



Vigilada Mineducación

**Análisis de las emociones que impactan en la toma de decisiones financieras en
los trabajadores del sector bancario en Medellín, Antioquia**

JULIAN DAVID VERGARA TABORDA

Estudiante

MILENA MARGARITA VILLAMIZAR REYES

Director

UNIVERSIDAD EAFIT

ESCUELA DE HUMANIDADES

PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2025

Análisis de las emociones que impactan en la toma de decisiones financieras en los trabajadores del sector bancario en Medellín, Antioquia

Por: Julián David Vergara Taborda

Resumen

Tomar decisiones financieras no es un proceso simple como a menudo las personas lo creen. Aunque se puede suponer que una persona con experiencia en el sector bancario tiene mayor conocimiento y control al momento de tomar decisiones financieras muchas veces las emociones terminan influyendo más de lo esperado. Con el pasar de los días en el entorno laboral, personal y familiar, surgen emociones como el miedo, la tristeza, la felicidad o la sorpresa, que pueden alterar la forma en que se actúa frente a decisiones financieras.

Este trabajo parte de la necesidad de comprender cómo las emociones impactan en las decisiones financieras de un grupo de personas que trabajan en el sector bancario en Medellín, es decir, en individuos que por su contexto profesional, suelen ser percibidos con conocimiento suficiente al momento de tomar decisiones de tipo económico. Sin embargo, al analizar sus relatos y respuestas, se evidencia que también enfrentan dudas, incertidumbre o incluso satisfacción emocional, dependiendo de la situación.

Por esta razón, se adoptó un enfoque cualitativo que permitiera recoger no solo datos, sino también las formas en que los participantes expresan lo que sienten al decidir. No se trató de contar respuestas, sino de entender el fondo emocional que hay detrás de ellas. Los hallazgos permiten afirmar que no se puede hablar de decisiones financieras sin tener en cuenta lo emocional, ya que, al final, decidir no es únicamente pensar, sino también sentir.

Palabras clave: emociones, toma de decisiones financieras, educación financiera, sector bancario

Introducción

La toma de decisiones financieras cada vez toma mayor relevancia. En la actualidad las decisiones financieras pueden impactar, para bien o para mal tanto el bienestar económico como la parte emocional de las familias. Por esto desde la psicología se han realizado diversos estudios que buscan entender cómo influyen las emociones en ese tipo de decisiones. A simple vista parece un proceso lógico y racional, pero no siempre es así de hecho, diversos estudios demuestran que las emociones tienen un peso grande en el preciso momento en el cual un individuo toma una decisión financiera. Según Díaz y Flores (2001), emociones como la ira, el miedo, el asco o la sorpresa ayudan a que las personas reaccionen y se adapten según la situación que estén viviendo.

Aunque un individuo posea una formación académica en finanzas o desempeñe un cargo asociado a dicho campo, este puede tomar decisiones influenciadas por sus emociones que más allá de su conocimiento. La confianza, por ejemplo, facilita actuar en momentos donde no se tiene claridad acerca de lo que está sucediendo. Por el contrario, el miedo puede llevar a un individuo a abstenerse de tomar decisiones apresuradas con la finalidad de protegerse o por el contrario podría hacer que el individuo actúe de manera impulsiva sin pensar en las posibles consecuencias que esto pueda acarrear. Tal como lo plantea Kahneman, citado por Chahin (2016) muchas decisiones que toma una persona no surgen de un razonamiento lógico, sino que están influenciadas por la emoción que vive en ese instante. En este tipo de procesos, tanto la amígdala como el área prefrontal ventromedial tienen un papel clave, ya que se encargan de evaluar los riesgos y de regular las emociones, lo cual termina afectando directamente la manera en que se abordan situaciones financieras complejas.

Esta investigación busca identificar las emociones que influyen en la toma de decisiones financieras por parte de trabajadores del sector bancario en Medellín. A pesar de que los trabajadores de este sector cuentan con experiencia en el área, formación profesional relacionada con la oferta de productos y servicios ofrecidos por estas entidades, como productos de crédito, ahorro, inversiones, y adicionalmente reciben capacitaciones frecuentes sobre el tema, también se enfrentan a situaciones emocionales que muchas veces pueden llegar a afectar la forma en la que toman decisiones. Para ello, se empleó un formulario compuesto principalmente por preguntas abiertas, diseñadas para indagar qué emociones se presentan con mayor frecuencia en la toma de decisiones financieras. Además, se incluyeron algunos ítems cerrados, tanto de tipo sociodemográfico como de apoyo, cuya función fue orientar o contextualizar algunas de las preguntas abiertas, facilitando así una comprensión más rica y conectada de las experiencias relatadas. Este estudio, de enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y de corte transversal, se centró en el análisis de dichas experiencias desde una perspectiva subjetiva, priorizando la forma en que los participantes narraron y significaron sus vivencias.

El trabajo está organizado en seis capítulos. En el primero se habla del problema, luego se pasa al marco teórico con los conceptos más importantes y algunos antecedentes. Después se explica la metodología, se muestran los resultados, se hace un análisis, y al final, se discuten los hallazgos y se exponen las limitaciones del estudio.

Planteamiento del Problema

El endeudamiento a lo largo de la historia ha sido una estrategia utilizada por personas, empresas, países en crecimiento y en vía de desarrollo; que adquieren deudas con el propósito de suplir necesidades básicas, como la compra de bienes y servicios, pago de

préstamos o compromisos fiscales. A comienzos del año 1973, después de que algunos países desarrollados de Europa experimentaran cambios a consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, la recesión energética y las modificaciones en el manejo de los mercados y las estructuras políticas afectaron la economía de diversos países (Vázquez & Panadero, 2009).

A esta crisis se sumaba la deficiencia en la industrialización de varios países puesto que, los principales ingresos provenían del agro y la extracción de elementos de la tierra, por lo cual tuvieron que recurrir a la deuda externa amparada por comités y corporaciones financieras dedicadas al desarrollo de las naciones. Posterior a la Segunda Guerra Mundial, los países europeos se enfocaron en la recuperación de la economía (Millet, 1989).

Durante la década de 1980, América Latina se enfrentó a una de sus peores crisis económicas, la cual se atribuía en gran medida a la inflación, la falta de ahorro convertible en inversión y el limitado acceso a financiamiento externo. Con el pasar de los años, diferentes países de Latinoamérica y África experimentaron graves dificultades económicas atribuibles a sus deudas (Ocampo et al., 2014).

Con el propósito de mitigar esta circunstancia, en la década de 1990 se llevó a cabo el Plan Brady el cual estaba respaldado por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, el cual tenía como objetivo reestructurar los créditos para mejorar sus condiciones, reducir la carga de la deuda externa y facilitar las opciones de pago para los países clasificados dentro del grupo de naciones pobres altamente endeudadas. La iniciativa buscaba reducir la deuda a niveles sostenibles, evaluando criterios como la viabilidad económica, la estabilidad macroeconómica y la capacidad de exportación de cada nación (Ocampo et al., 2014).

Posterior a la recesión económica, se observó un incremento en la inversión en el sector privado de estas naciones, lo cual contribuyó al crecimiento del Producto Interno Bruto

(PIB) contribuyendo a su crecimiento económico (Fernández, 2009). Sin embargo, no todos los países lograron acceder a estos beneficios, situación que dejó a varios países con elevadas tasas de endeudamiento, restringiendo la oportunidad de invertir en sectores clave para tratar la problemática. Adicionalmente, estas obligaciones financieras y sus repercusiones en la calidad de vida de la población continúan en crecimiento, ya que no solo están obligadas a saldar sus compromisos financieros heredados, sino que también dejarán responsabilidades económicas a las otras generaciones venideras (Álvarez Texocotitla et al., 2017).

La deuda externa en Colombia ha desempeñado un papel crucial en la potenciación económica, atribuible a la ausencia de ahorro interno. A lo largo de las décadas, la nación ha incurrido en tanto deuda interna como externa para satisfacer sus requerimientos fiscales, lo que ha suscitado inquietudes acerca de su viabilidad a largo plazo. Instituciones como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional han enfatizado la relevancia de mantener niveles de endeudamiento gestionables, en consonancia con los estados financieros y las cuentas corrientes del país. No obstante, el incremento en la carga financiera ha forzado al gobierno a instaurar reformas fiscales con el objetivo de mitigar el déficit fiscal, impactando de manera directa en las decisiones de ahorro y consumo de los hogares colombianos (Mesa et al., 2007)

Colombia recurre primordialmente al endeudamiento con el propósito de mitigar su déficit fiscal, compensar la ausencia de ahorro interno y sostener el gasto público. Además, estos fondos han sido empleados para financiar proyectos de infraestructura, responder a crisis económicas y asegurar la inversión en sectores estratégicos. Elementos como la reducida productividad, la exigencia de modernización y las oscilaciones económicas han impulsado al gobierno a recurrir a financiamiento internacional y la emisión de bonos. Sin embargo, un elevado grado de endeudamiento puede poner en riesgo la estabilidad

económica, aumentar la presión sobre las finanzas públicas y disminuir la capacidad de inversión en infraestructuras (Mesa et al., 2007).

El endeudamiento es una problemática que no solo afecta a los países, sino también a los hogares del mundo. La publicidad, la educación financiera y el fácil acceso a las diferentes líneas de crédito son factores que influyen al momento de acceder a dichos préstamos. Los medios de comunicación, la falta de educación financiera y la oferta del sector bancario influyen en las decisiones financieras de los hogares. Cada vez, acceder a las diversas líneas de crédito parece ser más simple; los bancos ofrecen alternativas de crédito acorde a la actividad económica de cada individuo, en algunas oportunidades pasando por alto su alto endeudamiento, bajo puntaje crediticio y mínima experiencia en el sector (Zaga, 2021).

El alto endeudamiento de las familias antioqueñas parece estar arraigado a su cultura local. A pesar de que las entidades financieras otorgan créditos con tasas de interés en el límite legal denominado tasa de usura, las personas acceden a ellos sin mostrar mucho interés en el costo financiero y el impacto económico que podría implicar en sus finanzas. Sin embargo, a pesar de los altos costos financieros, las personas continúan usando el crédito como una manera de apalancarse debido a las desfavorables condiciones económicas que enfrenta no solo el departamento de Antioquia, sino el país en general, lo cual impacta las finanzas personales y familiares de los colombianos que requieren el uso del crédito por alguna necesidad específica (García Ocampo et al., 2018).

Por otra parte, la escasez de educación financiera y el aumento de la pobreza económica llevan al analfabetismo financiero, entendido como la carencia de comprensión y competencias en la administración de asuntos económicos domésticos, lo que conlleva a las familias colombianas a cometer errores en la toma de decisiones. Esto engloba el

desconocimiento en la gestión de la economía del hogar, incluyendo el presupuesto, el ahorro, la inversión y las tasas de interés, lo que obstaculiza la planificación futura y la toma de decisiones fundamentadas sobre préstamos e inversiones (López Lapo et al., 2022).

La cantidad de ingresos que percibe un individuo mes tras mes no determina su estabilidad económica, la estabilidad económica tiene que ver con el uso responsable de los recursos, y acorde a sus posibilidades, implicando tener en cuenta el mapa general de su atmósfera económica. La cantidad de recursos que una familia percibe no asegura la estabilidad económica de la misma. La identificación de sus prioridades, la prevención, el control del endeudamiento, la formación de comportamientos saludables y la gestión responsable del dinero tienen un impacto significativo en la solvencia financiera (Barcia et al., 2018).

Objetivos

Objetivo general

Analizar las emociones que influyen en la toma de decisiones financieras en trabajadores del sector bancario en Medellín.

Objetivos específicos:

Identificar las emociones positivas que impactan la toma de decisiones financieras.

Identificar las emociones negativas que impactan la toma de decisiones financieras.

Describir las emociones que influyen en la toma de decisiones financieras.

Marco Teórico

Antecedentes Históricos

Las emociones son un proceso temporal que involucra desencadenantes, experiencias subjetivas, procesamiento cognitivo, cambios fisiológicos, patrones expresivos y comunicativos y un determinante motivador. Estos componentes tienen como objetivo aumentar la adaptabilidad y las probabilidades de supervivencia del organismo (Gordillo León et al., 2020).

La amígdala y el área prefrontal ventromedial biológicamente llevan a cabo funciones indispensables al momento de tomar decisiones, evaluar riesgos y anticipar posibles consecuencias. También tienen la capacidad de regular las respuestas emocionales, específicamente en la integración y ejecución de decisiones. A pesar de que se encuentren en diferentes áreas cerebrales, ambas influyen en gran medida en la toma de decisiones. Por esto, si se llegase a presentar una lesión en la amígdala, se originan dificultades en la manifestación del temor, toma de decisiones relacionadas con situaciones de riesgo (Sarmiento Rivera y Ríos Flórez, 2017).

Las emociones se diferencian entre primarias y secundarias. Entre las primarias están la alegría, el miedo, la ira, el asco, la tristeza y la sorpresa, las cuales son cruciales en la adaptación. Por ejemplo, el asco permite identificar si un alimento está en buen o mal estado evitando la ingesta del mismo. Por otra parte, las emociones secundarias, como la envidia, los celos y el orgullo, se originan a partir del contacto social, las cuales podrían ser impactadas por la cultura (Gordillo León et al., 2020).

En la teoría de la evolución planteada por Darwin (1859), las emociones son un reflejo de la mente y estas se pueden dar tanto en los humanos como en los animales, y pueden ser similares de acuerdo a las situaciones que las desencadenen, lo que podría

demostrar que las emociones se han conservado durante la evolución de las especies con el propósito de contribuir a funciones indispensables para la supervivencia.

Darwin postula tres principios fundamentales que explican la manifestación de las emociones tanto en animales como en humanos. Primero, los hábitos vinculados a la utilidad. Es decir, la relevancia de las respuestas frente a situaciones específicas que adquieren una naturaleza innata con el transcurso de las generaciones. En segundo lugar, la antítesis sostiene que las emociones contrarias se manifiestan a través de gestos o posturas distintas. Esto se puede observar en los animales y en los seres humanos. Por ejemplo, cuando un individuo experimenta felicidad, exhibe sonrisas y eleva su cabeza, mientras que cuando experimenta tristeza, baja su cabeza y ajusta sus brazos. De manera similar, los caninos, cuando experimentan furia, muestran sus dientes, y en contraposición, cuando experimentan felicidad, mueven la cola de manera sumisa y amigable. Las manifestaciones emocionales específicas no poseen una función adaptativa explícita, sino que son el resultado de la activación del sistema nervioso. Por ejemplo, en circunstancias de tensión elevada, un sujeto puede experimentar temblores o sudoración sin que esto tenga un propósito directo. Estas respuestas se manifiestan primordialmente a raíz de la respuesta del organismo a una sobrecarga de estímulos o emociones (Palmero, 1996).

El interés por estudiar a fondo las emociones no fue de gran interés para los filósofos de la época clásica, consideraban que el hombre era racional a diferencia de otros seres vivos siendo un motivo por el cual muchos de ellos dedicaron el resto de sus vidas.

Para Hipócrates, el equilibrio emocional estaba determinado por cuatro humores corporales, entre los cuales se encontraba la flema, que se relacionaba con el carácter pasivo y tranquilo. La sangre, asociada al temperamento optimista y alegre. La bilis negra, vinculada a la tristeza y la melancolía. La bilis amarilla, que se relacionaba con la ira y la agresividad.

Pensaba que cuando había equilibrio entre estos humores, el individuo gozaba de buena salud, pero si ocurría lo contrario, se podrían presentar enfermedades o alteraciones en las emociones (Gordillo León et al., 2020).

Por otra parte, Platón consideraba que las emociones y el deseo que pudiera experimentar un individuo lo podrían llevar a comportarse de manera irracional. Creía que, si las emociones no eran controladas, la persona podría perder el control de su vida, afectando la vida del individuo y la sociedad. La mente, para Platón, era dividida entre lo racional, que representaba la parte cognitiva y los pensamientos lógicos; la afectividad, que tenía que ver con lo emocional, es decir, sentimientos como la ira y la alegría; y, finalmente, lo apetitivo, que tenía que ver con deseos y necesidades relacionadas con el placer, la sed y el hambre (Gordillo León et al., 2020).

Aristóteles, a diferencia de Platón, no consideraba que las emociones debían ser dominadas, sino que creía que tenían un papel fundamental en la vida de los individuos. Las emociones podían advertir al individuo sobre situaciones apremiantes, ya que cuentan con un componente racional y están influenciadas por las creencias y expectativas del sujeto, por lo que no son simplemente impulsos.

Así mismo, consideraba que las emociones podían entrenarse, fomentando el comportamiento y la convivencia. Aristóteles, en el estudio que llevó a cabo sobre la cólera (ira), notó que esta no solo era una reacción impulsiva, sino que dependía de la percepción de justicia o injusticia. Con esta postura, las teorías cognitivas demuestran cómo las emociones dependen de la interpretación de determinadas situaciones (Gordillo León et al., 2020).

A lo largo del tiempo, numerosos académicos han manifestado interés en explorar las diversas teorías que tratan las emociones, en consonancia con la postura de Darwin de que la función de las emociones es adaptativa, en función de la situación a la que se enfrenta un

organismo. Sin embargo, Plutchik (1980, citado por Chóliz, 2005) sostiene que las emociones no solo desempeñan una función adaptativa, sino que además implican funciones sociales y motivadoras.

Emociones tales como la ira, la sorpresa, la anticipación, el asco, la tristeza, la confianza, la alegría y el temor pueden facilitar la interacción social, la transmisión de estados afectivos, la exploración, la afiliación, el rechazo, la destrucción, reproducción y la motivación (Chóliz, 2005).

Desde el enfoque conductista, las emociones no solo aparecen de forma natural, también pueden ser adquiridas con la experiencia. Un estímulo que en principio no causa ninguna reacción puede asociarse con una emoción intensa, lo que podría desencadenar miedos o fobias. Si el individuo evita dicho estímulo siente un alivio inmediato, lo que hace que su reacción emocional se haga más fuerte por el refuerzo negativo. Esta postura ha sido de gran utilidad al momento de llevar a cabo procesos psicoterapéuticos, ayudando a controlar y tratar problemas como la ansiedad y las fobias (Chóliz, 2005).

Las emociones son altamente influenciadas por factores culturales, sociales y familiares los cuales con el pasar de los años se van fortaleciendo a través de la socialización, cultura, creencias, pautas de crianza. Las emociones no surgen solo de manera biológica, sino también de cómo el individuo percibe determinadas experiencias. Las respuestas emocionales son el resultado del aprendizaje social, cultura y memoria colectiva, la cual ha sido moldeada por la sociedad en la que se desarrolla el individuo (García Andrade, 2019).

La toma de decisiones ha sido estudiada desde el siglo XVIII. En ella, Condorcet (1743-1794), filósofo francés, afirmaba que la toma de decisiones se daba en tres etapas. En la primera, el individuo evalúa todas las posibilidades; sin embargo, la mayor validez la tiene la opinión personal. Posteriormente, en la segunda, se tiene en cuenta la opinión de los otros,

resolviendo dudas y evaluando otros puntos de vista antes de tomar la decisión. Finalmente, se toma la decisión con base en la evaluación propia y la de los otros, buscando minimizar riesgos (Avilés Reyes, 2019).

Según Arévalo-Ascanio y Estrada-López (2017), la palabra decisión se desglosa a partir del prefijo de- que significa separar o cortar. En latín, *decisio*, *decisionis* hace referencia a la elección de una entre muchas partes, mientras que el sufijo -sión alude a la acción. De esta manera, la toma de decisiones se define como el proceso mediante el cual un individuo tiene la posibilidad de resolver una situación, alcanzar una meta o satisfacer una necesidad específica a través de una elección entre un amplio abanico de posibilidades. Este proceso implica una evaluación de la situación y la consideración de sus posibles consecuencias, en la que factores como la racionalidad y las emociones influyen en la decisión (Palomares-Ruiz & Serrano-Marugán, 2016).

Según Alfred Schutz, citado por Vélez Evans (2006), atribuye que la acción se inicia a través de un proceso mental complejo e intencionado, mediado por un proyecto mental, en el cual el individuo considera una planificación previa, organizando e imaginando lo que va a hacer antes de ejecutar la acción. Posteriormente, se lleva a cabo la acción tal como se planeó. En algunos casos, el individuo decide no actuar y puede interrumpir el acto, culminándolo de manera mental, pero sin completarlo de manera física.

El ser humano, de manera natural, tiene la capacidad de adaptarse a cualquier entorno, lo que implica asumir diferentes tipos de responsabilidades sociales, comunicativas, emocionales y de resolución de conflictos. Desde muy temprana edad, los individuos desarrollan el mecanismo de toma de decisiones como una función ejecutiva, la cual va mejorando a partir de las experiencias y la práctica de esta. El proceso anterior se da a través de dos mecanismos: el intuitivo y el analítico. El primero se refiere a la experiencia propia

del sujeto, conocimiento que interfiere en dicha decisión; por otra parte, el analítico el cual requiere un esfuerzo más amplio a nivel cognitivo, con una revisión minuciosa y precisa antes de tomar cualquier decisión (Ruiz Ortega & Álvarez Ríos, 2022).

Darío Parra, citado por Vélez Evans (2006), considera que la toma de decisiones es un tipo de acción que también se da a partir de un proyecto mental y la ejecución del mismo. De esta manera, plantea que la toma de decisiones es un proceso cíclico en el cual influyen factores como la intención, el propósito, el conocimiento, las experiencias y las implicaciones de estas a mediano, corto y largo plazo.

Generalmente, las decisiones que toma un individuo están mediadas por una intención, la cual puede ser de orden subjetivo para lograr una meta que se pretende alcanzar a partir de dicha decisión. Por otra parte, se encuentra la toma de decisiones influenciada por las experiencias previas, el entorno social, cultural y familiar, que logran interferir en la acción del individuo (Vélez Evans, 2006).

Tomar decisiones es una acción que no es puramente racional, sino que se puede dar de manera emocional e intuitiva, llevando sesgos y riesgos sistemáticos. La toma de decisiones se da a través de dos sistemas: el primero es rápido e intuitivo, basado en experiencias vividas y heurísticas, como al momento de elegir una prenda de vestir, desayuno, música para escuchar, respondiendo a situaciones cotidianas (Chahin, 2016).

Por otra parte, está el sistema lento, que implica un mayor discernimiento, lo que a su vez requiere más esfuerzo y tiempo. A pesar de que este sistema pueda llevar consigo más precisión, en algunas ocasiones muchos individuos prefieren recurrir al pensamiento intuitivo, pasando por alto los riesgos que este puede desencadenar. Entre estas decisiones se encuentran las inversiones, los créditos bancarios y los proyectos a largo plazo (Chahin, 2016).

Según Cortada de Kohan (2008), las decisiones no son un problema, la dificultad radica cuando estas implican un riesgo. El individuo evalúa las posibles amenazas que pueden interferir en su decisión dejándose llevar por su intuición, experiencia y conocimiento. Sin embargo, cuando estas están asociadas a posibles riesgos, irían por la senda de las apuestas, lo que refleja que el resultado no depende meramente de la decisión en sí misma, sino de factores que no se pueden controlar, impredecibles como el azar y las probabilidades, desencadenando sensación de incertidumbre y preocupación.

El proceso de toma de decisiones está intrínsecamente vinculado a la capacidad de prever y establecer metas precisas, y está directamente asociado a las experiencias sociales y cognitivas de un individuo. De esta manera, requiere habilidades tales como el razonamiento analítico, la abstracción y la anticipación de sucesos futuros. Esto sugiere que el proceso de toma de decisiones demanda la habilidad de ser consciente de la manera en que se razona, se planifica y se toman decisiones, supervisando y regulando el propio pensamiento (Díaz et al., 2022).

La educación financiera es el proceso mediante el cual un sujeto adquiere las suficientes herramientas que le permiten gestionar de manera apropiada la información teórica y práctica de los diferentes servicios y productos financieros que ofrece el mercado en general. Lo cual genera como resultado tomar decisiones objetivas y prácticas evaluando riesgos y beneficios que desencadenan un mejor bienestar económico y emocional (Lamadrid Bazán et al., 2021).

Por otra parte, López Lapo et al. (2022) afirman que la educación financiera es un proceso de capacitación mediante el cual los consumidores fortalecen su conocimiento referente a los diferentes conceptos, productos financieros y manejo de los recursos, el cual se puede lograr a través de información estructurada por expertos cuyo objetivo esté

encaminado a cultivar habilidades que fortalezcan la confianza a la hora de identificar oportunidades financieras, así mismo que estos individuos tengan la capacidad de identificar los riesgos en dichas oportunidades referentes al ámbito financiero. Con esto se espera que las decisiones tomadas estén basadas en estrategias efectivas con las que tienen como finalidad proteger el bienestar económico y reducir la pobreza contribuyendo al bienestar económico y social.

En Colombia, la educación primaria y secundaria no brinda educación financiera básica a los estudiantes. La comunidad educativa carece de una guía que permita incluir este tipo de cursos educativos, lo cual limita la adquisición de herramientas y técnicas claras que fomenten el manejo asertivo de las finanzas personales y del hogar. Promover estas prácticas permitiría mitigar el impacto económico de las finanzas personales de los estudiantes en la etapa productiva, traduciendo esto en una mejor calidad de vida y contribuyendo al bienestar económico y monetario. (Avendaño Castro, et al., 2021).

Según Rubiano Miranda (2013), los docentes tienen la posibilidad de contribuir significativamente a la educación de los estudiantes al guiarlos en las diferentes dimensiones académicas reglamentadas por los entes gubernamentales, lo que podría aprovecharse para sembrar y fortalecer hábitos financieros saludables, aludiendo al bienestar económico, emocional y familiar, minimizando los riesgos que implica la falta de gestión financiera informada. No obstante, es importante aclarar que esto solo es posible si se integra efectivamente la educación financiera en los currículos actuales de las diferentes instituciones educativas del sector público.

A lo largo de la historia, las emociones han sido un foco importante de investigación. Sin embargo, a pesar de que no haya certeza sobre cuántas y cuáles emociones existen, ni mucho menos una tabla periódica de ellas, se ha logrado identificar una gran similitud en las

expresiones faciales asociadas a ciertas emociones en diferentes regiones del mundo llevando a varios estudiosos a coincidir en que las emociones primarias o fundamentales son seis: alegría, tristeza, miedo, disgusto, sorpresa e ira (Díaz & Flores, 2001). Sin embargo, para esta investigación se tomarán como base las siguientes emociones asociándolas a la toma de decisiones financieras: felicidad, miedo, tristeza, sorpresa, confianza, ira.

La felicidad no se limita a sentirse bien la mayor parte del tiempo, sino a un proceso activo donde, a través de vivencias tanto positivas como negativas, una persona consigue encontrar un equilibrio frente a circunstancias adversas, facilitándole el desarrollo y el disfrute de cada momento de su existencia. Este proceso de crecimiento y felicidad se produce en tres fases: primero, las vivencias que producen gozo, diversión y emociones, vinculadas al hedonismo; segundo, el compromiso, que se refiere a realizar determinadas actividades en las que una persona logra integrarse tanto que incluso podría perder la percepción del tiempo; y finalmente, la vida como propósito y sentido, que trasciende el disfrute momentáneo; Conforme una persona percibe que su vida tiene un objetivo, experimenta un sentimiento de plenitud, aportando algo más amplio y relevante que él mismo (Tanzer, 2019).

La felicidad constituye una experiencia de naturaleza subjetiva. Este fenómeno puede originarse a partir de la adquisición de un deseo material o inmaterial y puede ser estimulado por contextos socioculturales, dado que pueden surgir colectivos de individuos con objetivos compartidos para su realización, tales como la adquisición de un inmueble, un vehículo, prendas de vestir, viajes, objetos personales y de moda. Sin embargo, la felicidad, para otros individuos, puede estar mediada por aspiraciones distintas, como el afecto y la estabilidad emocional. En cualquier caso, la felicidad posee una duración fluctuante y puede extenderse más cuando las circunstancias son propicias (Flores López, 2019).

El miedo se manifiesta como una respuesta adaptativa frente a amenazas y peligros, induciendo respuestas comportamentales, autonómicas y endocrinas de manera inmediata, siendo la amígdala la estructura primordial encargada de su estructuración. Esta zona cerebral procesa y recibe información relacionada con estímulos potencialmente perjudiciales, estableciendo correlaciones entre señales neutras y aquellas vinculadas con el dolor o el daño. Su activación se ve afectada por el sistema neuroendocrino, en particular por la hormona liberadora de corticotropina (CRH) y los glucocorticoides presentes. Estos pueden intensificar la atención hacia estímulos externos y, en situaciones de activación prolongada, fomentan la aparición de trastornos de ansiedad y depresión (Schulkin, 2006).

En circunstancias de riesgo y amenaza, el miedo se manifiesta como un estado psíquico de angustia en el que el sujeto tiende a buscar resguardo, protegiendo sus recursos financieros, así no generen ningún tipo de renta. Por otra parte, la producción política del miedo, a través de diversos sectores públicos, privados y medios de comunicación, se encargan de manipular e incidir en el proceso de toma de decisiones de los individuos, sembrando el miedo como un instrumento de control social, el cual es aprovechado por las grandes empresas para fomentar un consumo desmedido, llevando a la modernidad a sentirse como parte de un emblema de estatus y pertenencia a través del consumo cayendo en las dinámicas sociales y comerciales (Araya, 2009).

Durante la Gran Recesión, una de las crisis más fuertes y prolongadas del capitalismo en los últimos años, el colapso hipotecario, la volatilidad de los precios del petróleo, el aumento en los precios de las materias primas afectaron no solo la economía de los países, disminuyendo su crecimiento económico y aumentando el endeudamiento, sino también a cada uno de los hogares, donde el desempleo y la inflación redujeron el poder adquisitivo, generando miedo económico. Ante esta situación, muchas personas tomaron decisiones drásticas de consumo, buscando abastecerse ante la incertidumbre de alza de precios o falta

de abastecimiento, mientras que otras prefirieron retirar sus inversiones en condiciones desfavorables, asumiendo pérdidas significativas (Estefanía, 2011).

Por otra parte, la tristeza como una emoción primaria la cual comprende sentimientos como la desesperanza, desmotivación, soledad, angustia, sensación de vacío entre otros. Cuando un individuo vive la tristeza, puede presentar desinterés incluso por las actividades que antes disfrutaba en su cotidianidad, así mismo se pueden dar cambios en su postura física y expresiones faciales (Cuervo Martínez & Izzedin Bouquet, 2007).

La tristeza se puede experimentar durante un período más extenso de tiempo en comparación con otras emociones, lo cual se atribuye a la mayor frecuencia de situaciones frustrantes y estresantes que puede vivir un individuo con respecto a situaciones gratificantes en determinado periodo de tiempo. Simultáneamente, estas emociones pueden ser moduladas por los sujetos a través de su comportamiento y autorregulación emocional (Cuervo Martínez & Izzedin Bouquet, 2007).

La sorpresa hace parte de las emociones primarias, manteniendo el nivel entre el miedo, la tristeza y la alegría. Para Descartes, la sorpresa es una breve respuesta del alma posterior a la admiración como la pasión más primitiva la cual no tiene una polaridad clara como la alegría con tristeza o el amor con el odio. La admiración y la sorpresa no cuentan con un opuesto claro que las regule lo cual las pone en un punto muy interesante en el mundo de las emociones (Depraz, 2014).

Sin embargo, la sorpresa va más allá de una emoción, es un proceso complejo que se da en tres fases: protensión, impresión y retención. La primera fase hace referencia a una predisposición de acuerdo con la experiencia y el conocimiento de cada individuo, en la cual el sujeto se anticipa a lo que va a ocurrir según sus expectativas, lo cual puede desencadenar activaciones fisiológicas como fuertes palpitaciones o sudoración ante lo que se aproxima. La

segunda fase es cuando se da la sorpresa; es el impacto que culmina con las expectativas, es decir, algo inesperado, en el cual el individuo puede quedar en silencio, incluso con una breve parálisis. La tercera fase es lo que sucede después de experimentar la sorpresa: el individuo trata de entender lo ocurrido, y la activación fisiológica puede perdurar durante varios minutos, desencadenando nuevas emociones como alegría, tristeza o miedo, haciendo de esta un proceso estructurado y multivectorial (Depraz, 2014).

Por otra parte, Aristóteles afirma que la confianza se da cuando un individuo, ante una situación, siente que algo bueno o salvador está cerca y no permitirá que las cosas salgan mal, y al mismo tiempo percibe que el peligro o lo que lo amenaza no es tan cercano. La confianza es una emoción opuesta al miedo la cual no es positiva ni negativa por sí sola, sino que depende de la intensidad en que se viva. Todo gira en torno al equilibrio, y por eso él la relaciona con la valentía, que se refiere al punto medio entre tener demasiada confianza y no evaluar ni medir riesgos, o dejarse llevar por el miedo y no actuar. La confianza, también puede transmitirse en la forma de hablar o a través del arte, para convencer a otros, generando en ellos un impacto emocional que, dependiendo del contexto, puede generar seguridad y persuasión, orientando a las personas a tomar decisiones importantes (Covarrubias Correas, 2020).

Sin embargo, Nooteboom (2010) afirma que la confianza es más que pensar en que alguien no va a fallarle a un individuo. Es una partida en la cual el sujeto se pone a prueba, quedando expuesto a que el otro no actúe acorde a lo que se espera. Esta decisión implica una posición de incertidumbre, implicando enfrentarse a lo desconocido, con la posibilidad de experimentar el incumplimiento de las promesas que hace un individuo a otro o a un colectivo. La confianza no es estática; puede variar de acuerdo con el contexto y la experiencia de vida, según lo que se esté viviendo en el instante. Incluso, en términos afectivos, la confianza es una emoción que permite que las personas se sientan bien,

tranquilas y confiadas, lo que termina fortaleciendo los vínculos. Esto no significa sacar el riesgo del contexto; por el contrario, es reconocer que el riesgo está ahí, pero se puede seguir adelante.

Por otra parte, la ira es una emoción que resalta el malestar de un individuo, acumulado ya sea por frustración, promesas no cumplidas y que cuesta ser sobrellevado. La ira puede presentarse de manera súbita como respuesta automática ante un evento no previsto; sin embargo, hay individuos que, de manera frecuente, hacen de la ira parte de su estado emocional y los acompaña en su vida cotidiana como una furia profunda hacia alguien o algo. Esta emoción se compone de sensaciones como rabia, enojo e irritación, acarreando respuestas físicas en el organismo como tensión corporal y activación del sistema nervioso, lo cual podría desencadenar comportamientos agresivos hacia otro individuo de manera descontrolada (Maya Pérez et al., 2019).

La ira se muestra como un mecanismo de defensa ante una determinada situación y es más que una simple respuesta impulsiva, pasajera e instintiva. Esta complicada emoción también embarca factores generacionales y establece un proceso psicológico que incorpora experiencias de vida tanto internas como externas de un individuo. Su manifestación puede variar de acuerdo con las normas, valores, cultura y costumbres sociales. Adicionalmente, factores como la salud física pueden contribuir a una reactividad fuerte al momento de experimentar situaciones que desafíen el equilibrio emocional de un organismo (Butts Griggs, 2007).

Antecedentes Empíricos

Según Patiño Cajas (2022), en su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, con el propósito de estudiar la importancia de la educación financiera en la

toma de decisiones financieras de los asociados y asociadas de varias cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Para su investigación tomó como muestra a 300 personas hombres y mujeres con un rango de edad entre los 18 y 65 años. En dicho estudio, el autor llevó a cabo la investigación evaluando las siguientes cuatro dimensiones: educación financiera, hábitos financieros, toma de decisiones y percepción acerca de la educación financiera.

En la primera dimensión: conocimiento financiero, el autor se basó en la siguiente escala de 0 a 9:

0 a 3: bajo nivel de educación financiera.

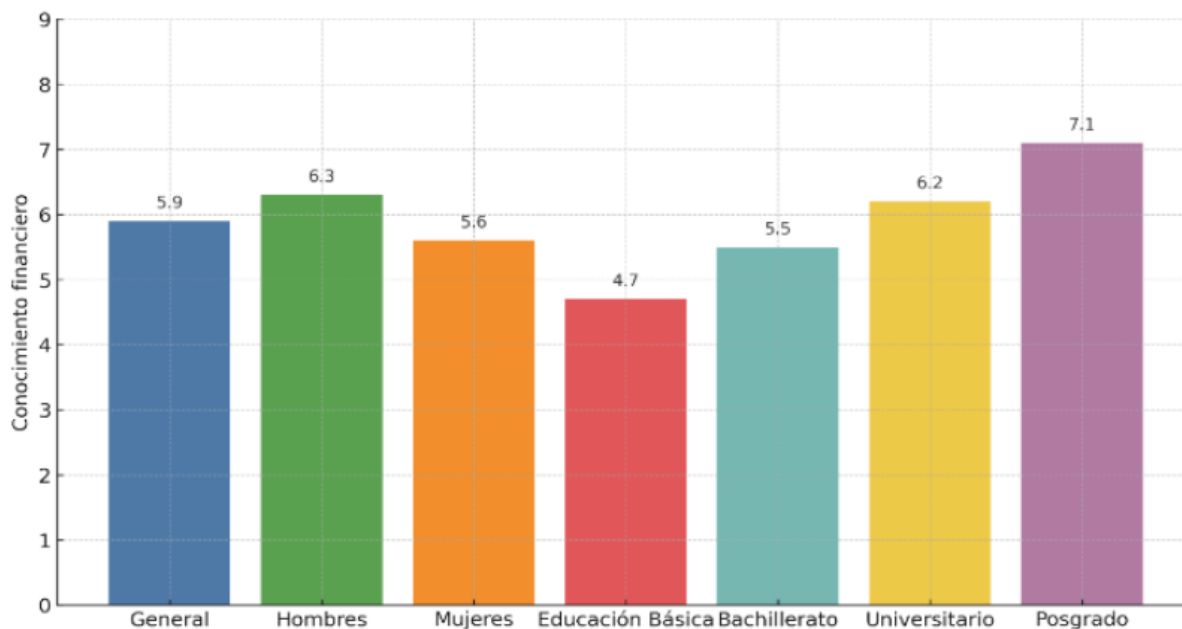
4 a 6: medio nivel de educación financiera.

7 a 9: alto nivel de educación financiera.

A continuación, se adapta una gráfica con base en los resultados reportados por Patiño Cajas (2022), para dar una explicación clara y objetiva.

Gráfica 1

Índice de educación financiera según género y nivel educativo.



Nota. Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se muestran los resultados obtenidos, aplicados a 300 socios de cooperativas financieras en Cuenca, Ecuador. En la primera columna, el resultado es 5.9 sobre 9, lo que corresponde, de acuerdo con la escala, a un nivel de educación financiera medio para el total de la muestra. Por otra parte, en cuanto a los resultados obtenidos por género, las mujeres obtuvieron un promedio de 5.6, frente a 6.3 en los hombres, lo que indica una menor educación financiera en comparación con ellos. Por otra parte, los resultados obtenidos en las columnas Educación Básica, Bachillerato, Universitario y Posgrado muestran una relación directamente proporcional con la educación financiera. Los individuos con nivel de educación básica tuvieron una puntuación de 4.7, mientras que los participantes con nivel educativo de posgrado tuvieron una puntuación de 7.1, demostrando que, a mayor nivel académico, mayor conocimiento en educación financiera (Patiño Cajas, 2022).

Segunda dimensión: Hábitos financieros. Solo el 23% de los participantes planifican sus gastos llevando un registro formal de sus ingresos y gastos. El 39% ahorra de manera regular, lo que indica que, ante una situación de urgencia, un porcentaje alto no tendría cómo cubrir el imprevisto, lo que podría desencadenar en la toma de decisiones crediticias (Patiño Cajas, 2022).

Tercera dimensión: Toma de decisiones financieras. El 58 % de los participantes afirma que basa sus decisiones financieras en su experiencia personal o en recomendaciones de familiares y amigos, sin realizar análisis comparativos entre las diferentes ofertas del mercado. Adicionalmente, tampoco tienen en cuenta aspectos financieros como tasas de interés, plazos ni capacidad de endeudamiento. En esta dimensión se puede notar que un porcentaje importante toma decisiones de manera irresponsable, lo que podría desencadenar en problemas financieros para el hogar, poniendo en riesgo la estabilidad económica propia y de sus familias (Patiño Cajas, 2022).

Cuarta dimensión: Postura respecto a la educación financiera. En esta dimensión, el 75 % de los individuos que participan en la investigación manifestaron interés y disposición para recibir educación financiera. Ya que esto les permitiría a los participantes adquirir un control más efectivo de sus finanzas, acceder a créditos y tomar decisiones de manera más responsable, considerando factores como el ahorro, la planificación de gastos, la tasa de interés, los plazos, la capacidad de pago y el flujo de efectivo, entre otros. Todo orientado hacia una mejora en la calidad de vida financiera (Patiño Cajas, 2022).

En esta investigación se pudo comprobar la hipótesis planteada por Patiño Cajas (2022) con respecto a que la educación financiera efectivamente influye positivamente en la toma de decisiones financieras. Se demuestra que, a mayor nivel de educación financiera, se toman mejores decisiones financieras, evidenciando que, a través de la educación, se puede

fortalecer el crecimiento económico y patrimonial a partir de la toma de decisiones informadas y responsables. Sin embargo, a pesar de que en Cuenca, Ecuador, las personas tienen acceso a educación financiera a través de las cooperativas y entidades financieras, por razones desconocidas, el 87 % afirmó no haber accedido a ninguno de estos cursos.

Por otra parte, un estudio llevado a cabo en Bolivia por Garay Anaya (2015) en el cual se tenía como propósito conocer la influencia de como las finanzas conductuales y la educación financiera tienen que ver en las decisiones que toman las personas con respecto al dinero y su relación con el bienestar y la felicidad; para eso se aplicó una encuesta a 795 personas de las ciudades de Cochabamba y La Paz. La muestra estuvo compuesta por hombres y mujeres, entre los 25 y 40 años más o menos, con diferentes niveles educativos, desde básica hasta universidad.

Dentro de los resultados se encontró que las personas con mayor conocimiento en temas financieros organizan mejor el uso del dinero; ahorran con mas frecuencia y evitan tomar decisiones impulsivas, como endeudarse de manera automática y sin pensar en las consecuencias. También se notó que cuando un individuo experimenta tranquilidad o satisfacción con lo que tiene, suele ver su situación económica de forma mas positiva. Por el contrario, si se presenta ansiedad o preocupación, eso complica bastante las decisiones, sobre todo al momento de organizar o pensar con claridad. El estudio demuestra que las emociones no solo influyen en lo que alguien decide en ese instante; también tienen que ver con lo que ha aprendido en su vida, con sus costumbres y con todo eso que ha ido formando su manera de actuar (Garay Anaya, 2015).

Con esto queda más claro que las decisiones financieras no dependen del conocimiento académico en economía o carreras administrativas, sino también de la influencia cultural en la cual el individuo se ha ido formando y las emociones. Este aporte

resulta clave para la presente investigación, ya que refuerza la idea de que emociones como la confianza, el miedo o la impulsividad influyen de forma directa en la manera en que se toman decisiones crediticias (Garay Anaya, 2015).

Por otra parte, Astorquiza Bustos y Agudelo Galeano (2024) llevaron a cabo un estudio en el cual pretendían analizar como las emociones pueden llegar a influir en la toma de decisiones financieras; para esto llevaron a cabo una revisión sistemática con el propósito de reunir suficientes artículos científicos para luego descartar poco a poco hasta quedarse con los más útiles para su investigación. En total, los investigadores revisaron 87 pero después de un minucioso análisis trabajaron con 11 para analizar al detalle. Buscaron en bases de datos como Scopus y Web of Science se enfocaron en artículos entre 2016 y 2023, escritos en inglés y español. Con todo eso lograron tener una mirada amplia y confiable sobre cómo se ha venido investigando este tema.

Una de las emociones que más llamó la atención a los investigadores fue el miedo ya que fue la emoción más influyente a la hora de tomar decisiones relacionadas con el dinero. Según los autores, esta emoción muchas veces lleva a las personas a actuar de forma más conservadora o incluso a evitar tomar decisiones, especialmente si hay incertidumbre. Pero no solo el miedo, también otras emociones como la ansiedad, la tristeza o incluso estados emocionales que no tienen que ver directamente con lo financiero como estar afectado por una discusión familiar o sentirse frustrado por algo que le haya pasado a un individuo durante el día pueden alterar la forma en que una persona analiza una situación económica. A estas emociones las llaman "emociones incidentales", y aunque a veces no se les da importancia, los autores muestran que tienen un efecto claro en el juicio.

En el estudio también se apoyaron en importantes hallazgos de la neurociencia, donde se mencionó que algunas zonas del cerebro tienen mucho que ver con las decisiones

económicas. Hablaron, por ejemplo, del córtex prefrontal y el sistema límbico, que son áreas del cerebro encargadas de procesar emociones y evaluar riesgos. Dependiendo de la emoción que la persona estuviera sintiendo, estas partes podían activarse de forma distinta, lo que al final terminaba influyendo en si actuaba con más calma o si decidía de manera impulsiva. Incluso se hizo referencia a personas con trastornos como depresión o ansiedad generalizada, ya que estas condiciones podían afectar su forma de percibir lo que pasaba a su alrededor y también influir en cómo tomaban decisiones con respecto al dinero.

Entre la información recopilada también identificaron que las emociones no siempre afectan de forma negativa; en algunos casos, cuando las personas sienten confianza o seguridad, eso puede llevarlas a tomar decisiones más arriesgadas pero que terminan saliendo bien. Todo depende del momento en el que se encuentre y de cómo esté manejando lo que siente. Según los autores, las emociones no son algo que solo complica la toma de decisiones, sino que por el contrario puede ser un regulador que sirve como herramienta que ayuda, siempre y cuando el individuo logre entenderlas y gestionarlas de manera adecuada (Astorquiza Bustos & Agudelo Galeano, 2024).

Por otro lado, se encontró un estudio realizado por Born et al. (2024), donde se quiso entender cómo las emociones podían influir en decisiones financieras complejas, específicamente cuando se trata de adquirir seguros que cubren el cuidado a largo plazo. El punto de partida de ese estudio fue reconocer que muchas personas, incluso teniendo los recursos económicos, no contratan este tipo de seguros, lo cual podría explicarse no solo por la falta de información o desconocimiento sobre el producto, sino también por las emociones que se activan al pensar en situaciones futuras difíciles, como la enfermedad o la vejez. Por esto, la investigación buscó comprender cómo la forma en que se presenta esa información financiera puede generar emociones diferentes y si esas emociones luego influyen en la actitud o disposición que tiene un individuo con respecto a dicha decisión.

Para eso se diseñó un experimento en línea con una muestra de 1.450 personas adultas en Estados Unidos, todas seleccionadas bajo unos criterios financieros puntuales, como tener más de 300 mil dólares ahorrados para la jubilación y al menos 50 mil en activos líquidos, pero que no tuvieran contratado un seguro de cuidado a largo plazo. A cada participante se le mostró uno de seis videos que simulaban una conversación con un asesor financiero. Estos videos combinaban diferentes formas de presentar el mensaje: algunos desde un enfoque de ganancia, otros desde uno de pérdida, y también con narrativas distintas; unas hablaban desde los costos, otras desde la familia y otras desde las decisiones que hay que tomar con el tiempo. Después de que observaran el video, se les preguntó cómo se sentían y qué emociones habían experimentado y si presentaban mayor o menor interés en adquirir dicho seguro.

Con respecto a las emociones, los investigadores encontraron que las respuestas presentadas después de ver el video de pérdida de ganancias generaban emociones como preocupación, ansiedad o incomodidad. Por el contrario, aquellos enfocados en decisiones de cuidado despertaban emociones de mayor tranquilidad, como seguridad o calma. Aunque en este caso no se vio un cambio directo en la decisión final de comprar el seguro, sí se encontró que las emociones activadas por el tipo de mensaje influían en cómo la persona se acercaba al tema. Por ejemplo, si el video generaba ansiedad, esa emoción hacía que el tema se sintiera más urgente o importante, y eso podía hacer que la persona lo pensara más o se interesara por buscar información. Entonces, lo que encontraron fue que no es solo lo que se dice, sino cómo se dice y qué emoción se activa en el momento de tomar la decisión, lo que termina influyendo en la actitud que se tiene frente a una situación económica (Born et al., 2024).

Sumado al estudio de Born et al. (2024), que mostró cómo los mensajes emocionales pueden influir en la intención de tomar decisiones financieras futuras, Kuhnen y Knutson (2024) realizaron una investigación donde también se evidenció el papel central que tienen

las emociones en este tipo de decisiones, pero desde una mirada más centrada en lo que sucede justo en el momento de decidir. Para esto, los investigadores llevaron a cabo un experimento con 28 participantes que hicieron parte del estudio de manera voluntaria. A cada una de ellas se le pidió que tomara decisiones financieras varias veces, teniendo que escoger entre una opción segura, como un bono el cual no representaba un riesgo financiero o una acción la cual por el contrario puede tener un comportamiento impredecible. Todo esto dentro de un escenario simulado, pero que se sentía real. Lo que hicieron los investigadores fue que, justo antes de cada decisión, les mostraban a los participantes unas imágenes que buscaban activar una emoción. Algunas eran positivas, otras negativas y otras más neutras, con eso querían ver si lo que sentía la persona en ese momento podía cambiar la forma en que decidía.

A lo largo de las 90 decisiones que debía tomar cada participante, los investigadores observaron que cuando la emoción generada era positiva, la emoción que mayormente resaltaba en los individuos que participaron del estudio era la confianza, lo cual la llevaba a tomar decisiones más arriesgadas inclinándose por las acciones. En cambio, cuando la emoción generada era negativa, como la ansiedad o el miedo, se inclinaban por lo seguro, eran más prudentes o directamente evitaban la opción riesgosa. Pero más allá de eso, se notó que los estados emocionales también tenían efectos sobre cómo la persona interpretaba la información. Muchos de los participantes, luego de haber tomado una decisión, parecían ignorar la información que mostraba que tal vez esa elección no había sido la más acertada. En lugar de revisar lo que hicieron o aceptar que pudieron haberse equivocado, lo que hacían era quedarse con lo que les daba tranquilidad. Esto puede entenderse como una forma de proteger su seguridad emocional, como si aceptar el error fuera más difícil que sostener una creencia que les hiciera sentir bien. Lo que se pudo identificar es que las personas ajustaban lo que creían para que coincidiera con la decisión que ya habían tomado, aunque eso

significara dejar de lado datos importantes. Eso demuestra que lo emocional no solo está cuando se toma la decisión, sino que también aparece después, cuando se evalúa lo que se hizo, haciendo que la interpretación de lo que pasó se acomode al estado emocional de cada uno (Kuhnen & Knutson, 2005).

Método

Tipo de Investigación

Esta investigación se realizó desde un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y de corte transversal, el interés radicó en entender la relación entre lo vivido emocionalmente y las decisiones financieras. No se pretendió buscar patrones generales ni aplicar fórmulas, sino dejar espacio a lo que cada uno piensa y su propia experiencia. El propósito fue indagar en lo recordado, en lo experimentado y en el modo en el que lo interpretan, desde lo dicho y no desde elementos categorizados.

Desde esta perspectiva, el estudio se aproximó a las narrativas de los participantes sin imponer esquemas previos, permitiendo a cada uno contar lo que ellos mismos creyeron relevante y en cuáles términos lo interpretaron. Se buscó destacar sus experiencias tal como narraban, sin obligarlas a explicaciones externas. Como bien plantea Guerrero Bejarano (2016), esta investigación busca llegar a la realidad desde el significado que le dan las personas, sin necesidad de aislarla de su contexto y sin tratar de fragmentarla en variables, cumpliendo el objetivo en este trabajo.

Diseño de Investigación

Este estudio tuvo un diseño de tipo descriptivo y transversal. Se planteó de esa manera porque se quería recoger información que permitiera describir cómo viven los trabajadores del sector bancario su relación con las emociones en el momento de tomar decisiones financieras. No se buscaba intervenir ni modificar nada en ellos, sino más bien comprender sus experiencias tal y como las perciben y expresan en un momento determinado.

El estudio fue transversal porque toda la información fue recolectada en un único momento, sin hacer seguimientos o comparaciones a lo largo del tiempo. La intención era entender lo que sienten y piensan en relación con sus decisiones económicas, en el contexto actual en el que se encuentran. Para seleccionar a los participantes se usó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, considerando aquellos individuos que cumplieran con los criterios del estudio y que estuvieran disponibles y dispuestos a participar en el momento de la recolección de datos.

Consideraciones Éticas

Fue indispensable que los participantes tuvieran libertad de decisión para participar o no en la presente investigación, se les brindó la posibilidad de abandonar el formulario en el momento que lo desearan, sin necesidad de dar explicaciones.

A cada participante se le informó sobre el propósito del estudio, los objetivos generales y específicos, así como el uso que se le daría a la información recolectada. Se construyó un consentimiento informado que debía ser leído y aceptado antes de continuar con el formulario, donde se indicaba que los datos entregados serían usados únicamente con fines académicos e investigativos. Todo esto se realizó bajo lo establecido en la Ley 1090 de 2006 y en la Resolución 8430 de 1993, artículo 11, cumpliendo con los principios éticos básicos exigidos en las investigaciones cualitativas. Finalmente, vale la pena mencionar que esta

investigación se clasifica dentro de la categoría A: investigación sin riesgo, de acuerdo con lo establecido en la resolución 8430 de 1993, ya que no se realizó ningún tipo de intervención ni modificación intencionada sobre variables psicológicas o sociales de los participantes. El instrumento utilizado fue un formulario con preguntas abiertas y cerradas.

Instrumento

Para la investigación se llevó a cabo un formulario de Google Forms, el cual se construyó con base a los objetivos del estudio y en las categorías que se habían planteado desde el marco teórico. La idea era conocer cómo las personas han vivido el momento de tomar decisiones financieras y qué emociones han experimentado en esos momentos; todo desde su experiencia sin imponer un lineamiento en específico.

Sin embargo, y dadas las dificultades logísticas para acceder presencialmente a los participantes profesionales del sector bancario con jornadas laborales extensas, se optó por utilizar un formulario virtual como canal de recolección de datos. Esta estrategia facilitó la participación voluntaria, resguardó el anonimato y redujo posibles sesgos ante un tema tan sensible e íntimo como la expresión emocional relacionadas a sus decisiones financieras; al tiempo que ofreció un entorno de mayor comodidad para relatar experiencias personales. El uso del formulario fue coherente con el enfoque cualitativo, ya que permitió captar relatos significativos sin imponer condiciones presenciales.

El formulario se pensó como una especie de entrevista escrita, de tipo semiestructurada, ya que, aunque las preguntas estaban planteadas desde el comienzo, se dejaron abiertas para que cada quien pudiera responder de manera libre, sin tener que ajustarse a opciones predefinidas. Eso permitió que aparecieran detalles o situaciones que de

otro modo no se hubieran expresado, sobre todo porque se buscaba que las respuestas fueran lo más auténticas posible.

También se incluyeron unas preguntas cerradas para tener información básica de las personas que participaron, como su edad, nivel educativo, género y otras que ayudaban a conocer qué tanta seguridad sentían al tomar decisiones con el dinero, o qué tipo de relación emocional decían tener con sus finanzas. Aunque el enfoque del estudio fue cualitativo, estas preguntas a parte de conectar con la siguiente pregunta, también contribuían a identificar emociones específicas que las personas relacionaban con decisiones financieras, y eso permitió observar qué emociones aparecían con mayor frecuencia entre los participantes. Por eso, además de complementar lo que contaban en sus respuestas abiertas, estos datos también aportan al objetivo principal del estudio.

En general, el formulario se diseñó de una forma sencilla, tratando de que las personas se sintieran cómodas al contestar, sin presión, y con un lenguaje que cualquiera pudiera entender, sin importar el nivel educativo. Las preguntas se organizaron en torno a las siguientes cuatro categorías principales, que se relacionan directamente con los objetivos del estudio:

OBJETIVOS	CATEGORÍAS DE RASTREO /ANÁLISIS DE DATOS	SUBCATEGORIAS	PREGUNTAS
		Felicidad	

<p>Describir las emociones que influyen en la toma de decisiones financieras.</p>	<p>Emociones relacionadas con decisiones financieras</p>	Tristeza	<p>¿Crees que sabes tomar decisiones financieras?</p>
		Sorpresa	
		Miedo	<p>¿Qué emoción experimentas cuando tomas una decisión financiera?</p> <p>¿Cómo podrías describir esa emoción?</p> <p>¿Sientes que tus emociones afectan tus decisiones financieras?</p> <p>¿por qué?</p>
		Confianza	
		Ira	
<p>Identificar las emociones positivas que impactan la toma de decisiones financieras.</p>	<p>Emociones positivas</p>	Sorpresa	<p>¿Qué emociones positivas experimentas cuando tomas decisiones financieras?</p>
		Felicidad	
		Confianza	<p>¿Cómo describirías esa emoción?</p> <p>¿Sientes que cuando estás de buen ánimo tomas mejores decisiones financieras?</p>

			<p>Desde tu conocimiento financiero, ¿crees que has tomado buenas decisiones financieras?</p> <p>¿Alguna vez has tenido un ingreso extra?</p> <p>¿Qué hiciste con ese ingreso extra?</p> <p>¿Estás satisfecho con lo que hiciste con ese dinero?</p>
<p>Identificar las emociones negativas que impactan la toma de decisiones financieras.</p>	<p>Emociones negativas</p>	<p>Miedo</p>	<p>¿Qué emociones te han llevado a tomar decisiones que después evaluaste como desfavorables? ¿Cómo describirías esa emoción?</p> <p>¿Después de tomar una decisión que consideras desfavorable, qué tipo de emoción sentiste?</p> <p>¿Tomar decisiones financieras te genera miedo?</p>
		<p>Tristeza</p>	
		<p>Ira</p>	

			<p>¿Has tomado decisiones financieras estando triste?</p> <p>Si respondiste “sí” ¿consideras que fueron buenas decisiones?</p> <p>¿Crees que la ira influye en tus decisiones financieras?</p> <p>¿Has tomado decisiones financieras de manera impulsiva?</p>
<p>Análisis de las emociones que impactan en la toma de decisiones financieras.</p>	<p>Impacto emocional en la toma de decisiones</p>	<p>Consecuencias emocionales</p>	<p>¿Cómo crees que tus emociones han influido en tu comportamiento financiero a lo largo del tiempo?</p> <p>Después de responder este formulario, ¿qué reflexionas sobre ti mismo/a y tu forma de decidir financieramente al analizar tus emociones?</p> <p>¿Has analizado bajo qué circunstancias o situaciones has tomado decisiones</p>
		<p>Reflexión y conciencia emocional</p>	
		<p>Influencia del contexto</p>	

			financieras? ¿Qué factores intensifican tus emociones al tomar decisiones financieras?
--	--	--	---

Nota. Fuente: Elaboración propia.

El número final de formularios analizados correspondió al total de personas que decidieron participar de forma voluntaria en el estudio. Aunque en un principio se pensaba continuar hasta llegar a un punto de saturación, no se recibieron más respuestas, por lo que el análisis se hizo con base en la información disponible.

Procedimiento

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en varias fases. En la primera, se realizó una búsqueda en distintas bases de datos académicas con la intención de conocer cómo estaba el tema actualmente y revisar investigaciones que hablaran acerca de las emociones y la toma de decisiones financieras; esa revisión permitió construir una base teórica clara y justificar por qué era importante hacer este trabajo.

En la segunda fase, ya con el tema más claro, se elaboró el marco teórico, enfocado principalmente en las emociones y su relación con la toma de decisiones financieras, tomando conceptos de algunos filósofos y estudiosos de la psicología emocional y también desde lo que se conoce como finanzas conductuales.

Luego, en la tercera fase, se diseñó el instrumento de recolección de información, que fue un formulario en Google Forms con preguntas abiertas y cerradas. Estas se pensaron a partir de los objetivos del trabajo y de las categorías planteadas, con la idea de que las personas pudieran compartir de forma libre sus experiencias, percepciones y emociones cuando han tenido que tomar decisiones con su dinero.

En la cuarta fase, se aplicó el formulario a trabajadores del sector bancario, seleccionados por conveniencia. La participación fue voluntaria en todo momento. El formulario se compartió por medios digitales y, antes de responder, cada persona debía aceptar el consentimiento informado.

En la última fase, se organizaron todas las respuestas, se revisaron teniendo en cuenta las categorías que ya se habían definido y se eligieron aquellas que realmente aportaban al análisis. Al final, se trabajó con la cantidad total de personas que decidieron participar.

Discusión de Resultados

Se recogieron 53 respuestas válidas provenientes de adultos participantes voluntarios de la encuesta realizada para esta investigación. Las edades de los participantes varían de los 18 hasta los 58 años, con un promedio de 43 años. La muestra por género se divide en secciones muy cercanas a la paridad entre hombres y mujeres, con lo cual podemos hacer una lectura variada de la influencia de las emociones en las decisiones personales con relación a las finanzas. La mayoría de los participantes indicó haber completado al menos nivel universitario, por lo cual podemos asumir que cuentan con algún nivel de aculturación a los procesos económicos y financieros.

El objetivo de este capítulo es examinar e interpretar los hallazgos, clasificados en función de los objetivos de investigación específicos. Se incluyen pasajes de textos reales brindados por los participantes, apoyados por reflexiones e interpretaciones, teniendo en cuenta las categorías teóricas ya expuestas.

Tabla 1

Distribución de participantes según género.

Género	Cantidad de participantes (n)
Mujer	27
Hombre	26

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Nivel educativo de los participantes.

Nivel educativo	Cantidad de participantes (n)
Universitario	30
Técnico	7
Bachillerato	6
Posgrado	5
Tecnólogo	5

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Dando respuesta al tercer objetivo de esta investigación; se buscó describir las emociones que influyen en la toma de decisiones financieras, las cuales se entienden como procesos subjetivos que impactan la forma en que los individuos evalúan opciones, se anticipan a posibles consecuencias y finalmente deciden. Desde el planteamiento del marco teórico; Gordillo León et al. (2020) afirman que las emociones están conformadas por experiencias subjetivas, respuestas fisiológicas y patrones expresivos dirigidos a incrementar la capacidad adaptativa. Por otra parte, Plutchik (1980, citado por Chóliz, 2005) sostiene que las emociones cumplen una función social y motivacional en contextos que implique tomar una decisión.

Los resultados obtenidos a partir de la pregunta “¿Qué emoción experimentas con más frecuencia al tomar una decisión financiera?” evidencian una fuerte presencia de la confianza (n = 25), seguida por el miedo (n = 11), mientras que un grupo más reducido reportó felicidad (n = 7), tristeza (n = 1), sorpresa (n = 1), y respuestas clasificadas como “otra” (n = 8).

Tabla 3

Emociones mencionadas por los participantes al tomar decisiones financieras.

Emoción	Participantes que la mencionaron (n)
Confianza	25
Miedo	11
Otra	8
Felicidad	7
Tristeza	1
Sorpresa	1

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Este hallazgo permite vislumbrar un amplio espectro emocional que acompaña la toma de decisiones, desde emociones consideradas funcionales como la confianza, hasta otras que pueden implicar mayor cautela, como el miedo.

La confianza fue la emoción más mencionada por los participantes. Según Aristóteles (citado por Covarrubias Correas, 2020), esta emoción se trata de un estado en el que la persona percibe que algo bueno se avecina, y eso le da seguridad para actuar. Esta percepción

se reflejó en afirmaciones como: “creo que es la mejor decisión, que estoy haciendo lo correcto y en ese momento no lo cuestiono”, o “tener la certeza de que es lo mejor en ese momento”. Otros participantes también asociaron la confianza con “estar haciendo lo correcto al realizar una inversión”, o la sensación de que “después de un buen análisis para tomar una decisión financiera, me genera confianza la decisión tomada”.

La confianza también fue descrita como una emoción que aparece tras un proceso de análisis cuidadoso: “de mucho análisis antes de tomar la decisión”, mencionó uno de los participantes, mientras otro expresó que esa emoción venía “de tranquilidad, yo confío en que es la respuesta correcta, hasta que vienen las consecuencias”. Esta seguridad parece surgir tanto del conocimiento como de la experiencia: “me baso en la confianza”, “sé que puedo tomar una decisión” o “sé que estoy haciendo las cosas bien”, fueron frases recurrentes.

Por otro lado, también hubo quien relacionó la confianza con la responsabilidad, entendida como actuar con consciencia de las posibles consecuencias. Incluso se percibía como una actitud necesaria para que los negocios prosperen, como en la expresión: “tranquila para que se den los negocios”. En otras palabras, más allá de la emoción puntual, la confianza fue retratada como un estado que permite moverse con más claridad en un terreno incierto.

Esto podría estar asociado a cierta tranquilidad o conocimiento del tema financiero, como lo afirma Nooteboom (2010), quien menciona que la confianza no elimina el riesgo pero sí ayuda a enfrentarlo. Además esta seguridad estaría relacionada con una evaluación racional de las diferentes opciones, como lo explican Palomares-Ruiz y Serrano-Marugán (2016) al hablar de los procesos analíticos. La confianza parece funcionar como una especie

de anclaje emocional que permite tomar decisiones financieras con mayor confianza de que todo saldrá bien aun cuando el futuro sea incierto.

En contraste con la confianza, el miedo fue otra de las emociones que más expresaron los participantes. De hecho, fue la segunda más citada. Esto tiene sentido desde la afirmación de Astorquiza Bustos y Agudelo Galeano (2024), pues ellos explican que el miedo influye bastante cuando se trata de decisiones relacionadas con el dinero. Varios participantes lo expresaron de formas muy claras, diciendo cosas como: "siempre me arrepiento de lo que ya hice", "temor de lo que pueda pasar", "a veces siento miedo de no saber si estoy haciendo bien las cosas". Estas frases muestran ese tipo de inseguridad o alerta que aparece cuando no se tiene certeza de lo que puede pasar. Y eso se relaciona con lo que explica Schulkin (2006), sobre cómo la amígdala se activa cuando el cerebro percibe algo como riesgoso. Entonces ese miedo, dependiendo del caso puede llevar a ser más cuidadoso o a no hacer nada por miedo a equivocarse.

Por otro lado, aunque no fue tan común, la felicidad también apareció en algunos relatos. Esta emoción se relaciona más con momentos en los que se logra algo importante, como lo explican Tanzer (2019), quien afirma que la felicidad puede surgir cuando se alcanza una meta económica o se compra algo que se quería desde hace rato. Por ejemplo, otro de los participantes expresó: "sentí felicidad cuando pude comprar mi moto" y otra persona comentó: "me da alegría saber que me alcanza para pagar todo". Entonces, se puede pensar que esta emoción está muy conectada con logros y que puede motivar a seguir tomando decisiones parecidas si en el pasado trajeron buenos resultados; como lo menciona Flores López (2019), que muchas veces la felicidad está asociada al logro de metas materiales o

afectivas compartidas.

La tristeza, aunque no fue tan mencionada, sí se hizo presente en algunos casos. Se podría decir que aparece cuando hay frustración o cuando la situación económica no da para alcanzar lo que se desea. Cuervo Martínez e Izzedin Bouquet (2007) mencionan que esta emoción puede hacer que las personas se sientan desmotivadas y pierdan el interés por planear. Una frase que refleja esto fue: "me sentí mal porque no pude comprar lo que necesitaba para mis hijos". Es decir, la tristeza puede quedar ligada a esas decisiones que no salen bien o que generan una sensación de impotencia.

En cuanto a la sorpresa, solo una persona la mencionó, pero igual es importante incluirla. Depraz (2014) dice que esta emoción surge cuando algo pasa y no se lo esperaba. Justo así lo expresó un participante: "me sorprendió que me cobraran tanto por ese producto, pensé que era más barato". Esa frase muestra cómo a veces, en las decisiones financieras, puede haber reacciones inmediatas ante algo que no se tenía previsto.

Ya para cerrar, hay que decir que algunas personas no nombraron una emoción específica y por eso sus respuestas quedaron como "otras". Tal vez porque sentían varias cosas a la vez o porque no sabían muy bien cómo nombrarlas. Y esto tiene sentido con lo que dice García Andrade (2019), quien plantea que las emociones también dependen de la historia personal, de la cultura, y del entorno en el que uno vive. O sea, no es tan fácil ponerle nombre exacto a lo que se siente.

Con respecto a las emociones negativas que impactan la toma de decisiones financieras, se analizaron las respuestas frente a la pregunta “¿Qué emociones te han llevado a tomar decisiones que después evaluaste como desfavorables?”. A partir de los datos, se evidenció que la tristeza fue la emoción más mencionada, con 18 participantes que la identificaron en sus experiencias. Le siguió de cerca el miedo, reportado por 16 personas. También aparecieron otras emociones como la sorpresa, mencionada por 7 participantes, la ira por 2 personas, y finalmente una categoría diversa agrupada como “otras”, en la que se reunieron 10 respuestas que no encajaban claramente en una emoción específica. Estas cifras reflejan que el impacto emocional en las decisiones financieras desfavorables es variado, pero que ciertas emociones como la tristeza y el miedo tienden a tener un peso más determinante en la experiencia subjetiva de quienes participaron.

Tabla 4

Emociones negativas mencionadas por los participantes al tomar decisiones financieras.

Emoción	Número de participantes (n)
Tristeza	18
Miedo	16
Otra	10
Sorpresa	7
Ira	2

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Es importante hacer hincapié en que estas emociones fueron expresadas por los participantes con sus propias palabras, permitiendo comprenderlas desde su experiencia. Una de las respuestas que más llamó la atención fue la de un participante que expresó: “algo dentro de mí que me hace sentir mal, incapaz de tomar buenas decisiones, decepción”. Esta frase condensa perfectamente lo que plantea Cuervo Martínez e Izzedin Bouquet (2007) sobre la tristeza como una emoción que baja el estado de ánimo y afecta la capacidad para actuar con claridad.

De forma similar, muchos participantes mencionaron sentimientos de “desilusión”, “frustración”, “agobio” o simplemente afirmaron que “me bajonea no saber manejar mis finanzas”. Estas expresiones muestran cómo esta emoción no solo interfiere en la acción, sino que genera un malestar que se queda incluso después de tomada la decisión. Esto se relaciona también con lo expuesto por Maya Pérez et al. (2019), cuando señalan que la tristeza puede hacer que las personas pierdan el interés o se sientan emocionalmente drenadas frente a ciertos retos.

Ahora bien, en lo que respecta al miedo, este fue descrito de distintas formas por los participantes: “miedo a perder el dinero”, “preocupación siempre por el futuro, de qué voy a hacer”, “ansiedad por embarrarla y miedo por las consecuencias”. Con esto se puede notar que este tipo de emoción está muy ligado a la incertidumbre. Según lo que plantea Schulkin (2006), el miedo aparece como una respuesta adaptativa frente a posibles amenazas, y en este caso, esas amenazas están relacionadas con decisiones económicas que podrían tener un impacto negativo.

En otros relatos también se mencionó la “indecisión”, el “susto de no poder cumplir” o los “pensamientos de estar equivocado y fracasar”, lo cual va muy en línea con lo que señalan Sarmiento Rivera y Ríos Flórez (2017), al hablar del rol de la amígdala como parte del cerebro que se activa ante estos riesgos y activa reacciones de alarma. No es casualidad entonces que estas personas tomen decisiones erradas, muchas veces más por el miedo que por la falta de información.

Aunque en menor cantidad, también se presentó la emoción de sorpresa, donde algunos manifestaron sentirse confundidos o decepcionados al ver que las cosas no salieron como esperaban. Por ejemplo, uno escribió: “me dejé llevar por las emociones y no me fue muy bien”, mientras otro afirmó: “sorpresa, porque no salió como esperaba”. Depraz (2014) menciona que esta emoción suele surgir en eventos inesperados, y cuando se da en medio de decisiones importantes, puede desestabilizar al individuo y hacerlo actuar sin pensar con claridad.

En cuanto a la ira, aunque no fue tan común, sí se encontraron frases como: “gasté un dinero inapropiadamente por olvidar un mal rato” o “porque no fue la mejor decisión”, que permiten ver cómo esta emoción puede llevar a actuar por impulso, como forma de desahogo frente a una molestia previa. Esto confirma lo que expresa Butts Griggs (2007) y Maya Pérez et al. (2019) sobre cómo la ira puede actuar como mecanismo de defensa, pero también generar decisiones poco racionales cuando no es regulada.

Finalmente, la categoría “otra” incluyó respuestas diversas, algunas contradictorias como “felicidad”, pero también otras que muestran emociones no tan simples de clasificar,

como “avaricia”, “tranquilidad”, o “falta de asesoría”. Estas respuestas resaltan que las emociones muchas veces no están claramente delimitadas, sino que pueden vivirse de formas mezcladas, lo que también refleja la complejidad del proceso emocional en la toma de decisiones.

Los hallazgos permiten afirmar que las emociones negativas tienen un impacto importante sobre las decisiones financieras desfavorables. Emociones como la tristeza, el miedo o la ira se describen en los relatos de los participantes como una especie de detonantes de acciones que más adelante fueron evaluadas como equivocadas. Estas experiencias están pueden estar permeadas por percepciones personales, contextos sociales y expectativas propias, y no pueden explicarse únicamente desde la lógica o el conocimiento financiero. García Andrade (2019) menciona que es fundamental entender que las emociones también son aprendidas y moldeadas por la cultura, la crianza y las experiencias previas, siendo estos elementos claves para comprender cómo las personas deciden y por qué a veces se equivocan, incluso cuando saben lo que deben hacer.

Pero no solo fue confianza. La felicidad también fue muy mencionada. Para algunas personas, lograr tomar una decisión económica acertada se sentía como un pequeño triunfo. Hubo alguien que escribió: “me emociona cuando logro hacerlo”, otro dijo “es una felicidad que me produce tranquilidad”. Otros participantes expresaban esa emoción con frases como “sentir que es posible” o “sé que las tomo de la mejor manera”. Según Tanzer (2019), la felicidad no es solo estar bien un rato, también se relaciona con sentir que lo que uno hace tiene sentido. Y eso se notó en respuestas como “me alegra saber que mi conocimiento no fue

adquirido en vano”, que muestra que no es solo por la plata, sino por lo que representa lograrlo.

En tercer lugar, aunque en menor cantidad, algunas personas mencionaron la sorpresa, pero no en el sentido negativo, sino como un resultado inesperado positivo. Aunque esta emoción solo representó un 3,8% de las respuestas, tiene su valor, pues algunos dijeron cosas como “cuando lo logro, hasta me sorprendo”. Esto conecta con lo que menciona Depraz (2014), que la sorpresa a veces aparece como un momento breve pero significativo, que puede dejar huella si se asocia a una meta cumplida.

También es interesante ver que en la categoría “otra”, que tuvo el 15,1% de respuestas, aparecieron frases que si bien no eran emociones puras como tal, sí expresaban estados emocionales positivos. Por ejemplo, alguien dijo “me siento dueña del mundo” al comprar algo, otro expresó “veo un futuro mejor”, e incluso hubo quien mencionó “satisfacción de una buena decisión”. Aunque estas frases no encajen en una etiqueta específica como alegría o confianza, reflejan claramente un bienestar emocional que acompaña la toma de decisiones financieras en esos momentos.

En general, lo que se puede notar es que, cuando una persona toma una decisión financiera y siente que fue buena, esa sensación viene cargada de emociones positivas. No se trata solamente de números, ni de hacer cuentas. Es más emocional de lo que parece. Para muchos, decidir bien es un motivo de alegría, tranquilidad, orgullo o seguridad. Y si bien cada persona lo vive de forma distinta, lo que sí quedó claro es que esas emociones positivas también juegan un papel importante y no se pueden dejar de lado.

Aunque las emociones negativas dejaron en evidencia los temores, la tristeza y la frustración que muchas veces acompañan estas decisiones, no todo fue incertidumbre ni malestar.

También hubo un grupo importante de personas que asociaron sus decisiones financieras con emociones agradables, con momentos de claridad, logro y satisfacción personal.

Tabla 5

Emociones positivas mencionadas por los participantes al tomar decisiones financieras.

Emoción	Cantidad de participantes (n)
Confianza	33
Felicidad	10
Sorpresa	1
Otra / no clasificables	9

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Además de lo ya expuesto, se encontró una amplia presencia de emociones positivas asociadas a la toma de decisiones financieras, las cuales refuerzan el cumplimiento del primer objetivo específico de este trabajo. La emoción que más se repitió fue la confianza, con frases como: “Siento que conozco bastante”, “Me da tranquilidad porque he tomado una buena decisión financiera” o “Tranquilidad de saber que estoy haciendo algo que me beneficia y a futuro no voy a afectar mi bolsillo”. Estas respuestas evidencian que, más allá de una emoción pasajera, la confianza aparece como una seguridad construida desde la experiencia y la percepción de autocontrol. También se destacó esa sensación de certeza en expresiones como: “sé perfectamente que puedo con el reto financiero que tengo en el momento” o “creo

en lo que deseo”, donde se nota una convicción personal que impulsa a actuar.

Junto a esta, también emergió con fuerza la felicidad, aunque con menos menciones que la anterior. Se manifestó en relatos como: “sentir que es posible”, “es una felicidad que me produce tranquilidad” o “me alegra saber que mi conocimiento no fue adquirido en vano”, lo cual muestra que el bienestar emocional también está ligado a la satisfacción por haber logrado lo que se buscaba o por ver resultados positivos. Otras personas asociaron esta emoción con cubrir necesidades básicas o con sentirse capaces de enfrentar lo que viene. Por ejemplo, alguien expresó: “da felicidad cuando se cubren las necesidades básicas” y otro dijo: “cómo cumplir un objetivo”.

También se encontraron respuestas clasificadas como “otras”, donde las personas mencionaron emociones difíciles de nombrar o ambivalentes como “al comprar, dueña del mundo”, “un poco de incertidumbre y metas realizadas”, o incluso emociones como “expectativa”, “temor”, y “ansiedad porque todo salga como quiero”. Aunque estas últimas no se clasifican fácilmente como positivas, reflejan la complejidad de lo emocional cuando se habla de decisiones personales con impacto económico. Lo que esto sugiere es que las emociones positivas no siempre son nítidas o uniformes, sino que muchas veces conviven con otras sensaciones más ambiguas que también tienen un peso en la forma como se actúa.

Por otra parte, al analizar las respuestas de los participantes, se pudo notar que las emociones tienen un peso muy importante en la manera como se toman decisiones financieras. Muchos de los participantes manifestaron que al momento de decidir, no solo piensan en números; sino en cómo se sienten, en lo que han vivido, en lo que esperan o en lo

que temen. Así la parte emocional no es algo aparte, sino que va junto con la decisión, como si fueran dos caminos que se cruzan todo el tiempo.

Por ejemplo, frente a la pregunta "¿Cómo crees que tus emociones han influido en tu comportamiento financiero a lo largo del tiempo?", varias personas compartieron que la ansiedad, el miedo o incluso la alegría han sido factores que han modificado su forma de actuar. Uno de los participantes escribió: "He tomado decisiones a la carrera, por dejarme llevar del afán, después me doy cuenta que no fue lo mejor". Esta afirmación va muy en línea con lo que plantea Chahin (2016), quien menciona que muchas decisiones no se toman desde la lógica o la razón, sino desde emociones inmediatas que pueden nublar la evaluación de los riesgos.

De igual forma, muchos reconocieron que algunas decisiones las tomaron sin pensar mucho, motivados por estados emocionales puntuales. Uno de ellos expresó: "En momentos de tristeza o frustración suelo comprar cosas que no necesito, como para sentirme mejor". Este comportamiento se parece a lo que plantea la teoría conductista recogida por Chóliz (2005), donde la emoción se refuerza por la sensación de alivio momentáneo que genera esa compra, aunque después venga el arrepentimiento.

Ahora bien, al preguntar "¿Qué factores intensifican tus emociones al tomar decisiones financieras?", las respuestas mostraron que el contexto tiene mucho que ver. La familia, el nivel de ingresos, la estabilidad laboral, las deudas o incluso los comentarios de otras personas son factores que aumentan la carga emocional. Una de las respuestas que más se repitió fue: "Cuando tengo que decidir por algo que también afecta a mi familia, me siento

más presionado”; esto coincide con lo planteado por García Andrade (2019), quien afirma que las emociones no solo nacen de lo biológico, sino también de lo social y cultural, es decir de lo que hemos vivido, aprendido y de lo que otros esperan de nosotros.

Otra parte importante fue la reflexión que hicieron los participantes después de haber completado el formulario. Ante la pregunta "¿Qué reflexionas sobre ti mismo/a y tu forma de decidir financieramente al analizar tus emociones?", surgieron frases muy reveladoras como: “Nunca me había detenido a pensar que mis emociones eran las que mandaban a la hora de decidir” o “Ahora entiendo que muchas veces no fallo porque no sepa, sino porque me dejo llevar por cómo me siento”. Estas respuestas dan cuenta de una toma de conciencia emocional que, aunque no siempre se tenía clara, sí estaba presente en el fondo de sus decisiones. Aquí se puede ver lo que Gordillo León et al. (2020) señalan sobre la función adaptativa de las emociones, pues en el fondo lo que se busca con la emoción es sobrevivir, protegerse o conseguir bienestar, incluso si no siempre se elige lo mejor. Algunos expresaron que ahora que lo piensan, muchas decisiones que creían racionales, en realidad estaban mediadas por emociones que no sabían identificar. Uno de ellos dijo: “Pensé que sabía lo que hacía, pero me doy cuenta que muchas veces me movió el miedo”. Esta frase resume muy bien lo que se pudo observar a lo largo de la investigación: que detrás de cada decisión financiera hay una historia emocional que la sostiene.

Finalmente, al contrastar esta investigación con los estudios recompilados a lo largo de este estudio, Patiño Cajas (2022) en Ecuador y Garay Anaya (2015) en Bolivia, se pudo notar que existe una relación en los diferentes estudios. Aunque algunos de sus trabajos eran de tipo cuantitativo y se enfocaban más en la educación financiera, todos coincidieron en la

influencia de las emociones, ya sean positivas o negativas pero estas si tienen que ver de forma directa en las decisiones que las personas toman con relación a sus finanzas.

Por ejemplo, Patiño Cajas (2022) mostró que muchas personas no planifican sus gastos y que la mayoría decide según consejos de conocidos o por intuición, sin tener información completa, esto coincide con varias expresiones de los participantes de este estudio, quienes en sus respuestas mostraron que la emoción muchas veces puede más que la razón. También se ve un patrón parecido en el estudio de Garay Anaya (2015), donde se explica que cuando una persona siente ansiedad o preocupación, no piensa con claridad y termina tomando decisiones que no siempre son las mejores. Lo mismo pasó acá: varias personas hablaron de actuar por miedo, por tristeza o por presión.

Por otra parte, estudios como el de Astorquiza Bustos y Agudelo Galeano (2024), Born et al. (2024) y Kuhnen y Knutson (2024) lograron demostrar que no solo las emociones inmediatas afectan las decisiones financieras; sino también lo que la persona vivió antes, su historia personal, el momento que vivió, incluso el modo en que se presenta la información. Esto se relaciona en gran proporción con los hallazgos de esta investigación; las emociones no emergen de la nada, estas están influenciadas por la familia, el contexto, las deudas, los logros o fracasos pasados y hasta por cosas tan simples como una conversación previa o una sensación de incertidumbre.

Conclusiones

A lo largo de este trabajo fue evidente que las emociones sí influyen bastante en la forma como las personas toman decisiones financieras. No se trata únicamente de si una persona sabe manejar su dinero o si ha recibido formación técnica, sino de lo que siente en el momento, de las experiencias que ha tenido antes y del nivel de control que logra tener frente a lo que quiere evitar sentir. Emociones como el miedo, la tristeza o incluso la sorpresa aparecen en muchos relatos, pero la confianza fue la que más se destacó, especialmente en quienes afirmaron tener claridad o seguridad sobre lo que estaban haciendo. No porque tuvieran todo bajo control, sino porque algunas personas sienten que han aprendido de sus errores, o que son más cautas a la hora de decidir.

También se encontraron casos en los que los participantes reconocen que sus emociones, mal gestionadas, los han llevado a tomar decisiones precipitadas, como gastar sin pensar, endeudarse sin medir las consecuencias o simplemente actuar por impulso. Expresiones como “todo lo toma mi dinero por mí” o “tomé decisiones desesperadas por apagar incendios” muestran esa dificultad para regular lo que se siente cuando se enfrenta una situación económica. Aun así, varios mencionaron que después de responder el formulario se dieron cuenta que nunca se habían detenido a pensar en cómo sus emociones influyen en lo que hacen con su dinero. Eso es importante, porque muestra que el solo hecho de hacer una pausa para reflexionar puede abrir un camino hacia una toma de decisiones más consciente, o al menos impulsiva.

En esa misma línea, se vio que hay personas que han desarrollado una mayor autorregulación emocional. Hablan de responsabilidad, de tomar decisiones más informadas y de ser más racionales. Algunas incluso mencionan que planifican en familia, o que prefieren consultar con alguien antes de gastar. De hecho, la familia aparece como un factor muy importante para intensificar o suavizar las emociones, sobre todo cuando las decisiones afectan a otros o cuando hay presión por cumplir con expectativas económicas dentro del

hogar. No es solo una decisión personal, lo financiero también se vuelve una experiencia compartida.

Además, aunque muchos han tenido ingresos adicionales, no todos se sienten satisfechos con lo que hacen con ese dinero. Algunos lo usan para pagar deudas, otros lo invierten, pero también hay quienes sienten que no lo aprovecharon bien. Esto también puede tener relación con el estado emocional del momento, o con la falta de claridad frente a una meta financiera. En algunos casos, simplemente no hubo tiempo para pensar.

De esta manera las emociones están presentes en la toma de decisiones financieras, de manera directa o indirecta. Algunas personas lo notan más, otras menos, pero en general todas reconocen que lo que sienten sí tiene un efecto en lo que hacen. A veces eso se traduce en decisiones erradas, otras veces en aprendizajes valiosos. Lo que sí queda claro es que trabajar la conciencia emocional puede ser una herramienta útil para mejorar la relación que tenemos con el dinero, y que incluir esta dimensión en procesos de educación financiera podría ayudar a tomar decisiones más sostenidas y acordes con lo que realmente se busca, no solo con lo que se siente en el momento.

Limitaciones

A pesar de que este estudio, logró avanzar en el análisis de las emociones que influyen en la toma de decisiones financieras, también tuvo algunas limitaciones que vale la pena mencionar, no con la intención de restarle valor a lo trabajado, sino más bien para abrir la puerta a futuras investigaciones que puedan complementar o profundizar este tema.

Una de las principales limitaciones tuvo que ver con el tipo de instrumento. Al tratarse de un formulario autoadministrado, hubo muchas respuestas que expresaron con claridad las emociones vividas por los participantes, pero otras fueron bastante cortas o poco desarrolladas, lo que hizo difícil entender bien la experiencia emocional completa. Hubiera sido ideal tener la posibilidad de conversar directamente con algunos participantes para que pudieran explicar mejor por qué ciertas decisiones les generaron miedo, tristeza, confianza, o lo que fuera que sintieron.

Por otro lado, aunque el estudio estuvo enfocado en personas que trabajan en el sector bancario en Medellín lo cual era justo lo que se buscaba, esto también limita un poco la posibilidad de generalizar los hallazgos. No se puede decir que lo que sienten estas personas sea igual a lo que vivirían quienes trabajan en otros sectores o tienen menos experiencia en temas financieros. Aun así, es un punto importante porque precisamente lo que se quería era ver cómo las emociones afectan a quienes se supone que deberían tomar decisiones con más claridad por su conocimiento del tema, y lo que se encontró fue que también se ven atravesados por sus emociones.

Otro aspecto que vale la pena mencionar es que no se usaron pruebas clínicas o instrumentos psicológicos especializados para medir las emociones de forma más técnica, ya que el enfoque fue más cualitativo, buscando la narrativa emocional de los participantes. Esto deja por fuera algunas variables que, aunque no eran el foco, sí podrían enriquecer futuros trabajos si se busca una mirada más completa.

Por otra parte, algo que fue apareciendo de forma natural en los resultados, pero que no estaba planteado desde el inicio, fue que muchos participantes mencionaron que al tener ingresos extra, terminaban gastándolos o usándolos sin planear bien, y luego se sentían mal por eso. Esto muestra que no siempre se trata de cuánto dinero se tiene, sino de cómo las emociones del momento terminan guiando las decisiones, a veces sin que la persona lo note. Lo mismo pasa con los factores externos como la familia, que para la mayoría fue el principal detonante emocional en decisiones financieras. No incluir estas variables desde el comienzo del diseño fue otra limitación que ahora queda clara.

Finalmente, aunque hay estudios que han tratado el tema de las emociones y las decisiones económicas, todavía hace falta que se integre esta mirada en programas o cursos de educación financiera, especialmente pensando en que muchas decisiones no se toman desde la lógica sino desde lo que la persona siente en ese momento. Este estudio deja entrever que una educación financiera más emocionalmente consciente podría ayudar bastante.

Referencias:

Álvarez Texcotitla, M., Álvarez Hernández, M. D., & Álvarez Hernández, S. (2017). La deuda pública, el crecimiento económico y la política. *Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial*, 13(2), 41–71.

Araya, M. del C. (2009). El miedo asecha y el consumo seduce. Dos caras del modelo psicológico dominante en tiempos de globalización. *Universitas Humanística*, 67, 77-95.

Arévalo-Ascanio, J., & Estrada-López, H. (2017). La toma de decisiones. Una revisión del tema. En R. Prieto-Pulido & J. García-Guilianny (Eds.), *Gerencia de las*

organizaciones. Un enfoque empresarial (pp. 249-278). Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Astorquiza Bustos, D. A., & Agudelo Galeano, L. A. (2024). La incidencia de las emociones en la toma de decisiones económicas: Una revisión sistemática de literatura. *Collectivus: Revista de Ciencias Sociales*, 11(1), 11–27.
<https://doi.org/10.15332/24631189.12256>

Avilés Reyes, R. (2019). *Toma de decisiones y su relación con la satisfacción de la vida cotidiana en adolescentes y adultos jóvenes* [Proyecto de investigación, Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología].

Barcia, F., Guarnizo, S., Ordóñez, S., & Villacreses, D. (2018). *Herramientas financieras para la toma de decisiones*. Editorial Grupo Compás.

Bisquerra, R. y Pérez Escoda, N. (2007): —Las competencias emocionales—. *Educación XX1*, 10, 61-82.

Born, K., Greving, H., Schütze, S., & Moshagen, M. (2024). Harnessing emotions in long-term care insurance decisions: Testing the effect of message framing and narratives. *Frontiers in Behavioral Economics*, 3, Article 1393384.
<https://doi.org/10.3389/frbhe.2024.1393384>

Butts Griggs, T., (2007). MANEJANDO LA IRA EN LA MEDIACIÓN: CONCEPTOS Y ESTRATEGIAS. *Portularia*, VII(1-2), 17-38.

Chahin, T. (2016). El impacto de los trabajos de Daniel Kahneman en la administración. *Ciencias Administrativas*, (7), 49-56. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511652569007/html/>

Chóliz Montañés, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Universidad de Valencia.

Cortada de Kohan, N., (2008). LOS SESGOS COGNITIVOS EN LA TOMA DE DECISIONES. *International Journal of Psychological Research*, 1(1), 68-73.

Covarrubias Correas, A., (2020). Confianza y temor en Aristóteles. *Philosophia*, 80(1), 87-105.

Cuervo Martínez, A., & Izzedin Bouquet, R. (2007). Tristeza, Depresión y Estrategias de Autorregulación en Niños. *Tesis Psicológica*, (2), 35-47.

Darwin, C (1859). *The origin of species by means of natural selection*. Encyclopaedia Britannica: Chicago.

Depraz, N., (2014). La inscripción de la sorpresa en la fenomenología de las emociones de Edmund Husserl. *Eidos: Revista de Filosofía de la Universidad del Norte*, (21), 160-180.

Díaz, D., Velásquez Sánchez, M. I., Rincón Barreto, D. M., Blanco Belén, O. A., & Correa López, R. A. (2022). Relación entre rasgos de personalidad, toma de decisiones y la permanencia académica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (65), 263-283.
<https://doi.org/10.35575/rvucn.n65a10>

Díaz, J. L., & Flores, E. O. (2001). La estructura de la emoción humana: Un modelo cromático del sistema afectivo. *Salud Mental*, 24(4), 20-35.

Estefanía, J. (2011). *La economía del miedo*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.

Fernández Ruiz, J. (2009). *La reducción de la deuda de los países más pobres y su relación con la ayuda*. *Foro Internacional*, 195(1), 94-118.

Flores López, W. O. (2019). Validación de una escala para medir la felicidad: Un análisis factorial confirmatorio con estudiantes universitarios multiculturales. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 2(2).

Garay Anaya, G. (2015). *Las finanzas conductuales, el alfabetismo financiero y su impacto en la toma de decisiones financieras, el bienestar económico y la felicidad*. *Perspectivas*, (36), 7-34. Universidad Católica Boliviana San Pablo.

García Andrade, Adriana. (2019). Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia. *Sociológica (México)*, 34(96), 39-71.

García Ocampo, D.G., Hernández Suárez, A.D., & Múnera Bastidas, D. (2018). El endeudamiento financiero en Antioquia. (Tesis de pregrado). Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Medellín, Colombia.

Gordillo León, F., Mestas Hernández, L., Pérez Nieto, M. Á., & Arana, J. M. (2020). *Una breve historia sobre el origen de las emociones*. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza UNAM*. <https://ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws.com/web/direct->

<files/4063476/62a8b960-3717-4fe4-9464-7c7bbfcf1ea5/Una-breve-historia-sobre-el-origen-de-las-emociones.pdf>

Kuhnen, C. M., & Knutson, B. (2005). The influence of affect on beliefs, preferences, and financial decisions. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 40(4), 643–665.

<https://doi.org/10.1017/S002210900001941>

Lamadrid Bazán, J. E., De la Torre Torres, O. V., & Alfaro-Calderón, G. G. (2021). *Educación financiera: Origen, análisis y evolución de las aportaciones científicas utilizando técnicas bibliométricas en la Web of Science*. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 2021(2), 35-49.

López-Lapo, J. L., Hernández Ocampo, S. E., Peláez Moreno, L. E., Sarmiento Castillo, G. P., Peña Vélez, M. J., Cueva Jiménez, N. C., & Sánchez Loor, J. P. (2022). Educación financiera en América Latina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3814-3822.

Maya Pérez, E., Galindo Soto, J. A., & Jiménez González, M. de J. (2019). La ira y los nervios como malestares emocionales en la conyugalidad a distancia. *Trabajo Social*, 21(2), 27–51. <https://doi.org/10.15446/ts.v21n2.75263>

Mesa, F., Sánchez, G., & Zárta, Á. (2007). *Deuda pública y crecimiento económico en Colombia: una aproximación de generaciones traslapadas*. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 2(2),.

Millet Soler, M. (1989). *El proceso de endeudamiento de los países en desarrollo y su crisis* (Tesis doctoral, Universidad de Barcelona). Repositorio institucional.

Nooteboom, B. (2010). *La dinámica de la confianza: Comunicación, acción y terceras partes*. *Revista de Economía Institucional*, 12(23), 111–133.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962010000200006

Ocampo, J. A., Stallings, B., Bustillo, I., Velloso, H., & Frenkel, R. (2014). *La crisis latinoamericana de la deuda desde la perspectiva histórica* (Documento de trabajo No. 387). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Palmero, F., (1996). Aproximación biológica al estudio de la emoción. *Anales de Psicología*, 12(1), 61-86.

Palomares-Ruiz, A., & Serrano-Marugán, I. (2016). Influencia de las competencias emocionales y financieras en la formación universitaria. *Formación Universitaria*, 9(5), 25–34.

Patiño Cajas, J. M. (2022). *Educación financiera y toma de decisiones financieras en los socios de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca* [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio Digital Universidad de Cuenca

Ramos Zaga, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), e0010. <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>

Rubiano Miranda, M. L. (2013). *Educación financiera en Colombia (Proyecto de grado)*. Universidad de La Sabana

Ruiz Ortega, F., & Álvarez Ríos, J. N. (2022). Revisión de la toma de decisiones como proceso y resultado. *Revista Neuropsicología, Neuropsiquiatría y Neurociencias*, 22(1), 131-148.

Schulkin, J. (2006). Angst and the amygdala. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 8(4), 407-416.

Tanzer, J. R. (2019). *Means, genes, and meanings: Scientific underpinnings for personal growth and lasting happiness* (Master's thesis, University of Rhode Island).

Vázquez, J. J., & Panadero, S. (2009). Atribuciones causales de la pobreza en los países menos desarrollados. *Perfiles Latinoamericanos*, (34), 125-140.

Vélez Evans, M. I., (2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. *Revista Ciencias Estratégicas*, 14(16), 153-169.