. Esta función la realizan los intermediarios financieros, quienes son el tipo más importante de institución financiera.
- Intercambio de activos financieros en beneficio de sus clientes.
- Intercambio de activos financieros para sus propias cuentas.
- Asistencia en la creación de activos financieros de sus clientes y la ventaja de esos activos financieros a otros participantes del mercado.
- Proporcionar avisos de inversión a otros participantes del mercado.
- Administración de carteras de otros participantes del mercado.

Los intermediarios financieros incluyen instituciones de deposito (bancos comerciales, asociaciones de ahorro y préstamo, cajas de ahorro y uniones de crédito) que adquieren la mayor parte de sus fondos ofreciendo principalmente pasivos al publico en forma de depósitos, compañías de seguros (de vida y sobre propiedades y perdidas), fondos de pensión y compañías de finanzas”.

Asimismo Bodie y Merton (2003, p. 50) indican que “los intermediarios financieros son empresas cuyo negocio principal es proporcionar a los clientes ciertos productos y servicios financieros que no se pueden obtener de manera eficiente mediante transacción directa en los mercados de valores. Entre los tipos de intermediarios están los bancos,

compañías de inversión y compañías de seguros. Sus productos incluyen cuentas de cheques, prestamos, hipotecas, fondos de inversión y una amplia gama de contratos de seguros.”

Como se puede observar los intermediarios financieros son sumamente importantes en el desarrollo de cualquier nación a nivel mundial, es por ello que vamos a profundizar más en éste tema definiendo el concepto de Banco:

a) Banco

Fabozzi, Modigliani y Ferri (1996, p.34) define Banco como una “institución financiera que acepta depósitos y puede usar los productos de sus depósitos para hacer prestamos.”

Por otra parte (s.f.) www.definicionabc.com recuperado el 16 de agosto del 2010 menciona que un “banco es una institución de tipo financiero que por un lado administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y por el otro utiliza este para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés y que es una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas”.

Bodie y Merton (2003, p. 50) manifiestan que “actualmente los bancos son los intermediarios financieros mas grandes (en términos de activos) y mas antiguos. Los primeros bancos aparecieron hace cientos de años en las ciudades de Italia del Renacimiento. Su función principal era servir como mecanismo para compensar y liquidar pagos, facilitando así el comercio de bienes y servicios que había empezado a florecer en Italia en esa época. Asimismo mencionan que la mayoría de las empresas llamadas bancos hoy en día desempeñan al menos dos funciones: reciben depósitos y otorgan préstamos.”

b) Sucursal o Agencia Bancaria

Cada institución financiera diversifica sus operaciones y sus negocios manteniendo mini agencias bancarias en lugares estratégicos según así lo consideren necesario dentro o fuera del país, para estar al alcance de todos los clientes y brindar un buen servicio, es por ello que el concepto de Sucursal o Agencia Bancaria radica en el hecho que constituye una

unidad de negocios independiente la cual brinda todos los servicios que un Banco en sus oficinas centrales ofrece a todos sus clientes.

La página de Internet (s.f.) www.allbusiness.com recuperado el 16 de agosto del 2010 define Sucursal o Agencia bancaria como una “Multi-oficina bancaria, generalmente se define como la aceptación de depósitos o concesión de préstamos en las instalaciones fuera de la oficina en el hogar de un banco, de igual forma el sitio www.wordreference.com indica que la sucursal o agencia bancaria es el conjunto de establecimientos e instalaciones distribuidas por varios lugares y pertenecientes a un mismo Banco.

4. Función de los intermediarios financieros

Fabozzi, Modigliani y Ferri (1996, p.20) indican que “los intermediarios financieros obtienen fondos emitiendo títulos financieros contra ellos mismos a los participantes del mercado e invirtiendo después fondos. Las inversiones hechas por los intermediarios, sus activos, pueden ser préstamos y/o valores. A estas inversiones se les menciona como inversiones directas. Los participantes del mercado que conservan los títulos financieros emitidos por los intermediarios financieros se dice que han hecho inversiones directas.”

El éxito de toda empresa radica en generar ingresos y ganancias, es por ello que las instituciones financieras (Bancos) son exitosos en la medida que tengan una excelente rotación de su dinero, captando recursos de los súper habitarios a un bajo costo (tasas de interés) y colocar el excedente en los súper deficitarios a tasas de interés altas, logrando con ello un margen de ganancia. Es por ello que dentro de cada sucursal bancaria existe una figura muy importante quien se encarga de generar negocios para cada entidad, captando recursos de los clientes.

a) Gerente

Según (s.f.) www.definicionabc.com recuperado el 16 de agosto del 2010 designa el termino de gerente para aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y las tareas de guiar a los demás, de ejecutar y dar órdenes y de

lograr que las cosas se hagan para poder cumplir cierta y correctamente con el objetivo y la misión que promueve la organización.

b) Gerente de sucursal

Según (s.f.) www.allbusiness.com recuperado el 17 de agosto del 2010 el gerente de sucursal es aquel individuo a cargo de una agencia bancaria. El gerente es un empleado de la empresa y se compensan habitualmente un salario y abono, este último en relación con la producción de primas volumen de todos los agentes de la agencia. Él o ella es responsable de contratar y capacitar a los agentes.

Asimismo y además de las responsabilidades, un gerente, como consecuencia de la posición netamente ejecutiva que desempeña, tiene una serie de funciones específicas que solo él puede desplegar una empresa determinada. La contratación del resto de las posiciones, de alguna u otra manera, deben pasar por su visto bueno, la evaluación acerca del desempeño y el cumplimiento que llevan a cabo el resto de los departamentos en los cuales está dividida la organización, planear y desarrollar metas y objetivos a cumplir en el mediano y corto plazo, junto con los propósitos anuales que generalmente se plantean al comienzo de un nuevo año o hacia la finalización de uno.

Todo Gerente y en el caso de ésta investigación todo Gerente de Sucursal es la cabeza principal de cualquier agencia bancaria, ya que él es el encargado y responsable de tomar las mejores decisiones para la generación de negocios de cada unidad.

c) Definición de toma de decisiones

El concepto de toma de decisiones tiene una gama muy amplia de definiciones, por su aplicación a sus distintos contextos, es por ello que a continuación se muestran algunas definiciones tomadas de varios sitios en Internet que se relacionan:

El sitio Web (s.f.) www.monografias.com recuperado el 17 de agosto del 2010 define el concepto de toma de decisiones como el “proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas, de igual forma menciona que para los administradores el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.

La toma de decisiones en una organización invade cuatro funciones administrativas que son: planeación, organización, dirección y control.

Por otra parte (s.f.) www.sipalonline.org/glosario.html recuperado el 17 de agosto del 2010 define que la toma de decisiones es la “acción de seleccionar, bajo ciertos criterios, entre dos o más alternativas para dar solución a un problema. El proceso de toma de decisiones constituye un elemento central dentro de la planificación”.

Por último (s.f.) www.mitecnologico.com recuperado el 17 de agosto del 2010 define toma de decisiones como el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”.

CAPÍTULO III
MARCO
METODOLÓGICO

MARCO METODOLÓGICO

Según Barrantes (1999, p. 91) el marco metodológico “responde a la pregunta ¿Cómo se hará la investigación? ¿Qué técnicas utilizaré en el proceso? ¿Con qué recursos se contará? El marco metodológico es el “corazón” de la investigación, es decir bombardeará la sangre a todo el “cuerpo” del documento y ayudará a producir los “alimentos” que facilitarán crecer y vivir”

De acuerdo a lo que afirma Hurtado J. (2000, p. 75) “la metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos.

En este capítulo se presenta la metodología empleada para llevar a cabo la presente investigación, señalándose el tipo de investigación, las fuentes de investigación, la unidad de información, el tipo de muestreo, tamaño de la muestra y la técnica de investigación empleada.

A. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se desarrolló para el presente trabajo fue exploratoria y descriptiva.

1. Exploratoria

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p100) “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

La presente investigación es exploratoria ya que en ella se examina el tema de las finanzas conductuales, campo del cual no se han encontrado estudios previos en el país, y que por lo tanto se convierte en un tema nuevo de investigación.

2. Descriptiva

Los estudios descriptivos son aquellos que se utilizan con el propósito de proporcionar información para realizar estudios explicativos que van a originar un sentido de entendimiento, es probable que este tipo de investigación proporcione resultados que den origen a otros trabajos de la misma índole.

Según Tamayo y Tamayo (1997, p. 54) “la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y sus característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.”

Venegas citado por Quesada (2005, p.72) aduce que la investigación descriptiva “trata de descubrir las principales modalidades de cambio, formación o estructuración de un fenómeno, y las relaciones que existen entre otros. Por tanto trata no solo de medir, sino también de comparar resultados e interpretarlos para un mejor conocimiento de la situación”.

Por otra parte Hernández et al (2006, p103) indica que en las investigaciones de tipo descriptivo “el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (que conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quienes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos, etc.)

Esta investigación es descriptiva porque se evaluó el nivel de conocimiento sobre finanzas conductuales que poseen los gerentes de sucursales bancarias, los profesores y estudiantes universitarios de licenciatura y maestría de la carrera de Administración de Empresas en los sectores público y privado. También se determinaron los factores psicológicos y racionales que influyen en la toma de decisiones financieras.

B. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información utilizadas para el presente trabajo fueron las siguientes:

3. Fuentes de Información Primarias

Para referirse a las fuentes de información, Hernández et al. citan a Danhke (1989) y establece tres tipos básicos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura. (2003. p 67).

- Fuentes primarias (directas). Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano.
- Fuentes secundarias: son recopilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular.
- Revisión literaria. Consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales escritos útiles para los propósitos de estudio, de donde se debe extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe al problema de investigación.

Para el presente estudio las fuentes de información primaria son los gerentes de sucursales bancarias, profesores y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en finanzas a nivel de Licenciatura y Maestría de los sectores público y privado, a los cuales se les aplicó un cuestionario para recolectar la información e identificar el nivel de conocimientos sobre Finanzas Conductuales así como los factores psicológicos y racionales que influyen en la toma de decisiones financieras.

4. Fuentes de Información Secundarias

Según menciona (s.f.) la enciclopedia libre http://es.wikipedia.org/wiki/Fuente_secundaria, recuperado el 24 de agosto del 2010 “las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación”.

Dentro de las fuentes secundarias de información utilizadas en este trabajo de investigación se encuentran las siguientes: libros, artículos de revistas y páginas Web especializadas en los temas de administración de empresas, administración financiera y finanzas conductuales.

C. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA

ETAPA I: PROCESO MUESTRAL

a) Muestreo por conveniencia

Al respecto Kinnear, Thomas y Taylor, James, (1998, p.405) señalan que en el muestreo por conveniencia se selecciona la muestra o el elemento, como su nombre lo indica, con base en la conveniencia del investigador. Entre los ejemplos se incluyen:

- Pedir a las personas que colaboren voluntariamente para probar los productos y luego utilizar esta misma persona,
- Solicitar la opinión de personas que transitan en un centro comercial,
- Usar estudiantes o grupos religiosos para realizar un experimento,
- Hacer que una estación de televisión realice “entrevistas con personas de la calle”.

b) Tamaño de la muestra

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó una muestra por conveniencia de 204 personas, compuesta por gerentes de sucursales bancarias, profesores y estudiantes de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en finanzas a nivel de Licenciatura y Maestría de los sectores público y privado. Esta muestra esta compuesta de la siguiente manera:

Unidad	Cantidad
Profesores	17
Estudiantes	164
Gerentes de Sucursales Bancarias	23
Total	204

c) Unidad de información

En este trabajo se entenderá como unidad de información a cada persona en condición de gerente de sucursal bancaria, profesor o estudiante de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en finanzas a nivel de Licenciatura y Maestría de los sectores público y privado.

ETAPA II: DISEÑO DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. Cuestionario

Barrantes (2008, p. 215), manifiesta que el cuestionario está íntimamente ligado al enfoque cuantitativo, pero puede ser una técnica de recolección de datos que preste un importante servicio en la investigación cualitativa. Para que esto ocurra, hay varias exigencias que deben cumplirse:

1. Es un procedimiento para explorar ideas y creencias generales sobre algún aspecto de la realidad.
2. Es una técnica más, no, la única ni la fundamental.
3. Es parte de un esquema de referencia teórico y de experiencias que se originan en un colectivo determinado y en relación con el contexto al que se pretende investigar.
4. Es mayoritariamente aceptado, y no puede producir rechazo entre los participantes. Se le considera una técnica útil en el proceso de acercamiento a la realidad por estudiar.

El instrumento utilizado para la recolección de la información fue un cuestionario, Benjamin Franklin (2004, p. 13) se refiere al cuestionario como una herramienta que “se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. La constituyen series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica. Por ello permite ahorrar recursos y tiempo; no obstante la calidad de la información que se obtenga depende tanto de la estructura y forma de presentación como de la forma en que se aplique”.

Mediante la aplicación de esta técnica se recabó la información acerca del conocimiento que poseen los sujetos de información sobre las finanzas conductuales y sobre la influencia de aspectos psicológicos y racionales en la toma de decisiones financieras.

El cuestionario empleado se caracteriza por contener 22 preguntas, cada una de ellas tiene la opción de respuesta cerrada, a la vez esta subdividido en cuatro secciones, a mencionar: (Ver apéndice 1)

1. Identificación
2. Detección de conocimientos
3. Aspectos psicológicos
4. Aspectos racionales

En la sección de identificación se solicitó la información básica como: nivel académico, sexo, estado civil, edad, y a qué pertenece la unidad de información (gerente, profesor o estudiante de licenciatura o maestría tanto de institución pública o privada).

En la sección de detección de conocimientos se evaluó si conocían el tema finanzas conductuales, qué aspectos de las finanzas conductuales conocían, y cómo adquirieron esos conocimientos.

En la sección de aspectos psicológicos se evaluó qué aspectos psicológicos afectaban la toma de decisiones financieras de los encuestados.

En la sección de aspectos racionales se evaluó qué tan racionales eran las unidades de información a la hora de tomar decisiones financieras.

ETAPA III: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Antes de proceder con la etapa de recolección de la información, se solicitó por escrito a los directores y coordinadores de carrera, y a los gerentes de sucursales bancarias, la autorización para la aplicación del cuestionario. (Ver anexo No.1)

Para la respectiva recopilación de la información, se procedió a aplicar por parte del entrevistador el instrumento directamente a cada persona.

Sólo en casos particulares donde el profesor o gerente no disponía del tiempo requerido para aplicar el instrumento se le envió el cuestionario por correo electrónico y que posteriormente lo devolviera completado.

También se procedió a aplicar el cuestionario a estudiantes fuera del recinto universitario por no contar con la respectiva autorización por parte de autoridades de la universidad.

ETAPA IV: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez concluida la etapa de recolección de la información se procedió a agrupar los instrumentos para así realizar la respectiva tabulación de la información. En dicho paso se agrupó en:

- Estudiantes
- Profesores
- Gerentes de Sucursales

Completado este paso se inició con la digitación en una hoja electrónica de Microsoft Excel, para tabular la información obtenida.

Concluida la tabulación se procedió con la elaboración de cuadros y gráficos y a su respectivo análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos en el proceso de investigación. Se debe tener presente que el instrumento de investigación fue aplicado a una muestra constituida por estudiantes y profesores de la carrera de administración de empresas con énfasis en finanzas de universidades públicas y privadas a nivel de licenciatura y maestría, así como a gerentes de sucursales bancarias de los sectores público y privado.

A continuación se presenta una matriz que resume la información obtenida después de aplicar el instrumento de medición.

Cuadro resumen con los resultados obtenidos				
	Resultados Obtenidos			
Pregunta	Estudiantes	Profesores	Gerentes	Consolidado
1. Distribución de la población encuestada	%	%	%	%
Sector Público	58,5%	47,1%	39,1%	55,4%
Sector Privado	41,5%	52,9%	60,9%	44,6%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2. Nivel Académico:	%	%	%	%
Licenciatura	82,9%	52,9%	47,8%	
Maestría	17,1%	47,1%	52,2%	
Doctorado	0,0%	0,0%	0,0%	
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	
3. Sexo:	%	%	%	%
Masculino	53,0%	100,0%	73,9%	59,3%
Femenino	47,0%	0,0%	26,1%	40,7%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
4. Estado Civil:	%	%	%	%
Casado	14,7%	76,5%	78,3%	27,0%
Soltero	81,6%	23,5%	13,1%	69,0%
Viudo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Unión Libre	1,8%	0,0%	4,3%	2,0%
Divorciado	1,8%	0,0%	4,3%	2,0%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cuadro Resumen con los resultados obtenidos				
Pregunta	Resultados Obtenidos			
	Estudiantes	Profesores	Gerentes	Consolidado
5. Rango de edad	%	%	%	%
Menos de 25 años	51,2%	0,0%	0,0%	41,2%
entre 25 a 34 años	40,9%	23,5%	30,4%	38,2%
entre 35 a 44 años	6,7%	47,1%	47,8%	14,7%
45 o más años	1,2%	29,4%	21,7%	5,9%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6. Conocimiento de las finanzas conductuales	%	%	%	%
Si	9,1%	52,9%	39,1%	16,2%
No	90,9%	47,1%	60,9%	83,8%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
7. ¿Cómo es que conoce el tema de finanzas conductuales?	%	%	%	%
Por cursos llevados en la universidad	66,7%		10,0%	44,0%
Porque lo ha estudiado por su propia cuenta	33,3%		90,0%	56,0%
Totales	100,0%		100,0%	100,0%
7. ¿Ha impartido el tema de finanzas conductuales en alguno de sus cursos?	%	%	%	%
Si		11,1%		11,1%
No		88,9%		88,9%
Totales		100,0%		100,0%
8. Temas conocidos de las Finanzas Conductuales:	%	%	%	%
Exceso de confianza	23,3%	22,2%	18,8%	21,5%
Disonancia cognitiva	16,3%	11,1%	6,3%	11,8%
Tendencia a la confirmación	9,3%	27,8%	12,5%	14,0%
Anclaje	4,7%	5,6%	6,3%	5,4%
Seguir a la multitud	16,3%	11,1%	18,8%	16,1%
Exceso de optimismo	11,6%	16,7%	15,6%	14,0%
Tendencia al conservadurismo	16,3%	5,6%	15,6%	14,0%
Heurística de representatividad	2,3%	0,0%	3,1%	2,2%
Otros	0,0%	0,0%	3,1%	1,1%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
9. A que atribuyen los buenos resultados en la toma de decisiones financieras:	%	%	%	%
Su habilidad financiera	53,2%	50,0%	66,7%	54,5%
Suerte	11,6%	13,6%	3,7%	10,8%
Asesoría profesional	31,2%	36,4%	29,6%	31,5%
Otros	4,0%	0,0%	0,0%	3,2%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10. Análisis posterior de las razones de los errores en la toma de decisiones Financieras	%	%	%	%
Si	91,5%	100,0%	91,3%	92,2%
No	8,5%	0,0%	8,7%	7,8%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cuadro Resumen con los resultados obtenidos				
Pregunta	Resultados Obtenidos			
	Estudiantes	Profesores	Gerentes	Consolidado
11. Toma de decisiones financieras bajo presión	%	%	%	%
Si	66,5%	58,8%	65,2%	65,7%
No	33,5%	41,2%	34,8%	34,3%
Totales	100%	100%	100%	100%
12. ¿Qué factores han influido en la toma de decisiones bajo presión?	%	%	%	%
Urgencia	54,4%	75,0%	70,0%	57,5%
Problemas económicos	29,5%	16,7%	10,0%	26,5%
Problemas familiares	12,1%	8,3%	20,0%	12,7%
Otros	4,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Totales	100%	100%	100%	100%
13. ¿Consulta sus decisiones Financieras con otras personas?	%	%	%	%
Si	77,4%	58,8%	81,8%	76,4%
No	22,6%	41,2%	18,2%	23,6%
Totales	100%	100%	100%	100%
14. Personas a las que consultan antes de tomar una decisión financiera	%	%	%	%
Familiares	39,9%	11,1%	20,0%	35,5%
Cónyuge	8,7%	16,7%	30,0%	11,7%
Amigos	20,2%	16,7%	16,7%	19,5%
A un especialista en la materia	29,8%	55,6%	33,3%	32,0%
Otro	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%
Totales	100%	100%	100%	100%
15. Motivos por lo que consultan a otras personas antes de tomar una decisión financiera?	%	%	%	%
Inseguridad	27,2%	27,3%	26,7%	27,1%
Falta de conocimiento	28,2%	45,5%	30,0%	29,2%
Falta de experiencia	39,5%	18,2%	40,0%	38,6%
Otros	5,1%	9,1%	3,3%	5,1%
Totales	100%	100%	100%	100%
16. ¿Se ve alterado el estado de ánimo cuando deben tomar una decisión financiera?	%	%	%	%
Si	34,8%	29,4%	39,1%	34,8%
No	65,2%	70,6%	60,9%	65,2%
Totales	100%	100%	100%	100%
17. ¿De qué manera se manifiesta la alteración en el estado de ánimo al tomar una decisión financiera?	%	%	%	%
Irritabilidad	22,7%	22,2%	11,1%	21,2%
Nerviosismo	26,4%	44,4%	22,2%	27,0%
Temor	19,1%	11,1%	11,1%	17,5%
Euforia	7,3%	0,0%	5,6%	6,6%
Felicidad	6,4%	0,0%	16,7%	7,3%
Satisfacción	12,7%	22,2%	27,8%	15,3%
Otras	5,5%	0,0%	5,6%	5,1%
Totales	100%	100%	100%	100%

Cuadro Resumen con los resultados obtenidos				
Pregunta	Resultados Obtenidos			
	Estudiantes	Profesores	Gerentes	Consolidado
18. ¿Se compara la situación actual sobre la que debe tomar una decisión Financiera con otras situaciones vividas anteriormente?	%	%	%	%
Si	82,9%	82,4%	95,7%	84,3%
No	17,1%	17,6%	4,3%	15,7%
Totales	100%	100%	100%	100%
19. Búsqueda de información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión Financiera	%	%	%	%
Si	93,3%	100,0%	100,0%	94,6%
No	6,7%	0,0%	0,0%	5,4%
Totales	100%	100%	100%	100%
20. Análisis de las opciones sobre los cuales va a tomar una decisión financiera	%	%	%	%
Si	97,6%	100,0%	100,0%	98,0%
No	2,4%	0,0%	0,0%	2,0%
Totales	100%	100%	100%	100%
21. Cuestionamiento de la decisión previo a una inversión financiera	%	%	%	%
Si	92,1%	94,1%	95,7%	92,6%
No	7,9%	5,9%	4,3%	7,4%
Totales	100%	100%	100%	100%
22. Escenarios de inversión para la maximización de las ganancias:	%	%	%	%
Opción 1: una ganancia de \$50.000	58,5%	35,3%	60,9%	56,9%
Opción 2: Posibilidad del 80% de ganar \$70.000 con un 20% de posibilidad de no ganar nada (\$0)	41,5%	64,7%	39,1%	43,1%
Totales	100%	100%	100%	100%

Fuente: encuesta aplicada

En el cuadro anterior se glosan los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a las diferentes unidades de información, dichos resultados se citan a continuación:

1. El primer punto que muestra el cuadro resumen es la distribución de la población encuestada dentro de los que se encuentran:
 - 1.1 De los estudiantes encuestados el 58,5% pertenecen a universidades del sector público, mientras que el 41,5% restante pertenecen a Universidades del sector privado.

1.2 Del total de profesores el 47,1% pertenecen a Universidades del sector público y el 52,9% restante pertenecen a Universidades del sector privadas.

1.3 Del total de gerentes encuestados el 39,1% pertenecen a sucursales bancarias del sector público y el 60,9% restante pertenecen a sucursales bancarias del sector privado.

1.4 En resumen del total de personas encuestadas el 55,4% pertenecen a entidades del sector público, mientras que el 44,6% pertenecen a entidades del sector privado.

2. El segundo punto presentado hace referencia al nivel académico de las personas encuestadas el cual se desglosa de la siguiente forma:

2.1 Dentro de los estudiantes encuestados el 82,9% cursan el grado de licenciatura y el 17,1% están cursando el nivel de maestría.

2.2 De los profesores encuestados el 52,9% imparten el nivel de licenciatura y el 47,1% lo hacen con el nivel de maestría.

2.3 De los gerentes de sucursales bancarias encuestados el 47,8% tienen el nivel de licenciatura mientras que el 52,2% poseen el nivel de maestría.

3. El tercer apartado que se muestra es el sexo de la muestra encuestada, del lo cual se desprende lo siguiente:

3.1 El 53,0% de los estudiantes encuestados son del sexo masculino, mientras que el 47,0% son del sexo femenino.

3.2 El 100% de los profesores encuestados son del sexo masculino.

3.3 El 73,9% de los gerentes de sucursales bancarias encuestados son del sexo masculino y el 26,1% restante del sexo femenino.

3.4 En resumen del 100% de las personas encuestadas el 59,3% pertenecen al sexo masculino y el 40,7% al sexo femenino.

4. El cuarto punto hace referencia al estado civil de las personas, el cual se desglosa de la siguiente manera:

4.1 El 14,7% de los estudiantes están casados, el 81,6% son solteros, el 1,8% viven en unión libre y el 1,8% restante están divorciados.

4.2 El 76,5% de los profesores están casados y el 23,5 % restante son solteros.

4.3 El 78,3% de los gerentes están casados, el 13,1% están solteros, el 4,3% viven en unión libre y el 4,3% restante están divorciados.

4.4 Del total de personas encuestadas el 27,0% están casados, el 69,0% están solteros, un 2,0% viven en unión libre y otro 2,0% están divorciados.

5. El quinto apartado muestra el rango de edad de las personas encuestadas en donde se desprende:

5.1 De los estudiantes encuestados el 51,2% tienen menos de 25 años, el 40,9% tienen entre 25 y 34 años, el 6,7% tiene entre 35 y 44 años y el 1,2% tiene 45 o más años.

5.2 De los profesores encuestados el 23,5% tiene entre 25 y 34 años, el 47,1% tiene entre 35 y 44 años y el 29,4% restante tiene 45 o más años.

5.3 De los gerentes el 30,4% tiene entre 25 y 34 años, el 47,8% tiene entre 35 y 44 años y el 21,7% restante tiene 45 o más años.

5.4 En general el 41,2% de la personas encuestadas tienen menos de 25 años, el 38,2% tiene entre 25 y 34 años, el 14,7% tiene entre 35 y 44 años y el 5,9% tiene 45 o más años.

6. El punto 6 hace referencia al conocimiento de las Finanzas Conductuales que tienen las personas encuestadas en donde se desprende lo siguiente:

6.1 El 9,1% de los estudiantes encuestados indicaron que sí conocen el tema de las Finanzas Conductuales mientras que el 90,9% restante desconocen del tema.

6.2 El 52,9% de los profesores encuestados indicaron que sí conocen de las Finanzas Conductuales, no obstante el 47,1% restante indicó desconocer del tema.

6.3 El 39,1% de los gerentes de sucursales bancarias encuestados mencionaron conocer del tema de las Finanzas Conductuales mientras que el 60,9% restante desconoce del tema.

6.4 En resumen del total de personas encuestadas el 16,2% indicaron sí conocer del tema de las Finanzas Conductuales y el 83,8% restante no conocen del tema.

7. El punto 7 indica cómo es que conocen del tema los estudiantes y gerentes que saben de Finanzas Conductuales así como si han impartido el tema en algún curso los profesores que conocen de Finanzas Conductuales.

7.1 El 66,7% de los estudiantes que conocen del tema de finanzas conductuales han aprendido del tema por cursos llevados en las universidades, mientras que el 33,3% restante lo han aprendido porque lo han estudiado por su propia cuenta.

7.2 El 10% de los gerentes que conocen de las Finanzas Conductuales lo han aprendido por cursos llevados en la universidad, mientras que el 90% restante lo han aprendido por propia cuenta.

7.3 En general del total de personas que conocen el tema de Finanzas Conductuales el 44% lo ha estudiado en cursos llevados en la universidad, y el 56% restante lo han estudiado por propia cuenta.

7.4 El 11,1% de los profesores que conocen de las Finanzas conductuales han impartido el tema en algún curso, mientras que el 88,9% restante no lo ha hecho.

- 8.** El octavo apartado señala los temas conocidos de las Finanzas Conductuales por las personas que sí conocen del tema, los cuales se muestran a continuación:
- 8.1** De los estudiantes que conocen de Finanzas Conductuales el 23,3% conoce el tema de exceso de confianza, el 16,3% la disonancia cognitiva, el 9,3% la tendencia a la confirmación, el 4,7% el anclaje, el 16,3% el seguir a la multitud, el 11,6% el exceso de optimismo, el 16,3% la tendencia al conservadurismo y el 2,3% restante la heurística de representatividad.
- 8.2** De los profesores que conocen de Finanzas Conductuales el 22,2% conoce el tema de exceso de confianza, el 11,1% la disonancia cognitiva, el 27,8% tendencia a la confirmación, el 5,6% el anclaje, el 11,1% el seguir a la multitud, el 16,7% el exceso de optimismo y el 5,6% restante conoce de la tendencia al conservadurismo.
- 8.3** De los gerentes que conocen de Finanzas Conductuales el 18,8% conoce el tema de exceso de confianza, el 6,3% la disonancia cognitiva, el 12,5% la tendencia a la confirmación, el 6,3% el anclaje, el 18,8% el seguir a la multitud, un 15,6% conoce del exceso de optimismo y otro 15,6% la tendencia al conservadurismo, el 3,1% conoce de la heurística de representatividad y el 3,1% restante conoce otros temas (preferencia a los mercados domésticos o preferencia a quedarse en casa)
- 8.4** En general del total de personas que conocen de finanzas conductuales el 21,5% conoce el tema de exceso de confianza, el 11,8% la disonancia cognitiva, el 14,0% tendencia a la confirmación, el 5,4% el anclaje, el 16,1% el seguir a la multitud, un 14,0% conoce del exceso de optimismo y otro 14,0% de la tendencia al conservadurismo, el 2,2% conoce de la heurística de representatividad y el 1,1% restante conoce otros temas (preferencia a los mercados domésticos o preferencia a quedarse en casa).
- 9.** El noveno punto se muestran los resultados a la pregunta: ¿A que atribuyen los buenos resultados en la toma de decisiones financieras? Los resultados obtenidos son los siguiente:

- 9.1** El 53,2% de los estudiantes atribuyen los buenos resultados en la toma de decisiones a la habilidad financieras, el 11,6% a la suerte, el 31,2% a la asesoría profesional y el 4,0% a otros (asesoría de profesionales de otras áreas).
- 9.2** El 50,0% de los profesores atribuyen los buenos resultados en la toma de decisiones a la habilidad financiera, el 13,6% a la suerte, el 36,4% restante a la asesoría profesional.
- 9.3** El 66,7% de los gerentes atribuyen los buenos resultados en la toma de decisiones a la habilidad financiera, el 3,7% a la suerte, el 29,6% restante a la asesoría profesional.
- 9.4** En general el 54,5% de las personas atribuyen los buenos resultados en la toma de decisiones a la habilidad financiera, el 10,8% a la suerte, el 31,5% a la asesoría profesional y el 3,2% restante a otros (asesoría de profesionales de otras áreas)
- 10.** El punto 10 muestra si las personas analizan posteriormente las razones de los errores cometidos en la toma de decisiones financieras:
- 10.1** El 91,5% de los estudiantes indican que sí lo hacen mientras que el 8,5% restante no.
- 10.2** El 100% de los profesores encuestados indican que sí lo hacen.
- 10.3** El 91,3% de los gerentes encuestados afirman que sí lo hacen en comparación con el 8,7% que no.
- 10.4** En general el 92,2% de las personas encuestadas indican que sí analizan posteriormente las razones de los errores cometidos en la toma de decisiones financieras, mientras que el 7,8% restante no lo hace.
- 11.** En el onceavo apartado se muestra si las personas encuestadas ha tomado decisiones bajo presión, obteniendo los siguientes resultados:

11.1 El 66,5% de los estudiantes indican que sí, mientras que el 33,5% restante no ha tomado decisiones bajo presión.

11.2 El 58,8% de los profesores indicaron que sí han tomado decisiones bajo presión en comparación con el 41,2% restante que indicó que no.

11.3 El 65,2% de los gerentes sí lo ha hecho en contraste con el 34,8% que no.

11.4 En resumen el 65,7% de las personas encuestadas han tomado decisiones financieras bajo presión y solo el 34,3% no lo ha hecho.

12. En el doceavo punto mencionan los factores que han influido en la toma de decisiones financieras bajo presión los cuales se muestran a continuación:

12.1 El 54,4% de los estudiantes indican que la Urgencia es un factor que ha influido en la toma de decisiones, el 29,5% los problemas económicos, el 12,1% los problemas familiares y el 4,0% restante indica que otros factores como la fluctuación en el mercado.

12.2 El 75,0% de los profesores indican que la Urgencia es un factor que ha influido en la toma de decisiones, el 16,7% los problemas económicos, el 8,3% restante los problemas familiares.

12.3 El 70,0% de los gerentes indican que la Urgencia es un factor que ha influido en la toma de decisiones, el 10,0% los problemas económicos, y el 20,0% restante los problemas familiares.

12.4 En general el 57,5% de las personas encuestadas indican que la Urgencia es un factor que ha influido en la toma de decisiones, el 26,5% los problemas económicos, el 12,7% los problemas familiares y el 3,3% restante indica que otros factores como la fluctuación en el mercado.

13. El punto 13 hace referencia a que si las personas encuestadas consultan las decisiones financieras con otras personas, obteniéndose los siguientes resultados:

13.1 El 77,4% de los estudiantes indican que si consultan sus decisiones financieras con otras personas, el 22,6% restante no lo hace.

13.2 El 58,8% de los profesores sí lo hacen en comparación con el 41,2% que no lo hace.

13.3 El 81,8% de los gerentes consulta las decisiones financieras con otras personas y el 18,2% restante no lo hace.

13.4 En resumen el 76,4% de las personas encuestadas consulta las decisiones financieras y el 23,6% restante no lo hace.

14. El apartado catorce muestra las personas a quienes consultan las decisiones financieras los individuos que respondieron afirmativamente que sí consultan las decisiones financieras, mostrándose los siguientes resultados:

14.1 El 39,9% de los estudiantes indica que consultan las decisiones financieras con los familiares, el 8,7% al conyugue, el 20,2% a los amigos, el 29,8% a un especialista en la materia y el 1,4% restante a otros (novio, contador).

14.2 El 11,1% de los profesores indica que consultan las decisiones financieras con los familiares, el 16,7% al conyugue, otro 16,7% a los amigos, y el 55,6% restante a un especialista en la materia.

14.3 El 20,0% de los gerentes indica que consultan las decisiones financieras con los familiares, el 30,0% al cónyuge, el 16,7% a los amigos, y el 33,3% restante a un especialista en la materia.

14.4 En general el 35,5% de las personas encuestadas indican que consultan las decisiones financieras con los familiares, el 11,7% al conyugue, el 19,5% a los amigos, el 32,0% a un especialista en la materia y el 1,2% restante a otros (novio, contador).

15. El punto quince muestra los resultados obtenidos de los motivos por los cuales las personas consultan con otras las decisiones financieras.

15.1 El 27,2% de los estudiantes consultan las decisiones financieras con otras personas por inseguridad, el 28,2% lo hace por falta de conocimiento, el 39,5% por falta de experiencia y el 5,1% restante por otras razones (toma de decisiones en conjunto por vida y convivencia en familia).

15.2 El 27,3% de los profesores consultan las decisiones financieras con otras personas por inseguridad, el 45,5% lo hace por falta de conocimiento, el 18,2% por falta de experiencia y el 9,1% restante por otras razones (para tener una segunda opinión)

15.3 El 26,7% de los gerentes consultan las decisiones financieras con otras personas por inseguridad, el 30,0% lo hace por falta de conocimiento, el 40,0% por falta de experiencia y el 3,3% restante por otras razones (toma de decisiones en conjunto por una práctica sana).

15.4 En general el 27,1% de las personas encuestadas consultan las decisiones financieras con otras personas por inseguridad, el 29,2% lo hace por falta de conocimiento, el 38,6% por falta de experiencia y el 5,1% restante por otras razones.

16. El apartado dieciséis indica si el estado de animo de las personas se ve alterado cuando se debe de tomar una decisión financiera, obteniéndose los siguientes resultados:

16.1 El 34,8% de los estudiantes ven alterado el estado de ánimo al tomar una decisión financiera en contraste con el 65,2% que no.

16.2 El 29,4% de los profesores ven alterado el estado de ánimo al tomar una decisión financiera, mientras que el 70,6% restante no.

16.3 El 39,1% de los gerentes ven alterado el estado de ánimo al tomar una decisión financiera, mientras que el 60,9% restante no.

16.4 En resumen el 34,8% de las personas encuestadas ven alterado el estado de ánimo al tomar una decisión financiera, mientras que el 65,2% restante no.

17. En el apartado diecisiete se presentan las maneras en que se manifiesta la alteración del estado de ánimo de las personas que indicaron afirmativamente que éste se ve alterado al tomar una decisión financiera:

17.1 El 22,7% de los estudiantes revelaron que al tomar una decisión financiera el estado de ánimo se manifiesta mediante la irritabilidad, el 26,4% indicó el nerviosismo como alteración del estado de ánimo, el 19,1 el temor, el 7,3% la euforia, el 6,4% la felicidad, el 12,7% la satisfacción y el 5,5% señaló otras maneras de alteración del estado de ánimo como la ansiedad, el estrés y la preocupación.

17.2 El 22,2% de los profesores revelaron que al tomar una decisión financiera el estado de ánimo se manifiesta mediante la irritabilidad, el 44,4% indicó el nerviosismo como alteración del estado de ánimo, el 11,1 el temor, el 22,2% restante mencionó la satisfacción.

17.3 El 11,1% de los gerentes revelaron que al tomar una decisión financiera el estado de ánimo se manifiesta mediante la irritabilidad, el 22,2% indicó el nerviosismo como alteración del estado de ánimo, el 11,1 el temor, el 5,6% la euforia, el 16,7% la felicidad, el 27,8% la satisfacción y el 5,6% señaló otras maneras de alteración del estado de ánimo como la ansiedad y positivismo.

17.4 En general el 21,2% de las personas encuestadas revelaron que al tomar una decisión financiera el estado de ánimo se manifiesta mediante la irritabilidad, el 27,0% indicó el nerviosismo como alteración del estado de ánimo, el 17,5 el temor, el 6,6% la euforia, el 7,3% la felicidad, el 15,3% la satisfacción y el 5,1% señaló otras maneras de alteración del estado de ánimo.

18. En el punto dieciocho se muestra los resultados de la pregunta realizada a las personas en cuanto a la comparación de la situación actual sobre la que deben de tomar una decisión financiera con otras situaciones vividas anteriormente.

- 18.1** El 82,9% de los estudiantes señalaron que sí comparan la situación actual con otras situaciones de toma de decisiones financieras vividas anteriormente, el 17,1% restante indicó que no.
- 18.2** El 82,4% de los profesores señalaron que sí comparan la situación actual con otras situaciones de toma de decisiones financieras vividas anteriormente, el 17,6% restante indicó que no.
- 18.3** El 95,7% de los gerentes señalaron que sí comparan la situación actual con otras situaciones de toma de decisiones financieras vividas anteriormente, el 4,3% restante indicó que no.
- 18.4** En general el 84,3% de las personas encuestadas señalaron que sí comparan la situación actual con otras situaciones de toma de decisiones financieras vividas anteriormente, el 15,7% restante indicó que no.
- 19.** En el apartado número diecinueve se detalla si las personas buscan información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión financiera, los resultados se muestran a continuación:
- 19.1** El 93,3% de los estudiantes indicaron que sí buscan información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión financiera, mientras que el 6,7% restante manifestó que no.
- 19.2** El 100% de los profesores y gerentes de sucursales bancarias manifestaron que sí buscan información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión financiera.
- 19.3** En General el 94,6% de las personas encuestadas indicaron que sí buscan información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión financiera, mientras que el 5,4% restante manifestó que no.
- 20.** En el punto veinte se muestran los resultados obtenidos sobre la pregunta realizada a las personas sobre si analizan las opciones sobre las cuales se va a tomar una decisión financiera, los cuales se presentan a continuación:

- 20.1** El 97,6% de los estudiantes indicaron que sí analizan las opciones sobre la cuales toman una decisión financiera, mientras que el 2,4% restante manifestó que no.
- 20.2** El 100% de los profesores y gerentes de sucursales bancarias manifestaron que si analizan las opciones sobre la cuales toman una decisión financiera
- 20.3** En General el 98,0% de las personas encuestadas indicaron que sí analizan las opciones sobre la cuales toman una decisión financiera, mientras que el 2,0% restante manifestó que no.
- 21.** En el apartado vigésimo primero se presentan los resultados a la pregunta de si las personas se cuestionan previamente el por qué se esta tomando la decisión financiera, del cual se extrae lo siguiente:
- 21.1** El 92,1% de los estudiantes encuestados manifestaron que sí se cuestionan previamente el por qué están tomando la decisión financiera, mientras que el 7,9% restante indicó que no.
- 21.2** El 94,1% de los profesores encuestados manifestaron que sí se cuestionan previamente el por qué se esta tomando la decisión financiera, mientras que el 5,9% restante indicó que no.
- 21.3** El 95,7% de los gerentes encuestados manifestaron que sí cuestionan la decisión previo a la toma de decisiones, mientras que el 4,3% restante indicó que no.
- 21.4** En general el 92,6% de las personas encuestadas manifestaron que sí cuestionan la decisión previo a la toma de decisiones, y sólo el 7,4% restante indicó que no.
- 22.** Finalmente el punto vigésimo segundo muestra los dos escenarios de inversión para la maximización de las ganancias, los cuales se citan a continuación:

Opcion1: una ganancia de \$50.000

Opción 2: Posibilidad del 80% de ganar \$70.000 20% de posibilidad de no ganar nada (\$0).

A partir de estas dos opciones se les indicó a las personas encuestadas que seleccionaran la que consideran como la mejor para la maximización de los recursos, obteniéndose los siguientes resultados:

22.1 El 58,5% de los estudiantes encuestados escogieron la opción 1, mientras que el 41,5% restante se inclinó por la opción 2.

22.2 El 35,3% de los profesores encuestados escogieron la opción 1, mientras que el 64,7% restante se inclinó por la opción 2.

22.3 El 60,9% de los gerentes encuestados escogieron la opción 1, mientras que el 39,1% restante se inclinó por la opción 2.

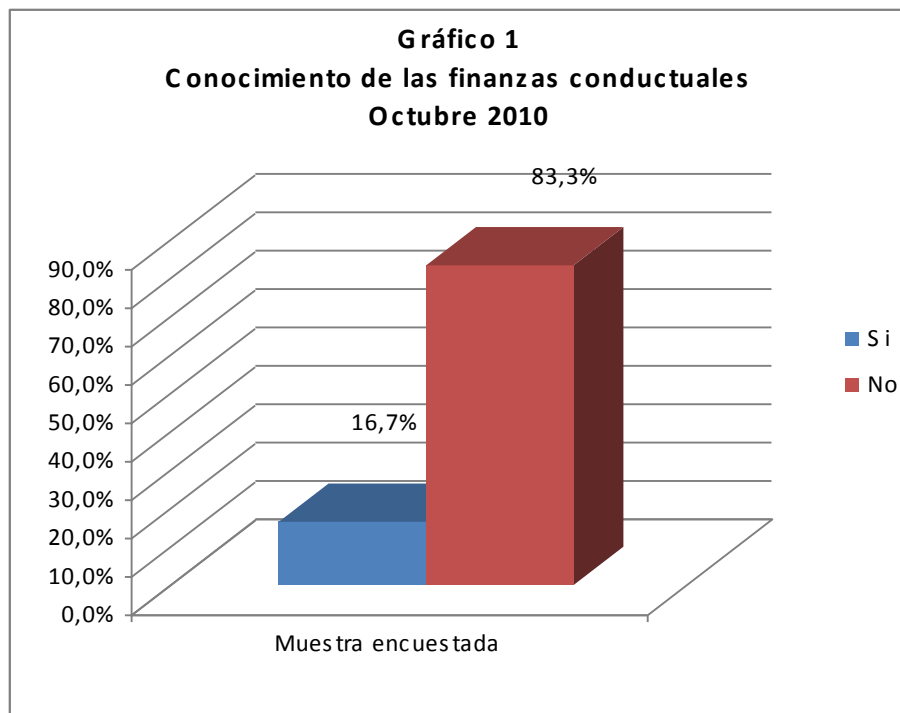
22.4 En general el 56,9% de las personas encuestados escogieron la opción 1, mientras que el 43,1% restante se inclinó por la opción 2.

Seguidamente se presentan mediante cuadros, gráficos y su respectivo análisis, los resultados más representativos extraídos de la tabla resumen anterior,

Cuadro 1	
Conocimiento de las finanzas conductuales	
Octubre 2010	
Conocimiento	Muestra encuestada
Si	16,7%
No	83,3%
Total	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

En el Cuadro 1 se aprecia que el 16,7% de los encuestados conocen el tema de las finanzas conductuales mientras que el 83,3% restante desconoce del tema. En el Gráfico 1 se aprecian estos resultados.

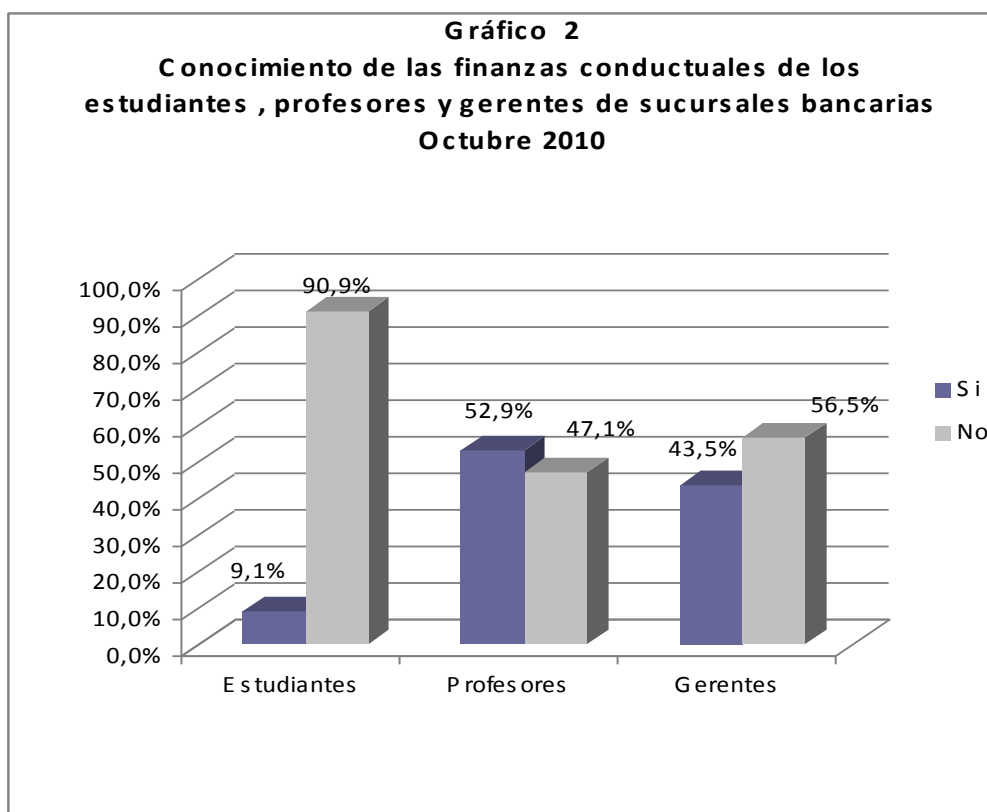


En el Cuadro 2 se presentan los porcentajes de estudiantes, profesores y gerentes encuestados que conocen de finanzas conductuales.

Cuadro 2			
Conocimiento de las finanzas conductuales de estudiantes, profesores y gerentes			
Octubre 2010			
Conocimiento	Estudiantes	Profesores	Gerentes
Si	9,1%	52,9%	43,5%
No	90,9%	47,1%	56,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

Como se aprecia en el Cuadro 2, el 9,1% de los estudiantes, el 52,9% de los profesores y el 43,5% de los gerentes conocen de finanzas conductuales. No conocen del tema el 90,9% de los estudiantes, el 47,1% de los profesores y el 56,5% de los gerentes de sucursales bancarias. El Gráfico 2 muestra estos resultados.

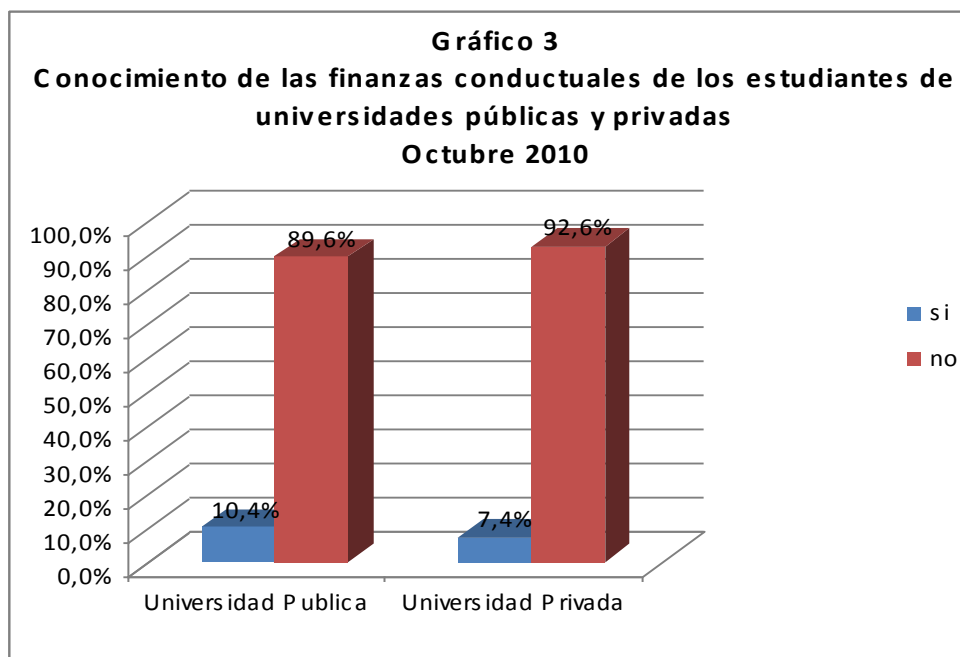


El Cuadro 3 muestra la comparación del conocimiento que tienen sobre finanzas conductuales los estudiantes de universidades públicas y privadas.

Cuadro 3		
Conocimiento de las finanzas conductuales de los estudiantes de universidades públicas y privadas		
Octubre 2010		
Estudiantes		
	Universidad Pública	Universidad Privada
Si	10,4%	7,4%
No	89,6%	92,6%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

El cuadro anterior muestra que el 10,4% de los estudiantes de las universidades públicas conocen del tema de finanzas conductuales mientras que el 89,6% no lo conocen. En el caso de las universidades privadas, el 7,4% de los conocen del tema, mientras que el 92,6% no lo conocen. El Gráfico 3 muestra estos resultados.

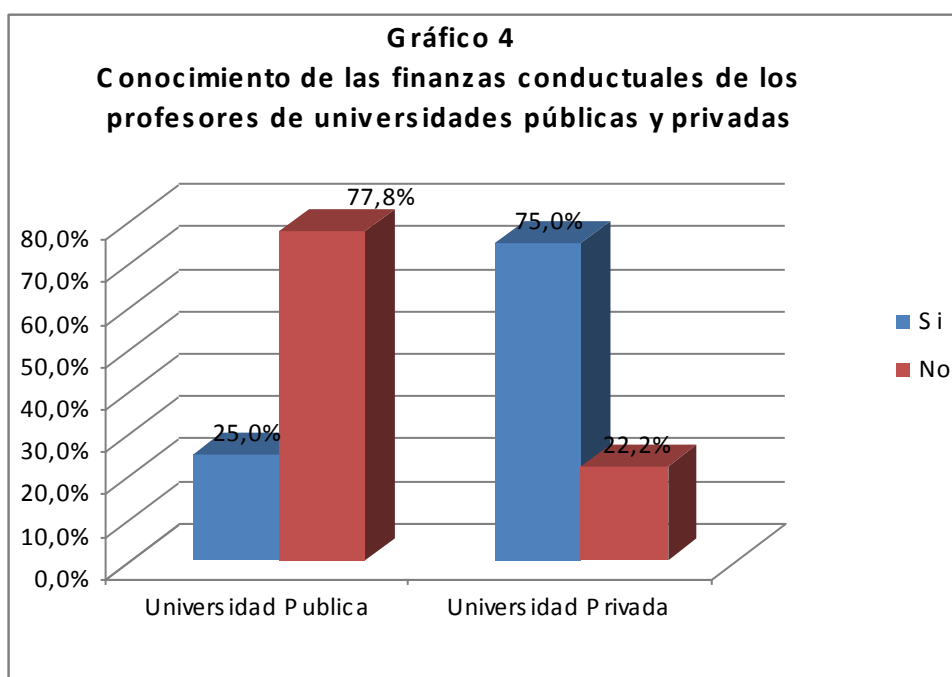


El Cuadro 4 presenta los porcentajes de profesores que conocen de finanzas conductuales según sean estos de universidad pública o privada.

Cuadro 4			
Conocimiento de las finanzas conductuales de los profesores de universidades públicas y privadas			
Octubre 2010			
	Si	No	Totales
Universidad Pública	25,0%	75,0%	100%
Universidad Privada	77,8%	22,2%	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

El Cuadro 4 muestra que el 25,0% de los profesores de universidades públicas conoce el tema de finanzas conductuales, mientras que el 75,0% restante no lo conoce. Además, el 77,8% de los profesores de universidades privadas conoce el tema de finanzas conductuales, mientras que el 22,2% no lo conoce. El Gráfico 4 muestra estos resultados.

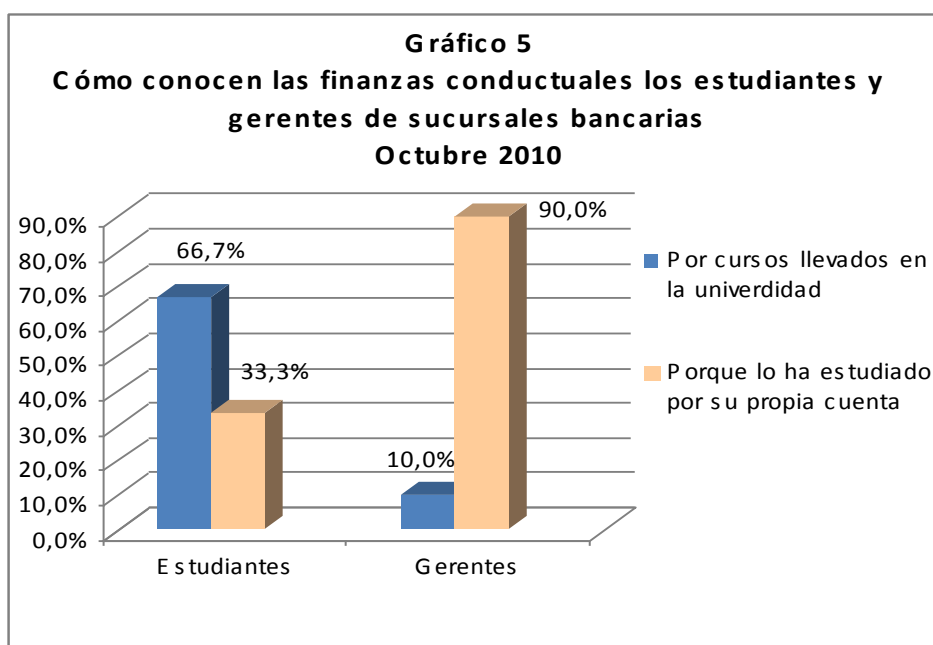


En el Cuadro 5 se presenta cómo es que conocen de las finanzas conductuales los estudiantes y los gerentes encuestados.

Cuadro 5 Cómo conocen de finanzas conductuales los estudiantes y gerentes de sucursales bancarias Octubre 2010		
	Estudiantes	Gerentes
Por cursos llevados en la universidad	66,6%	10,0%
Porque lo ha estudiado por su propia cuenta	33,4%	90,0%
Total	100,0%	100,0%

Fuente: encuestas aplicadas

Según el Cuadro 5, de los estudiantes que conocen de finanzas conductuales, el 66,6% conocen del tema por cursos llevados en la universidad, el 33,4% porque lo han estudiado por su propia cuenta. De los gerentes que conocen de finanzas conductuales, el 10,0% conocen del tema por cursos llevados en la universidad, el 90,0% porque lo han estudiado por su propia cuenta. En el Gráfico 5 se muestran estos resultados.



En el Cuadro 6 se presenta el conocimiento de finanzas conductuales de los profesores de licenciatura y maestría de las universidades públicas y privadas.

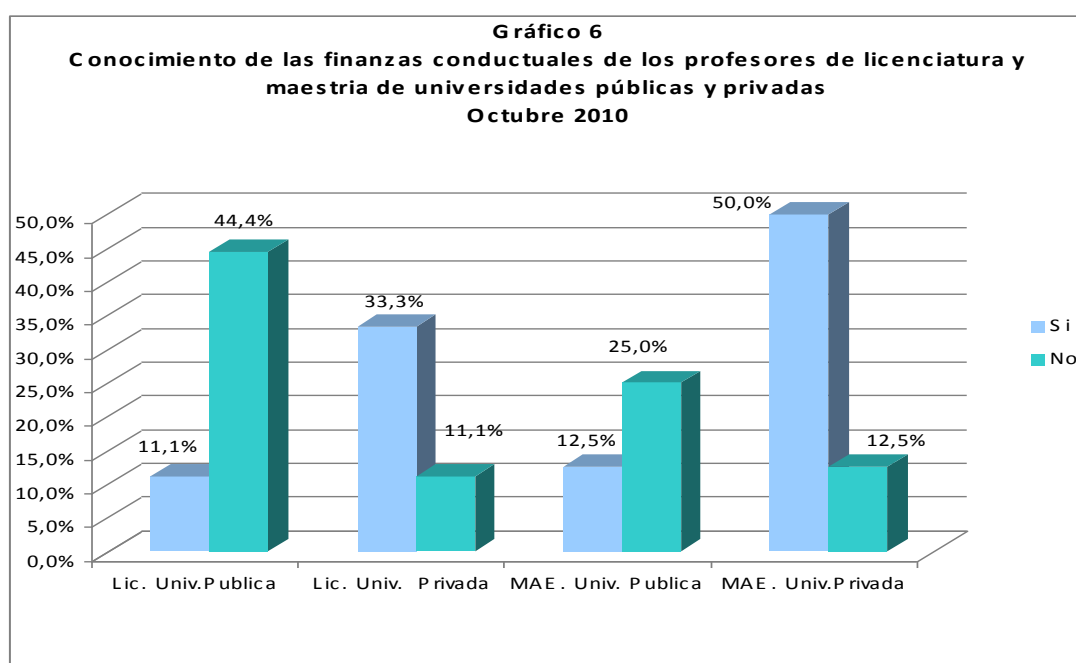
Cuadro 6				
Conocimiento de las finanzas conductuales de los profesores de licenciatura y maestría de universidades públicas y privadas				
Octubre 2010				
Conoce	Lic. Univ. Pública	Lic. Univ. Privada	MAE. Univ. Pública	MAE. Univ. Privada
Si	11,1%	33,3%	12,5%	50,0%
No	44,4%	11,1%	25,0%	12,5%
Total	100%		100%	

Fuente: encuestas aplicadas

De acuerdo con el Cuadro 6, del total de profesores de licenciatura, el 11,1% conocen del tema y son de universidades públicas, mientras el 33,3% son de universidades privadas y también conocen del tema. Además, el 44,4% de los profesores no lo conocen y son de universidades públicas, mientras que el 11,1% no lo conocen y son de universidades privadas.

En el Cuadro 6 también se muestran los siguientes resultados para la maestría. Del total de profesores de maestría, el 12,5% conocen del tema y son de universidades públicas, mientras que el 50,0% son de universidades privadas y también lo conocen. Además, el 25,0% de los profesores no lo conocen y son de universidades públicas, mientras que el 12,5% no lo conocen y son de universidades privadas.

En el Gráfico 6 se muestran los anteriores resultados.

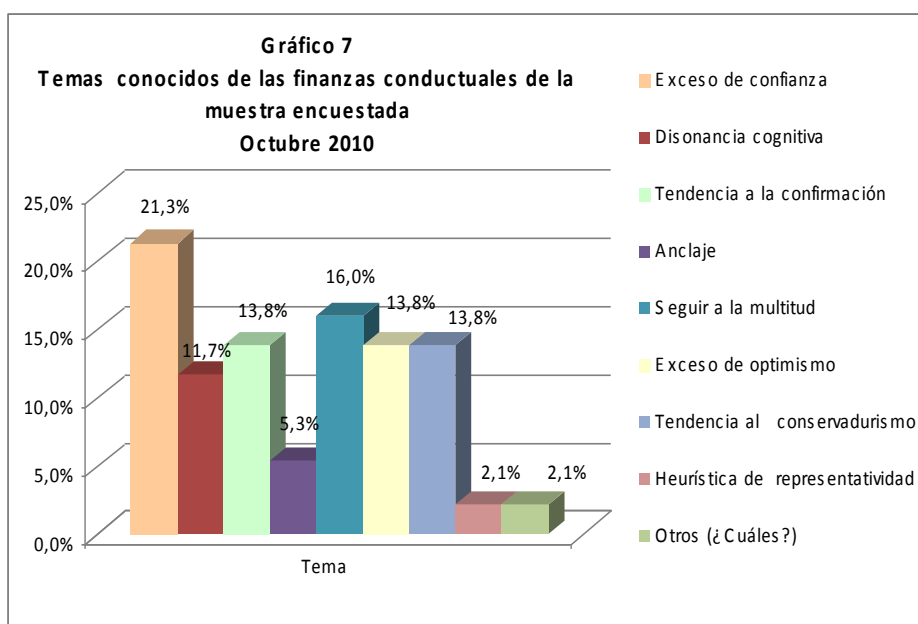


En el Cuadro 7 se presenta los temas que conocen de finanzas conductuales por parte de las personas encuestadas.

Cuadro 7 Temas conocidos de las finanzas conductuales de la muestra encuestada Octubre 2010	
Tema	%
Exceso de confianza	21,3%
Disonancia cognitiva	11,7%
Tendencia a la confirmación	13,8%
Anclaje	5,3%
Seguir a la multitud	16,0%
Exceso de optimismo	13,8%
Tendencia al conservadurismo	13,8%
Heurística de representatividad	2,1%
Otros	2,1%
Total	100%

Fuente: encuestas aplicadas

De acuerdo al Cuadro 7, de las personas que indicaron conocer de finanzas conductuales, el 21,3% mencionó el tema del Exceso de confianza, el 11,7% Disonancia cognitiva, el 13,8% la Tendencia a la confirmación, el 5,3% el Anclaje, 16,0% Seguir a la multitud, el 13,8% Exceso de optimismo, el 13,8% Tendencia al conservadurismo, el 2,1% la Heurística de representatividad y el 2,1% restante indicó conocer otro tema como lo es la Tendencia a quedarse en casa. Estos resultados se muestran en el Gráfico 7.



En el Cuadro 8 se presenta los temas de finanzas conductuales conocidos por los estudiantes, profesores y gerentes de sucursales bancarias.

Cuadro 8
Temas conocidos de las finanzas conductuales de los estudiantes, profesores y gerentes de sucursales bancarias
Octubre 2010

Tema	Estudiantes	Profesores	Gerentes
Exceso de confianza	23,3%	22,2%	18,2%
Disonancia cognitiva	16,3%	11,1%	6,1%
Tendencia a la confirmación	9,3%	27,8%	12,1%
Anclaje	4,7%	5,6%	6,1%
Seguir a la multitud	16,3%	11,1%	18,2%
Exceso de optimismo	11,6%	16,7%	15,2%
Tendencia al conservadurismo	16,3%	5,6%	15,2%
Heurística de representatividad	2,3%	0,0%	3,0%
Otros	0,0%	0,0%	6,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

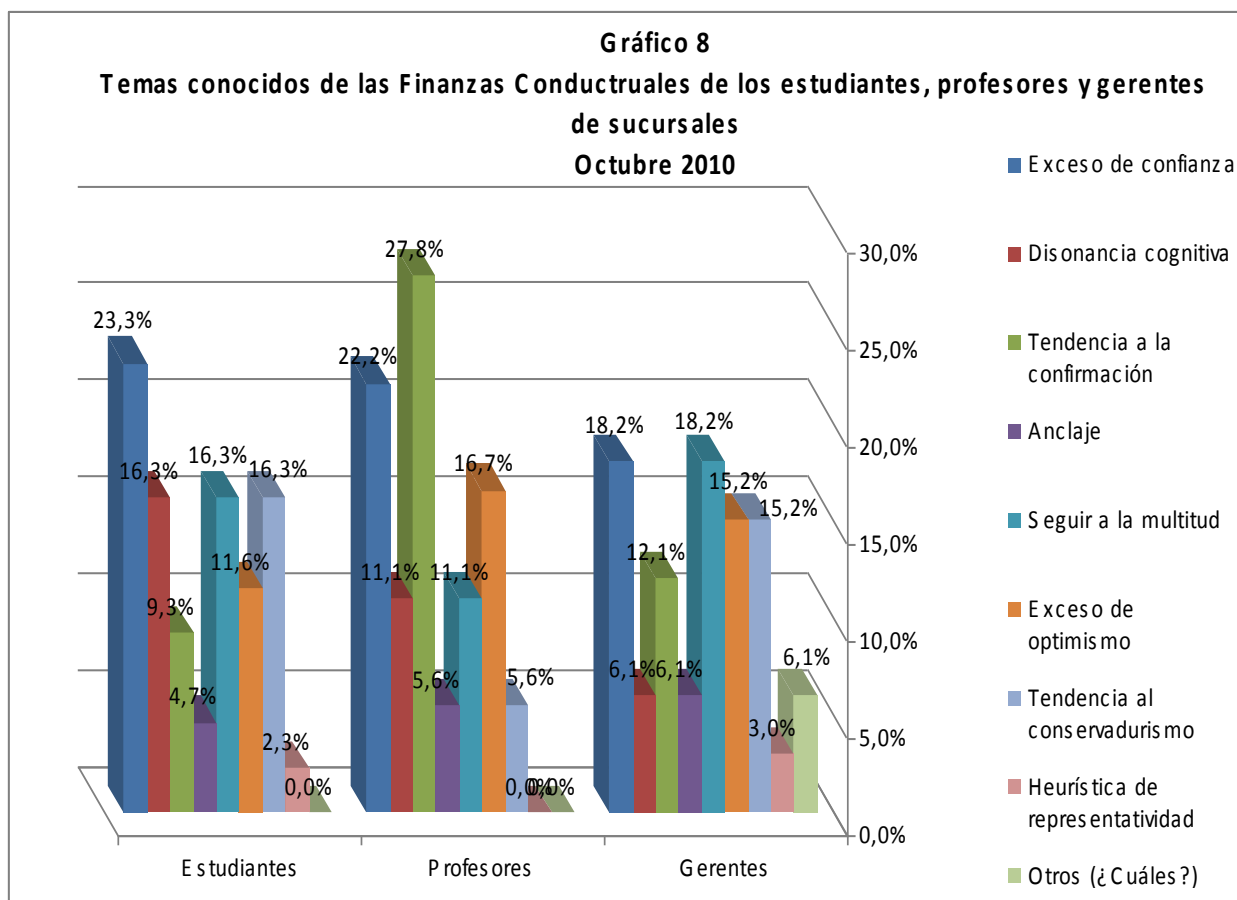
Fuente: encuestas aplicadas

De acuerdo al Cuadro 8, el 23,3% de los estudiantes encuestados mencionó que conoce el tema del Exceso de Confianza, el 16,3% indicó conocer los temas de Disonancia Cognitiva, Seguir a la multitud y Tendencia al Conservadurismo.

En cuanto a los profesores, el 22,2% dijo que conoce el tema de Exceso de Confianza, el 11,1% dijo que conoce el tema de Disonancia Cognitiva, otro 11,1% Seguir a la Multitud, el 27,8% la Tendencia a la Confirmación y el 16,7% el Exceso de Optimismo.

En cuanto a los gerentes, el 18,2% indicó conocer el tema de Exceso de Confianza, mientras que otro 18,2% respondió conocer el tema de Seguir a la Multitud, el 15,2% mencionó conocer el tema de Exceso de Optimismo y otro 15,2% Tendencia al Conservadurismo.

Lo anterior se muestra en el Gráfico 8 mostrado a continuación:

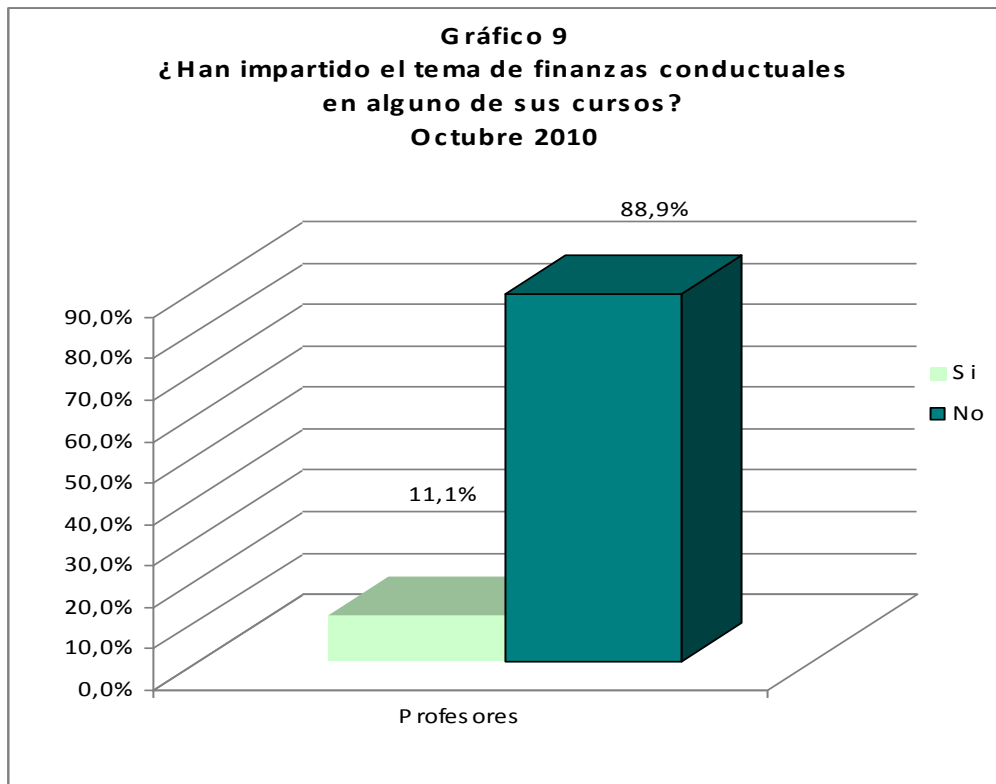


En el Cuadro 9 se muestra si los profesores han impartido el tema de las finanzas conductuales.

Cuadro 9 ¿Ha impartido el tema de finanzas conductuales en alguno de sus cursos? Octubre 2010	
Si	11,1%
No	88,9%
Total	100%

Fuente: encuestas aplicadas

De acuerdo al Cuadro 9, de los profesores que indicaron que conocían del tema de finanzas conductuales, el 11,1% dijo que sí ha impartido el tema en alguno de sus cursos, mientras el 88,9% de los profesores indicó que no. Estos resultados se muestran en el Gráfico 9.

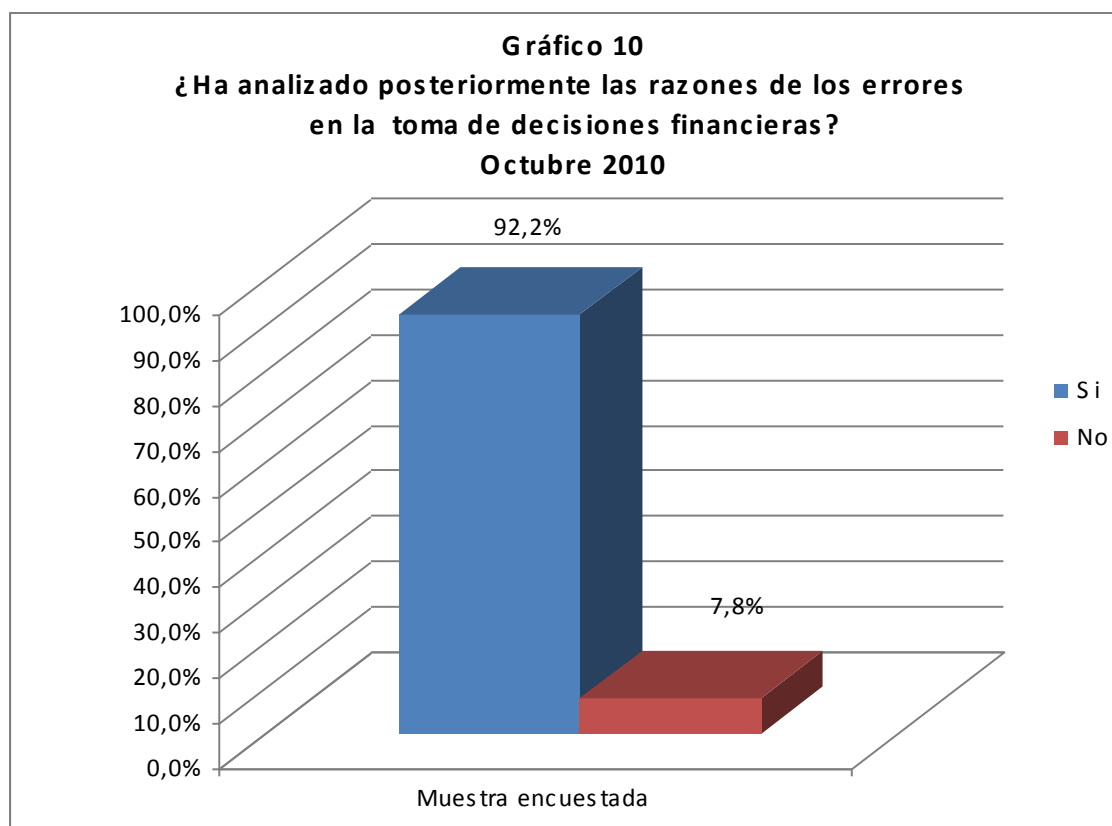


En el Cuadro 10 se muestran los resultados obtenidos al preguntar a los encuestados si han analizado las razones de los errores cometidos después de haber tomado una decisión financiera que no haya tenido buenos resultados.

Cuadro 10 ¿Ha analizado posteriormente las razones de los errores en la toma de decisiones financieras? Octubre 2010	
Si	92,2%
No	7,8%
Totales	100,0%

Fuente: encuestas aplicadas

Del cuadro anterior se desprende que el 92,2% de los encuestados analiza los errores cometidos después de tomar decisiones financieras que no han tenido buenos resultados, en tanto el 7,8% no lo hace. A continuación se muestra el Gráfico con los resultados obtenidos.

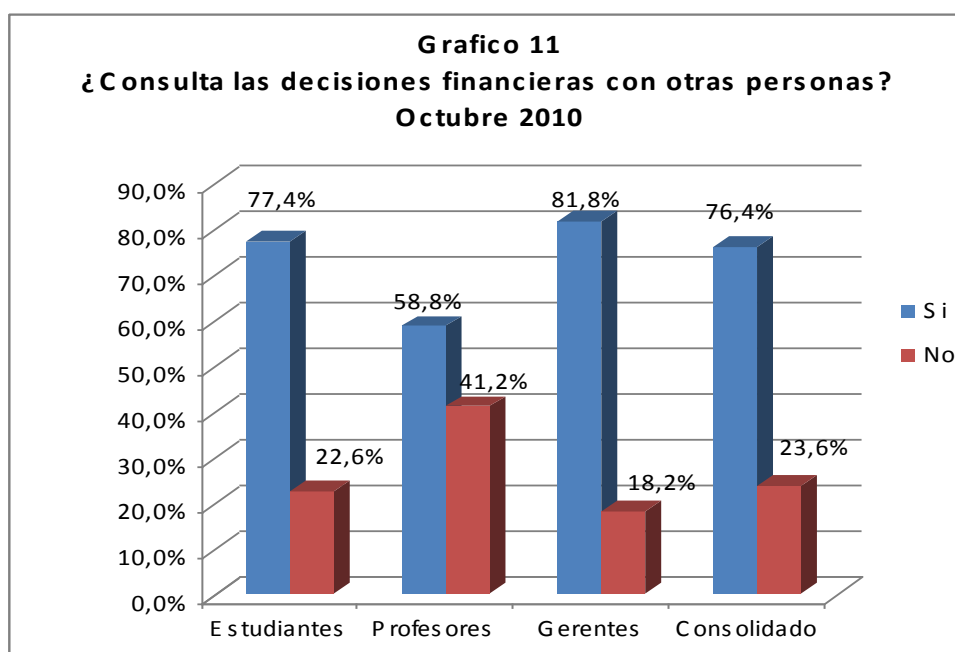


En el Cuadro 11 se muestran los resultados obtenidos al preguntar a los encuestados si consultan sus decisiones financieras con otras personas.

Cuadro 11				
¿Consulta sus decisiones financieras con otras personas?				
Octubre 2010				
	Estudiantes	Profesores	Gerentes	Consolidado
Si	77,4%	58,8%	81,8%	76,4%
No	22,6%	41,2%	18,2%	23,6%
Totales	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: encuestas aplicadas

Como se muestra en el Cuadro 11, el 77,4% de los estudiantes sí consulta sus decisiones financieras con otras personas, mientras que el 22,6% no lo hace. Un 58,8% de los profesores consulta las decisiones financieras con otras personas y un 41,2% no. Por su parte el 81,8% de los gerentes consulta las decisiones financieras mientras que el 18,2% no las consulta. También, del total de personas encuestadas, el 76,4% consulta las decisiones financieras con otras personas, y el 23,6% no. Estos resultados se muestran en el Gráfico 11.

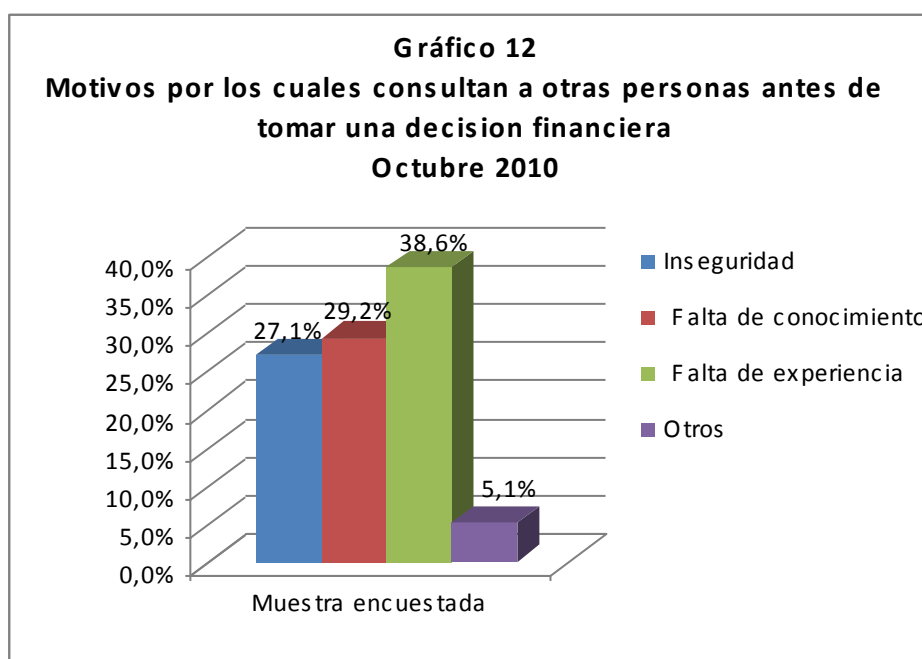


A los encuestados que consultan sus decisiones financieras con otras personas, se les preguntó los motivos por los cuales lo hacen. El Cuadro 12 muestra los resultados obtenidos.

Cuadro 12 Motivos por los cuales consultan a otras personas antes de tomar una decisión financiera Octubre 2010	
Motivos	Muestra encuestada
Inseguridad	27,1%
Falta de conocimiento	29,2%
Falta de experiencia	38,6%
Otros	5,1%
Total	100%

Fuente: encuestas aplicadas

Según el cuadro 12 las personas encuestadas señalaron que consulta a otras personas antes de tomar una decisión financiera por motivos de inseguridad un 27,1%, por falta de conocimiento un 29,2%, por falta de experiencia un 38,6% y por otros motivos entre los que se encuentran vida y convivencia en familia y toma de decisiones en conjunto el 5,1%. El Gráfico 12 muestra estos resultados.



En el Cuadro 13 se muestra los resultados obtenidos por los encuestados al preguntarles si buscan información previa antes de tomar una decisión financiera.

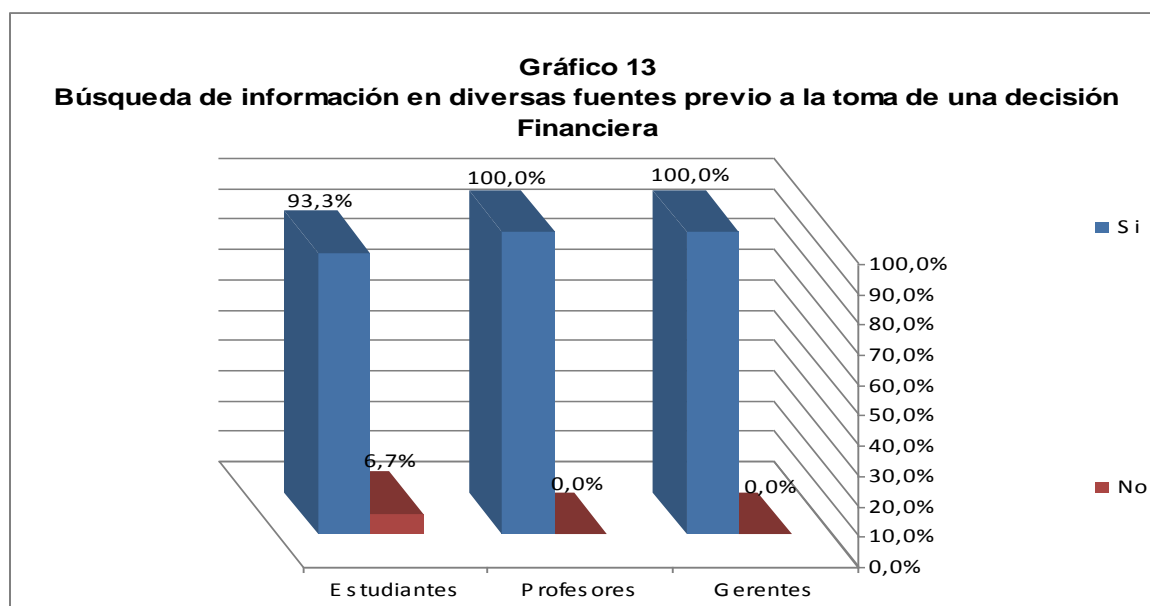
Cuadro 13			
Búsqueda de información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión financiera			
Octubre 2010			
	Estudiantes	Profesores	Gerentes
Si	93,3%	100,0%	100,0%
No	6,7%	0,0%	0,0%
Totales	100%	100%	100%

Fuente: encuestas aplicadas

De acuerdo al cuadro 13, el 93,3% de los estudiantes encuestados respondieron que sí buscan información previa antes de tomar una decisión financiera, mientras que el 6,7% contestaron que no.

Por parte de los profesores el 100,0% respondió que sí buscan información previa antes de tomar una decisión n financiera.

En cuanto a la respuesta por parte de los gerentes de sucursales el 100,0% de los encuestados indicó que sí busca información previa antes de tomar una decisión financiera. En el Gráfico 13 observamos los resultados obtenidos.



En el Cuadro 14 se observan los resultados obtenidos al preguntarle a los encuestados si someten a análisis las opciones sobre las cuales van a tomar una decisión financiera de acuerdo a su rango de edad.

Cuadro 14			
Se somete a análisis las opciones sobre los cuales va a tomar una decisión financiera de acuerdo al rango de edad			
Rango de Edad	Si	No	Total
Menos de 25 años	96,4%	3,6%	100,0%
entre 25 a 34 años	98,7%	1,3%	100,0%
entre 35 a 44 años	96,7%	3,3%	100,0%
45 o más años	100,0%	0,0%	100,0%

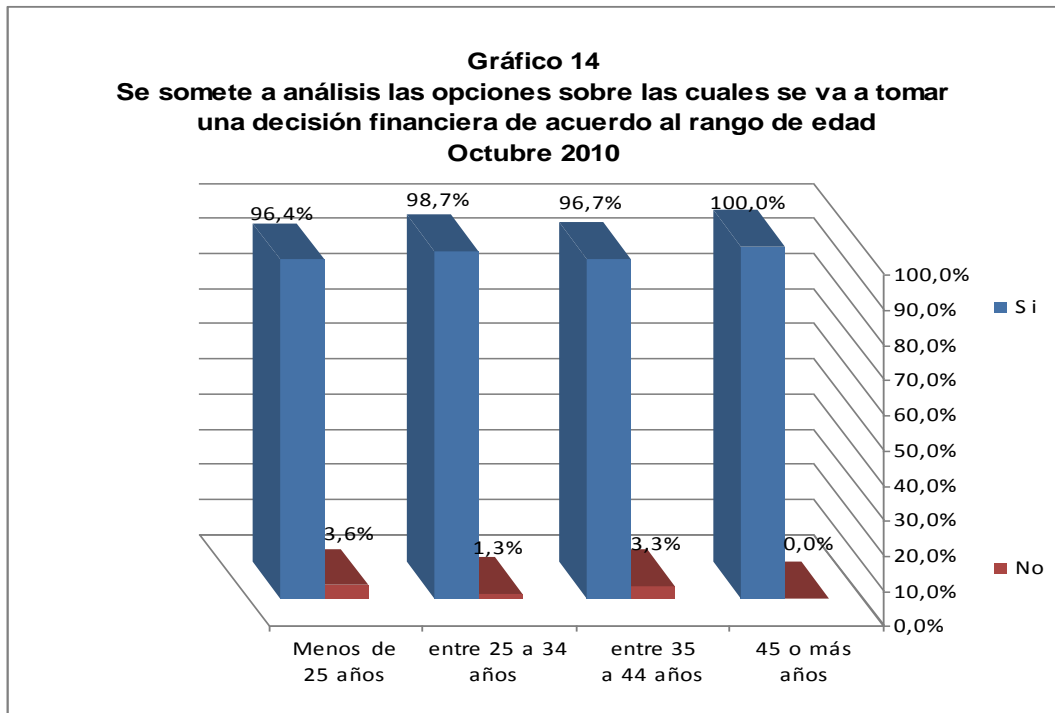
Fuente: encuestas aplicadas

Del Cuadro 14, se desprende que el 96,4% de los encuestados dijeron que sí someten a análisis previa las opciones sobre los cuales va a toma una decisión financiera y se encuentran en un rango de edad de menos de 25 años, mientras que el 3,6% respondió que no.

En cuanto a los encuestados que se encuentran en un rango de edad entre 25 a 34 años, el 98,7% respondió que sí somete a análisis previo las opciones sobres las cuales va a tomar una decisión financiera y el 1,3% dijo que no.

Las personas que se encuentran en el rango de edad de 35 a 44 años, el 96.7% respondió que sí analizan previamente las opciones sobre las cuales van a tomar una decisión financiera, mientras que el 3,3% indicó que no lo hacen.

De acuerdo a la respuesta dada por los encuestados cuyo rango de edad es de 45 años o más, el 100,0% indicó que sí somete a análisis previo las opciones sobre las cuales va a tomar una decisión financiera.



En el Cuadro 15 se muestran los resultados obtenidos por rango de edad al preguntar a los encuestados si antes de realizar una inversión financiera se preguntan ¿por qué está tomando esa decisión?

Cuadro 15
Antes de realizar una inversión financiera se pregunta
¿Por qué está tomando esa decisión?
Octubre 2010

Rango de Edad	Sí	No	Total
Menos de 25 años	92,0%	8,0%	100%
entre 25 a 34 años	94,0%	6,0%	100%
entre 35 a 44 años	90,0%	10,0%	100%
45 o más años	100%	0%	100%

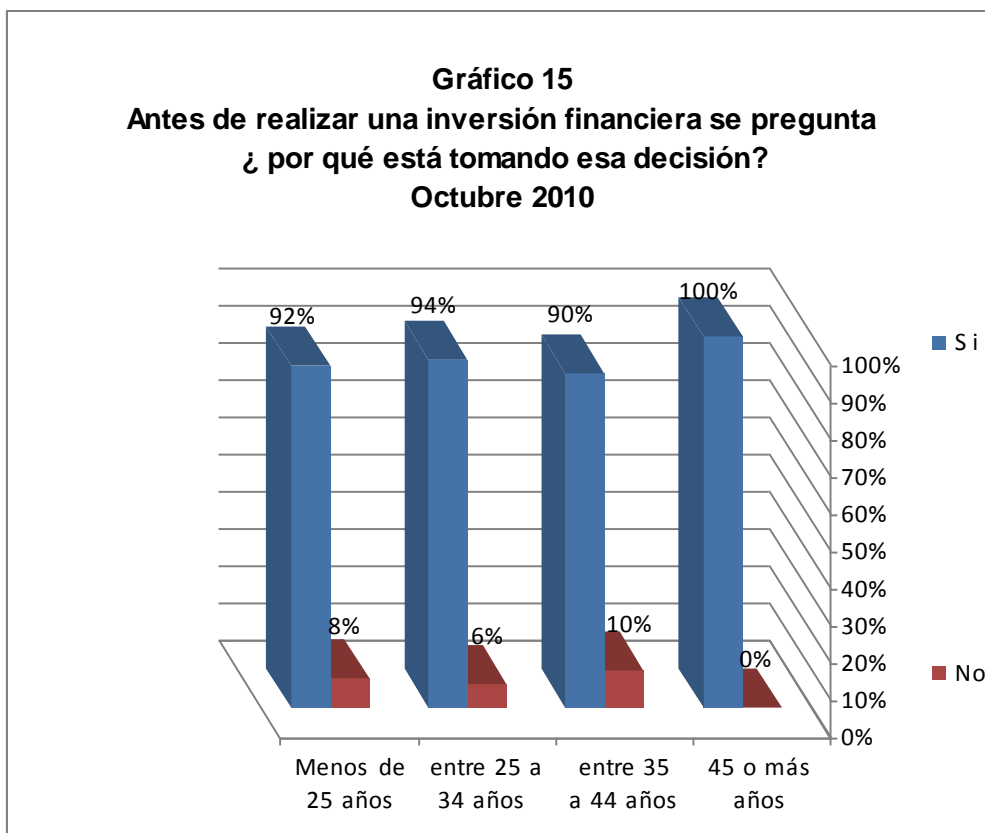
Fuente: encuestas aplicadas

De acuerdo al Cuadro 15, el 92,0% de las personas encuestadas con un rango de edad de menos de 25 años respondió que sí se pregunta el por qué está tomando esa decisión financiera, mientras que el 8,0% indicó que no lo hace.

Las personas encuestadas que se encuentran en el rango de edad entre 25 y 34 años, el 94,0% respondió que sí se preguntan por qué está tomando esa decisión financiera, en tanto el 6,0% dijo que no.

Las personas encuestadas que se encuentran en el rango de edad entre 35 y 44 años, el 90,0% respondió que sí se preguntan por qué está tomando esa decisión financiera, en tanto el 10,0% dijo que no.

Los encuestado que se encuentra en rango de edad de 45 o más años el 100,0% respondió que sí se preguntan por qué está tomando esa decisión financiera. A continuación se muestran los resultados gráficamente.



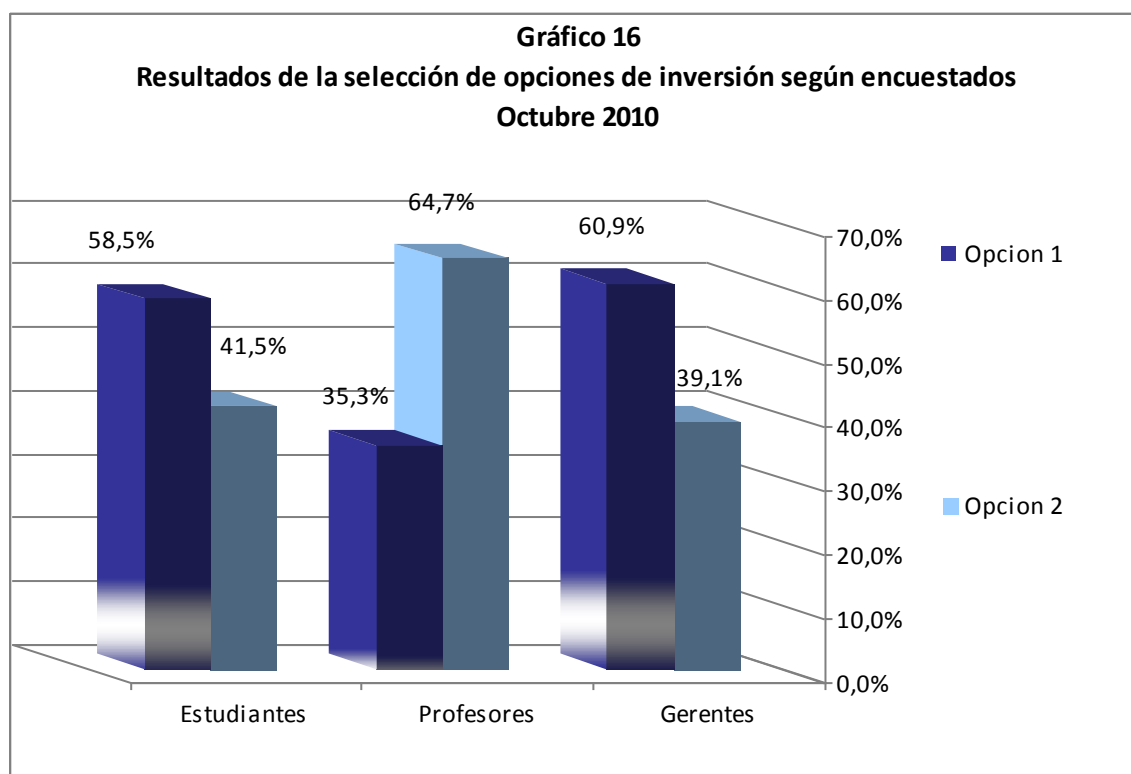
En el Cuadro 16 se muestra la selección entre dos opciones de inversión, las cuales se citan a continuación:

La opción 1 se refiere a una ganancia de \$50.000.00, mientras que la opción 2 se refiere a una posibilidad del 80% de ganar \$70.000.00 con un 20% de probabilidad de no ganar nada.

Cuadro 16			
Resultados de la selección de opciones de inversión según encuestados			
Octubre 2010			
Opción	Estudiantes	Profesores	Gerentes
Opción 1	58,5%	35,3%	60,9%
Opción 2	41,5%	64,7%	39,1%
Total	100%	100%	100%

Fuente: encuestas aplicadas

Como se muestra en el Cuadro 16 el 58,5% de los estudiantes eligió la opción uno, mientras que el 41,5% eligió la opción dos. En cuanto a la respuesta por parte de los profesores el 35,3% eligió la opción uno, mientras que el 64,7% escogió la opción dos. En tanto el 60,9% de los gerentes escogió la opción uno, en tanto el 39,1% escogió la opción dos. Esto se muestra en el Gráfico 16.

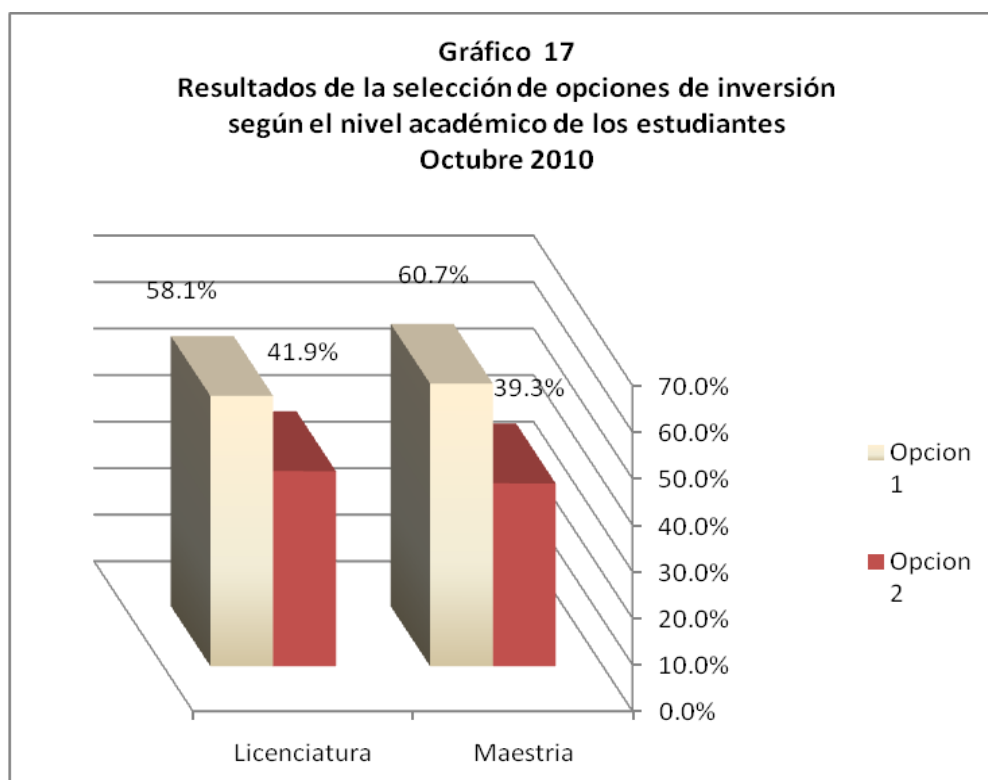


En el Cuadro 17 se muestra la selección entre las dos opciones de inversión según el nivel académico que cursan los estudiantes universitarios.

Cuadro 17 Resultados de la selección de opciones de inversión según el nivel académico de los estudiantes Octubre 2010		
Opción	Estudiantes	
	Licenciatura	Maestría
Opción 1	58,1%	60,7%
Opción 2	41,9%	39,3%
Total	100%	100%

Fuente: encuestas aplicadas

Según el Cuadro 17, el 58,1% de los estudiantes que cursan el nivel académico de licenciatura seleccionó la opción 1 y el 41,9% seleccionó la opción 2. Por otra parte, el 60,7% de los estudiantes que cursan la maestría seleccionó la opción 1, mientras que el 39,3% escogió la opción 2. Estos resultados se presentan en el Gráfico 17.



En el Cuadro 18 se puede observar los resultados obtenido al relacionar el rango de edad con la alteración del estado de ánimo de los encuestados.

Cuadro 18			
Alteración del estado de ánimo cuando debe tomar una decisión financiera de acuerdo a la edad			
Octubre 2010			
Rango de Edad	Consolidado		
	Si	No	Total
Menos de 25 años	36,9%	63,1%	100,0%
entre 25 a 34 años	35,1%	64,9%	100,0%
entre 35 a 44 años	38,7%	61,3%	100,0%
45 o más años	8,3%	91,7%	100,0%

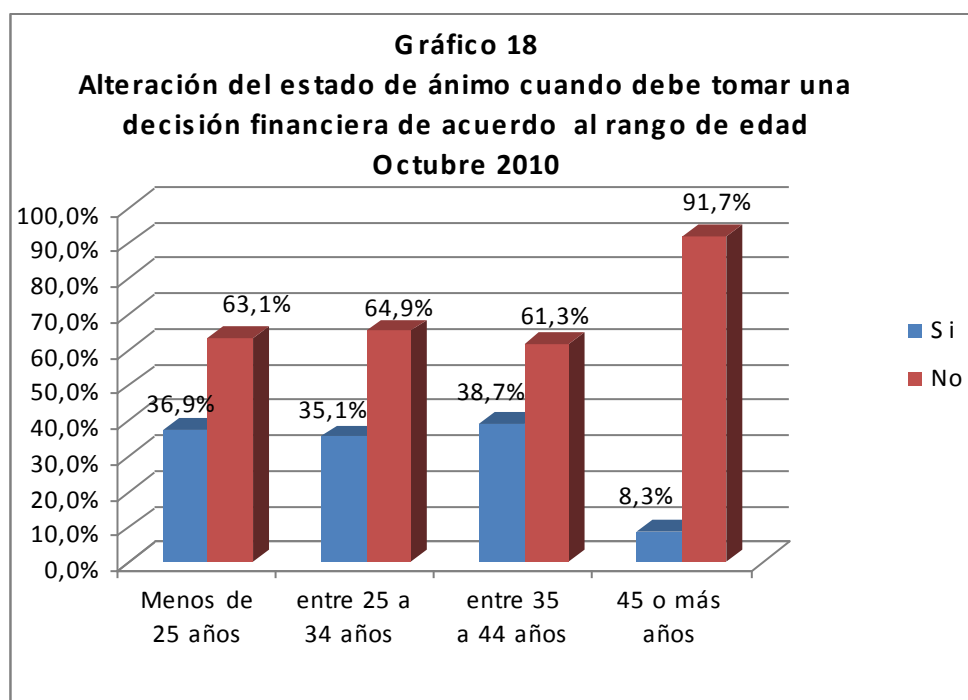
Fuente: encuestas aplicadas

Como se muestra en el Cuadro 18, el 36,9% de las personas menores de 25 años indicaron que sí se siente alterada al tomar una decisión financiera, en tanto el 63,1% dijo que no.

De las personas que se encuentran en el rango entre 25 y 34 años el 35,1% manifestó que sí se sentía alterado en su estado de ánimo al tomar una decisión financiera, por su parte el 64,9% indicó que no.

Por su parte las personas que se encuentran el rango entre 35 y 44 años, el 38,7% dijo que sí se sentía alterado en su estado de ánimo, mientras que el 61,3% manifestó que no.

El 8,3% de las personas de más de 45 años manifestó que su estado de ánimo sí se sentía alterado al tomar una decisión financiera y el 91,7% indicó que no. A continuación se muestra el gráfico correspondiente.



En el Cuadro 19 se presentan los resultados obtenidos al relacionar la pregunta si las personas han tomado decisiones financieras bajo presión de acuerdo con su estado civil.

Cuadro 19
Decisiones bajo presión según el estado civil
Octubre 2010

Estado Civil	Si	No	Total
Casado	72,7%	27,3%	100,00%
Soltero	62,7%	37,3%	100,00%
Unión Libre	66,7%	33,3%	100,00%
Divorciado	75,0%	25,0%	100,00%

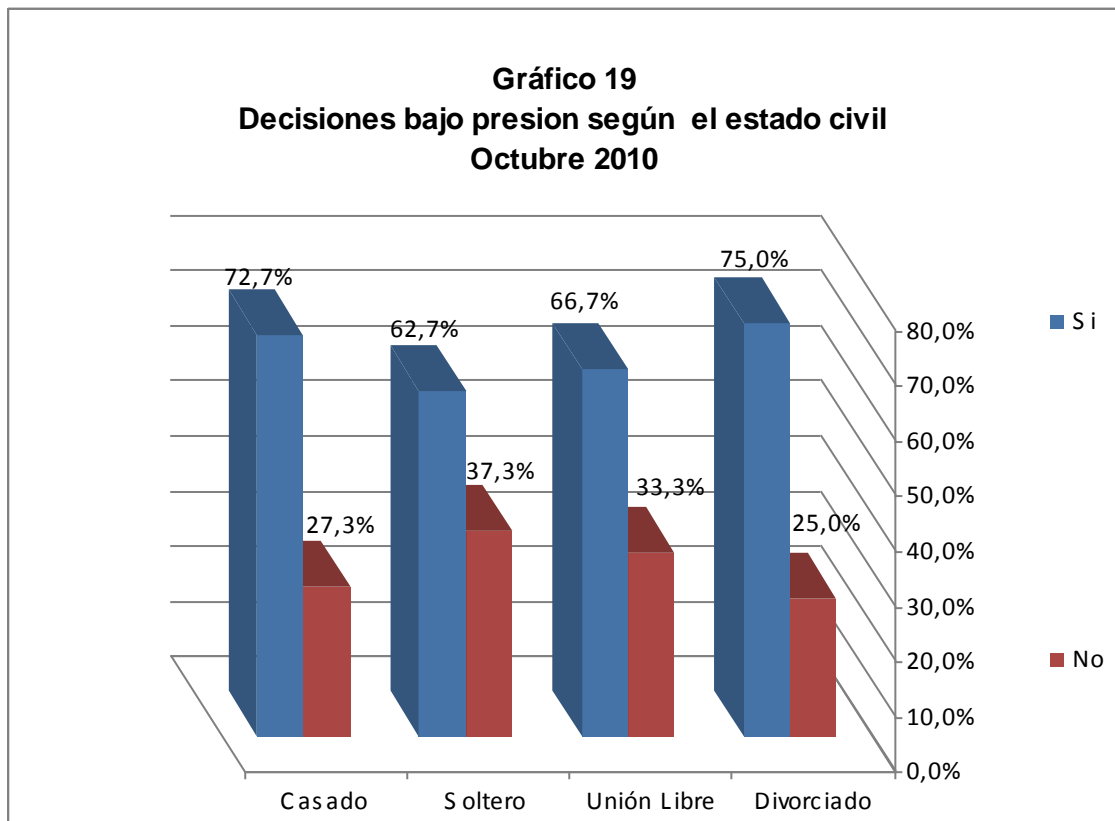
Fuente: encuestas aplicadas

En el cuadro 19, el 72,7% de las personas casadas respondió que sí ha tomado decisiones financieras bajo presión, mientras que el 27,3% indicó que no ha tomado decisiones financieras bajo presión.

De las personas solteras, el 62,7% indicó que sí han tomado decisiones financieras bajo presión mientras que el 37,3% respondió que no han tomado decisiones financieras bajo presión.

De las personas en unión libre el 66,7% respondió que si han tomado decisiones financieras bajo presión, en tanto el 33,3% indicó que no.

De las personas divorciadas el 75,0% indicó que si han tomado decisiones financieras bajo presión, mientras que el 25,0% respondió que no ha tomado decisiones financieras bajo presión. En el Gráfico 19 se muestran los resultados.



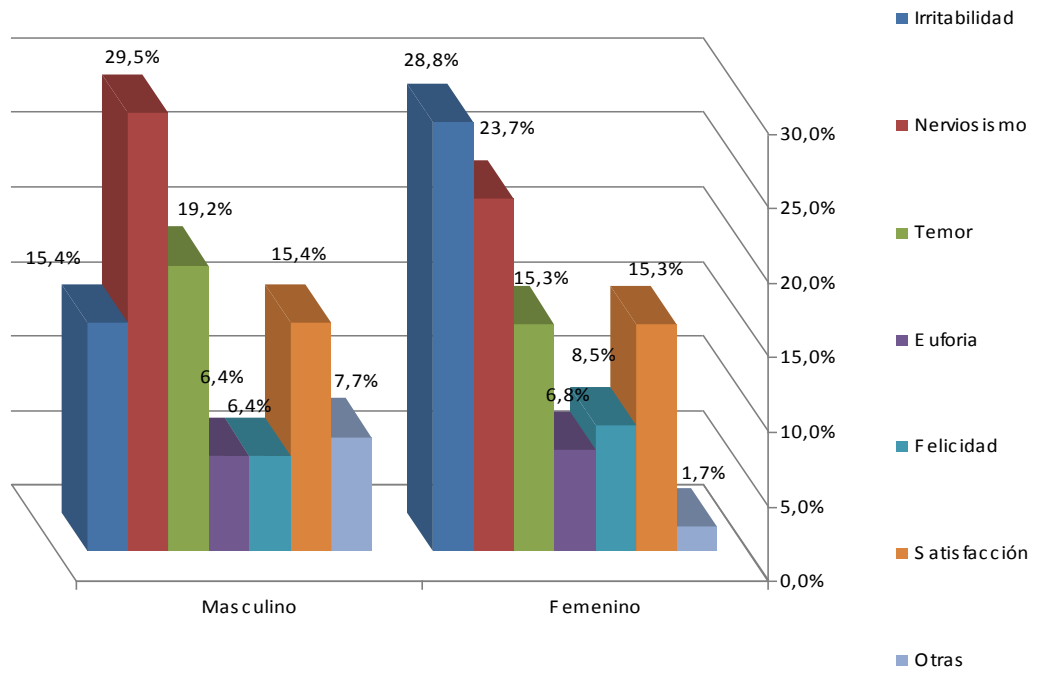
En el Cuadro 20 se observan las manifestaciones de la alteración en el estado de ánimo de las personas al tomar decisiones financieras según el sexo.

Cuadro 20 Manifestaciones de la alteración del estado de ánimo en la toma de decisiones financieras de acuerdo al sexo Octubre 2010		
Manifestación/sexo	Masculino	Femenino
Irritabilidad	15,4%	28,8%
Nerviosismo	29,5%	23,7%
Temor	19,2%	15,3%
Euforia	6,4%	6,8%
Felicidad	6,4%	8,5%
Satisfacción	15,4%	15,3%
Otras	7,7%	1,7%
Totales	100%	100%

Fuente: encuestas aplicadas

En el cuadro anterior se observa que la principal manifestación del estado de ánimo en la toma de decisiones financieras en el sexo masculino es el nerviosismo con un 29,5%, mientras que en el sexo femenino es la irritabilidad con un 28,8%. Estos resultados se muestran en el Gráfico 20.

Gráfico 20
Manifestaciones de la alteración del estado de ánimo en la
toma de decisiones financieras de acuerdo al sexo
Octubre 2010



CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN

CONCLUSIONES

Del análisis hecho anteriormente se concluye lo siguiente:

- La mayoría de los estudiantes de licenciatura y maestría de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en finanzas y gerentes de sucursales bancarias del sector público y privado encuestados, no conocen los aspectos del comportamiento estudiados en las finanzas conductuales.
- El porcentaje de estudiantes encuestados que conocen del tema de finanzas conductuales es similar, tanto en universidades públicas como universidades privadas.
- Los estudiantes que conocen del tema de finanzas conductuales, en su mayoría lo han estudiado en cursos llevados en la universidad, mientras que los gerentes de sucursales bancarias lo conocen porque lo han estudiado por su propia cuenta.
- Más de la mitad de los profesores conocen del tema de las finanzas conductuales, no obstante la mayoría no lo imparte en sus cursos.
- De los profesores que conocen del tema de finanzas conductuales a nivel de licenciatura y maestría, la mayoría son de universidades privadas
- El tema de las finanzas conductuales más conocido por la muestra encuestada es el Exceso de Confianza.
- Entre los estudiantes que conocen el tema de las finanzas conductuales el aspecto más conocido es el Exceso de Confianza.

- Entre los profesores que conocen el tema de las finanzas conductuales el aspecto más conocido es la Tendencia a la Confirmación.
- Entre los gerentes de sucursales bancarias que conocen el tema de finanzas conductuales, los temas más conocidos por ellos son Seguir a la Multitud y el Exceso de Confianza.
- Se encontraron factores psicológicos que influyen en la toma de decisiones financieras de las personas como lo son el nerviosismo, la irritabilidad y el temor.
- La principal manifestación del estado de ánimo de las personas encuestadas al tomar una decisión financiera es el nerviosismo.
- Las personas que más se ven afectadas en su estado de ánimo al tomar una decisión financiera se encuentran en el rango de edad de 35 a 44 años, mientras que las que menos se alteran son las personas mayores de 45 años.
- La principal manifestación del estado de ánimo del sexo masculino al tomar una decisión financiera es el nerviosismo. Mientras que en el sexo femenino es la irritabilidad.
- Entre las personas encuestadas, los divorciados son los que en mayor porcentaje toman decisiones bajo presión, mientras que las personas solteras son las que menos decisiones bajo presión toman.
- Se determinó que la mayor parte de las personas encuestadas realizan un análisis racional antes de tomar una decisión financiera.
- La mayor parte de las personas encuestadas consultan sus decisiones financieras con otras personas, siendo el principal motivo la falta de experiencia.
- La mayor parte de las personas encuestadas buscan información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión financiera.

- La mayoría de las personas encuestadas someten a análisis las opciones sobre las cuales van a tomar una decisión financiera.
- En su mayoría las personas encuestadas someten a análisis las opciones sobre las cuales van a tomar una decisión financiera, siendo las personas que tienen más de 45 años de edad quienes más lo hacen.
- La mayoría de personas encuestadas analizan las razones de los errores cometidos en la toma de decisiones financieras.
- La mayor parte de los estudiantes universitarios y gerentes de sucursales bancarias eligieron la opción uno, mientras que los profesores universitarios prefirieron la segunda opción, lo cual demuestra que los estudiantes y gerentes escogieron la opción más segura, mientras que los profesores optaron por la posibilidad de obtener una mayor retribución a un mayor riesgo.
- La mayor parte de los estudiantes de licenciatura así como los de maestría eligieron la opción uno, lo cual muestra que los estudiantes escogieron la opción más segura independientemente a su nivel académico.

LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio no solo es una aproximación al descubrimiento de qué conocen de finanzas conductuales los estudiantes y profesores de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en finanzas de las universidades en el país, así como los gerentes de sucursales bancarias de los sectores público y privado, sino que además es una contribución inicial para empezar a conocer los factores psicológicos y racionales que influyen en las personas al tomar decisiones financieras.

El trabajo desarrollado en esta investigación y los resultados obtenidos sugieren otros trabajos como futuras líneas de investigación. A continuación se presentan algunas:

- ✓ Realizar una investigación sobre finanzas conductuales que abarque a los gerentes de empresas y a los inversionistas en general, y que no se limite solo a estudiantes, profesores y gerentes de sucursales bancarias.
- ✓ Investigar la relación entre factores como la edad, el sexo, el estado civil, el nivel académico y el riesgo al tomar decisiones financieras.
- ✓ Profundizar más en el estudio de los aspectos de las finanzas conductuales que influyen en las personas al tomar decisiones financieras, involucrando a un grupo interdisciplinario conformado por profesionales de diferentes campos (psicólogos, sociólogos y administradores financieros)

BIBLIOGRAFÍA

Barrantes Echaverría, Rodrigo. Metodología de la Investigación. Editorial UNED. 2008

Bodie, Zvi y Merton Robert C. Finanzas. Editorial Pearson. Edición primera. 2003.

Fabozzi Frank J, Modigliani Franco, Ferri Michael G. Mercados e Instituciones Financieras. Editorial Prentice Hall. 1996.

Franklin Fincowsky Benjamin. Organización de Empresas, Análisis, diseño y estructura. Editorial McGraw-Hill. México. 1998.

Gitman Lawrence J., Principios de Administración Financiera: Editorial Pearson Educación, 13er edición, 2007.

Hernández-Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista-Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 2003.

Hurtado de Barrera Jaqueline Metodología de la investigación holística. Editorial Sypal. 2000

Kinnear, Thomas y Taylor, James. Investigación de Mercados. México: Editorial McGraw-Hill, 5ta edición, 1998.

Koontz y Weihrich. Administración. Una Perspectiva Global. Décima Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 1996.

Montier, James. Behavioral Finance. Insights into Irrational Minds and Markets.
Wiley Finance. 2008

Tamayo y Tamayo, Mario. Investigación Científica. Editorial Limusa. 4ta
edición.1999.

Stanyer Peter. Guide to Investment Strategy. How to Understand Markets, Risk and
Behavior The Economist Newspaper Ltd. 2006.

Bibliografía de Revistas sobre Finanzas

Brown, Gregory W. y Cliff, Michael T. (2005) Investor Sentiment and Asset Valuation. *Journal of Business*, 78(2), pp. 405-440

Fromlet, Hubert. (2001). Behavioral Finance – Theory and Practical Application. *Business Economics*, 36(3); 63-69

Ricciardi, Victor y Simon K. Hellen. (2000). What is behavioral finance? *Business, Education and Technology Journal*.

Ricciardi, Victor. *The Financial Psychology of Worry and Women*. 2008

Sewell, Martin. *Behavioral Finance*. Cambridge: University of Cambridge. 2007

Stewart, Patricia. (2006), Behavioral Finance not to be ignored. *Trust & Estates*, 145(6):46-50.

Direcciones electrónicas

<http://definición.de/profesor/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/finanzas>

<http://definición.de/estudiante/>

www.wordreference.com/definicion/estudiante

<http://www.behavioralfinance.net/behavioral-finance.pdf>

http://es.wikipedia.org/wiki/Economía_conductual

www.definicionabc.com

www.allbusiness.com

www.monografias.com

www.sipalonline.org/glosario.html

www.mitecnologico.com

http://es.wikipedia.org/wiki/Fuente_secundaria

ANEXOS

Anexo 1: Cartas de solicitud para realizar la encuesta en diferentes Instituciones.



Cartago, 17 de setiembre del 2010

Señora:

Licda. Marjorie Chacón Ceciliano
Directora de Carrera de Administración de Empresas
Universidad Internacional de las Américas

Estimada directora:

Por este medio hago constar que los señores Johnny Arias, Ronaldo Mayorga y Ricardo Valverde son estudiantes del Programa de Licenciatura de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Actualmente están desarrollando el proyecto de graduación y requieren aplicar un cuestionario a profesores y estudiantes de Licenciatura y Maestría de la carrera de Administración de Empresas.

Por lo anterior, le solicito respetuosamente su autorización para que ellos puedan aplicar el cuestionario "Aplicación de las Finanzas Conductuales en la toma de decisiones financieras".

Agradezco de antemano la colaboración que les puedan brindar.

Atentamente,


Dr. Federico Torres Carballo
Coordinador
Licenciatura Administración de Empresas





9 de setiembre del 2010

Señores
Escuela de Administración de Negocios
Universidad Nacional

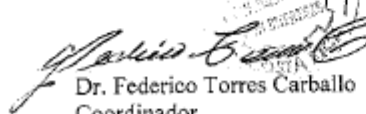
Estimados señores:

Por este medio hago constar que los señores Johnny Arias y Ronaldo Mayorga son estudiantes regulares del Programa de Licenciatura de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico. Actualmente están desarrollando el Proyecto de Graduación y requieren aplicar un cuestionario a los profesores y estudiantes de la Carrera de Licenciatura y Maestría en Dirección de Empresas

Por lo anterior, le solicito por favor su autorización para que ellos puedan aplicar el cuestionario: "Aplicación de las Finanzas conductuales en la toma de decisiones financieras".

Agradezco de antemano la colaboración que les puedan brindar.

Atentamente,


Dr. Federico Torres Carballo
Coordinador
Licenciatura Administración de Empresas

Cartago, 17 de setiembre del 2010

Señora:

Ing. Walter Bolaños Quesada
Rector
Universidad Latina de Costa Rica
Campus San Pedro

Estimado Rector:

Por este medio hago constar que los señores Johnny Arias, Ronaldo Mayorga y Ricardo Valverde son estudiantes del Programa de Licenciatura de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Actualmente están desarrollando el proyecto de graduación y requieren aplicar un cuestionario a profesores y estudiantes de Licenciatura y Maestría de la carrera de Administración de Empresas.

Por lo anterior, le solicito respetuosamente su autorización para que ellos puedan aplicar el cuestionario "Aplicación de las Finanzas Conductuales en la toma de decisiones financieras".

Agradezco de antemano la colaboración que les puedan brindar.

Atentamente,


Dr. Federico Torres Carballo
Coordinador
Licenciatura Administración de Empresas



Cartago, 16 de setiembre del 2010

Señora:

Licda. Rosa Maria Monge Monge MBA

Rectora

Universidad Florencio del Castillo


Estimada Rectora:

Por este medio hago constar que los señores Johnny Arias, Ronaldo Mayorga y Ricardo Valverde son estudiantes del Programa de Licenciatura de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Actualmente están desarrollando el proyecto de graduación y requieren aplicar un cuestionario a profesores y estudiantes de Licenciatura y Maestría de la carrera de Administración de Empresas.

Por lo anterior, le solicito respetuosamente su autorización para que ellos puedan aplicar el cuestionario "Aplicación de las Finanzas Conductuales en la toma de decisiones financieras".

Agradezco de antemano la colaboración que les puedan brindar.

Atentamente,


Dr. Federico Torres Carballo
Coordinador
Licenciatura Administración de Empresas



APÉNDICES

APÉNDICE 1: Instrumento utilizado para la encuesta

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR CONOCIMIENTOS DE FINANZAS CONDUCTUALES, RACIONALIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES Y FACTORES PSICOLÓGICOS EN ESTUDIANTES, PROFESORES Y PROFESIONALES DE FINANZAS

El presente cuestionario se ha confeccionado con la finalidad de recopilar información para identificar los conocimientos de Finanzas Conductuales, así como la racionalidad y los factores psicológicos presentes en la toma de decisiones financieras en estudiantes y profesores de universidades así como en gerentes de sucursales de entidades financieras públicas y privadas de Costa Rica.

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestar.
2. Si tiene alguna duda con el cuestionario consulte al entrevistador.
3. Utilice lapicero negro o azul.
4. Marque con una “X” en la casilla correspondiente la opción u opciones escogidas

A. IDENTIFICACIÓN

1. De las siguientes opciones, indique a cuál pertenece usted?
 - a. Estudiante de universidad pública
 - b. Estudiante de universidad privada
2. Nivel Académico:
 - a. Licenciatura
 - b. Maestría
3. Sexo:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
4. Estado Civil:
 - a. Casado
 - b. Soltero
 - c. Viudo
 - d. Unión libre
 - e. Otro _____

5. Su edad se encuentra dentro del siguiente rango:

- a. () Menos de 25 años b. () de 25 a 34 años c. () de 35 a 44 años
d. () 45 o más años

B. DETECCIÓN DE CONOCIMIENTOS

6. ¿Conoce usted del tema de finanzas conductuales?

- a. () Si b. () No

Si la respuesta es “No” entonces pase a la pregunta 9 de la Sección C.

7. ¿Cómo es que conoce el tema de las Finanzas Conductuales?

- a. () Por cursos llevados en la universidad b. () Porque lo ha estudiado por su propia cuenta
c. () Otros
-

8. ¿De los siguientes temas de finanzas conductuales, cuáles conoce?

- a. () Exceso de confianza b. () Disonancia cognitiva c. () Tendencia a la confirmación
d. () Anclaje e. () Seguir a la multitud f. () Exceso de optimismo
g. () Tendencia al conservadurismo h. () Heurística de representatividad i. () Otros (¿Cuáles?)
-
-
-

C. ASPECTOS PSICOLÓGICOS

Entre las decisiones financieras que una persona puede tomar se encuentran: Decisiones de cuánto se destina al ahorro y cuánto al consumo; cómo invertir el dinero ahorrado; cómo invertir el dinero tomado como préstamo; comprar acciones de una empresa; invertir en bonos del gobierno; invertir en títulos con tasa variable o tasa fija; invertir en bienes raíces; etc.

9. En alguna situación de toma de decisiones financieras en que ha obtenido buenos resultados, ¿a qué los ha atribuido?

- a. Su habilidad financiera b. Suerte c. Asesoría profesional
- c. _____) Otros.
-

10. Si usted ha tomado decisiones financieras que no han tenido buenos resultados, ¿Ha analizado posteriormente las razones de sus errores?

- a. Si b. No

11. ¿Ha tomado decisiones financieras bajo presión?

- a. Si b. No

Si la respuesta es "No" entonces pase a la pregunta 13

12. ¿Qué factores han influido en la toma de decisiones bajo presión? (puede escoger múltiples opciones)

- a. Urgencia b. Problemas económicos c. Problemas familiares
- d. Otros:
-

13. ¿Consulta sus decisiones Financieras con otras personas?

- a. Si b. No

Si la respuesta es "No" entonces pase a la pregunta 16.

14. ¿A cuáles de las siguientes personas consulta usted antes de tomar una decisión financiera?
(Puede marcar varias opciones)

- a. Familiares b. Cónyuge c. Amigos d. A un especialista en la materia
- e. Otro
-

15. ¿Por cuáles de los siguientes motivos consulta usted a otras personas antes de tomar una decisión financiera? (puede escoger múltiples opciones)

- a. () Inseguridad b. () Falta de conocimiento c. () Falta de experiencia
d. () Otros:
-

16. ¿Su estado de ánimo se ve alterado cuando debe tomar una decisión financiera?

- a. () Si b. () No

Si la respuesta es “No”, entonces pase a la pregunta 18.

17. ¿De qué manera se manifiesta la alteración en su estado de ánimo al tomar una decisión financiera?

(puede escoger múltiples opciones)

- a. () Irritabilidad b. () Nerviosismo c. () Temor
d. () Euforia e. () Felicidad f. () Satisfacción
g. ()

Otras: _____

18. ¿Compara la situación actual sobre la que debe tomar una decisión Financiera con otras situaciones vividas anteriormente? (por ejemplo, el resultado de una decisión financiera anterior influye sobre la toma de una decisión financiera actualmente.)

- a. () Si b. () No

D. ASPECTOS RACIONALES

19. ¿Busca información en diversas fuentes previo a la toma de una decisión Financiera?

- a. () Si b. () No

20. ¿Somete a análisis las opciones sobre los cuales va a tomar una decisión financiera?

- a. () Si b. () No

21. Antes de realizar una inversión financiera se pregunta ¿ por qué está tomando esa decisión?

a. () Si

b. () No

22. Considere la siguiente situación de inversión en que debe seleccionar una de dos opciones:

Opción 1: una ganancia de \$50.000

Opción 2: una posibilidad del 80% de ganar \$70.000 con un 20% de posibilidad de no ganar

nada (\$0)

¿Qué opción le brindaría una mayor posibilidad de maximizar ganancias?

a. () Opción 1

b. () Opción 2

¡Gracias por su colaboración!

APÉNDICE 2:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **Irritabilidad:** Del latín irritabilis, la irritabilidad es la propensión a irritarse (sentir ira o una excitación morbosa en un órgano o parte del cuerpo). Puede definirse como la capacidad que posee un organismo vivo de reaccionar o responder de manera no lineal frente a un estímulo. La irritabilidad, por lo tanto permite que un organismo identifique un cambio negativo en el medio ambiente y reaccione ante dicha alteración. <http://definicion.de/irritabilidad/>
- ✓ **Nerviosismo:** es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. <es.wikipedia.org/wiki/Nerviosismo>
- ✓ **Temor:** (Del latín timor) es una pasión del ánimo que lleva a un sujeto a tratar de escapar de aquello que considera arriesgado, peligroso y dañoso para su persona. El temor por lo tanto es una presunción, una sospecha o el recelo de un daño futuro. <http://definicion.de/temor/>
- ✓ **Euforia:** El término euforia proviene de un vocablo griego que significa “fuerza para soportar”. La palabra por lo tanto permite referirse a la capacidad para tolerar el dolor y las adversidades en general. La euforia puede alcanzarse gracias a una gran alegría, una emoción positiva o, incluso, mediante la ingesta de algún tipo de droga o medicamento. <http://definicion.de/euforia/>
- ✓ **Felicidad:** La felicidad es un estado del ánimo que supone una satisfacción. Quien está feliz se siente a gusto, contento y complacido. La felicidad es el resultado de una actividad neural fluida, donde los factores internos y externos estimulan el sistema límbico. <http://definicion.de/felicidad/>
- ✓ **Satisfacción:** Sentimiento de placer y contento, por haber dado cumplimiento a una necesidad o gusto; Acción de cumplir con un requerimiento, anhelo, sentimiento, queja o cualquier otra razón de una parte contraria; Acción de cumplir con una necesidad u obligación; Estado de ánimo altanero y soberbio. http://www.google.co.cr/search?hl=es&biw=1152&bih=779&defl=es&q=define:Satisfacci%C3%B3n&sa=X&ei=1gLWTLmVJIP_8AawhZC1DQ&ved=0CUBUQkAE
- ✓ **Racionalidad:** La racionalidad es una capacidad humana que permite pensar, evaluar y actuar de acuerdo a ciertos principios de optimidad y consistencia, para satisfacer algún objetivo o finalidad. <es.wikipedia.org/wiki/Racionalidad>
- ✓ **Estrés:** El concepto estrés proviene del término inglés stress. Se trata de la tensión provocada por situaciones agobiantes, las cuales generan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos. El estrés es una demanda física o psicológica fuera de lo habitual que provoca un estado ansioso en el organismo. <http://definicion.de/estres/>