

IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y  
EL EFECTO POST PANDEMIA EN EL CONSUMIDOR FINAL

KAREN LIRA HERNADEZ

AUTOR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC ESCUELA  
DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CPG- DIRECCION DE MARKETING

BOGOTÁ, D.C., 2023

IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y  
EL EFECTO POST PANDEMIA EN EL CONSUMIDOR FINAL

ACERO MEDINA CESAR AUGUSTO  
TUTOR

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC ESCUELA  
DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CPG- DIRECCION DE MARKETING  
BOGOTÁ, D.C., 2023

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

TABLA DE CONTENIDO .....	3
RESUMEN O INTRODUCCIÓN .....	5
JUSTIFICACIÓN.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1. El poco retorno de capital a las entidades bancarias y financieras. ....	9
2. Las alternativas bridadas por las entidades financieras y el Banco de la República no están acorde con las condiciones de vida actuales teniendo en cuenta la inflación y las consecuencias post pandemia.....	9
3. El incremento del costo de vida de los colombianos y las pocas facilidades para acceso al sistema financiero. ....	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	11
OBETIVO GENERAL .....	11
OBEJTIVOS ESPECIFICOS .....	11
MARCO REFERENCIAL.....	12
1. Habito de pago durante la pandemia y post pandemia .....	12
2. Como amenaza la crisis pandémica a la estabilidad financiera.....	13
3. Estrategias implementadas para mitigar el impacto financiero dentro de la crisis.....	14
4. Vulnerabilidad de las empresas y los hogares colombianos durante la pandemia. ....	16
5. Como va el país en cuanto a la inclusión financiera post pandemia. ....	17
6. Cuál es el comportamiento financiero en la actualidad.....	18
7. Colombia es analfabeta en educación financiera .....	19
8. Teorías Financieras.....	20
ESTADO DEL ARTE.....	21
MARCO METODOLOGICO .....	22
Tabla 1 .....	22
Ficha Técnica.....	22
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	23
1. ¿Cuál es su rango de edad? .....	23
2. ¿Cuál es su género?.....	23
3. ¿Cuál es su nivel de educación? .....	24
4. ¿Cuál es su ocupación? .....	25
5. ¿Cuál es su nivel socioeconómico? (Estrato) .....	25

6.	¿Usted solicitó o ya tenía productos crediticios en la pandemia? .....	26
7.	¿Con que entidades solicitó sus productos crediticios antes y durante la pandemia? .....	26
8.	¿Sus obligaciones financieras adquiridas entre el 2020 y el 2022 se encuentran actualmente?.....	27
9.	¿Tuvo que realizar algún proceso de normalización de deuda? (Refinanciación, reestructuración o se acogió a algún beneficio otorgado por el estado).....	28
10.	¿Cuáles fueron las razones por las que usted incurrió en un estado moratorio, o necesitó de normalización de deuda en sus obligaciones financieras? .....	28
11.	¿Actualmente si cuota fuera la misma que antes de tener estos problemas financieros podría asumirla? .....	29
12.	Teniendo en cuenta la fórmula para calcular su nivel de endeudamiento ¿Usted utiliza más del 30% de sus ingresos para la liquidación de sus obligaciones? .....	30
13.	Indique cuales serían las técnicas que podría utilizar para normalizar su situación financiera .....	30
14.	¿Estaría usted dispuesto a recibir educación financiera para aprender a manejar sus finanzas y de esta manera no volver a incurrir en estos problemas a futuro? .....	31
15.	¿Cuántas veces verifica la situación financiera del país en el mes? .....	32
16.	¿Usted está al tanto de las modificaciones en tasas y políticas de las entidades financieras?	32
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>36</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>37</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>
	<b>Encuesta.....</b>	<b>40</b>

## RESUMEN O INTRODUCCIÓN

El 31 de diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan, en China; se detectó un caso de un tipo de neumonía no identificada según la organización mundial de la salud, a medida que los casos en china iban creciendo comenzó a expandirse el virus a nivel global, motivo por el cual el 11 de marzo del 2020 se declaró oficialmente como una pandemia.

Los esfuerzos de cada una de las naciones a nivel mundial por mitigar el número de contagios de esta nueva sepan de Coronavirus, produjo grandes cambios en la forma de vida de todas las personas, ya que se entró en un estricto periodo de cuarentena, lo cual desacelero de manera importante la economía de los países y cambio la forma de trabajar, estudiar, etc.

En cuanto a Colombia es importante recalcar que la disminución en los ingresos de los colombianos se sintió en todos los sectores socio-económicos, ya que algunas empresas tuvieron que despedir a gran parte de sus empleados, suspender los contratos, en su defecto realizar reducciones de salarios o en el peor de los casos cerrar operaciones; lo que ocasionó una gran cantidad de cartera morosa dentro de las entidades financieras, ya que por más alivios financieros que brindo el estado, el común de la gente no tenía como pagar sus obligaciones financieras entrando en estados moratorios y generando una situación de sobreendeudamiento en las personas sujeto de crédito, por lo que el gobierno nacional decidió brindar una serie de auxilios entre los cuales estuvo el “congelar” los productos financieros.

Sin embargo, esta medida no fue suficiente ya que millones de colombianos debido a el desempleo y la reducción de ingresos, entraron en mora con sus obligaciones financieras, perjudicando de esta forma su vida crediticia y su tranquilidad financiera; actualmente a hoy hay muchas personas que no se han podido reponer a este golpe, debido a que los intereses han aumentado y han convertido las obligaciones en deudas impagables.

Si bien la economía se ha ido reactivando poco a poco, la recesión económica nos sigue golpeando, lo que ha ocasionado que en la actualidad muchas de estas personas no sean sujeto de crédito o se encuentren con una calificación negativa ante centrales de riesgo, por lo cual las entidades bancarias y financieras tienen menor cantidad de clientes para su colocación de portafolio.

Esta investigación la realice ya que de acuerdo con el entorno en el que trabajo he logrado identificar que la pandemia dejó grandes rezagos en la economía no solo de las entidades del sistema financiero, sino también de los usuarios de productos financieros y a hoy eso repercute en la economía del país.

Por medio de esta investigación identificaremos los factores determinantes que llevaron a esta situación, de igual forma plantearemos estrategias que nos permitan establecer como acabar con esta crisis financiera que se vive actualmente, permitiéndole a los clientes financieros reincorporarse al sistema bancario y a las entidades financieras garantizar el retorno de capital y de esta manera disminuir el nivel de riesgo.

En esta oportunidad realizaremos una investigación cuantitativa en la que realizaremos una encuesta para determinar las posibles razones, por las cuales la población colombiana no ha podido reponerse, así como también lograremos identificar la postura de los usuarios financieros y conocer un poco más de su situación actual.

Lo que pude evidenciar en esta investigación es que aun la economía no es lo suficientemente robusta para que los usuarios se puedan acoger a las alternativas de pago que en la actualidad ofrecen las casas de cobro o las entidades financieras, por lo que se debe establecer políticas claras y accesibles al público para el pago de las deudas, así como un plan de “financiación” para aquellas personas que tienen voluntad de pago pero sus ingresos aun no les da la capacidad para liquidar obligaciones. De la misma forma garantizar que el dinero retorne a las entidades bancarias para que se puedan volver a realizar préstamos, y la economía del país se normalice de manera paulatina.

## JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realizó con el fin de entender el porqué del mal hábito del consumidor financiero, así como también determinar las causas que han provocado que no se normalice la economía de los usuarios financieros y lo que ha repercutido este comportamiento en las entidades bancarias.

Actualmente me desempeño en el área comercial de una empresa dedicada a ayudar a personas en estados moratorios o en estado de sobre endeudamiento, por medio de una ayuda para la negociación de las deudas, pero las ventas se han reducido de manera considerable desde la pandemia; si bien las ventas han ido subiendo poco a poco desde mediados del 2022, es importante recalcar que la cantidad de personas que solicitan el servicio es mayor pero pocas acceden a él porque no cuentan con la capacidad económica para hacerlo.

Debido a que la pandemia desatada por el Covid-19 fue un hecho fortuito y ni Colombia ni ninguna nación estaba preparada para afrontar esta problemática, la economía se movía en un entorno “normal”. La economía en Colombia crecía en un 3,3% anual lo cual no era algo malo teniendo en cuenta la problemática que se vivía en el mundo. Sin embargo, luego de 6 meses de la pandemia en la junta directiva del banco de la republicas se determinó que la tasa de interés disminuiría al 3,75% con el fin de contribuir a la recuperación económica y su normalización, por lo cual se comenzó a evidenciar la problemática económica del país.

Durante los siguientes meses siguió disminuyendo de la misma manera hasta alcanzar una tasa de interés del 1.75% dejando un déficit importante en la economía del país, si bien estas disminuciones buscaban aliviar la economía de los hogares y las empresas, el decrecimiento en el crecimiento económico se sentía ya con fuerza para finales del 2022.

Una de las medidas también adoptadas por el sistema financiero fue el de los alivios otorgados o periodos de gracia; sin embargo, en cuanto a Latinoamérica Colombia fue el que más alivios financieros entregó por lo que se evidenciaba la problemática económica que se estaba viviendo en los hogares colombianos y las empresas.

**Figura 1**

**Fuente:** Superintendencia Financiera de Colombia -SFC

Considero que esta investigación es muy importante teniendo en cuenta la inflación que estamos viviendo, la cual ha golpeado a todos los sectores económicos haciendo que el movimiento económico se vea disminuido y cada vez se compre menos en todos los mercados de bienes o servicios ocasionando un déficit en la economía, produciendo más desempleo y menos oportunidades de crecimiento para medianos y pequeños empresarios.



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Incremento de clientes en estados moratorios como consecuencia de la pandemia COVID-19 lo que ocasiona el no retorno de capital a las entidades bancarias y financieras.

### **El poco retorno de capital a las entidades bancarias y financieras**

Según (el reporte de estabilidad financiera emitido por el Banco de la república segundo semestre 2021) Los deudores en Colombia que a inicios del 2020 eran sujeto de crédito hoy más del 50% presentan atraso en el pago de sus obligaciones, tuvieron que acceder a figuras como refinanciación o reestructuración o se declararon en estado de insolvencia lo que provocó una reducción de prospectos de crédito de manera significativa en el sector bancario, y ha impedido la recuperación de cartera de esos clientes ya desembolsados.

Ocasionando así un nivel de riesgo más alto para las compañías prestadoras de servicios financieros y disminuyendo de forma considerable la capacidad de adquisición del consumidor final de bienes y servicios por lo que ralentiza la economía en todos los ámbitos y evita un mayor dinamismo de esta.

**Las alternativas bridadas por las entidades financieras y el Banco de la República no están acorde con las condiciones de vida actuales teniendo en cuenta la inflación y las consecuencias post pandemia**

Si bien el banco central colombiano (Banco de la República) y las instituciones financieras han realizado grandes esfuerzos para mitigar el impacto económico que ha dejado la pandemia ocasionada por el COVID-19, la inflación y la recesión económica que se está viviendo a nivel mundial no han permitido que la economía de los colombianos se estabilice, puesto que el costo de vida cada vez es más costoso y el índice de desempleo aun a la fecha es demasiado alto. Por lo que los sectores productivos tampoco han logrado despegar puesto que no hay poder adquisitivo en los consumidores de bienes y servicios.

**El incremento del costo de vida de los colombianos y las pocas facilidades para acceso al sistema financiero.**

Según (la revista portafolio 2022) En este momento el costo de vida de los colombianos realmente está muy por encima de lo que la gran mayoría devenga de manera mensual, el incremento en la canasta familiar, arriendos, transporte, compra de bienes como vehículos o finca raíz, etc. Ha dificultado que el musculo financiero se pueda restablecer, pero esto es consecuencia de la recesión económica que se está viviendo y lo podemos ver en el incremento del dólar.

A eso le podemos sumar las altas tasas que se están manejando en la actualidad en el sector financiero y los estudios crediticios tan rigurosos que se están realizando, puesto que el nivel de riesgo que están asumiendo dichas entidades es muy alto y el Banco de la Republica por medio de la inflación de tasas busca mitigar la recesión.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la causante del no retorno de capital a las entidades bancarias y financieras y las implicaciones que esto tiene en la economía colombiana?

### **OBETIVO GENERAL**

Identificar por qué las entidades prestadoras de los servicios crediticios han endurecidos sus procesos para colocación de crédito, y como el poco retorno de capital a estas ha perjudicado la economía colombiana.

### **OBEJTIVOS ESPECIFICOS**

1. Determinar cuales fueron las causas de la desaceleración financiera en Colombia y el porque de los estados moratorios de los clientes.
2. Identificar cual es la mayor problemática económica que se vive en la actualidad en el país por medio de un análisis de datos (Encuesta).
3. Evidenciar si las estrategias que el Gobierno Nacional Colombiano, El Banco De La República De Colombia y La Superintendencia Financiera De Colombia, han mitigado los efectos de la pandemia covid-19 y de no ser así establecer nuevas propuestas.

## MARCO REFERENCIAL

### **Habito de pago durante la pandemia y post pandemia**

Según (Periódico La República, 2020) Los clientes usuarios de productos financieros han cumplido con sus obligaciones; sin embargo, el latente peligro es el incremento en la morosidad ya que los periodos de gracia están cerca de llegar a su fin. Sin embargo, es de resaltar que al menos el 90% de los usuarios financieros han realizado sus pagos en tiempo y forma, pero esto aun deja una problemática ya que las entidades financieras presentan una vulnerabilidad de fondeo y liquidez durante la pandemia ya que se desconoce hasta cuando se extenderá la emergencia sanitaria.

Sin embargo, la posición adoptada por (El tiempo, 2020) nos muestra otra cara de la moneda pues deja en evidencia que los usuarios del sector financiero han incurrido en estados moratorios y cada vez son menos los que pueden acceder a crédito. Ya que la pandemia ha generado una disminución en los ingresos de los colombianos, lo que ha ocasionado que las obligaciones financieras dejen de ser pagadas a pesar de los alivios financieros otorgados por el gobierno nacional. Lo que en consecuencia deja mayor cartera morosa y menos sujetos de crédito.

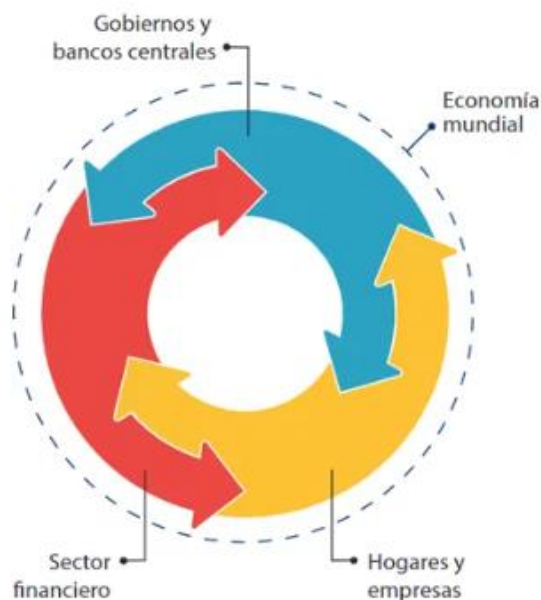
Es importante resaltar que al menos el 50% de la población consumidora manifiesta tener dificultades financieras, por lo que satisfaciendo las necesidades básicas, el pago de las obligaciones financieras pasan a un segundo plano y como los periodos de gracia han terminado se evidencia un incremento considerable en la cartera morosa, así como el inminente crecimiento del este comportamiento ya que los que están al día manifiestan no poder sostener el buen habito de pago por más de 3 meses, esto según (Diario La República , 2021).

## **Como amenaza la crisis pandémica a la estabilidad financiera**

La crisis pandémica ha desatado diferentes reacciones en el sistema financiero a nivel global, las medidas de aislamiento social y distanciamiento que se han propuesto para la contención del virus trajeron consecuencias como la desaceleración económica global; lo que ha desatado una tensión financiera en la gran mayoría del sector financiero ya que no hay liquidez y la volatilidad está aun por encima de la crisis económica que se presentó en el 2008, convirtiendo a los bancos centrales en el único salvavidas ante esta preocupante situación, esto según Adrián, T & Natalucci, F (2020, 14 de abril) *La crisis de la COVID-19 es una amenaza para la estabilidad financiera [Artículo]*. IMF Blog.

Según Arango, M ejecutivo senior del CAF (2020, 13 de abril) *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero [Artículo]*. Banco de Desarrollo de América Latina. En ningún análisis de riesgo se habría contemplado un escenario como el que trajo la crisis al sistema financiero ya que el inicio de la problemática parte de la reducción de ingresos en los hogares, así como la baja productividad. En cuanto al panorama financiero serán los bancos mundiales quienes tendrán que realizar ajustes para otorgar liquidez, para que los deudores financieros cuenten con alivios, periodos de gracia y su calificación no se vea afectada de manera negativa.

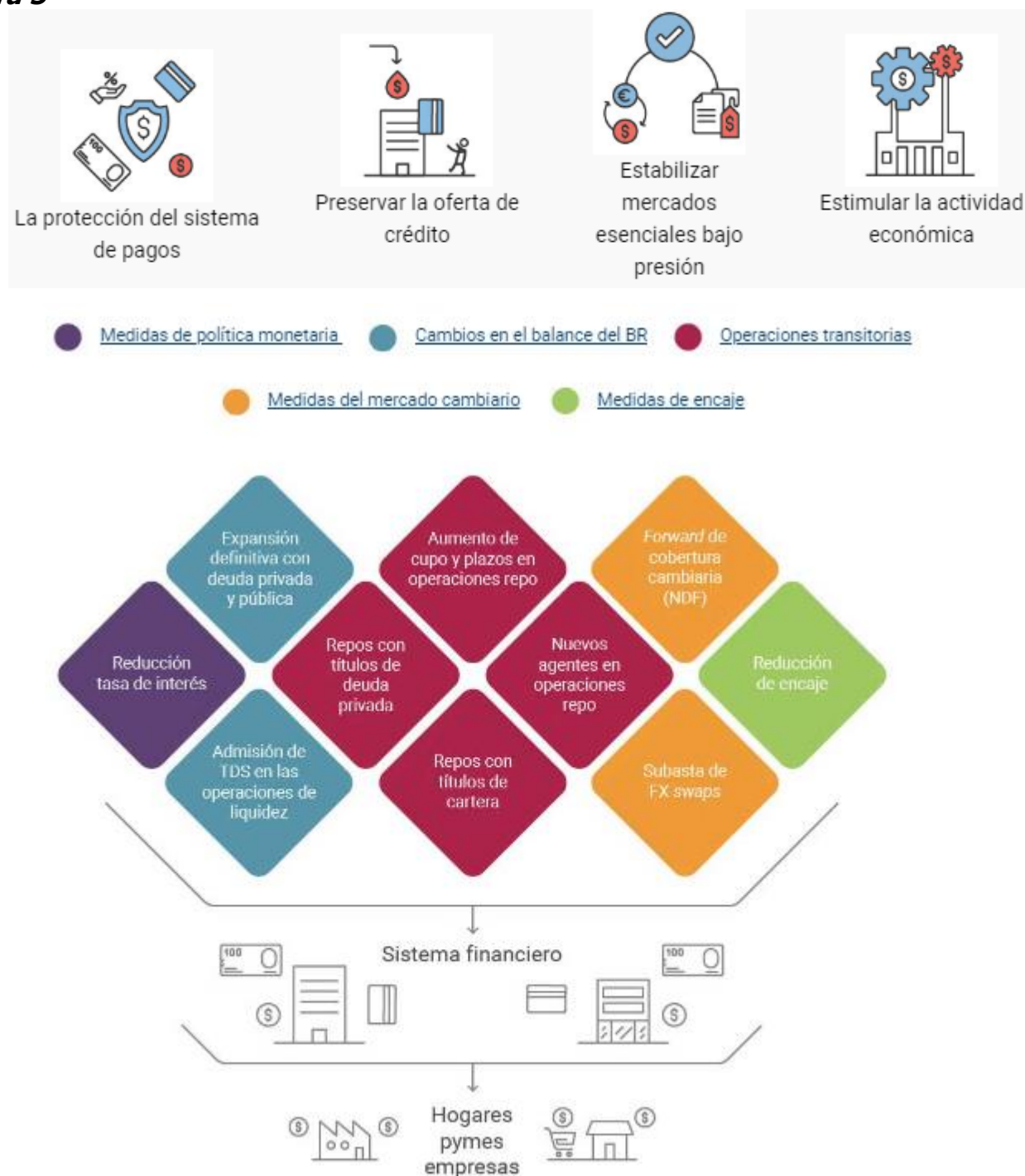
De acuerdo con el Equipo a cargo del Informe sobre el desarrollo mundial 2022 *Capítulo 1. Los impactos económicos de la pandemia y los nuevos riesgos para la recuperación [Informe]*. Banco Mundial Org. El sector empresarial y los hogares son los que han llevado la peor parte a causa de la disminución de ingresos, lo que como consecuencia desestabiliza la economía y les quita liquidez a las entidades financieras puesto que el incumplimiento de pago de obligaciones restará la capacidad de ofrecer créditos, afectando la economía general como lo evidenciamos en la siguiente imagen ya que todos los procesos económicos están interconectados.

**Figura 2**

*Fuente: Equipo a cargo del informe sobre el desarrollo Mundial 2022, información extraída de Banco Mundial Org.*

### **Estrategias implementadas para mitigar el impacto financiero dentro de la crisis**

El banco de la república es el responsable de poner frente a los problemas financieros que enfrenta la economía colombiana a raíz de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, esta entidad ha realizado un plan de acción que busca contrarrestar los efectos derivados de esta crisis, con el fin de retornar a una economía estable. En este caso el Banco de la Republica trazo un plan de acción sobre la protección del sistema de pagos, el no incremento de la tasa de cambio, garantizar el flujo crediticio en la economía y encontrar la estabilidad en el mercado de títulos, como se verá en la imagen 3.1; de igual forma podremos evidencian como el banco de la republica ha generado un plan de fortalecimiento para solventar no solo el sistema financiero, sino también el gremio empresarial de las pequeñas empresas y los hogares colombianos.

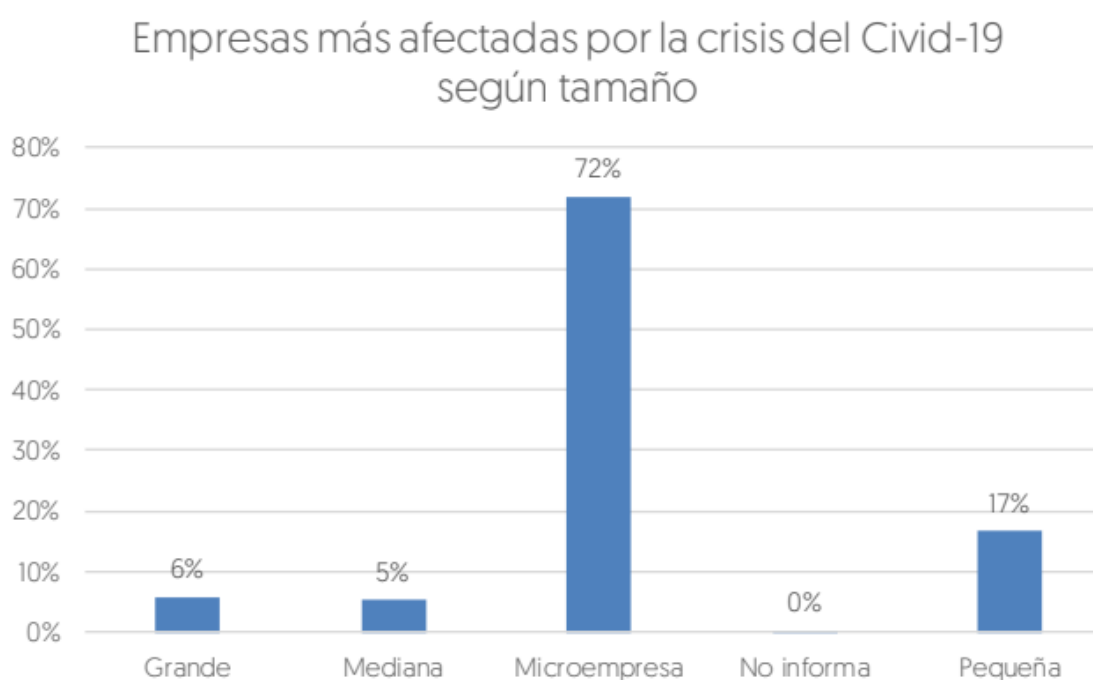
**Figura 3**

**Fuente:** Banco de la Republica Colombia, información extraída de *¿Qué ha hecho el Banco de la República para enfrentar el impacto de la pandemia en la economía*

### Vulnerabilidad de las empresas y los hogares colombianos durante la pandemia

De acuerdo con (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021), el estudio realizado a las diferentes empresas demuestra que el nicho más afectado son las pymes y las pequeñas empresas, ya que son estas quienes no cuentan con una economía robusta que les permita mantenerse a flote por un tiempo prolongado durante la crisis sanitaria, por lo que dichas empresas han tenido un cese en sus actividades y aún existe un riesgo latente del cierre total de operación.

**Figura 4**



**Fuente:** Encuesta Nacional sobre el Impacto Económico Covid-19 - Capítulo Bogotá, aplicada entre el 1 y el 21 de abril 2020 por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Según la revista Portafolio (portafolio.co, 2021), y la encuesta realizada en hogares vulnerables reveló la difícil situación que se viven en la actualidad, puesto que menos del 3% de esta población puede costear un costo de vida sufriendo todas las necesidades básicas, ya que la mayoría de estas familias no cuenta con un empleo formal y por ende sus ingresos son inferiores a lo mínimo por lo que los ha obligado a prescindir de algunas de ellas como lo son los artículos de aseo o no tener al menos las 3 comidas diarias.



Ahora bien (Cortes, D., gallegos, A., & Londoño, D, 2021) dejan claridad que si bien el impacto de la pandemia se ha registrado en todos los sectores sociales el gobierno nacional ha centrado sus esfuerzos en mantener una economía sostenible para cubrir las necesidades mínimas, así como también ha priorizado alivios como lo son subsidios económicos, fondeo a pequeñas y medianas empresas y la flexibilización para subsidios de desempleo o enfermedad.

### **Como va el país en cuanto a la inclusión financiera post pandemia.**

De acuerdo con (El Banco de la República, 2022), lo que busca la inclusión financiera es que los servicios prestados por las entidades financieras estén presentes en todos los sectores económicos de la cotidianidad de la población, de esta manera poder disminuir los costos que se derivan de la financiación y la administración eficiente de los recursos. Esta medición se realiza midiendo parámetros como lo son el uso de productos financieros “cuentas de ahorro, créditos, seguros, transacciones, etc.” Por parte de las empresas, así como de los hogares colombianos.

Según (Alejandro Vera y César E. Tamayo en su ensayo inclusión financiera en Colombia, 2022), el mayor avance que se ha alcanzado en temas de inclusión financiera es el uso de plataformas digitales en todos los sectores de la economía, permitiendo a los trabajadores informales comenzar a generar un control crediticio y permitiendo una mejoría en la medición del mercado informal.

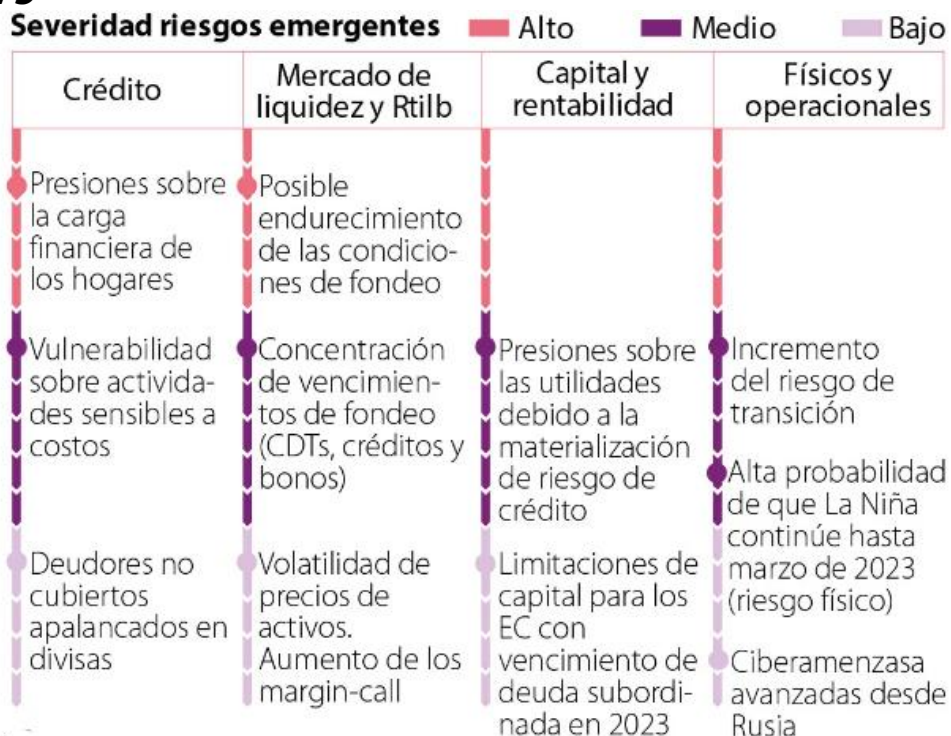
Sin embargo (La revista Portafolio, 2023) manifiesta que, aunque la inclusión financiera ha aumentado “Es muy positivo que se registre una mayor inclusión financiera de las mujeres en Colombia y que en esa misma dirección se vengán reduciendo las brechas de género, por ejemplo, en tenencia de tarjetas de crédito”, dijo Mariela Ramírez, vicepresidente financiera de Mibanco Colombia, entidad del Grupo Credicorp. Sin embargo, la brecha que se presenta entre hombres y mujeres aun es demasiado alta, sin embargo, la educación financiera esta teniendo frutos pues cada vez son más las mujeres que hacen parte del sistema financiero. Esta teoría la respalda el (Diario la república, 2023).

### Cuál es el comportamiento financiero en la actualidad.

Según un comunicado de prensa emitido por el (Banco Mundial, 2022), los países están entrando en una recesión debido a la precipitada desaceleración en el crecimiento mundial, lo más preocupante de este hecho es que los más afectados serán los países en desarrollo y las economías emergentes. Los bancos centrales a nivel global se han comportado casi que de forma sincrónica en las alzas de las tasas de interés con el fin de mitigar la inflación.

Ahora bien, de acuerdo con la recopilación y análisis de información (Diario la Republica, 2023) sustenta que son muchos los riesgos que afronta el sector financiero a nivel global como consecuencia de la desaceleración mundial, lo que puede resultar en una recesión. Adicionalmente a ello el aumento de las tasas de interés disminuye la dinámica económica, lo que va a generar aún más presión en los hogares aumentando la carga financiera; y sumado a esto la creciente tensión por la guerra entre Rusia y Ucrania.

**Figura 5**



**Fuente:** El panorama de los riesgos financieros emergentes para el país en 2023, según el Diario La República

Sin embargo, el pánico colectivo sigue en crecimiento pues la teoría de una crisis como la que se presentó en el 2008 sigue estando en la mente de todos, aunque los expertos dicen que las condiciones de dicha crisis no es la misma que en la actualidad y reciben el respaldo de los bancos centrales de Estados Unidos y Europa. Los recientes acontecimientos como fue el cierre total de dos importantes bancos estadounidenses o la absorción del banco suizo prenden las alarmas entre los inversores.

En cuanto a la perspectiva económica en Colombia (Vallejo Zamudio, L. E, 2023) plantea que el incremento en las tasas de interés de los créditos ordinarios repercute en el gasto privado, es decir que cada vez se compra menos pues el costo del dinero ha tenido un incremento desmesurado. A eso si le sumamos el incremento del IPC obliga a los hogares colombianos a bajar de un poco capacidad adquisitiva a casi una nula y prescindir de algunas necesidades básicas ya que conceptos como el arriendo, la educación y los servicios públicos con este incremento llegaron a dañar aún más la economía colombiana.

### **Colombia es analfabeta en educación financiera**

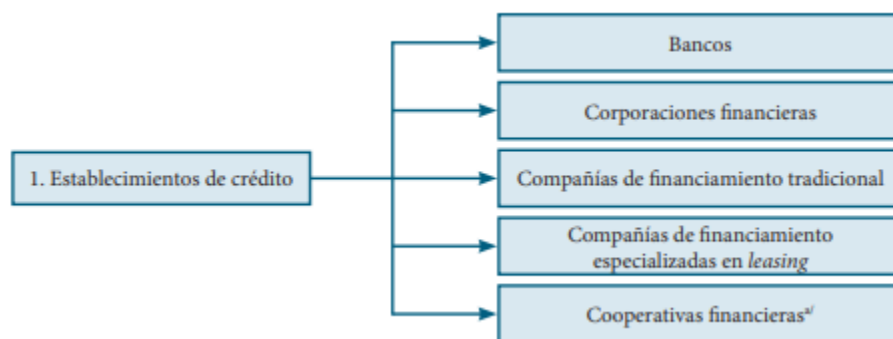
El banco de la república adquirió una responsabilidad muy importante con el fin de comenzar un proceso de educación económica y financiera desde el 2009, el reto de esta educación esta en brindarle a los colombianos herramientas y conocimientos necesarios para poder contribuir con el crecimiento económico del país; actualmente el Banco de la Republica de Colombia hace parte de la comisión intersectorial de la educación económica y financiera. Lo sustenta el (Banco de la República, 2023).

Según (Vargas G, 2017) la educación financiera debería implementarse desde la etapa escolar, desde el preciso momento en el que los adolescentes comienzan a manejar dineros como mesadas o las onces como es conocido en nuestro país, ya que al no tener esta educación financiera los jóvenes no saben administrar su dinero y como consecuencia de ello no generamos un crecimiento evolutivo de la economía es por eso que al alcanzar la adultes no se tiene ningún conocimiento a cerca de la educación financiera.

## Teorías Financieras.

De todo esto podemos concluir que los establecimientos crediticios que operan en la actualidad no cuentan con el músculo económico para brindar alternativas que financiamiento, que permitan la normalización de las obligaciones de los usuarios, así como tampoco permite ayudar al crecimiento de la economía ya que el nivel de riesgo que estas entidades tienen actualmente es demasiado, alto por lo que han vuelto más rígidas sus políticas de crédito.

**Figura 6**



**Fuente:** *Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF)*

Según el Banco de la República como ente rector del sistema económico y financiero del país, su política monetaria tiene como objetivo mantener la tasa de inflación baja y de esta manera ayudar a disminuir la tasa de desempleo. Por lo cual emplea un régimen de cambio flexible, buscando que el IPC no supere el 3% ya que esto desacelera el crecimiento económico en el país y se vería aún más perjudicado el sistema financiero colombiano. (Banco de la república 2023)

Según (Banco Grupo Mundial 2023) en cuanto a los alcances del gobierno de Colombia frente a las políticas económicas y monetarias, podemos concluir que la economía colombiana se ha ido sanando de manera paulatina sin embargo los datos aun no son alentadores y tenemos la leve sospecha de entrar en una recesión global que no solo propicio la pandemia del Covid-19; sino que también la ha encrudecido la guerra entre Rusia y Ucrania.

## **ESTADO DEL ARTE**

Desde el 11 de marzo del 2020 el mundo ha sufrido una desaceleración en cuanto al crecimiento económico, por lo tanto, Colombia no se queda atrás y ha tenido una caída importante en diferentes aspectos como lo son el IPC, el índice de desempleo, la informalidad, entre otros.

Sin embargo, los entes regulatorios como lo son el Gobierno Nacional Colombiano, El Banco De La República De Colombia y La Superintendencia Financiera De Colombia, no han cesado en sus esfuerzos con el fin de no afectar la economía de los hogares colombianos ni del sector empresarial; brindando alivios financieros, auxilios, periodos de gracia, etc.

Sin embargo, esto no ha sido suficiente, porque si bien la economía en Colombia ha comenzado a crecer la inflación no ha permitido una recuperación real, ya que los costos elevados de la canasta familiar, educación, servicios públicos y demás elementos indispensables para el desarrollo personal y físico impide el correcto flujo económico.

A lo largo de estos 3 años el Banco de La Republica como ente rector y garante de las entidades prestadoras de servicios crediticios ha intentado contrarrestar el efecto que dejó en la economía la pandemia de Covid-19, sin embargo, la situación mundial ha encrudecido aún más la situación, puesto que estamos experimentando momentos de recesión y por momentos se asocia con una crisis económica.

En cuanto al Gobierno Nacional Colombiano, ha intentado por medio de alivios ayudar a los hogares colombianos, sin embargo, los esfuerzos no han tenido el éxito que se esperaba puesto que el incremento en muchos productos y servicios evita que esos alivios se vean en realidad, esto como consecuencia de una administración post pandemia y de la mala administración de dineros en nuestro país.

## MARCO METODOLOGICO

En cuanto al marco metodológico se realizó un estudio de tipo cuantitativo, ya que se realizó una encuesta de 16 preguntas a un total de 100 personas, entre hombres y mujeres de 18 años en adelante; que están vinculadas a una reparadora de deuda, que manifestaron haber tenido dificultades en el pago y normalización de sus obligaciones. La muestra se tomó entre el 8 de abril del 2023 y el 16 de abril del 2023, los resultados se obtuvieron por medio de un Excel el 21 de abril del 2023 y por último fueron analizados el 22 de abril del 2023.

**Tabla 1**

### Ficha Técnica

<b>Tipo de estudio</b>	Cuantitativo
<b>Parámetro</b>	Hombres y mujeres mayores de 18 años en Colombia
<b>Tamaño de la Muestra</b>	100 encuestados
<b>Tipo de Muestreo</b>	Por conveniencia
<b>Instrumento</b>	Encuesta
<b>Fecha de Campo</b>	8 de abril de 2023
<b>Resultados</b>	21 de abril de 2023
<b>Análisis de Resultados</b>	22 de abril de 2020

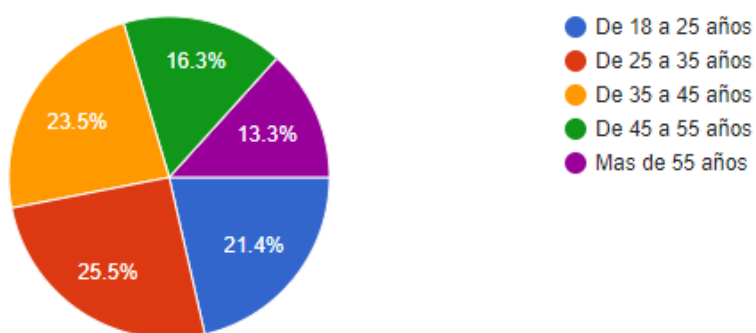
*Nota: Tabla 1 de elaboración propia para Ficha técnica, Marco Metodológico.*

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta transversal y aplicados a la muestra de 100 hombres y mujeres de 18 años en adelante, que viven en Colombia, a los cuales se les realizaron preguntas de selección múltiple y dicotómicas muestran los siguientes hallazgos:

### ¿Cuál es su rango de edad?

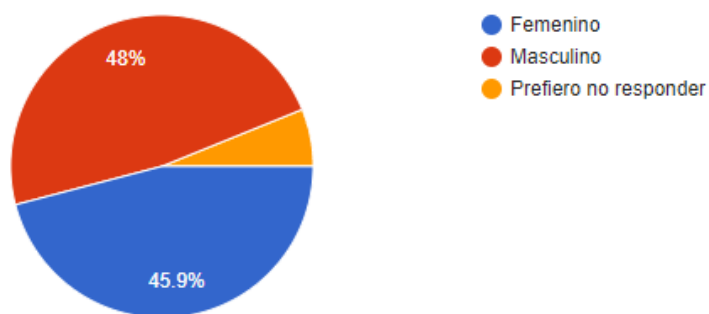
Los rangos más representativos de edad son los 25 a 35 años y 35 a 45 años con el 49%, seguido del 21,4% entre edades de 18 a 25 años, seguido del 16,3% entre las edades de 45 a 55 años y con un 13,3% mayores de 55 años.



*Gráfico 1: de elaboración propia, pregunta 1, ¿Cuál es su rango de edad?*

### ¿Cuál es su género?

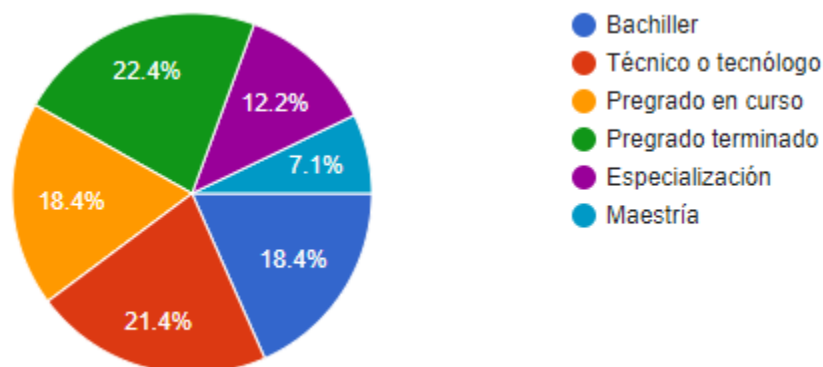
. La muestra está conformada por un 45,9% de mujeres, un 48% de hombres y un 6,1% que prefiere no responder.



*Gráfico 2: de elaboración propia, pregunta 2, ¿Cuál es su género?*

### ¿Cuál es su nivel de educación?

El 22,4% de la muestra son universitarios con estudios terminados, seguido del 21,4% conformado con técnico o tecnólogo, seguido del 18,4% conformado cada uno por estudiantes de pregrado y bachilleres, seguido por el 12,2% conformado por especialización, y el 7,1% tiene maestría y no tuvimos en la muestra el nivel de educación, Doctorado.

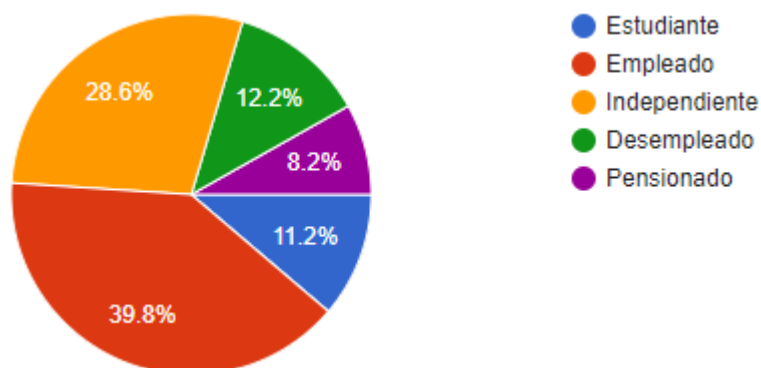


*Gráfico 3: de elaboración propia, pregunta 3, ¿Cuál es su nivel de educación?*



### ¿Cuál es su ocupación?

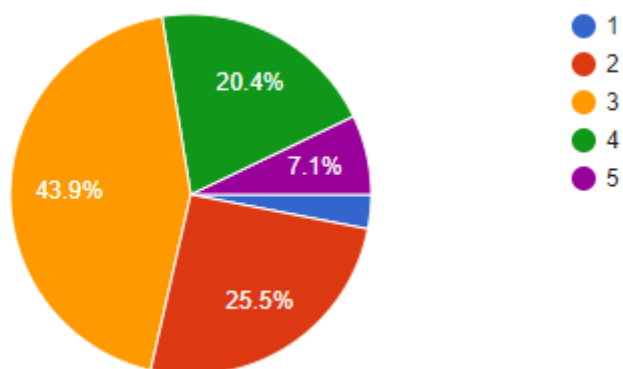
El 38,87% de las muestras son empleados. El 28,5% son Independientes, el 12,2% se encuentran desempleados, el 11,2% son estudiantes y el 8,2% son pensionados.



*Gráfico 4: de elaboración propia, pregunta 4, ¿Cuál es su ocupación?*

### ¿Cuál es su nivel socioeconómico? (Estrato)

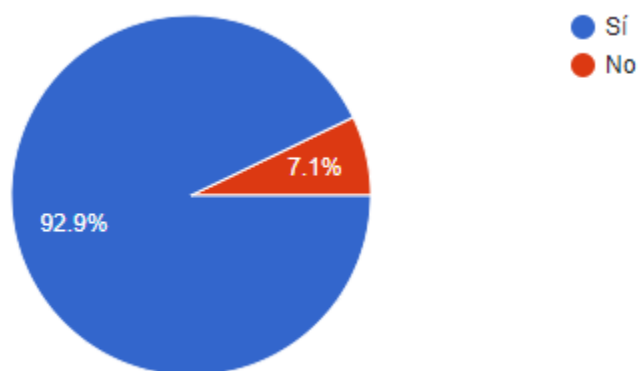
El nivel socioeconómico predominante con un 43,9% es el nivel 3, nivel 2 con 25.5%, nivel 4 con el 20,4%, nivel 5 con el 7,1% y nivel 1 con el 3,1%.



*Gráfico 5: de elaboración propia, pregunta 5, ¿Cuál es su nivel socioeconómico?*

### ¿Usted solicitó o ya tenía productos crediticios en la pandemia?

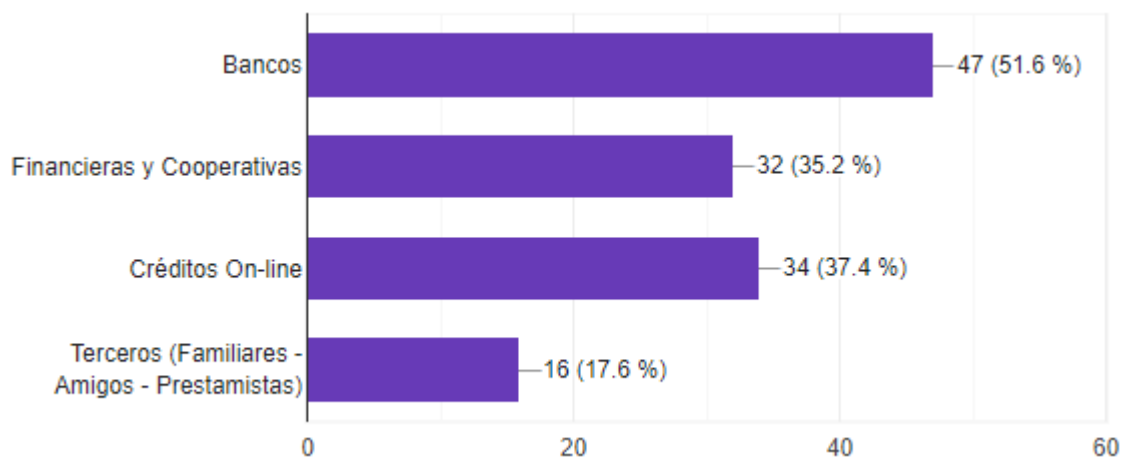
El 92,2% de la muestra tenía o solicitó productos crediticios en la pandemia, mientras que el 7,1% no.



*Gráfico 6: de elaboración propia, pregunta 6, ¿Usted solicitó o ya tenía productos crediticios en la pandemia?*

### ¿Con qué entidades solicitó sus productos crediticios antes y durante la pandemia?

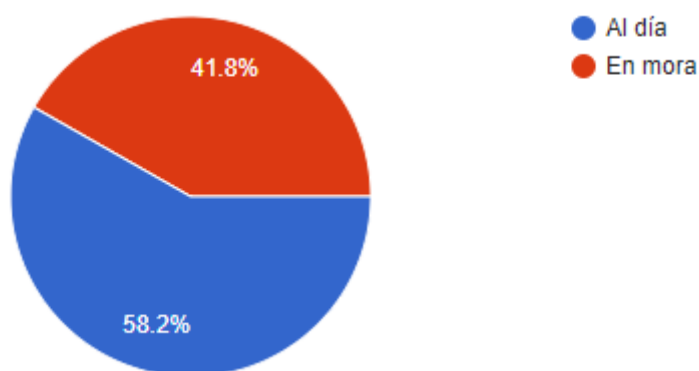
Evidenciamos en qué sector financiero está colocada la mayor cantidad de productos, ya que esto nos permite establecer el comportamiento del consumidor.



*Gráfico 7: de elaboración propia, pregunta 7, ¿Con que entidades solicito sus productos crediticios antes y durante la pandemia?*

### **¿Sus obligaciones financieras adquiridas entre el 2020 y el 2022 se encuentran actualmente?**

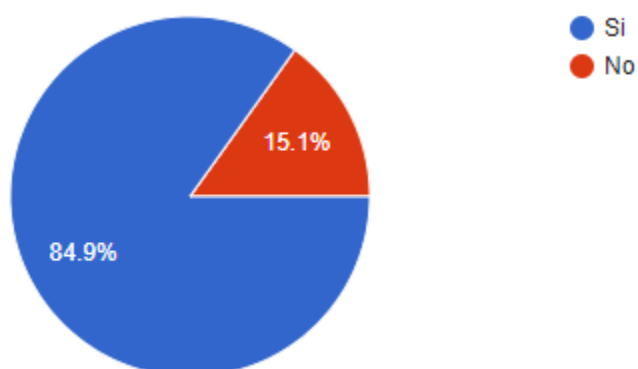
La muestra utiliza el 58,2% para obligaciones al día y el 41,8% para obligaciones en estado moratorio.



*Gráfico 8: de elaboración propia, pregunta 8, ¿Sus obligaciones financieras adquiridas entre el 2020 y el 2022 se encuentran actualmente?*

**¿Tuvo que realizar algún proceso de normalización de deuda? (Refinanciación, restructuración o se acogió a algún beneficio otorgado por el estado)**

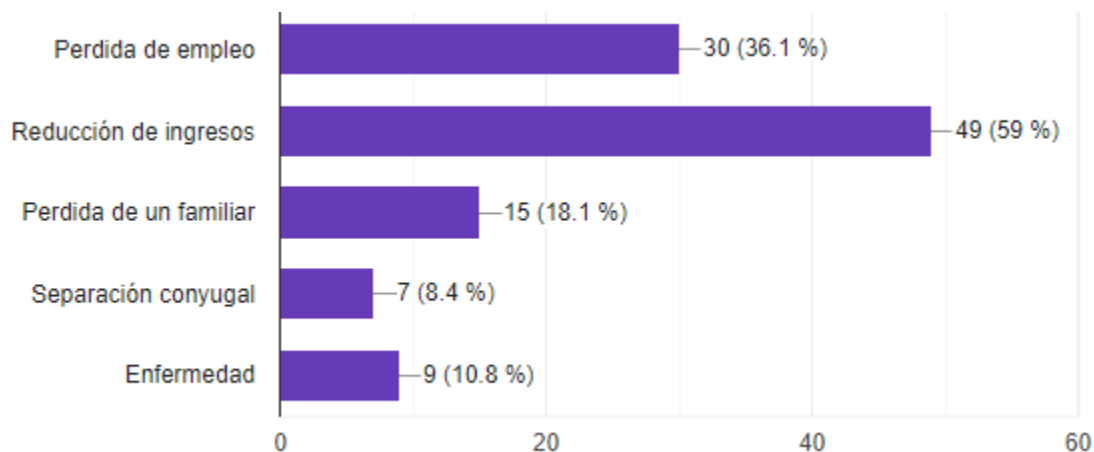
El 84,95 de los encuestados tuvieron que realizar alguna modificación en sus productos financieros mientras que el 15,1% no.



*Gráfico 9: de elaboración propia, pregunta 9, ¿Tuvo que realizar algún proceso de normalización de deuda? (Refinanciación, restructuración o se acogió a algún beneficio otorgado por el estado)*

**¿Cuáles fueron las razones por las que usted incurrió en un estado moratorio, o necesito de normalización de deuda en sus obligaciones financieras?**

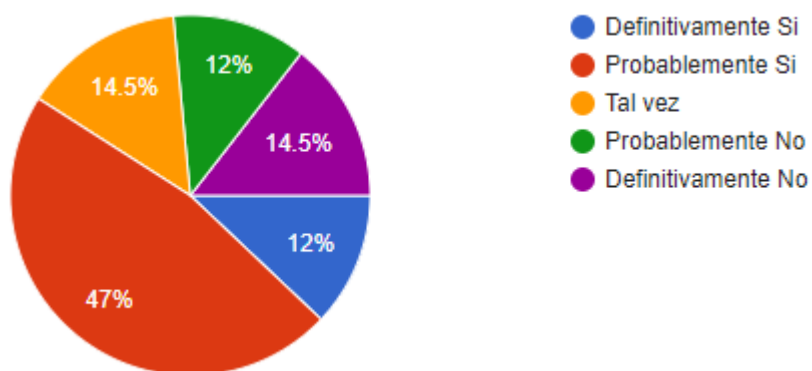
En la muestra predomina la reducción de ingresos con el 59% seguida por la pérdida de empleo con el 36,1% seguida por la pérdida de un familiar con el 18,1% y en menor proporción enfermedad con el 10,8% y separación conyugal con el 8,4%.



*Gráfico 10: de elaboración propia, pregunta 10, ¿Cuáles fueron las razones por las que usted incurrió en un estado moratorio, o necesito de normalización de deuda en sus obligaciones financieras?*

**¿Actualmente si cuota fuera la misma que antes de tener estos problemas financieros podría asumirla?**

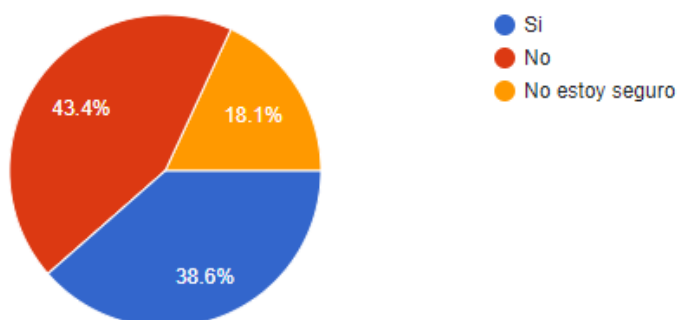
El 47% de los encuestados respondieron que si la cuota fuese la misma antes de los intereses causados o las modificaciones de sus productos probablemente si pudieran pagar sus obligaciones, seguido con el 14,5% con tal vez y definitivamente no y el 12% con de manera definitiva si y probablemente no.



*Gráfico 11: de elaboración propia, pregunta 11, ¿Actualmente si cuota fuera la misma que antes de tener estos problemas financieros podría asumirla?*

**Teniendo en cuenta la fórmula para calcular su nivel de endeudamiento ¿Usted utiliza más del 30% de sus ingresos para la liquidación de sus obligaciones?**

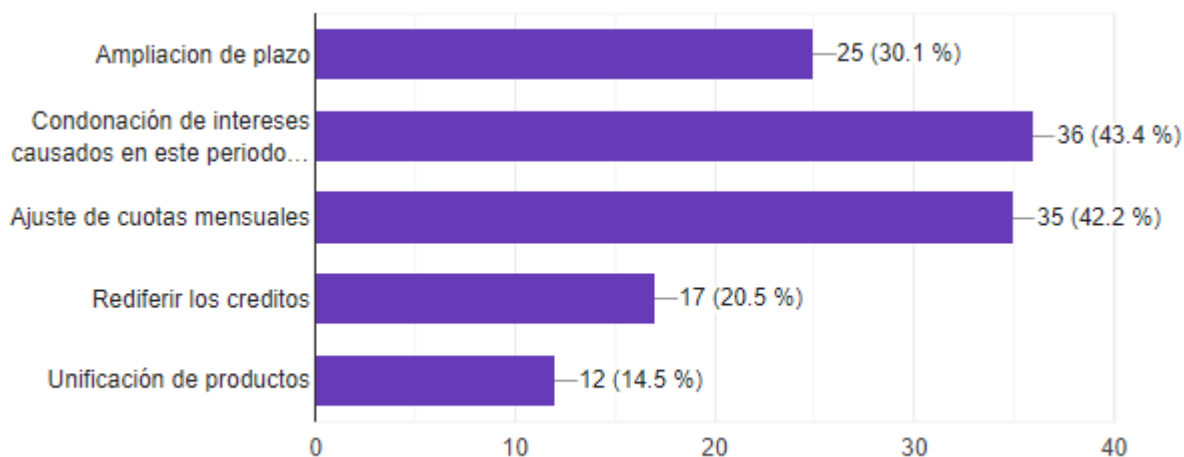
El 43,4% corresponde a no, seguido del 38,6% que corresponde a si y el 18,1% no está seguro.



*Gráfico 12: de elaboración propia, pregunta 12, Teniendo en cuenta la fórmula para calcular su nivel de endeudamiento ¿Usted utiliza más del 30% de sus ingresos para la liquidación de sus obligaciones?*

**Indique cuales serían las técnicas que podría utilizar para normalizar su situación financiera**

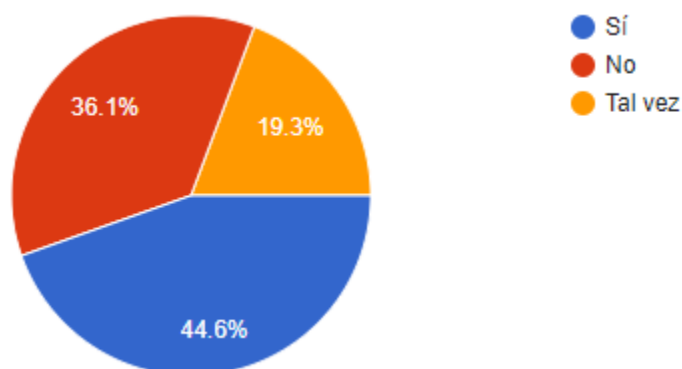
Predominan alternativas como la condonación de intereses con el 43,4%, seguido de ajuste en las cuotas mensuales con el 42,5%, algunos entrevistados consideran que la alternativa de ampliación de plazo es la alternativa con el 30,1% y en menor proporción con el 20,5% en Re diferir los créditos y el 14,5% en la unificación de productos.



*Gráfico 13: de elaboración propia, pregunta 13, Indique cuales serían las técnicas que podría utilizar para normalizar su situación financiera*

**¿Estaría usted dispuesto a recibir educación financiera para aprender a manejar sus finanzas y de esta manera no volver a incurrir en estos problemas a futuro?**

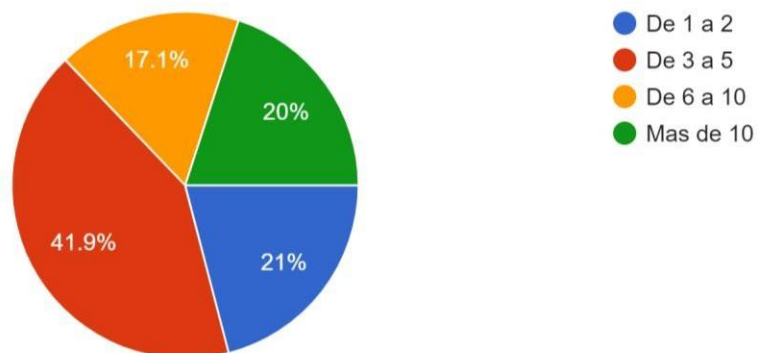
La medida en la que los entrevistados estarían dispuestos a recibir educación financiera es el 44,6% si, un 36,1% no y un 19,3% tal vez.



*Gráfico 14: de elaboración propia, pregunta 14, ¿Estaría usted dispuesto a recibir educación financiera para aprender a manejar sus finanzas y de esta manera no volver a incurrir en estos problemas a futuro?*

### ¿Cuántas veces verifica la situación financiera del país en el mes?

La muestra evidencia el 41.9% entra de 3 a 5 veces, el 21% de 1 a 2 veces, el 20% más de 10 veces y el 17.1% de 6 a 10 veces.

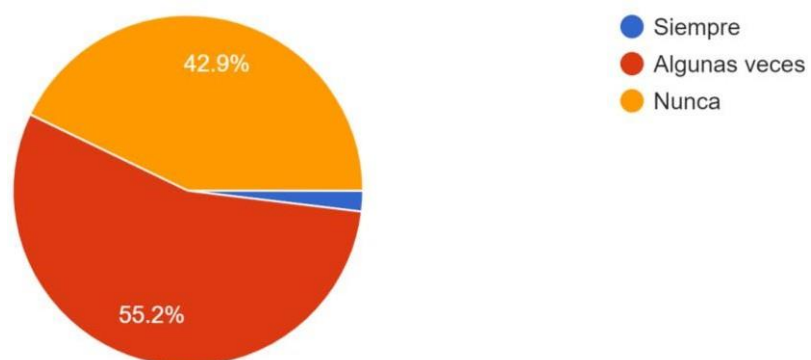


*Gráfico 15: de elaboración propia, pregunta 15, ¿Cuántas veces verifica la situación financiera del país en el mes?*

### ¿Usted está al tanto de las modificaciones en tasas y políticas de las entidades financieras?

El 55,2% algunas veces se está al tanto de las modificaciones financieras, el 42,9% nunca sabe sobre las modificaciones y el 1,9% si se mantiene al corriente.





**Gráfico 16: de elaboración propia, pregunta 16, ¿Usted está al tanto de las modificaciones en tasas y políticas de las entidades financieras?**

## CONCLUSIONES

La primera evidencia que encontramos es que el grupo que mayor producto crediticio tiene dentro de la pandemia y anterior a ella son las personas ubicadas en edades de 25 a 45 años es decir que son personas laboralmente activas, como consecuencia de ello y como respuesta a la crisis generada por la pandemia es más que evidente que muchas de estas personas sufrieron los rezagos que dejó la pandemia como pérdidas de empleo o reducción de ingresos.

Es importante resaltar que en la actualidad si nos fijamos dentro de las muestras que tomamos muchas de las obligaciones financieras que hoy se encuentran vigentes se encuentran al día sin embargo los clientes tuvieron que acceder directamente a sistemas de refinanciación reestructuración o cambiar las condiciones de sus créditos para poderlos mantener al día y no perjudicar su historial crediticio sin embargo el 50% está muy cerca de alcanzar un estado moratorio lo que quiere decir que el déficit que se está creando dentro del país sigue aumentando y no nos permite a nosotros generar una buena estabilidad financiera y económica a nivel país.

También es importante destacar que dentro de nuestra investigación encontramos que el estrés económico que se está viviendo a nivel global ha perjudicado las economías en desarrollo como lo es la economía colombiana motivo por el cual las economías de cada una de las casas han sufrido estrés y han tenido claramente que disminuir los costos de los gastos que tienen para poder suplantar necesidades básicas sin embargo pues lo que se está intentando realizar por medio del banco de la República y los diferentes bancos centrales de los países es que ese impacto sea reducido de manera transitoria y pues claramente nos permita volver a una normalidad económica y poder volver a un crecimiento acelerado mundial.

Sin embargo es importante destacar que la educación financiera en Colombia es casi nula es decir realmente somos analfabetos el momento de hablar de educación financiera motivo por el cual es importante que se comience a implementar un sistema educativo que permita a las personas tanto personas naturales como personas jurídicas a manejar sus finanzas con el fin de evitar a futuro un golpe como el que estamos viviendo actualmente de todos modos no es lo mismo una economía colombiana a una economía Suiza por más

de que los efectos de la crisis mundial que se está viviendo actualmente por la recesión es lo mismo el afrontamiento de las circunstancias hacen que se sienta más en países en vía desarrollo.

Por último y de acuerdo con la encuesta realizada y teniendo en cuenta no investigación realizada considero que el gobierno nacional y el banco de la República no está tomando en consideración las necesidades del público para poder retornar al sistema financiero y reincorporarlo de manera exitosa de esta manera mejorar el flujo de capital y evitar claramente un desplome en las acciones económicas dentro del país.

## RECOMENDACIONES

## BIBLIOGRAFÍA

- Monterrosa, H (2020). *Pese a crisis generada por la pandemia, los deudores todavía son buena paga ante la banca*. Diario la Republica.
- Editorial el Tiempo (2020). *Menos personas con acceso al crédito y más morosos, deja la pandemia*. El tiempo.
- Urrego, A (2021). *Según TransUnion, 50% de los consumidores aún reportan dificultades financieras*. Diario la Republica.
- Tobias A, y, Natalucci, F. (2020). *La crisis de la COVID-19 es una amenaza para la estabilidad financiera*[https](https://www.fmi.org/publications/la-crisis-de-la-covid-19-es-una-amenaza-para-la-estabilidad-financiera). Blog Del FMI
- Arango, M. (2020). *Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero*. Banco De Desarrollo De América Latina
- Banco Mundial (2022). *Capítulo 1. Los impactos económicos de la pandemia y los nuevos riesgos para la recuperación*. Banco Mundial.
- Banco de la República de Colombia (2023). *¿Qué ha hecho el Banco de la República para enfrentar el impacto de la pandemia en la economía?* Banco de la República de Colombia
- Cámara de Comercio de Bogotá (2020). *Al cierre de 2020 las empresas de Bogotá y la Región cayeron 11* Cámara de Comercio de Bogotá.
- Cortés, D., Gallegos, A., & Londoño, D (2021). *Vulnerabilidad económica y gasto de los hogares en Colombia: Elementos para una política pública en tiempos del COVID*. Universidad del Rosario.
- Portafolio. (2023). *Solo el 2% de hogares vulnerables del país cubre sus necesidades*. Revista Portafolio
- Banco de la República de Colombia (2022). *Inclusión Financiera - Informe especial de Estabilidad Financiera - Primer semestre 2022*. Banco de la República de Colombia.
- Portafolio. (2023). *La inclusión financiera aumenta, pero se mantienen las diferencias*. Revista Portafolio
- Rodríguez, C. (2023). *Colombia mejora en el ranking de inclusión financiera medida por Credicorp Capital*. Diario La República.

- Vera, A. y Tamayo, C (2022). *Ensayos Sobre Inclusión Financiera En Colombia*. Asobancaria
- BBC News Mundo. (2023). *Qué está ocurriendo con la banca mundial y cuán preocupante es la situación*. BBC News Mundo

Mundial, B. (2022). El riesgo de una recesión mundial en 2023 aumenta en medio de alzas simultáneas de las tasas de interés. Banco Mundial.

<https://www.bancomundial.org/es/noticias/comunicado-de-prensa/2022/09/15/riesgo-de-recesion-global-en-2023-aumenta-en-medio-de-alzas-simultaneas-de-tasas>

Vallejo Zamudio, L. E. (2023). La perspectiva económica de Colombia en 2023. *Apuntes del Cenes*, 42 (75). Págs. 7 - 9.

<https://doi.org/10.19053/01203053.v42.n75.2023.15791>

BBVA. (2023). Las claves de la regulación financiera en 2023. BBVA.

<https://www.bbva.com/es/las-claves-de-la-regulacion-financiera-en-2023/>

Aguilar, K. (2023). El panorama de los riesgos financieros emergentes para el país en 2023, <https://www.larepublica.co/finanzas/panorama-de-los-riesgos-emergentes-para-colombia-a-lo-largo-de-2023-segun-la-sfc-3519194>

Adrián, T. (2023). Las tasas más altas de inflación y de interés ponen a prueba al sistema financiero mundial. *imf.org*.

<https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2023/04/11/global-financial-system-tested-by-higher-inflation-and-interest-rates>

ENNEF. (2017). ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACION ECONOMICA Y FINANCIERA DE COLOMBIA. Gocho.

[https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=/ConexionContent/WCC\\_CLUSTER-141922](https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-141922)

de la República, B. (2015). Mapeo de iniciativas de educación económica y financiera en Colombia. Gocho. <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones/informes-del-emisor-220>

Vargas, GA (se). LA EDUCACION FINANCIERA EN PREADOLESCENTES Y EL ANALFABETO FINANCIERO EN COLOMBIA. Educo. Recuperado el 28 de abril de 2023, de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16089/Atuesta%20Vargas%20Gerardo%202017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Atuesta, G. (2017). La educación financiera en preadolescentes y el analfabetismo financiero en Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/16089>.

<https://www.banrep.gov.co/es/se-desempenaba-economia-del-impacto-del-covid-19>

<https://www.banrep.gov.co/es/jdbr-adopto-medidas-adicionales-materia-liquidez-y-manera-unanime-recorto-medio-punto-porcentual-su>

<https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10234/reporte-estabilidad-financiera-segundo-semester-2021.pdf>

[https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr\\_nota\\_1023.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/rbr_nota_1023.pdf)

<https://www.banrep.gov.co/es/politica-monetaria>

<https://www.bancomundial.org/es/country/colombia/overview#3>

## ANEXOS

### Encuesta

1. ¿Cuál es su rango de edad?

- |                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| a) De 18 a 25 años | d) de 45 años a 55 años |
| b) De 25 a 35 años | e) Mas de 55 años       |
| c) De 35 a 45 años |                         |

2. ¿Cuál es su género?

- a) Femenino
- b) Masculino
- c) Prefiere no responder

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| a) Bachiller           | d) Pregrado terminado |
| b) Técnico o tecnólogo | e)Especialización     |
| c) Pregrado en curso   | f) Maestría           |

4. ¿Cuál es su ocupación?

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| a) Estudiante    | d) Desempleado |
| b) Empleado      | e) Pensionado  |
| c) Independiente |                |

5. ¿Cuál es su nivel socioeconómico?



- a) Nivel 1
- b) Nivel 2
- c) Nivel 3
- d) Nivel 4
- e) Nivel 5

6. ¿Usted solicitó o ya tenía productos crediticios en la pandemia?

- a) Si
- b) No

7. ¿Con qué entidades solicitó sus productos crediticios antes y durante la pandemia?

- a) Bancos
- b) Financieras y cooperativas
- c) Créditos On line
- d) Terceros

8. ¿Sus obligaciones financieras adquiridas entre el 2020 y el 2022 se encuentran actualmente?

- a) Al día
- b) En mora

9. ¿Tuvo que realizar algún proceso de normalización de deuda? (Refinanciación, reestructuración o se acogió a algún beneficio otorgado por el estado)

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuáles fueron las razones por las que usted incurrió en un estado moratorio, o necesito de normalización de deuda en sus obligaciones financieras?

- a) Pérdida de Empleo
- b) Reducción de ingresos
- c) Pérdida de Familiar
- d) Separación conyugal
- e) Enfermedad

11. ¿Actualmente si cuota fuera la misma que antes de tener estos problemas financieros podría asumirla?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Tal vez
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

12. Teniendo en cuenta la fórmula para calcular su nivel de endeudamiento ¿Usted utiliza más del 30% de sus ingresos para la liquidación de sus obligaciones?

- a) Si
- b) No
- c) No estoy seguro

13. ¿Indique cuáles serían las técnicas que podría utilizar para normalizar su situación financiera?

- a) Ampliación de plazo
- b) Condonación de intereses
- c) Ajuste de cuotas
- d) Rediferir créditos
- e) Unificar productos

14. ¿Estaría usted dispuesto a recibir educación financiera para aprender a manejar sus finanzas y de esta manera no volver a incurrir en estos problemas a futuro?

- a) Si
- b) No
- c) Tal Vez

15. ¿Cuántas veces verifica la situación financiera del país en el mes?

- a) De 1 a 2
- b) De 3 a 4
- c) De 6 a 10
- d) Mas de 10

16. ¿Usted está al tanto de las modificaciones en tasas y políticas de las entidades financieras?

- a) Siempre
- b) Algunas Veces
- c) Nunca

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada IMPACTO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EL EFECTO POST PANDEMIA EN EL CONSUMIDOR FINAL, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma 

---

Nombre Karen Viviana Lira Hernández  
CC. 1015434364 de Bogotá