



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE 8901-02

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO INSTRUMENTO DE LA EDUCACIÓN
FINANCIERA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO DE
LOS TARJETAHABIENTES DEL MUNICIPIO DE LERMA DE VILLADA
ESTADO DE MÉXICO COLONIA INFONAVIT 2015”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA

LEZTLYE SALAZAR ROMERO

NÚMERO DE EXPEDIENTE

410544846

DIRECTOR DE TESIS

LIC. RUTH ISELA GARCÍA REYES

XALATLACO ESTADO DE MÉXICO, ENERO DE 2016.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Xalatlaco, Estado de México a 15 de junio de 2015

ASUNTO: SE DESIGNA DIRECTOR DE TESIS

LIC. RUTH ISELA GARCÍA REYES
CATEDRÁTICA DE UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.
P R E S E N T E:

El que suscribe, LIC. ANDRÉS ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ, Director Técnico de la Licenciatura en Administración de la Universidad Tecnológica Iberoamericana S.C., ante Usted respetuosamente me permito expresar lo siguiente:

Por medio de este ocurso, me dirijo a Usted para informarle que la Pasante en Administración LEZTYE SALAZAR ROMERO, con número de expediente 4105448463, ha solicitado el Registro de su Tema de Tesis cuyo título es "PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO INSTRUMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TARJETAHABIENTES DEL MUNICIPIO DE LERMA DE VILLADA ESTADO DE MÉXICO COLONIA INFONAVIT 2015", mismo que podrá ser mejorado, y habiendo reunido los requisitos del Protocolo de Investigación, la alumna antes mencionada la ha designado a Usted como DIRECTOR DE TESIS, por lo que no existiendo ningún impedimento legal, esta Dirección a mi cargo aprueba esa designación, confiando en que con su vasta experiencia sabrá guiarla, para que realice un excelente trabajo y en su oportunidad le otorgue su VOTO APROBATORIO para que obtenga el Título de Licenciada en Administración.

Por la atención que se sirva para con la presente, le reitero a Usted mis más sinceras consideraciones.

ATENTAMENTE

"La Educación al Servicio de México"

LIC. ANDRES ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ
DIRECTOR ACADÉMICO

*RECIBI ORIGINAL
15/6/2015
RUTH I. GARCIA R.*



Xalatlaco, Estado de México, a 02 de diciembre de 2015

ASUNTO: SE EMITE VOTO APROBATORIO

LIC. ANDRÉS ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ
DIRECTOR TÉCNICO DE LA LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.
P R E S E N T E:

La que suscribe, LIC. RUTH ISELA GARCÍA REYES, en mi carácter de Directora del trabajo de investigación de Tesis denominado “PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO INSTRUMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TARJETAHABIENTES DEL MUNICIPIO DE LERMA DE VILLADA ESTADO DE MÉXICO COLONIA INFONAVIT 2015 ”, elaborado por la Pasante de la Licenciatura en Administración LEZTYE SALAZAR ROMERO, con el debido respeto me permito manifestarle lo siguiente:

Previo análisis, entrevistas, opiniones y ajustes metodológicos del trabajo de investigación mencionado, considero que el mismo reúne los elementos esenciales de una investigación profesional, además de las correcciones realizadas en su momento por el sustentante, procedo a **EMITIR MI VOTO A FAVOR**, con el fin de que sea considerado como trabajo de Tesis Profesional, de conformidad con la Legislación Vigente de nuestra Máxima Casa de Estudios, a efecto de que se continúen con los trámites de titulación correspondientes.

Por la atención que se sirva para con la presente, le reitero a Usted mis más sinceras consideraciones.

ATENTAMENTE

“La Educación al Servicio de México”

LIC. RUTH ISELA GARCÍA REYES
CATEDRÁTICA DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.



Xalatlaco, Estado de México, a 11 de diciembre de 2015.

ASUNTO: SE DESIGNA REVISOR DE TESIS

**C.P. MIRIAM DELGADILLO ESQUIVEL
CATEDRÁTICA DE UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.
P R E S E N T E:**

El que suscribe, **LIC. ANDRÉS ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ**, Director Técnico de la Universidad Tecnológica Iberoamericana S.C., ante Usted con el debido respeto manifiesto lo siguiente:

Por medio de este conducto, me dirijo a Usted para informarle que la Pasante de la Licenciatura en Administración **LEZTYE SALAZAR ROMERO**, con número de expediente **4105448463**, ha concluido su trabajo de Tesis cuyo título es **"PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO INSTRUMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TARJETAHABIENTES DEL MUNICIPIO DE LERMA DE VILLADA ESTADO DE MÉXICO COLONIA INFONAVIT 2015"**, mismo que podrá ser mejorado, y habiendo reunido los requisitos del Protocolo de Investigación, el alumno la ha designado como **REVISOR DE TESIS**, por lo que no existiendo ningún impedimento, esta Dirección a mi cargo aprueba esa designación, confiando en que con su vasta experiencia sabrá guiarlo para que realice un excelente trabajo de investigación y en su oportunidad le otorgue su **VOTO APROBATORIO** a fin de que obtenga el Título de Licenciada en Administración.

Sin otro particular agradezco la fineza de su atención.

ATENTAMENTE
"La Educación al Servicio de México"

**LIC. ANDRÉS ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ
DIRECTOR ACADÉMICO**

*Recib. original
11/12/15
MIRIAM DELGADILLO ESQUIVEL*



Xalatlaco, Estado de México, a 11 de enero de 2016.

ASUNTO: SE EMITE VOTO APROBATORIO

LIC. ANDRÉS ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ
DIRECTOR ACADÉMICO
DEL CENTRO UNIVERSITARIO IBEROAMERICANO
P R E S E N T E:

La que suscribe C.P. MIRIAM DELGADILLO ESQUIVEL, en mi carácter de revisora del trabajo de investigación de Tesis denominado “PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO INSTRUMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TARJETAHABIENTES DEL MUNICIPIO DE LERMA DE VILLADA ESTADO DE MÉXICO COLONIA INFONAVIT 2015 ”, elaborado por la Pasante de la licenciatura en Administración LEZTLYE SALAZAR ROMERO, con el debido respeto me permito manifestarle lo siguiente:

Previo análisis, entrevistas, opiniones y ajustes metodológicos del trabajo de investigación mencionado, considero que el mismo reúne los elementos esenciales de una investigación profesional, además de las correcciones realizadas en su momento por el sustentante, procedo a **EMITIR MI VOTO A FAVOR**, con el fin de que sea considerado como trabajo de Tesis Profesional, de conformidad con la Legislación Vigente de nuestra Máxima Casa de Estudios, a efecto de que se continúen con los trámites de titulación correspondientes.

Por la atención que se sirva para con la presente, le reitero a Usted mis más sinceras consideraciones.

ATENTAMENTE

“La Educación al Servicio de México”

C.P. MIRIAM DELGADILLO ESQUIVEL
CATEDRÁTICA DE LA LICENCIATURA ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA IBEROAMERICANA S.C.



Xalatlaco, Estado de México, a 14 de enero de 2016.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN DE TESIS

C. P.A. LEZTLYE SALAZAR ROMERO
EXP. NUM. 4105448463
P R E S E N T E:

El que suscribe, LIC. ANDRÉS ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ, Director Técnico de Universidad Tecnológica Iberoamericana S.C. ante usted con el debido respeto manifiesto lo siguiente:

Por medio de este conducto me es grato comunicarle que ha sido autorizado su trabajo de Tesis cuyo título es "PLAN DE CAPACITACIÓN, COMO INSTRUMENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PREVENIR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TARJETAHABIENTES DEL MUNICIPIO DE LERMA DE VILLADA ESTADO DE MÉXICO COLONIA INFONAVIT 2015 " por lo tanto puede proceder a realizar su impresión a fin de continuar con el trámite respectivo de titulación.

Sin otro particular que tratarle por el momento y esperando que la impresión de sus ejemplares de tesis lo lleve a cabo a la brevedad posible, quedo de Usted como su atento y seguro servidor.

ATENTAMENTE

"La Educación al Servicio de México"

LIC. ANDES ERNESTO CLAVEL GONZÁLEZ
DIRECTOR ACADÉMICO

DEDICATORIAS:

A mi madre: Hilda Paz Romero Urbina.

Porque...

No teniendo nunca nada, supo darme todo siempre...

A mi hermana: Kenia Salazar Romero.

Porque...

Siempre eres y serás mi mejor motivo en la vida...

A mi padre: Rubén Salazar Díaz

Porque...

Todos los días luchas por tu lucha...

AGRADECIMIENTOS:

A Neri Arana Senen Arturo.

A Herlinda Alva González.

Porque...

El maestro mediocre: dice

El bueno: explica

El superior: demuestra

Pero el grande, inspira.

A Lic. Ruth Isela García Reyes

A Lic. Miriam Delgadillo

A la Lic. Edith Vara Carrillo

Porque...

Este trabajo no hubiera sido posible sin su importante colaboración, enseñanza, esfuerzo, dedicación y tiempo durante la investigación.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo conocer la influencia de la Educación Financiera y su relación con el nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente en el municipio de Lerma de Villada.

Para este fin se plantearon los objetivos específicos, para conocer el nivel de endeudamiento de un usuario de tarjetas de crédito. De lo anterior proponer alternativas para el fomento de la capacitación en temas Financieros que favorezcan las finanzas personales de los usuarios.

Este estudio aporta investigación de campo y se considera relevante debido a que la muestra utiliza tarjetas de crédito.

Con base al contexto, surge el problema de investigación ¿Es posible, solucionar mediante la capacitación los problemas de endeudamiento que originan el mal uso de las tarjetas de crédito?

A partir de la cual se abordaron las aportaciones teóricas de autores pertinentes a esta investigación y que permitieron obtener el fundamento para el diseño de la hipótesis de esta investigación.

SUMARY

This thesis aims to determine the impact of Financial Education and its relation to the level of indebtedness of a cardholder in the town of Lerma de Villada.

For this purpose, specific objectives were established to meet the level of indebtedness of a credit card user. From the foregoing propose alternatives to promote training in Financiaros issues that favor the personal finances of users.

This study provides field research and is considered relevant because the sample used credit cards.

Based on the context, the research question arises: Is it possible, through training solve the debt problems that cause the misuse of credit cards?

From which the theoretical contributions of authors relevant to this investigation were addressed and that allowed us to obtain the foundation for the design of the hypothesis of this research.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....I

CAPITULO I. CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA.

1.1 Capacitación y Plan de Capacitación.....2

1.2 Concepto de Educación.....8

1.3 ¿Qué es la Educación Financiera?.....9

 1.3.1 Antecedentes de la Educación Financiera.....11

 1.3.2 En que consiste la Educación Financiera.....13

1.4 Proceso de la Educación.....18

1.5 El impacto de la Educación Financiera para la generación de juicios razonados en la toma de decisiones.....20

CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS.

2.1 El financiamiento y los instrumentos financieros.....25

 2.1.1 ¿Qué es el financiamiento?.....26

 2.1.2 ¿Qué son los instrumentos financieros?.....30

 2.1.3 Características de los instrumentos financieros.....31

2.2 El crédito.....	34
2.2.1 ¿Qué es el crédito?.....	34
2.2.2 Contratación de un crédito.....	36
2.2.3 Tipos de crédito.....	38
2.3 ¿Qué son las tarjetas de crédito?.....	42
2.3.1 Características de las tarjetas de crédito.....	44
2.3.2 El uso de las Tarjetas de Crédito como Instrumento de la Educación Financiera.....	47
2.4 Ingresos & Dinero.....	50

CAPITULO III. ENDEUDAMIENTO Y SUS ASPECTOS ECONÓMICOS.

3.1 Toma de decisiones en el ámbito económico popular.....	53
3.1.1 Decisiones de consumo.....	55
3.1.2 Conducta del consumidor.....	57
3.2 Endeudamiento.....	58
3.3 Razones del endeudamiento.....	60
3.3.1 Afectaciones del endeudamiento en el entorno social.....	62

CAPITULO IV. MARCO LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

4.1 Marco jurídico aplicable a las tarjetas de crédito.....	66
---	----

CAPITULO V. MARCO METODOLÓGICO.

5.1 Diseño de la investigación.....	77
5.1.1 Justificación del tema de investigación.....	77
5.1.2 Antecedente del tema de investigación.....	78
5.1.3 Planteamiento del problema.....	80
5.1.4 Justificación del problema.....	80
5.1.5 Delimitación del problema.....	81
5.1.6 Hipótesis y variables de investigación.....	82
5.1.7 Objetivos.....	85
5.1.8 Metodología de la investigación.....	87
5.2 Muestra.....	88
5.2.1 Justificación de la muestra.....	89
5.3 Recopilación de datos.....	91
5.4 Análisis e interpretación de datos.....	99

5.5 Conclusiones.....133

CAPITULO VI. PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, PARA EVITAR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO EN TARJETAHABIENTES.

6.1 Objetivo, alcance y detección de necesidades del plan de capacitación.....141

6.2 Plan de capacitación propuesto, para el manejo y uso de tarjetas de crédito.....145

6.3 Políticas de difusión para la capacitación de la educación financiera, para el uso y manejo de las tarjetas de crédito en el sector bancario.....153

Conclusiones.....160

Bibliografía.....162

Glosario.....164

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, existen 260 millones de contratos emitidos por instituciones financieras. Hay 88 millones de pólizas de seguros, 25 millones de tarjetas de crédito, 50 millones de tarjetas de débito; es decir que dos terceras partes de trabajadores formales reciben su salario a través de una tarjeta de débito. CONDUASEF, Octubre del 2015

No saber utilizar estos instrumentos financieros, que directa o indirectamente están en la mayoría de los hogares, puede ser perjudicial, es por ello la importancia de fomentar la Educación Financiera. Las decisiones económicas tomadas sin información pueden causar graves y grandes problemas. En cambio tomar decisiones con conocimiento os ayudará a tomar una mejor vida y una libertad financiera.

Es fundamental darle la importancia necesaria a la capacitación y a la Educación Financiera para que sea considerada como elemento principal en el desarrollo de un individuo.

La alfabetización financiera es una realidad que aborda a una buena parte de la sociedad mexicana. Actualmente una tercera parte de todos los estudiantes universitarios tiene una tarjeta de crédito, sin embargo una encuesta realizada en 2008 por la Coalición para el Conocimiento de las Finanzas Personales, muestran que esta población es ignorante en este terreno, ya que desconocen elementos como intereses, pagos mínimos, inversión, ahorro, planeación financiera, etc.

En materia de Educación Financiera las deficiencias se resumen en el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes, la razón de lo anterior es que no existe una cultura de ahorro y el desconocimiento de productos financieros, aunado a ignorancia de funciones de las instituciones y autoridades responsables de regular estos productos y servicios.

La falta de Educación Financiera debe ser una preocupación para todos, ya que las personas que logran conseguir un crédito, se endeudan y fracasan en los pagos que debe efectuar a lo largo de su préstamo.

La solución a ello es capacitarnos y de ese modo acercar a las generaciones futuras información veraz para sus finanzas personales, enseñarlos a crear una cultura de ahorro y controlar sus deudas.

CAPITULO I. CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA.

Para poder hablar de la Educación Financiera, primero debemos entender ¿Qué es? Y posteriormente comprender, que juega un papel importante en nuestra vida cotidiana, por consiguiente en nuestros hábitos de consumo diario; de modo, que es imprescindible, ser puntuales en conceptos que escuchamos en nuestro día a día, conceptos que deberían ser de trascendencia general; sin importar la disciplina que cada uno de nosotros ejerza.

Resulta interesante, hablar sobre el tabú que engloba a las finanzas populares; es natural pensar que las finanzas sólo las entiende quien es experto en la materia, cómo también es natural suponer que podemos administrar nuestro dinero como se debería.

Aunque en el fondo, no tengamos conocimiento de que estamos haciendo; sumado a esto, no sabemos identificar entre una deuda buena y una deuda mala, naturalmente por la falta de información sobre estos temas. Entonces subestimamos el dinero, afirmando que “el dinero, no es todo en la vida”; es en ese punto, en el momento que menospreciamos el valor que tiene el dinero, porque es verdad que no lo es todo, pero es necesario para existencia.

Y, aunque suene incongruente, el valor del dinero se pierde a través del tiempo, pero este siempre tendrá una importancia mayor a través del mismo. Es estéril porque no es transmutable; es decir un peso siempre va a ser un peso.

Entonces esto nos obligaría comprender que ese peso no cambiará en su valor nominal, pero si perderá su valor de consumo. La contraparte a ello sería capacitarnos en temas económicos financieros, esto para tomar decisiones pensadas a la hora de adquirir un producto o un instrumento financiero.

Capacitarnos será una de las mejores alternativas que podemos tomar para mejorar nuestra salud financiera, ya que de ella se derivarán un sin número pros y contras para nuestra consumo diario.

El hilo negro de asuntos tan poco complicados, es necesariamente resumirlo en leer. No sólo porque nos permite estar enterados, sino para proveernos de las palabras necesarias para tener una mayor distinción del mundo. Porque sólo vemos al mundo en medida en que lo podemos nombrar. Y si nuestro universo del conocimiento es breve, nuestro mundo será chato y un tanto pobre, porque, el lugar en donde nos abrevamos, es el mundo y el mundo gira sólo con dinero.

1.1 Capacitación y Plan de capacitación.

Naturalmente, la capacitación es, una herramienta de la educación, es tener a la mano la información necesaria sobre algún tema de interés para brindar al usuario habilidades específicas, objetivos a corto plazo y el aumento de conocimiento, autores con formación económico administrativo definen a la capacitación como se muestra a continuación.

“Es un proceso de enseñanza formal e informal. Se apoya de manera directa a la selección de usuarios y amplía el panorama de sus funciones” (Zepeda, 2003, p. 44).

El autor señala que es un proceso, ya que no puede darse por sí sólo; es decir, necesitamos introducir al terreno de juego a la persona que se pretende capacitar, e interesarlo en ello, para que muestre el interés de conocer más sobre ese tema.

Puede ser formal; por ejemplo, el caso de una escuela, e informal en el caso de aprender a manejar, el asunto es, inyectar interés en la situación en la que se desea abundar.

Por su parte hay otros autores, quien coinciden que la capacitación es definitivamente un proceso de enseñanza, con el logro de objetivos a corto plazo y que es además una herramienta capaz de desarrollar habilidades. Explican que la capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un usuario para el desempeño determinado de un trabajo. (Chiavenato y Filipo, 2006, p.148).

La capacitación es, inquebrantablemente un proceso ya que es fundamental seguir ciertos pasos o fases, y se hace necesario recurrir a alguien que sea experto en algún tema o un área específica.

Ofrece algunas ventajas como el desarrollo de habilidades, es decir, si ya tenemos la noción de algo ampliamos el panorama y nos hacemos expertos en el tema, cuando adquirimos habilidades, los objetivos son alcanzados a corto plazo, y en la práctica adquirimos la experiencia necesaria para ser objetivos con nuestras necesidades; puede ser inducida por exploración o por descubrimiento, esto lo hace más interesante porque aunque sea un proceso, no necesariamente tiene que ser de carácter académico, puede ser por una experiencia propia o por una experiencia de una tercera persona y aunque nadie “experimenta en cabeza ajena”, cuando algo similar está por pasarnos y ya contamos con un antecedente, el sentido común nos obligaría a detenernos a pensar y a cuestionar la situación.

A continuación se presenta un diagrama, el cual pretende aclarar el contenido de la capacitación, el autor desmenuza cada parte que él considera fundamental para su entendimiento. Tomando como punto de partida el concepto de desarrollo de habilidades y el aumento del conocimiento.

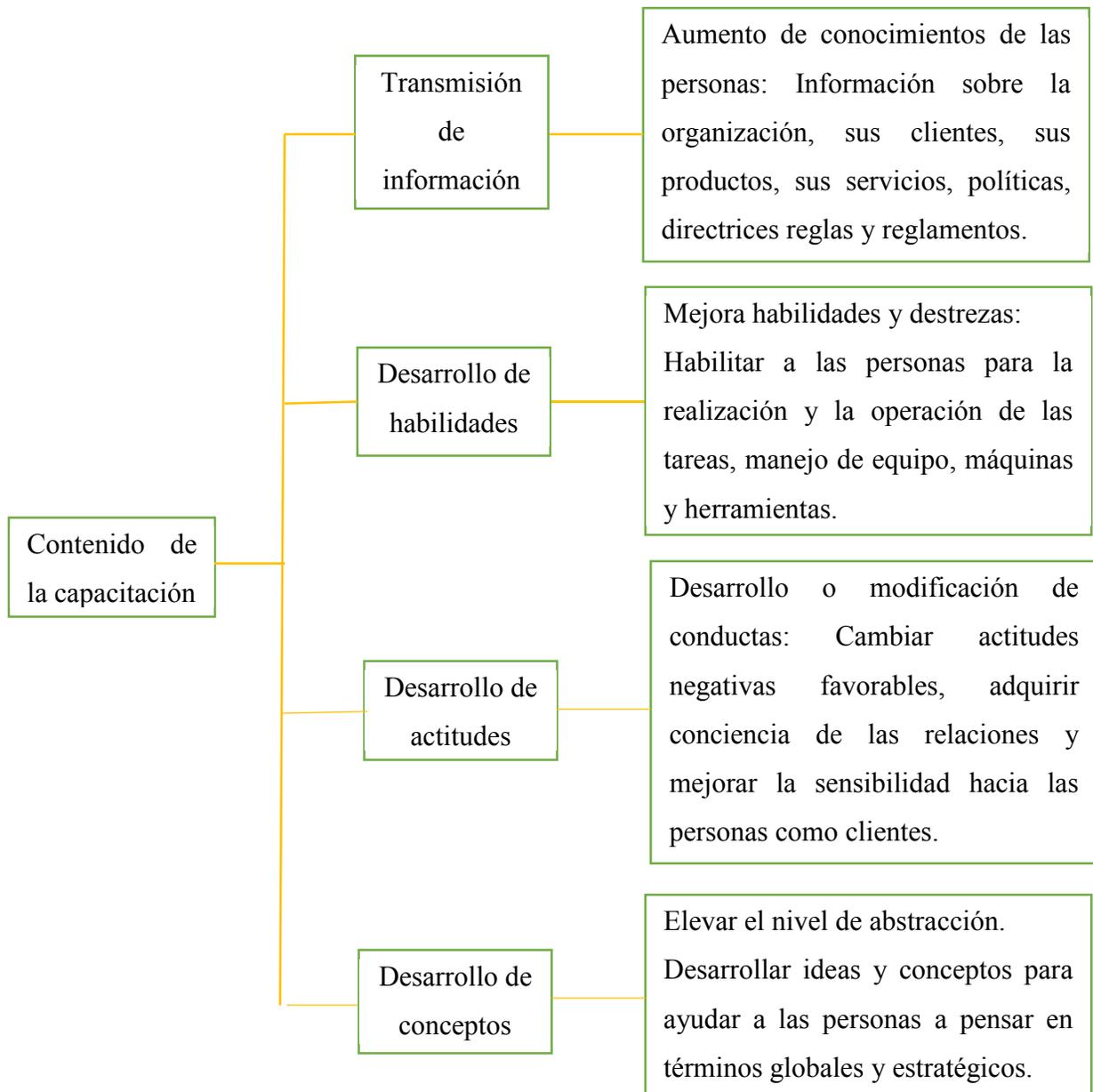


Figura 1. La capacitación

Nota Fuente: Chiavenato, I. (2006), Administración de Recursos Humanos, p.18, Mc Graw Hill.

En la figura 1, de acuerdo con I. Chiavenato el contenido de la capacitación requiere de ciertas fases que desmembramos a continuación.

Para el autor la primera etapa es la transmisión de la información, ya que está permite que el individuo tenga una idea general de lo que va a tratar su capacitación, posteriormente, marca una segunda etapa que es el desarrollo de habilidades, lo que permite mejorar sus tareas y colaborar con la implementación de otras operaciones, sumado a lo anterior el autor señala una tercer etapa, que refiere el desarrollo de actitudes, donde se pretende que el individuo desarrolle una crítica favorable en relación a sus habilidades y la última etapa es el desarrollo de conceptos, la cual es la suma de las anteriores para crear estrategias que permitan coadyuvar en la toma de decisiones razonadas.

Sin embargo, para fines de esta investigación, la transmisión de la información es un parte aguas para que el individuo este en nuestro campo de juego, que se interese por saber más de lo que sabe, posteriormente en el desarrollo de habilidades se pretende sumar el desarrollo de actitudes, es decir que sean ambas una misma cosa, ya que cuando una persona es capaz de desarrollar una habilidad automáticamente cambia sus actitudes, es un todo, una cosa no podrá ser sin la otra.

Finalmente, cuando comenzamos a cuestionar, somos capaces de amplificar conceptos e ideas, esto provoca que facilite armar un plan de contingencia y desarrollar una estrategia en caso de ser necesaria. De lo anterior, nace el plan de capacitación, que es indispensable para alcanzar los objetivos y de ese modo determinar las necesidades y prioridades de la capacitación.

De acuerdo con Chiavenato, I. (2006) un plan de capacitación dependerá del tamaño de los objetivos y lo que se quiera enseñar específicamente.

- “Enfoque de necesidades.
- Detección de objetivos.
- División del trabajo.
- Definición de población.
- Elección de los métodos de capacitación” (I. Chiavenato, 2006, p.25).

Al hablar de un plan de capacitación, necesariamente pensamos en estrategias que en todo momento deberá estar alineada con los objetivos y colocar un orden para establecer una secuencia lógica de las acciones a realizar.

Para que un plan de capacitación sea efectivo, este deberá estar enfocado a cumplir una función muy importante y específica, es decir, debe ser un proceso planeado, constante y permanente para que las personas que son capacitadas puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar su trabajo o adquirir valores. De tal forma que la capacitación requiere de una planeación y una preparación cuidadosa de una serie de pasos que deben integrarse que se conoce como proceso de capacitación.

A continuación se presenta un esquema que resume los pasos de un plan de capacitación.

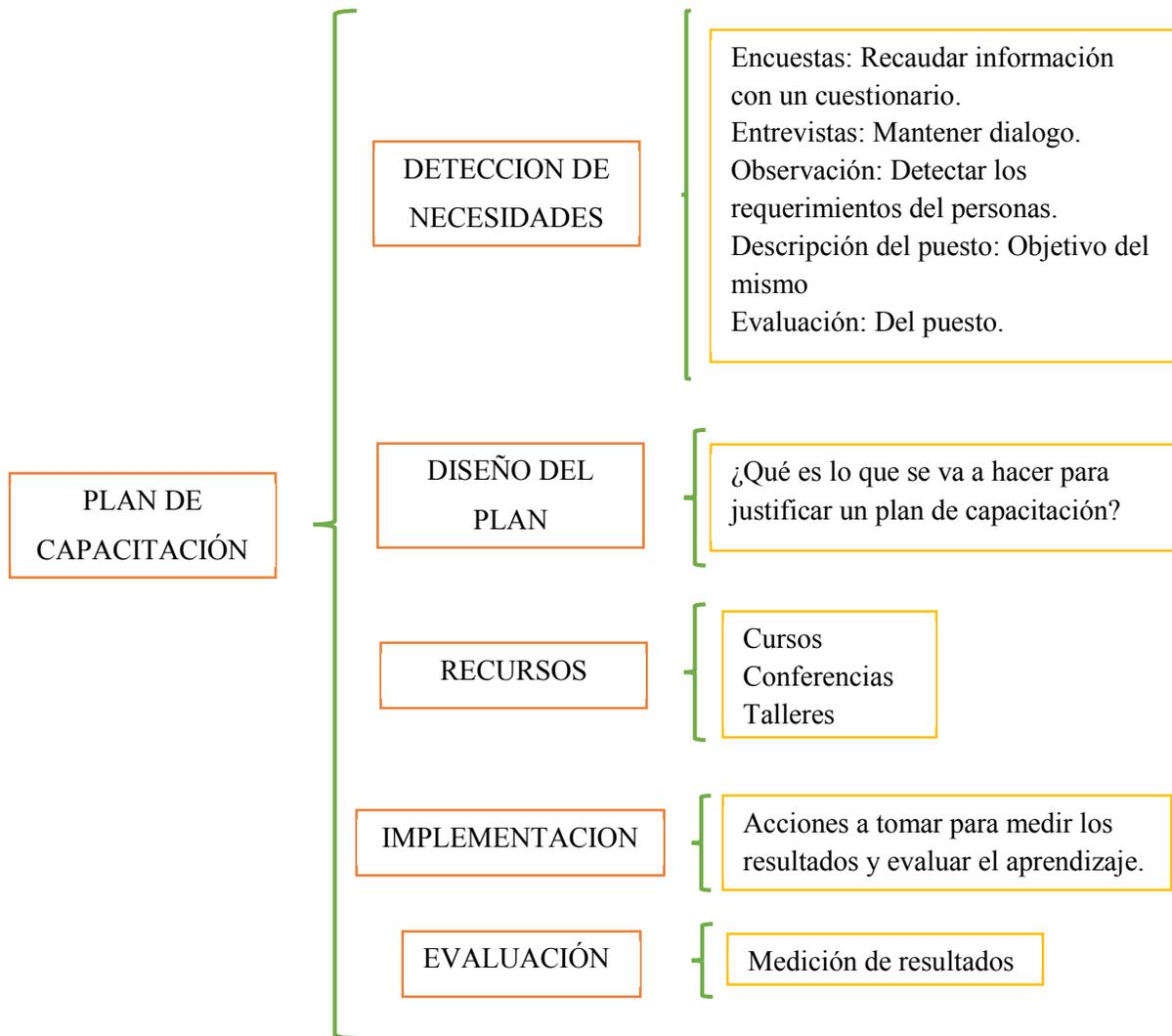


Figura 2. Plan de capacitación

Nota Fuente: Elaboración propia. (2015)

El crecimiento de un plan de capacitación, dependerá del desarrollo de habilidades de cada individuo, un plan de capacitación no debe ser visto como un gasto, sino como una inversión a corto plazo.

1.2 Concepto de Educación.

La preocupación por aumentar y mejorar la enseñanza en todos los niveles nos obliga a detenernos a reflexionar sobre la calidad de la misma y resulta elemental comprender el concepto de educación para poder encaminarnos a tan importante tarea.

En la búsqueda de una definición que límite las dudas sobre la educación, hay autores con formación pedagógica como Tusquets (1972) quien coincide que “La educación es un desenvolvimiento de toda perfección. Y recalca, que es más un acto más de desarrollo que de construcción” (p.16)

Sin embargo para autores como Piaget la educación es “La maduración, la experiencia y el desarrollo mental para comprender y construir estructuras, estructurando lo real o la percepción de una estructura”. (Piaget, 2001, p. 44)

Con los referentes citados, podemos concluir que la educación busca la interacción entre dos o más personas, ya que uno no puede ser sin el otro, es decir el educador depende del educando. Entonces, la educación está sujeta a la medida de cualquiera, sin importar su sexo, color de piel y estatus social.

Enseñar es el proceso más grande de conocer, enseñar implica necesariamente aprender. Podemos decir que la educación es siempre una teoría del conocimiento puesto en práctica. En este proceso se busca siempre la perfección de un todo; es decir, la percepción del mundo y un amplio panorama de posibilidades de saber más de lo que uno cree saber.

El analfabetismo es de muy alta calidad, sin él no se podría evaluar el nivel educativo de una persona en una cosa o en otra, la gente se tiene que obligar a aprender a aprender, ya lo dice Druker “La educación no será únicamente la que la escuela da, será una empresa conjunta en donde las escuelas sean socias” (Druker, 2004, p. 44)

Indudablemente la educación no siempre debe ser dada en la escuela, ya que los principales productores de dinero son la información y el conocimiento, el conocimiento no tiene que ser impersonal, no está en un libro o en una computadora, es el principio de la creatividad de cada persona para sobrevivir.

En resumen, la educación es un proceso de toda la vida, para mantenernos actualizados respecto al cambio y la tarea más satisfactoria es enseñarle a la gente a como aprender. El conocimiento sólo existe en la aplicación, el conocimiento en acción es la diferencia de sólo tener la información, entonces nos limitamos por la información que tenemos y las habilidades que no hemos desarrollado.

1.3 ¿Qué es la Educación Financiera?

Si la educación es un proceso de desarrollo más que de construcción, entonces la educación financiera es, el desarrollo de habilidades mediante el conocimiento, producido por la capacidad que uno adquiere por su propia experiencia.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), la Educación Financiera es un proceso mediante el cual los consumidores mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros, por medio de la información y la capacitación objetiva, para generar oportunidades asertivas en la toma de decisiones, saber a dónde acudir para obtener ayuda. Ana Luisa Sánchez Rodríguez. Recuperado el 07, 04, 2014 desde la base de datos: Finanzas para todos, sin página: <http://bancefi.gob.mx/edfinanciera.apsx>

Aunque la educación si es un proceso, es también la comprensión de nuevos conceptos; es tener la habilidad de pensar más allá de lo que podemos palpar, para poder ser objetivos con las responsabilidades que a través de nuestras decisiones adquirimos. De modo que la Educación Financiera busca de alguna manera hacer que los usuarios comprendan y amplíen sus conocimientos sobre el dinero y el manejo del mismo.

Con la única intención de dar respuesta a la pregunta que encabeza este punto, autores como Nuñez dicen que: “Educación Financiera es la transmisión del conocimiento, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda aportar buenas prácticas en el manejo de su dinero para la generación de ingreso, el manejo de gastos, ahorro, endeudamiento e inversión” (Nuñez, 2013, p.67).

En suma, podemos concluir que la educación financiera es un proceso, requiere de una tercera persona, experta en la materia para la transmisión de información, mediante la capacitación de estos temas, se busca la comprensión de conceptos básicos y el buen manejo de productos financieros. La Educación Financiera debería estar en todas las etapas de la vida, de incluirla daría respuesta a una gran cantidad de necesidades, como preparar una jubilación, un plan de pensiones, satisfacer necesidades básicas, satisfacer el deseo de bienes, etc.

Sin embargo, hay otros órganos como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que define a la educación financiera como “El proceso que permite la adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades, facilitan la toma de decisiones en la administración de recursos económicos, a través de juicios con información adecuada de productos y servicios financieros que permitan mantener las finanzas sanas y ayuden a cumplir metas en la vida”. (Política Financiera, p.1, párr.3)

Con referencia a lo anterior, la Educación Financiera es un proceso, porque es necesario tomar en consideración algunos pasos a seguir, es decir tenemos que educarnos y el proceso siempre resulta tedioso, porque estamos generando un nuevo comportamiento en nuestra vida. Es algo así como, no invertir en el presente en cosas pequeñas, para poder invertir en cosas grandes en el futuro.

Por otro lado la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF), puntualiza a la Educación Financiera “Es el

medio de obtención de conocimientos y desarrollo de habilidades, con el propósito de lograr un mayor nivel de calidad en la vida de las personas”.

CONDUSEF, Proteja su dinero: Recuperado el 28 de Mayo del 2015 en: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras>

Es importante mencionar que hay estudios realizados por *Citi IPA Financial Capability Research Fund* donde se afirma, que si no se mejora la toma de conciencia en esta materia se van a presentar serios problemas económicos y sociales. La combinación de productos financieros sofisticados y la creación de responsabilidad individual, conlleva a que necesitemos una mejor comprensión de cómo lidiar con nuestras finanzas personales.

El estudio arroja, que México es uno de los principales países que carece de cultura preventiva, ya que sólo el 5% de la población manejan un tipo seguro, del cual sólo el uno por ciento entiende los conceptos, términos y condiciones descritas en el documento.

Por otra parte sólo 60 mil personas, sobre el total de la población mexicana tienen un cobro de pensión; alarmante para una población que en unas décadas será una población vieja. En materia financiera, es indudable que hay mucho por hacer, a nivel nacional y a nivel personal; con esto no se está diciendo que se trata de limitar nuestro consumo, es más bien cobrar conciencia de lo que en realidad se quiere gastar, pero sobre todo de lo que se tiene para gastar.

1.3.1 Antecedentes de la Educación Financiera.

En una sociedad de consumo como en la que vivimos, consumir de manera responsable es un hábito inusual y resulta interesante recordar cuales fueron los hechos que provocaron que tuviera tanto auge la Educación Financiera.

Fue una tendencia mundial entre los bancos para colaborar con la divulgación y promoción de ella, a consecuencia del sobreendeudamiento, la natalidad y la mortalidad de las personas.

La OCDE realizó un estudio, cuyo objetivo era propiciar el desarrollo económico y financiero entre los países y las personas. Dicho estudio arrojó que la formación en esta materia permite a los usuarios tomar decisiones fundamentadas, y permitiría una política económica más efectiva.

En años recientes han existido múltiples esfuerzos realizados por el Banco Central para la divulgación y la importancia de la Educación Financiera.

“El Banco de México, considera indispensable promover temas de carácter económico y financiero, para ello ha desarrollado y promovido, material formativo para la población. Entre estas intervenciones se encuentra la Biblioteca del Banco Central, la SHCP y el Museo Interactivo de Economía (MIDE)”. (Educación Financiera Banxico, 2000, México.)

Para concluir, es necesario referenciar que pese a los múltiples esfuerzos realizados por el Gobierno Federal y otras organizaciones, en México es muy reciente el tema; de hecho hay muy poca implementación en programas de Educación Financiera y los tarjetahabientes no están preparados para el uso de instrumentos financieros.

Una población financieramente informada facilita la labor de los bancos, pues los ciudadanos contribuirían a la estabilidad económica, requisito primordial para un buen desarrollo del PIB.

De varios años a la fecha se han ventilado en la Cámara del Congreso, diversas iniciativas de ley que promueva la Educación Financiera e impulsan el cambio cualitativo en la formación de niños y adultos; en muchas de ellas se promueve que se reforme y se adicione La Ley General de Educación Financiera, para que dentro

del Sistema Educativo Nacional se implementen asignaturas de la Educación Financiera, con el propósito de promover el ahorro y la sana administración de los recursos financieros, entre otras prácticas que beneficien a la población.

1.3.2 En que consiste la Educación Financiera.

La importancia de fomentar la Educación Financiera, radica en satisfacer las necesidades de los usuarios y contar con información clara y oportuna para mejorar su entendimiento sobre productos y servicios financieros, concientizar los compromisos y las responsabilidades que se adquieren al contraerlos y desarrollar habilidades para la toma de decisiones financieras eficaces en función a sus necesidades.

En el hogar: El manejo de las finanzas en la familia, se aprende tanto de manera consiente como de manera inconsciente. La forma de como los padres y los hermanos mayores majean su dinero es su vida. Si se inculca el ahorro del dinero dará frutos importantes en el manejo futuro del mismo. Una familia puede mantener sus finanzas cuando establece comunicación en cada uno de sus miembros.

“El amor al dinero es la raíz de todos los males. El otro diría. La falta de dinero es la raíz de todos los males” (Kiyosaki, 2005, p. 28)

En la escuela: Este es el segundo lugar donde se debería aprender sobre finanzas. Sin embargo la información es carente.

“Nuestro sistema escolar que fue creado sin necesitar las finanzas”
(Anónimo, 2013, p. 3)

Sin embargo la consistencia de la Educación Financiera dispone de conocer el flujo de nuestro dinero y necesariamente conocer entre un activo y un pasivo, se apoya de herramientas cuyo objetivo es desarrollar habilidades y nuevas conductas a la hora de disponer de nuestro dinero.

Buscando información al respecto se presentan a continuación algunos principios básicos para la Educación Financiera, aunque no han tenido la suficiente divulgación ni se han implementado en la educación formal podrían generar un impacto.

“Principio 1. La Educación Financiera tiene que promocionarse en todas las etapas de la vida de manera continua.

Principio 2. Los programas de Educación Financiera deben estar orientados de manera que satisfagan las necesidades de los usuarios de acuerdo con sus edades.

Principio 3. Los consumidores deben tener información lo antes posible. Los responsables de esta programación deben tener la conciencia de emplearlos en todos los niveles educativos.

Principio 4. Los planes de la Educación Financiera deberán incluir instrumentos de sensibilización respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y los riesgos financieros.

Principio 5. La Educación Financiera impartida por prestadores de servicios financieros deberá ser equitativa, objetiva e imparcial.

Principio 6. Los educadores deberán contar con la formación para regular eventualmente los planes educativos.

Principio 7. Debe promocionarse la coordinación nacional a fin de conseguir una definición clara de las funciones financieras.

Principio 8. Los prestadores de la Educación Financiera tienen que regular eventualmente los planes de gestión.” (Eker, 2000, p. 86)

En conjunto la Educación Financiera debe estar presente en nuestra vida diaria y cronológicamente cubrir todas etapas de vida, deberá ser continua como la educación formal y capacitarnos mediante información clara, por parte de los capacitadores. Naturalmente lo más lógico es que la información se tenga antes de adquirir una obligación financiera para evaluar los riesgos y no cuando los usuarios ya estemos endeudados y con altos índices de riesgo.

Un punto clave, es que las personas que den la información sea objetivas y veraces con la información, que no se enganchen en la venta de un producto, dar todas las ventajas y las desventajas que un producto tenga para que el usuario tenga un panorama más amplio, evaluar y ser honestos con nuestras finanzas para no caer en un sobre endeudamiento.

“Tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen el crédito, el ahorro, seguros, sistemas de pago y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor” (CNBV, 2009, p. 14)

De modo que, conviene recordar que, La Educación Financiera, opera de dos maneras: la primera es educar a los que no están inmersos en un sistema bancario y la segunda es educar a los que ya hacen uso de los servicios financieros. La OCEDE establece que: las formas más frecuentes de proveer la Educación Financiera de manera formal incluyen: las publicaciones como folletos, revistas, documentos de orientación, boletines de noticias, reportes anuales, etc. Sin duda, resulta preferible impartir la educación financiera de manera formal, por el carente hábito a la lectura.

Aunque la mayoría de las iniciativas en México tienen carencias, es necesario se detengan a realizar mejoras para generar una mayor calidad y profundidad en los contenidos. Perry y Morris (2005), quienes realizaron un estudio sobre la relación entre el conocimiento y el comportamiento financiero que se imparte dentro de la escuela tradicional, encontraron que las fuentes informales, se construyen por la opinión, consejos y experiencias propias que se transmiten entre sí.

Esto avala que a pesar de que nadie experimenta en cabeza ajena, es posible tener un juicio cuando ya se tiene un antecedente del tema, de ese modo las personas serán capaces de hacer una conciencia más objetiva antes de tomar decisiones en temas financieros. Si a ello, le sumamos la inducción a la capacitación con información veraz, tendremos consecuentemente una población capaz de resolver sus problemas financieros.

Lo que ha obligado a poner atención o mayor importancia en la educación financiera ha sido por un lado, el creciente grado de sofisticación de los mercados financieros, lo que significa, que los consumidores de estos servicios no solo tengan que escoger entre tasas de interés para préstamos o ahorros que son ofrecidos por varias instituciones, sino también por las diversas formas en las que estas se puedan tomar y los muchos canales que existen.

Adicional a esto deben tomarse de forma responsable por los riesgos que puedan tener en un futuro como no caer en la insolvencia. Los usuarios de los servicios financieros pueden no ser capaces de decidir correctamente entre opciones de ahorro o inversión, y podrían estar sujetos a fraudes, si no cuentan con la adecuada instrucción financiera. Un reto importante como usuarios financieros es reconocer que nos hace falta tener más conocimiento sobre el tema.

Para complementar lo antes descrito, en seguida se enlistan algunos pasos a seguir si queremos alcanzar una adecuada salud financiera.

- Tener hábitos de ahorro: Esto debería ser fácil si separamos de nuestro sueldo neto un porcentaje, el cual puede fluctuar entre un 5% y 10%, dependiendo del presupuesto de gastos que cada una de las personas debería elaborar, a fin de tener un mejor control sobre sus ingresos y sus pagos. Desde luego que lo anterior representa un esfuerzo al que nos deberemos acostumbrar mientras nos demos cuenta que vale la pena.
- Crear un fondo de ahorro para su utilidad en el futuro: Por lo regular los padres se preocupan por dar educación a sus hijos (educación primaria, secundaria, preparatoria y en algunos casos estudios universitarios) de ahí que independientemente de que los padres puedan pagar los estudios de sus hijos, ellos deberían preocuparse por sus estudios futuros, además de haberse formado el hábito de ahorro. Sin embargo, en la mayoría de los casos esto no sucede y en medida de que avanza en estudios superiores, las universidades públicas no satisface la demanda que crece año con año, en consecuencia los estudiantes tienen que inscribirse en universidades privadas, cuyos costos son más altos. Por esta razón es importante crear un fondo de ahorro para situaciones futuras.
- Valorar el trabajo: Todos sabemos que nuestros ingresos dependen de un trabajo que desempeñemos, por lo tanto, este debe ocupar un lugar importante en nuestro modo de ser, debemos cuidarlo y estar lo mejor capacitados y actualizados, porque en un momento dado, significará tener mejores oportunidades.
- Aprender a administrar nuestros recursos: Una vez que ya se haya creado el hábito del ahorro, será importante aprender a administrar nuestros recursos. Por lo que tendremos que aprender a hacer uso de servicios bancarios, por ejemplo abrir una cuenta de cheques o de ahorro que no ayudará a controlar mejor nuestro dinero, realizar pagos puntuales, aprender a utilizar una tarjeta de débito o de crédito.

- Aprender a elaborar un presupuesto: Esto deberá servir para saber gastar y ser conscientes de lo que tenemos y hasta donde podemos gastar.
- Leer para administrarse. En la actualidad existe un sin número de revistas especializadas en el manejo de finanzas populares, y en medida en que vamos leyendo, también iremos ampliando nuestro panorama.

1.4 Proceso de la Educación.

Uno de los rasgos característicos en sociedades actuales es, que el conocimiento se ha convertido en uno de los valores más importantes; incluso pudiera decirse que el valor de una sociedad está representada por el nivel de formación de sus ciudadanos.

Por esa razón es importante conocer un poco de los procesos educativos que se emplean para nuestra enseñanza. En las últimas décadas, han surgido diversas propuestas que bajo denominaciones como aprender a aprender, o, aprender a pensar, expresan nuevas intenciones del sistema y de las instituciones educativas, con relación a lo que debe esperarse de los estudiantes al concluir su proceso educativo.

“El concepto de aprender a aprender está relacionado con el concepto de potencial de aprendizaje. Aprender a aprender consiste en desarrollar las capacidades del individuo, específicamente del estudiante, a través del mejoramiento de técnicas, destrezas, estrategias y habilidades con las cuales busca acceder al conocimiento”. (Skinner, 1988, p. 86).

Se plantea la necesidad de enseñar a pensar y enseñar a aprender, lo cual implica una transformación profunda de las funciones y tareas que ha desempeñado tradicionalmente con el docente durante proceso de formación. Esas expresiones

proponen como objetivo educativo fundamental, el de preparar a los estudiantes para que aprendan mejor los contenidos de los planes de estudio, y no necesariamente a memorizar, como lo hemos hecho en las últimas décadas de nuestro sistema educativo. Pero, adicionalmente, que aprendan los procedimientos dentro de la institución educativa y más allá de ella, puedan continuar aprendiendo.

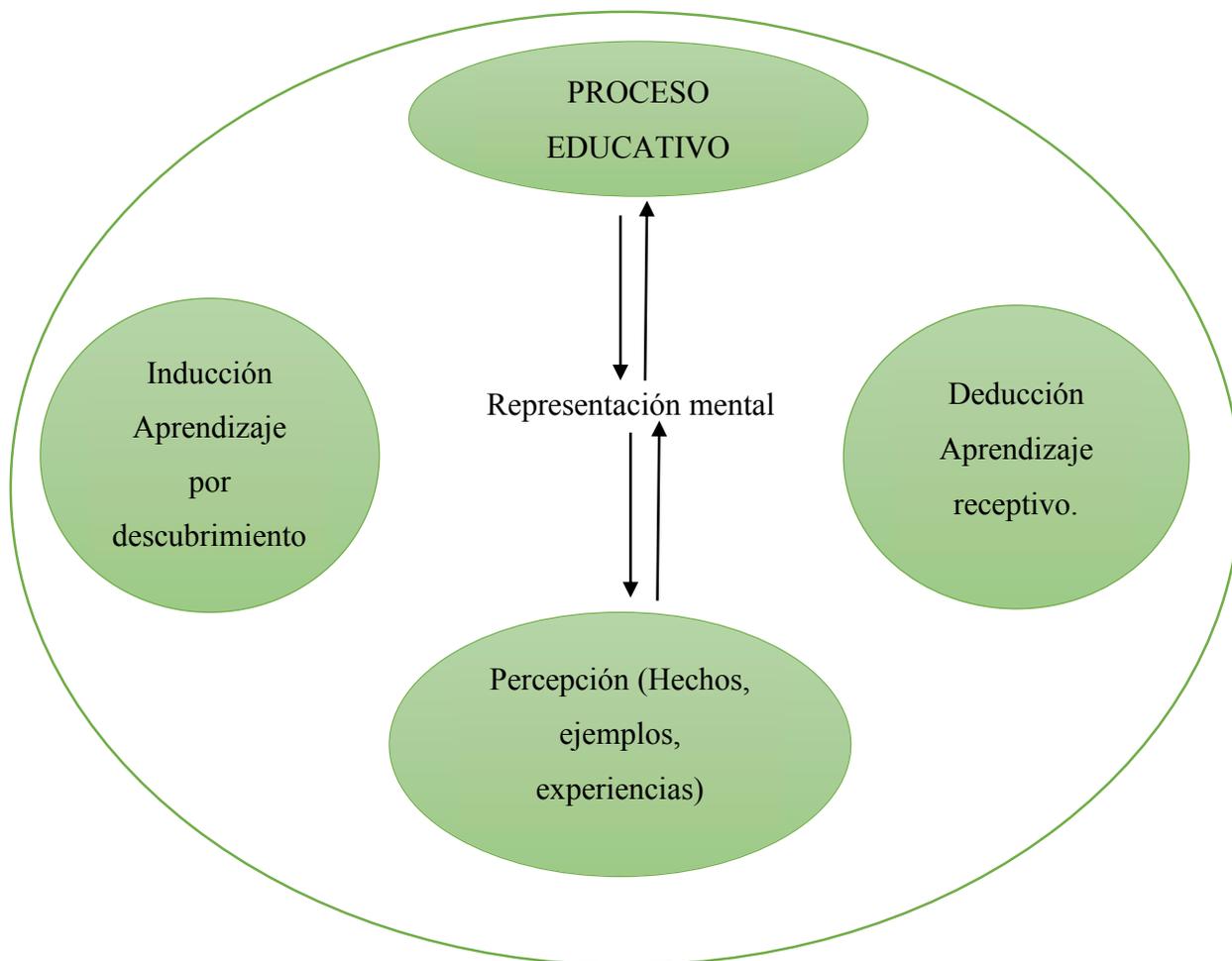


Figura 2. Proceso educativo

Nota Fuente: Asubel, D. (1977), Reflexiones de enseñanza, p.23.

El complejo proceso de transformación que experimenta la sociedad, está afectando las formas de vida, de relación social, las modalidades de trabajo y de aprendizaje, esto incide en la manera en que una institución de la formación lleve a cabo la

función que tienen asignada. El paradigma actual de enseñanza y formación se basa en la estandarización de prácticas y contenidos, sin considerar que las personas conocen de maneras diversas y tienen distintas necesidades de aprendizaje. El proceso educativo proporciona explicaciones sensiblemente diferentes y contrapuestas a su construcción, además son teorías prácticas que centran su atención en determinados factores del desarrollo de aprendizaje.

1.5 El impacto de la Educación Financiera para la generación de juicios razonados en la toma de decisiones.

En fechas recientes se publicó el documento “Education at Galance”, se trata de una de las investigaciones más grandes y ambiciosas de temas financieros en México, la investigación demuestra que las generaciones actuales tienen un concepto diferente de los temas financieros comparativamente con décadas anteriores. Los cambios de la estructura demográfica, demuestran conductas de consumo claramente identificadas.

“La estructura demográfica de México dice que jóvenes de 20 a 25 años ya estaban casados y en su mayoría con hijos, mientras las nuevas generaciones alargan el proceso” Solares, R. (Abril. 04, 2015) Finanzas. El economista, p.22

Si a lo anterior le sumamos el acceso a la información, la transformación económica financiera y el efecto de temas como el desempleo, entenderemos que no es lo mismo hablar hoy de la importancia de la Educación Financiera que hace 20 años. De modo que la Educación Financiera genera impacto en la toma de decisiones por las siguientes razones.

- ✓ Ayuda a las personas a utilizar productos y servicios financieros que mejora su calidad de vida, ya que a partir de ello se puede promover al autofinanciamiento y al ahorro.
- ✓ Ayuda a las personas a hacer “rendir” su dinero y a ser responsable con él, el objetivo es que no se gaste o se comprometa el dinero antes de ser trabajado, ya que esto merma su utilidad y frustra al usuario.
- ✓ Genera usuarios más informados, lo que promueve la competitividad y un beneficio directo en los mercados financieros. Solares, R. (Abril. 04, 2015) Finanzas. El economista, p.22

Por esta razón, podemos decir que, la Educación Financiera, es importante porque permite a las personas tomar mejores decisiones y razonar las mismas antes de adquirir cualquier producto financiero. El objetivo principal es, promover la capacitación en cuanto al manejo de sus finanzas, mediante la transmisión de conocimientos, desarrollando habilidades y siendo responsables de las deudas que adquieren, concientizando lo mucho que puede afectar a las personas al sobreendeudamiento y que este puede provocar un efecto bola de nieve en su vida diaria.

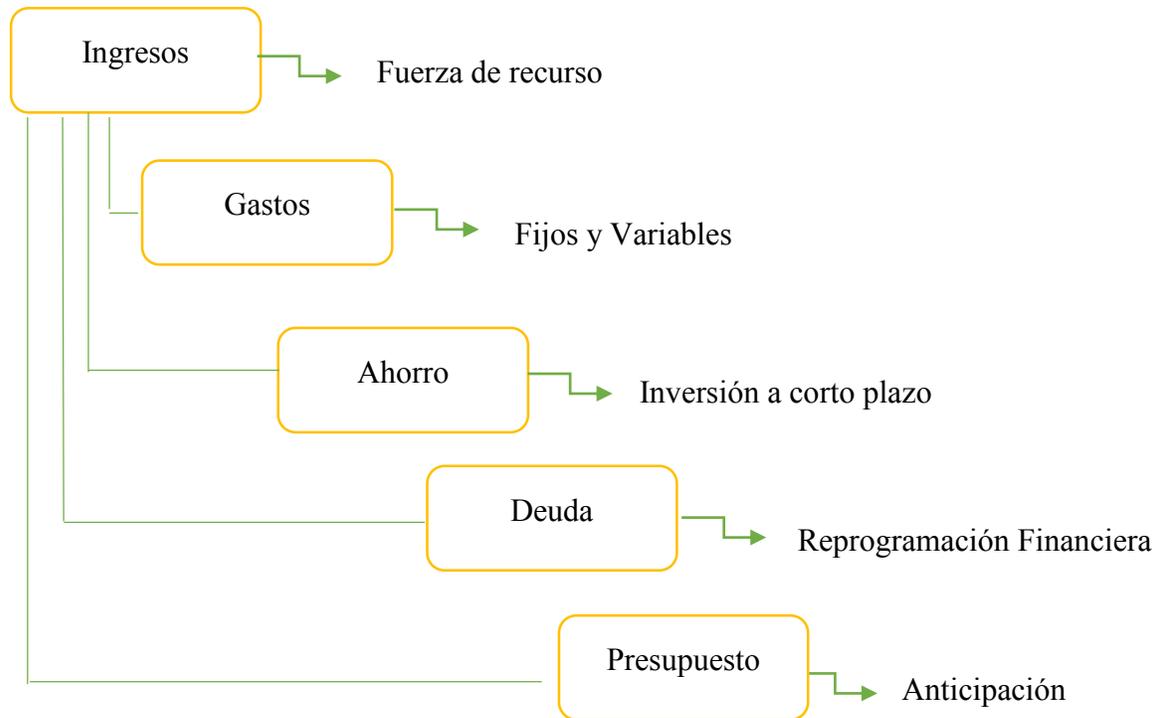


Figura 3. Proceso de toma de decisiones en términos financieras.

Nota Fuente: Elaboración propia.

Son cinco los factores primordiales que pueden afectar proporcionalmente la toma de decisiones en cuestiones financieras.

- a) **Ingresos:** Es la cantidad de dinero pecuniario que podemos tener para disponer de él en ese momento, esto se resume a la fuerza de recursos o la suma del dinero en un determinado tiempo, por nuestro trabajo.

- b) **Gastos:** Un gasto en las finanzas personales también es conocido como egresos, es decir es todo lo que sale o más bien es todo aquello que nos hace merma dinero, los gastos o ingresos pueden ser fijos o variables. En el primer caso los gastos fijos serán todos aquellos que conocemos como “gastos casados”, son aquellos que son necesarios como agua, luz, servicio de internet, etc. Estos gastos se diferencian de otros porque son necesarios y generalmente cuentan con un contrato. En el caso de los gastos variables, son aquellos de los que no somos capaces de controlar, o a lo que llamamos

“gastos hormiga”, y una de las características principales de estos gastos es que no son planeados.

- c) **Ahorro:** Se denomina ahorro a la parte de dinero que no tocamos y guardamos para disponer de él para algo específico. Generalmente ahorramos cuando tenemos la necesidad de comprar un artículo o un servicio, se da por lo regular a corto plazo, se ahorra comúnmente en tandas, cajas de ahorro, o de manera personal algunas personas van dejando en su tarjeta de débito una parte de su sueldo y lo hacen perdido, al cabo de un tiempo disponen de él para hacer alguna compra.

- d) **Deuda:** Esta es una de las partes más críticas de las finanzas en general, es crítica porque no sabemos hasta que parte es conveniente endeudarnos, es importante resaltar que la deuda se confunde con un gasto pero su anatomía es diferente. La diferencia entre un gasto y una deuda, es: que en el caso de los gastos, el dinero que se dispone para que estos sean cubiertos es en el momento y las deudas son planeadas y a largo plazo. Por ejemplo: El gasto es el pago de la luz, es un gasto porque es un servicio necesario y el pago de la tarjeta de crédito o un crédito automotriz o un crédito hipotecario o un crédito de nómina es una deuda, es a mediano plazo y con una cuota fija.

- e) **Presupuesto:** El presupuesto es la parte más importante de las finanzas, este se debe elaborar antes de gastar, identifica cuanto es lo que hay, y en que lo vas a destinar.

El objetivo de la educación financiera es aprender a destinar los ingresos a gastos fijos, al ahorro, al pago de deudas, y nos sobre lo necesario para sentirnos satisfecho con la administración de nuestras finanzas.

Los beneficios que ofrece la educación financiera son considerables tanto en el plano personal, como en el plano nacional. En el caso del plano individual, contribuye a

mejorar la calidad de vida de las personas, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y la administración de los recursos, así como la información clara y pertinente que da lugar a un mayor uso de los productos y servicios financieros.

Así, los usuarios con mayores niveles de educación financiera tienden a ahorrar más, lo que normalmente se traduce en mayores niveles de inversión y crecimiento de la economía en su conjunto.

CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS.

Una vez que hemos decidido ahorrar y lograr hábitos de ahorro, se preguntarán muchos. ¿En dónde voy a guardar mi dinero?

Es importante que estemos convencidos que en la actualidad el dinero no puede ser guardado debajo de un colchón o que sea un dinero ocioso (sin ponerlo a trabajar); por el contrario, se debería de pensar que esos ahorros que hemos conseguido con tanto trabajo, deben ganar más dinero lo cual ayudaría a aumentar su riqueza.

Existen varias opciones con las que podemos guardar nuestros ahorros, por ejemplo con instrumentos financieros populares, los cuales, si son bien seleccionados nos pueden dar grandes beneficios, lo importante es acumular la información necesaria en cuanto a las diversas opciones y no casarnos con la idea de que los más populares suelen ser las los únicos o los mejores.

2.1 El financiamiento y los instrumentos financieros.

La literatura financiera, incluye a los instrumentos financieros como pertenecientes de una cartera de control (inversión). Sin embargo, se evitarán términos de difícil comprensión para un tratamiento llevado al uso cotidiano.

De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), los instrumentos financieros son: “Contratos que dan origen a un activo y aun pasivo de una empresa determinada” (Díaz, 2013, p.274)

Todos requerimos en cualquier etapa de nuestra vida de ambos; es decir cuando estamos estudiando la universidad y nosotros no podemos pagar las colegiaturas, porque no es suficiente nuestro flujo de dinero, echamos mano del financiamiento, hacemos uso del dinero de nuestros padres para poder pagar la siguiente mensualidad. Un instrumento financiero es cualquier documento firmado con una

cantidad, por ejemplo: Cuando no tenemos la cantidad de dinero para cubrir una mensualidad de la colegiatura y sólo pagamos el 50%, no se nos entrega el ticket, se nos entrega un documento que dice que sólo se ha cubierto un porcentaje de la colegiatura, en cuanto está sea liquidada se dará el ticket en su totalidad y lo ampara el documento que contiene la leyenda, más el pago que se hará en el momento de la liquidación. Entonces ese ticket será manejado como un instrumento financiero.

2.1.1 ¿Qué es el financiamiento?

Es un mecanismo por medio de la cual, una persona obtiene recursos para un proyecto específico que le puede servir para adquirir bienes y servicios, para pagar deudas, etc. Por medio del financiamiento se puede mantener una economía estable para la planeación del futuro.

“Se denomina financiamiento al acto de hacer recursos económicos” (Hernández, 2000, p.220)

Dicho de otra manera, el financiamiento es: el arte de generar más dinero, que el que se nos ha otorgado. Es decir, la combinación de capital propio con ajeno, es el financiamiento que en menor o mayor grado obedece a una estrategia para nuestro beneficio; sin embargo, pocos entendemos este concepto ya que un préstamo puede ser un financiamiento, pero si lo convertimos en un préstamo de consumo, automáticamente desaparece el financiamiento y con él, el dinero.

“El financiamiento es el abastecimiento y uso eficiente del dinero, líneas de crédito y fondos de cualquier clase que se emplean en la realización de un proyecto o funcionamiento de una empresa” (Erossa, 2013, p.36)

Una particularidad de este concepto es que, estos recursos generalmente son sumas de dinero dados por una tercera persona y es por eso que se convierten en créditos o préstamos. Si se requiere de un financiamiento ¿Sabemos qué tipo de apoyo es el

que requerimos? En muchas ocasiones nos replanteamos que es necesario adquirir un financiamiento, y en realidad no sabemos para que lo vamos a utilizar, por eso es importante que se analice detenidamente que es lo que necesitamos.

De acuerdo con la CONDUSEF las fuentes de financiamiento populares más comunes son:

- “Los ahorros personales.
- Amigos y parientes.
- Diversos tipos de intermedios financieros” (Fuentes de Financiamiento, p.25, párr.2)
- **Ahorro personal:** Se podrá hablar de un autofinanciamiento cuando hablamos de un ahorro personal, quizá la única desventaja es que nos tendremos que adaptar al presupuesto existente y al tiempo del ahorro. Cuando se busca un financiamiento se idealiza antes una cosa, luego se presupuesta y posteriormente se materializa. En el caso de este tipo de financiamiento hay dos cosas: la primera es que nos libramos de una deuda con terceros y la segunda es que tendremos que ajustar nuestro ideal a la cantidad de dinero que exista.
- **Amigos y parientes:** La ventaja de este tipo de financiamiento, es que, el interés generalmente es nulo. La desventaja es que, la cantidad de financiamiento dependerá del flujo de dinero que tenga la persona a la que le vamos a requerir el financiamiento.
- **Bancos & Créditos bancarios:** Es indudablemente la parte que más responsabilidad genera en los usuarios y al que más evaden los usuarios por la falta de información. Pero no es tan malo, si se leen las partes más aburridas del contrato y se juegan bien las cartas a la hora de pagar. En

muchas ocasiones es posible capitalizar el financiamiento y hacer que prácticamente se pague solo y en un menor tiempo.

- **Otras instituciones financieras:** Aunque son muy comerciales sus tasas de interés son muy caras además de estar obligado a pagar seguros y pólizas que aseguren la cantidad solicitada.

Para financiamientos a corto plazo el autor refiere:

- **Créditos comerciales & Líneas de crédito:** Se refieren principalmente a financiarnos de artículos de cualquier tipo e irlos liquidando en un determinado plazo. (Fuentes de Financiamiento, p.25, párr.2)

Así pues, cualquiera que sea la forma de obtener el recurso, el dinero deberá devolverse en tiempo y forma, según se haya pactado. Generalmente se efectúa un documento en el que se deja por escrito el monto y la manera en el cual será regresado, tiempo y medida de interés en cuotas. Mientras tanto hay un autor en materia económica que dice que el financiamiento es “Convertir una cantidad de dinero en una inversión nueva, es decir el financiamiento aparece como un proceso de la creación de dinero y este determina el ingreso y el ahorro, por lo tanto también el consumo” (Keynes, 1994, p. 28)

Es decir, si tenemos una cantidad “x” de dinero y eso lo usamos para un fin generador de dinero, entonces el dinero del financiamiento se renovará automáticamente, como ya estamos en un proceso de inversión eso mermara nuestros ingresos porque tendremos una compromiso que pagar. Por lo tanto al ver limitadas nuestras entradas de dinero, o ingresos, eso afectara el consumo que hagamos.

No hay ahorro que sea generado por la inversión, y por lo tanto no hay ahorro alguno que proceda de un financiamiento, es decir ese dinero no retornará al flujo bancario ni a la liquidez inicial. Así mismo los nuevos financiamientos pueden ser considerados como la creación de dinero nuevo y no necesariamente debe ser independiente de la liquidación de financiamientos anteriores. No hay ningún requerimiento para que la posición inicial de liquidez del sistema bancario se restablezca, antes de que los bancos decidan hacer nuevos financiamientos.

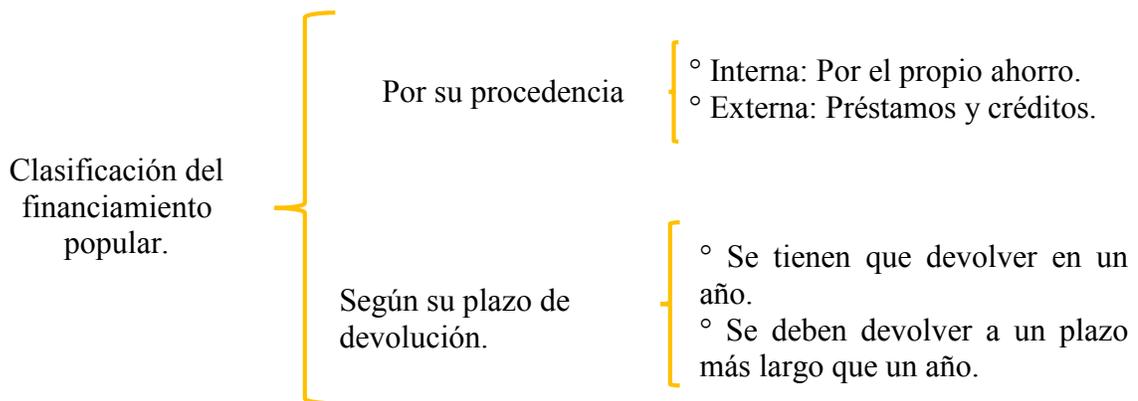


Figura 4. Clasificación de financiamiento popular.

Nota Fuente: Elaboración propia.

Según la procedencia:

- **Interna:** Se genera de un autofinanciamiento con cuotas de amortización y provisiones.
- **Externa:** Son el capital de personas externas o instituciones financieras, es decir son recursos ajenos que se convierten en propios, (préstamos, créditos, etc.)

Según el plazo de devolución:

- **A corto plazo:** Están formado por los recursos (préstamos y créditos) que tendremos que devolver en un plazo no mayor a un año.
- **A largo plazo:** Están formado por los recursos (préstamos y créditos) que tendremos que devolver en un plazo mayor a un año.

2.1.2 ¿Qué son los instrumentos financieros?

Al mencionar la palabra “inversión” de acuerdo con los resultados que arrojó la primer encuesta financiera en México. Martínez. J. (Octubre 2008). Primera encuesta financiera en México. BANAMEX-UNAM las personas la asocian a “una obtención de ganancias”, invertir en negocios o compra de bienes. Mientras que el ahorro es visto como guardar dinero. Sin embargo, en el ámbito financiero, el ahorro se concibe como la diferencia entre el ingreso y el consumo; es decir, es dinero monetario que no genera rendimiento, mientras que la inversión es un monto económico por el cual se espera recibir un rendimiento adicional mediante el uso de un instrumento financiero.

Por lo que se refiere a los instrumentos financieros, son básicamente contratos que dan lugar, simultáneamente a derechos y obligaciones entre dos personas. “Es cualquier contrato que da origen a un activo financiero en una entidad, como un pasivo financiero o un instrumento de capital en contraparte” (NIF, 2005, p. 74)

Por lo que podemos concluir, que los instrumentos financieros son un contrato y por contrato, debe entenderse en el sentido más amplio posible, es decir, no tiene que estar documentado formalmente, por lo que puede tratarse de un acuerdo siempre que existan acuerdos de ambas partes. Es también una herramienta de las finanzas para lograr un financiamiento y en algunos casos beneficiar a ambas partes.

“La definición de los instrumentos financieros, es tan amplia como como la diversidad de los mismos, un instrumento financiero es una herramienta intangible, un servicio o un producto ofrecido por una entidad financiera, intermediaria o agente económico o cualquier ente con autoridad y protesta necesaria para ofrecer la demanda.” (Warren, 2001, p. 5)

De acuerdo con él autor, es necesario resaltar que, la definición de los instrumentos financieros varía en función al tipo de instrumento que se esté estudiando, ya que no es lo mismo recibir dinero que dar dinero. Es una herramienta que puede servir como medio de pago, pero también puede servir como medio de ingreso, atendiendo a lo anterior es necesario marcar la diferencia entre un activo y un pasivo.

- El activo es todo lo que hace que entre dinero a nuestro bolsillo.
- El pasivo es todo aquello que provoca que salga dinero de nuestra cartera.

Pensemos en una tarjeta de crédito: La tarjeta de crédito por si sola es un instrumento financiero, una vez que se usa nos hacemos acreedores a un activo y a un pasivo, el activo será la cosa (un artículo o un servicio) que se haya comprado. El pasivo por su parte será los pagos que tendremos que dar cada determinado tiempo por esa cosa adquirida.

2.1.3 Características de los instrumentos financieros.

Cuando planeamos invertir en algo, es necesario nos dejemos asesorar por un funcionario bancario, quien nos dirá que existen fondos de 28, 60, 90, 180 y 360 días, y trata de explicar que las tasas de interés son muy bajas y lo más que nos podrá dar a 28 días es una tasa del 1.5 o 2% máximo anual. Estos datos según www.bancomex.com

Jamás un funcionario de banco nos hablara de inversiones que podemos hacer mediante una casa de bolsa, que es la intermediaria entre el inversionista y los mercados financieros, por lo tanto, si queremos ganar más, sin mucho riesgo es necesario acercarnos a una casa de bolsa para hablar con un asesor bursátil y preguntar cuál es la cantidad mínima con la que podemos iniciar.

En consecuencia un funcionario bursátil podrá explicarnos que podemos empezar a hacer inversiones desde mil pesos.

En general es barato, y los rendimientos son mejores que en un banco; desafortunadamente la gente cree que en la casa de bolsa sólo se manejan números innumbrables y entrar es fuente de conocidos y recomendaciones, la verdad es que está al alcance de muchos y por falta de información, sencillamente nos resumimos a una tarjeta de crédito que no sabemos usar por la inexperiencia y nos enajenamos una deuda para más de un año.

Resumiendo. Los instrumentos financieros, contribuyen a aumentar la riqueza, y facilita extraordinariamente la movilización de los recursos reales de la economía personal, tienen la habilidad de hacer que un papel valga tanto como el usuario lo permita.

A continuación se presenta un diagrama en donde se replantea de una manera breve los instrumentos financieros más usados y un ejemplo de superficial de que podría ser dentro de la clasificación, sumado a los derechos y obligaciones de cada uno.

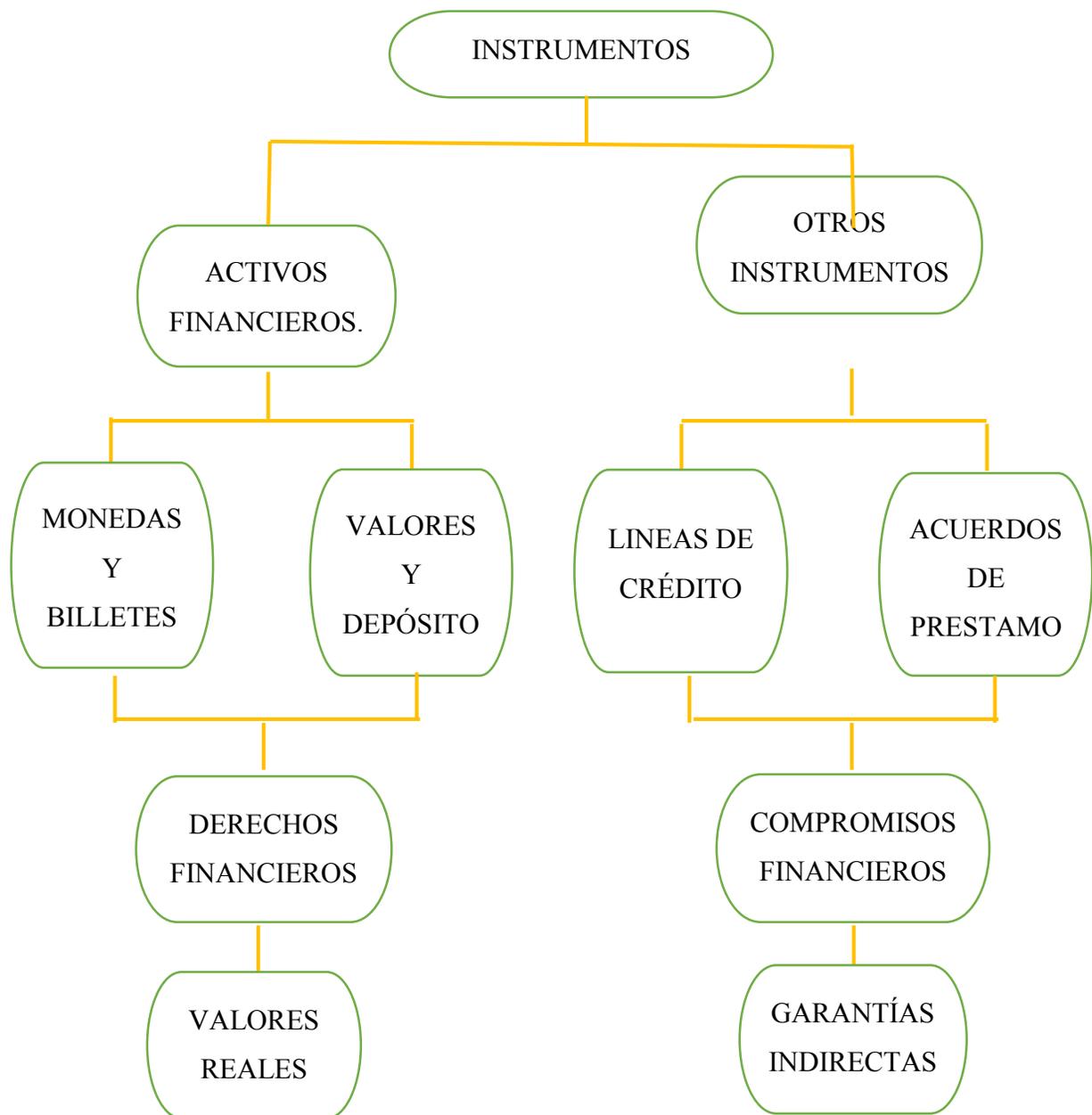


Figura 5. Instrumentos Financieros.

Nota Fuente: Warren, B. (2008), PCG Pymes, p.86. NIF

La figura 5, muestra de una manera muy objetiva activos y pasivos a largo plazo y a corto plazo. Vale la pena decir que por activos a corto plazo son los activos financieros, estos seccionados en monedas y billetes, es decir nuestro ingreso o nuestro pago cada semana o cada quincena, las monedas y los billetes son dinero

físico del que podemos disponer en el momento en el que lo tenemos, es decir, si en ese momento tenemos la necesidad de adquirir una cosa, podemos hacerlo siempre y cuando no se salga de nuestro presupuesto. A esto se le llama valor real. Lo que cuesta en el momento en el que es adquirida la cosa.

El valor real será relativo en el tiempo, como ya se ha resumido en párrafos anteriores, el valor es real, pero es relativo y depende proporcionalmente de donde y en qué momento sea adquirido. En la figura se muestra un segundo grupo donde se clasifica como otros instrumentos, por ese concepto deberá entenderse que en el caso de una línea de crédito no es un aumento de nuestros ingresos, son más bien pasivos a largo y mediano plazo, es dinero que no es nuestro y debemos ser responsables de pagarlo. Ser responsables nos garantizará en un futuro, ser personas confiables a la hora de requerir un financiamiento.

2.2 El crédito.

Es conveniente recordar que el crédito no debe ser considerado como un ingreso, si no como un dinero prestado, es en palabras más técnicas la entrega de dinero que hace el banco a otra persona que previamente cumplió con los requisitos establecidos por las instituciones financieras. Aun cuando actualmente nadie ignora el terreno del crédito, su definición no deja de preocupar para los tratadistas que de un modo o de otro pretende encontrar una explicación que no deje dudas para su correcta interpretación.

2.2.1 ¿Qué es el crédito?

Para especificar el término de crédito, es necesario empezar por el principio de su definición, en el plano etimológico: vienen del verbo latino credere (creer). Sin embargo tiene su origen indogermánico Kred que significa corazón, cordis donde procede cordial y cord del griego. “Creer”. (Valiño, 2001, p. 17).

En palabras más claras la etimología dice que el antecedente del crédito es creer. Creer en alguien a quien tú le prestas generalmente dinero y depositas tu confianza creyendo y partiendo del supuesto de que te pagará.

Charles Gide define al crédito como: “Una extensión del cambio de una riqueza presente, futura”. (Gide, 1905, p. 97). Sin embargo, J. Stuart; coincide que “el crédito es el permiso de servirse del capital ajeno””. (Stuart, 1977, p. 43).

Por extensión del cambio, Gide refiere a una extensión de dinero presente, (a la cantidad física que se te entrega, lo que contamos en la ventanilla), dinero que deberá existir en el futuro (es decir, lo que tendremos que pagar con gastos de intereses y anexos), aun cuando este sea un valor diferente en el futuro. Bajo el entendido de que tendrá que pagarse cuando este sea requerido. Por su parte, Stuart afirma que el crédito es servirse del capital ajeno.

Regresemos al ejemplo anterior: El crédito es esta parte de dinero de la que uno carece para enajenarse de un bien, de manera que es común que sea necesario, dirigirse a alguien (parientes o instituciones financieras) para solicitar un préstamo, y entonces adquirir un bien o un servicio. Sin embargo, Roscoe Turner, dice “El crédito simplemente es un promesa para pagar dinero”. (Turner, 1967, p. 73)

El crédito es una actividad económica y financiera que hace muchos años transita entre empresas y finanzas populares, su importancia y desarrollo hace ver al crédito como una actividad común y corriente, sin embargo para manejarlo, además de conocimiento e información, permanentemente actualizada, hay que asumir ciertas responsabilidades y cuidados, porque un mal manejo del mismo, puede generar grandes problemas.

Todas o casi todas las personas físicas y morales, hemos tenido algunas experiencias con el crédito de manera directa, o indirecta, esta familiaridad hace que

el concepto sea entendido fácilmente, pero esto no quiere decir que tengamos el manejo adecuado.

La Educación Financiera en cuestión de inversión y crédito no debe ignorarse; ya que de hacerlo tendrá un costo muy alto, si aplicamos nuestra educación financiera a la toma de decisiones cotidianas de inversión y de financiamiento, se podrá hacer frente a situaciones cotidianas.

2.2.2 Contratación de un crédito.

El crédito tiene muchos beneficios potenciales, si es utilizado correctamente, de hecho esa es la clave, además de estar relacionados con un sin número de operaciones que son posibles por la provisión de un préstamo.

“Para obtener un crédito es necesario:

- Ser bancarizado.
- Tener una identificación oficial.
- Comprobante de domicilio actual
- Llenar formato.
- No estar en buro de crédito.

Disponibile en: <http://www.banamex.com/landings/tarjetas-de-credito/?icid=BN-CCBALLCC-FOO-TarjetaCredito-11222013-INT-ES>

Esta información es proporcionada por uno de los bancos más importantes de México, BANAMEX, y en general la mayoría de los bancos coinciden con los puntos para la solicitud de un crédito. Lo que es importante mencionar con respecto a cada punto es lo siguiente.

Ser bancarizado: Esto quiere decir que cualquier banco tiene permiso de revisar el buró de crédito de la persona que solicite el crédito, básicamente estar bancarizado quiere decir que la persona que solicita el crédito tenga un historial

crediticio y el tipo de cliente que es a la hora de pagar, en efecto esos datos los captura el buró de crédito. Bancarizado no necesariamente es un trabajador promedio recibiendo un sueldo cada determinado tiempo, bancarizarse se puede hacer de otras formas como: teniendo una cuenta de cheques, una cuenta de ahorro, y con ello una tarjeta de crédito.

Tener una identificación oficial: Es necesario sea la credencial para votar, no aceptan pasaporte ni licencia porque actualmente se escanea para tener una copia fiel de esa información, además de tener un respaldo de la dirección actual.

Comprobante de domicilio actual: Y de por lo menos tres meses atrás, esto para corroborar que coincidan los datos de la credencial y los datos del comprobante.

Llenar formato: El formato contiene preguntas generales que permita darle al banco un panorama del manejo de nuestras finanzas. Es importante leer detenidamente el formato y entender cada una de sus partes, en caso de ser necesario preguntar a qué se refiere el concepto y no firmar a ciegas.

No estar en buro de crédito: El buró de crédito es por principio de cuentas una empresa encargada de proporcionar información crediticia de una persona para ver su capacidad de pago, el nivel de deuda, el historial crediticio y el tipo cliente que es, es decir bueno malo o regular.

La CONDUSEF por su parte dice que antes de contratar un crédito es necesario considerar la siguiente información:

- “1. El tiempo de respuesta para la autorización de un crédito.
2. El Costo Anual Total del préstamo.
3. Comparar las condiciones que ofrecen las diferentes instituciones financieras.
4. Considerar el monto total del pago mensual.

5. Tomar en cuenta los seguros que se deberán cubrir.

6. Verificar los planes de financiamiento”. González, D. (Jun. 19, 2015). El ABC para contratar un crédito. El financiero. p. 27

Es necesario hacer una pausa, pensar y ser objetivos con nuestras carencias y más aún con nuestras deudas. Antes de solicitar un crédito debemos evaluar y hacer todo lo que se recomienda, es necesario ser honestos con nosotros mismos, con nuestros ingresos y nuestros egresos, entiéndase que por ingresos debemos contemplar perfectamente nuestro saldo final, es decir ya contemplamos cual es la cantidad que en realidad queda de nuestro ingreso. Posteriormente valorar ¿Para qué es el crédito? ¿En verdad es necesario? ¿Cuánto es lo que requiero? ¿Soy capaz de pagarlo en tiempo y forma?

Cuando resolvemos preguntas como estas con toda la honestidad que el tema requiere podemos entonces hacer una evaluación a lo que existe en los mercados como todo lo enlistado en la parte de arriba. Los créditos no son malos, definitivamente los malos somos nosotros haciendo mal uso de los créditos, el problema no es el dinero ni la cantidad, el problema es cómo y en que lo gastamos y en definitiva el riesgo viene de no saber que estamos haciendo.

2.2.3 Tipos de crédito.

El crédito también tiene sus formas y entender que forma parte de nuestro sistema financiero es obligarnos a usarlo de manera responsable y correcta. A continuación se presentan algunos de los créditos más frecuentes en los tarjetahabientes, según Núñez.

- “Crédito de consumo: Es un crédito de uso personal, que recibe un pago por medio de una nómina, da la libertad de usar la tarjeta de nómina. Está dirigido a cualquier cliente banacarizado, este tipo de crédito no requiere un aval o garantía, son fáciles de contratar, pueden adquirirse en un cajero automático.

Los pagos son quincenales o mensuales, además de ser fijos no se cobra penalización y en caso de fallecimiento la cuenta queda saldada.

- Crédito al auto: Es un plan de financiamiento disponible en el mercado a nivel nacional para la adquisición de autos nuevos o usados.
 - * Enganches del 20% al 50%
 - * Plazo de 6 a 60 meses.
 - * Tasa fija en toda la vida del crédito.
- Crédito hipotecario: Actualmente hay un gran mercado de referentes en México, para el caso de la vivienda, las instituciones se encuentran reguladas por la ley y están facultadas para brindar instrumentos necesarios para la adquisición, construcción o mejoras de inmuebles habitación. Por lo tanto son instituciones con la facultad de realizar préstamos a largo plazo, los requisitos dependen de la institución que otorgue el financiamiento, misma que revisará el historial crediticio para medir el riesgo del préstamo, también determina el monto máximo que se puede prestar y los ingresos a demostrar”. (Nuñez, 2013, p.116)

De acuerdo con Núñez el crédito puede ser utilizado para casos específicos; el uso general de estos son desproporcionados, esto se da por la carencia de información en cada uno de ellos, en realidad no invertimos sólo consumimos, por esa razón es que hay una gran venta de créditos de consumo.

Lo que no nos dicen de este tipo de crédito es que sólo está diseñado para cualquier persona que este registrado en una empresa y que a su vez le paguen con una tarjeta de nómina; para ser un candidato es necesario haber laborado en la misma empresa y con el mismo banco por lo menos tres meses, además es necesario recibir un sueldo neto de seis mil pesos mínimos mensuales para poder ser acreedor a un crédito.

Un crédito puede convertirse en un gasto; hay gastos necesarios, gastos de comodidad y gastos de lujo, para poderlos clasificar es necesario realizar un ejemplo.

Cuando alguien sale todos los días de su casa a trabajar y debe tomar un autobús para llegar a su destino, es un gasto necesario, porque no hay otra manera de llegar, no se puede ir caminando y por lo tanto debe de disponer de su tiempo y su dinero, ese es un gasto necesario, pero si esa persona se compra un carro de medio uso para desplazarse a su destino se convertirá en un gasto de comodidad, si en lugar de ser un carro de medio uso es un carro deportivo último modelo, este gasto será un gasto de lujo. En medida del consumo es el costo del gasto.

Para obtener un crédito, es necesario demostrar que se tiene la capacidad de pago, para determinar esto, es indispensable determinar su ingreso neto mensual y a eso restarle los gastos fijos que se tiene cada mes, adicional restar le gasto por otras deudas. Si el resultado es cero o cercano al cero, significa que no tiene la capacidad de ser acreedor a un crédito en ese momento.

Entonces tenemos que:

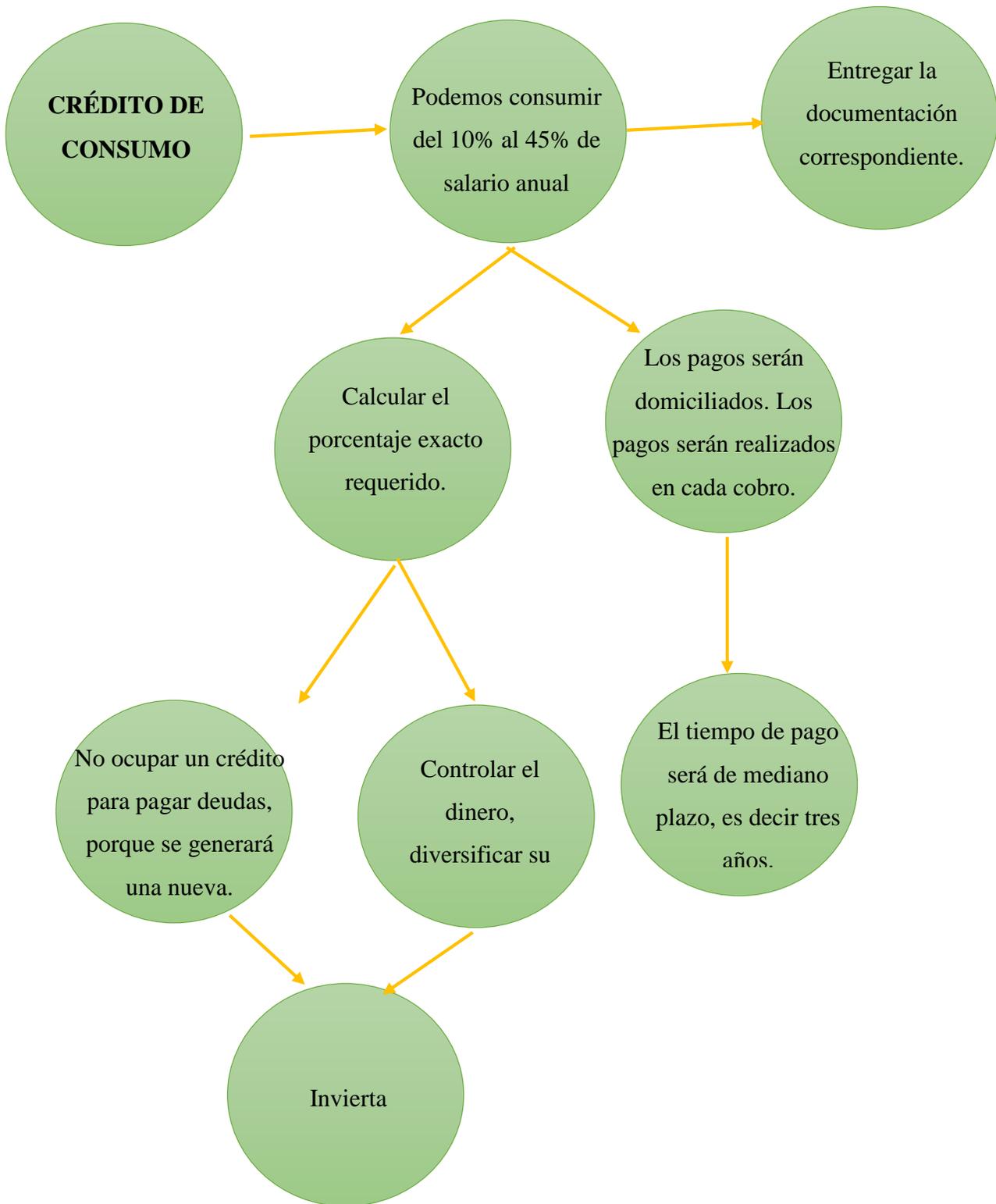


Figura 6. Crédito de consumo.

Nota Fuente: Creación propia, (2015)

Con respecto a los créditos de auto, estos se pueden generar en una institución bancaria incluso en la concesionaria automotriz, esto con la finalidad de que la gente tenga acceso a este tipo de artículos, la diferencia entre uno y otro es:

Con el banco: La institución, paga en total el costo del auto y el usuario le paga al banco las comisiones, seguros y tasas además del Costo Anual Total (CAT). En el caso de la automotriz, es ella quien tiene un corporativo financiero y es el corporativo el que paga el auto y la deuda se queda en la empresa automotriz, firmando un pagaré con una tabla de amortización de pagos iguales hasta que la deuda concluya, generalmente y dependiendo del auto la deuda es a mediano plazo más menos de 4 años.

2.3 ¿QUÉ SON LAS TARJETAS DE CRÉDITO?

Las tarjetas de créditos son un instrumento financiero tangibles, de identificación para el usuario. Comúnmente es usada para realizar pagos sin la necesidad de tener dinero en efectivo.

Para Correa la tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico con una banda magnética, un micro chip y un número en relieve. Es emitida por un banco o una institución financiera autorizada, se utiliza generalmente como medio de pago en negocios adheridos al sistema, mediante la firma y exhibición de la tarjeta. Por su parte E. Vitale dice que las tarjetas de crédito son un instrumento emitido en virtud de un convenio según el cual el emitente otorga al titular de la cuenta, la facultad de obtener crédito del mismo emitente, o de otras personas en la compra para arrendamiento de bienes y servicios, obtención de avances de efectivo o cualquier operación. (Correa y E.Vitale, 2007, p.78)

En efecto las tarjetas de crédito son un instrumento financiero que permite adquirir bienes y servicios, efectuar retiros de dinero en el momento que el titular lo requiera y hasta el límite de la línea de crédito pre acordado con la empresa emisora de la

tarjeta de crédito, es una tarjeta de plástico que tiene números en relieve que suelen ser 16 dígitos, esto para saber cuál es el número de usuario, una vez tecleado en el sistema se desglosan todos los datos del tarjetahabiente, para confirmar la compra de un artículo es necesario llevar consigo la tarjeta y una identificación oficial, además de dejar una firma en el ticket de pago.

Para Farina “Las tarjetas de crédito son un documento normativo, legítimamente intransferible cuya finalidad es permitir al usuario beneficios con las facilidades de pago pactadas con el emisor y el contrato celebrado” (Farina, 2010, p. 56)

Las tarjetas de crédito ponen a nuestra disposición una línea de crédito por una cantidad “x” autorizada por un banco, para ser utilizada. Al realizar una compra, el saldo disponible disminuye y cuando se paga el saldo se reestablece. Por ejemplo. Tenemos una línea de crédito inicial de Quinientos pesos 00/100 M.N y compramos un artículo por Cincuenta pesos 00/100 M.N con la tarjeta; el saldo disponible se reduce a Cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 en M.N. Cuando usted pague los Cincuenta pesos 00/100 M.N del saldo pendiente, su línea de crédito volverá a ser Quinientos pesos 00/100.00 M.N

Las tarjetas de crédito, siempre serán un medio útil en las compras, es decir, sólo un medio facilitador para realizar el pago de estas.

No se debe suponer que tener una tarjeta de crédito es un incremento a nuestros ingresos, más bien es un compromiso que debemos hacer para tratar de aprender a utilizarlas, sujetarnos al monto de crédito, no sobre girarlas, conocer la fecha de corte, pagar oportunamente, pagar más del mínimo establecido, de lo contrario se generarán intereses.

2.3.1 Características de las tarjetas de crédito.

En el momento en el que los usuarios firman las tarjetas de créditos, son responsables de las compras, así como de los pagos que se realizaran, incluyendo comisiones e intereses.

A continuación citare algunas de sus principales características.

- “Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben ser emitidas por entes financieros autorizados a nombre de un titular.
- Existen diferentes formas de pagar una tarjeta de crédito y estas pueden ser mensuales, semanales o quincenales.
- Los tipos de pago que se realicen será por decisión del usuario y el costo del banco”. Diego, J. (Junio. 01, 2015) Faenza’s. Merkets Chart Of The Day, p.34

Según el autor indica que las tarjetas de crédito son intransferibles, es decir que es nuestra obligación como usuarios lo que pase con ella a partir de que esta está en nuestro poder. No podemos deslindarnos y decir que esa compra no fue realizada por el tarjetahabiente, ya que sea o no de nosotros es nuestra responsabilidad y el deudor será el titular de la tarjeta. Sumado a esto las tarjetas tienen tipos de pagos, es decir en el momento en el que la tenemos somos responsables de pagar una comisión de anualidad por el uso anual de nuestra tarjeta, el costo depende directamente de la institución bancaria por la que fue emitida; una vez pagada se derivarán de nuestros compras una serie de responsabilidades, de las que en general no somos conscientes, en la práctica solo la usamos sin entender que es lo que estamos haciendo, y lo que estamos pagando.

Las tarjetas de crédito tienen pagos mínimos que se refieren a que si se cuenta con cuatro mil pesos y gastamos sólo mil pagaremos el diez por ciento de esos mil gastados, tenemos el pago total, este es el mejor porque se cancelan todas las deudas adquiridas con la tarjeta.

Hay otras características como las enlistadas a continuación:

- Se puede realizar extracción de dinero.
- Son útiles para las compras diarias.
- Es necesarios contar con una cuenta corriente por la entidad bancaria.
- Es una alternativa de ahorro.
- Tiene un límite de consumo y de pago.
- El dinero es fácil de controlar.
- Nunca se debe desbancarizar una tarjeta de crédito. Aguilar. A. (Mayo, 2015). Don Dinero. Entrepeniur, p.33

Y aunque es posible sacar dinero en un cajero, de la tarjeta de crédito, por hacer uso de este servicio, se debe pagar un interés; es decir, se incrementa el pago que se deba hacer en el corte del ms. Es más caro, hacer uso de dinero físico, que por realizar compras, en cuanto a cuenta corriente, para evitarlo, es necesario tener una cuenta de ahorro o nómina para poder ser acreedor a una tarjeta de crédito.

Para que la tarjeta de crédito sirva como ahorro es indispensable comprender ¿qué es? para poder sacarle el mayor de los provechos, como es una línea de crédito no podemos consumir más de lo que está tiene, es decir si sólo tenemos mil pesos no podemos gastar mil doscientos pesos, por eso es que tienen un límite de pago y un límite de consumo, por esta misma razón es más fácil de controlar el dinero, a menos que dejemos de pagar capital y sólo paguemos los intereses o lo pagos mínimos por las compras realizadas con el plástico.

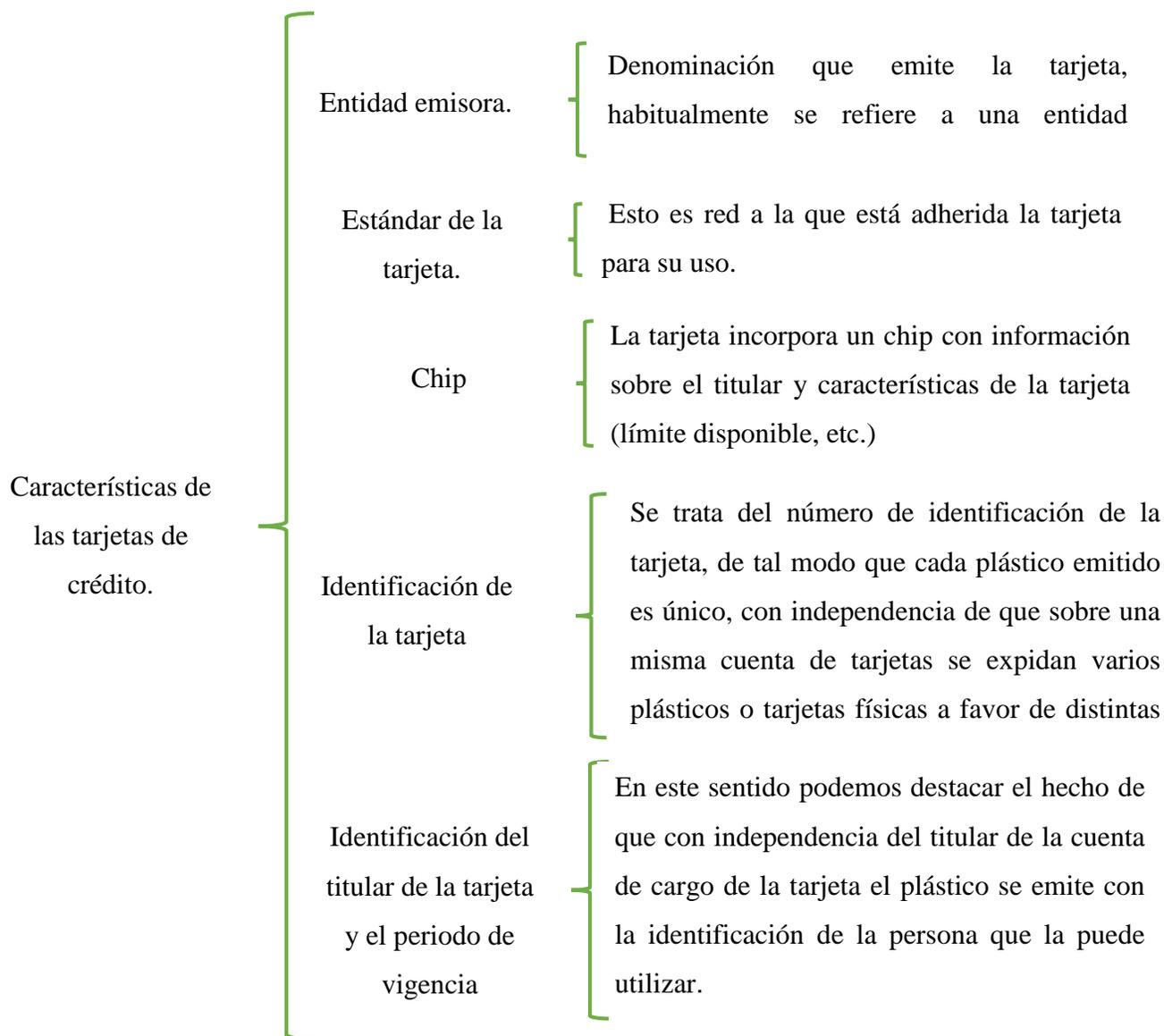


Figura 7. Características de las tarjetas de crédito.

Nota Fuente: Creación propia, (2015)

2.3.1 El uso de las Tarjetas de Crédito como Instrumento de la Educación Financiera.

Hoy en día las tarjetas de crédito son un instrumento financiero muy popular que nos da la facilidad de adquirir bienes y servicios sin contar con efectivo.

“Las tarjetas de crédito se utilizan como forma de pago cuando la deuda se liquida a tiempo y sin intereses; se convierte en un medio de financiamiento cuando la deuda se paga parcialmente hasta ser liquidada en su totalidad”.
Aguilar. A. (Mayo, 2015). Don Dinero. Entrepeniur, p.35.

En este caso el autor hace una reflexión sobre cómo es que se utilizan las tarjetas de crédito, cuando se refiere a una forma de pago es decir, si tenemos una tarjeta de pago y vamos a una tienda “x” a comprar una cosa “x” y no llevamos dinero físico para pagar, podemos hacerlo con el desliz de nuestra tarjeta, es por esa razón que es una forma de pago, el dinero del banco que tiene la tarjeta pagara en su totalidad la compra del artículo y entonces nosotros nos haremos acreedores a una deuda con el banco sobre la cosa adquirida.

Sin embargo, de acuerdo con la Asociación de Bancos de México (ABM) las tarjetas de crédito se han convertido en un producto financiero básico en las actividades diarias de las finanzas populares, ya que es común que la gente las ocupe para cualquier cosa y pese a que no están siendo empleadas de la mejor manera, se han convertido en una pieza importante para el consumo diario. De acuerdo con el Ing. M. Cabrera (2015), director de estudios de mercado de (CONDUSEF) Comisión Nacional de Defensa para Usuarios de Servicios Financieros “En la actividad existe una percepción generalizada de que las tarjetas de crédito son caras. Sin embargo la falta de información hace que la gente no distinga la realidad, el costo de contar o no contar con una de ellas suele ser más caro.

“En México existen 22.33 millones de tarjetas de crédito, de las cuales se utilizan 15.7 millones de acuerdo con datos del Banco de México (Banxico). La cartera vencida de este segmento es de 9.81% por un total de 24,000.00 millones de pesos, según datos de la Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNBV)” Moreno. T. (Diciembre, 2009) Tarjeta de crédito, úsala y evita deudas. CNN en Expansión, p.52

La capacidad de endeudamiento de una persona se determina por su nivel de ingresos, sus gastos y su ahorro, el punto de quiebre es el ahorro ya que al tener un monto disponible, podremos deshacernos de una deuda y reducir el costo de los intereses en el caso de las tarjetas de crédito y así como hay un límite de crédito los expertos recomiendan ahorrar un 10% sobre los ingresos familiares.

De acuerdo con las instituciones bancarias como BBVA Bancomer han ejecutado algunos programas de capacitación, donde el objetivo es que la sociedad civil participe en estos talleres que se enlistan:

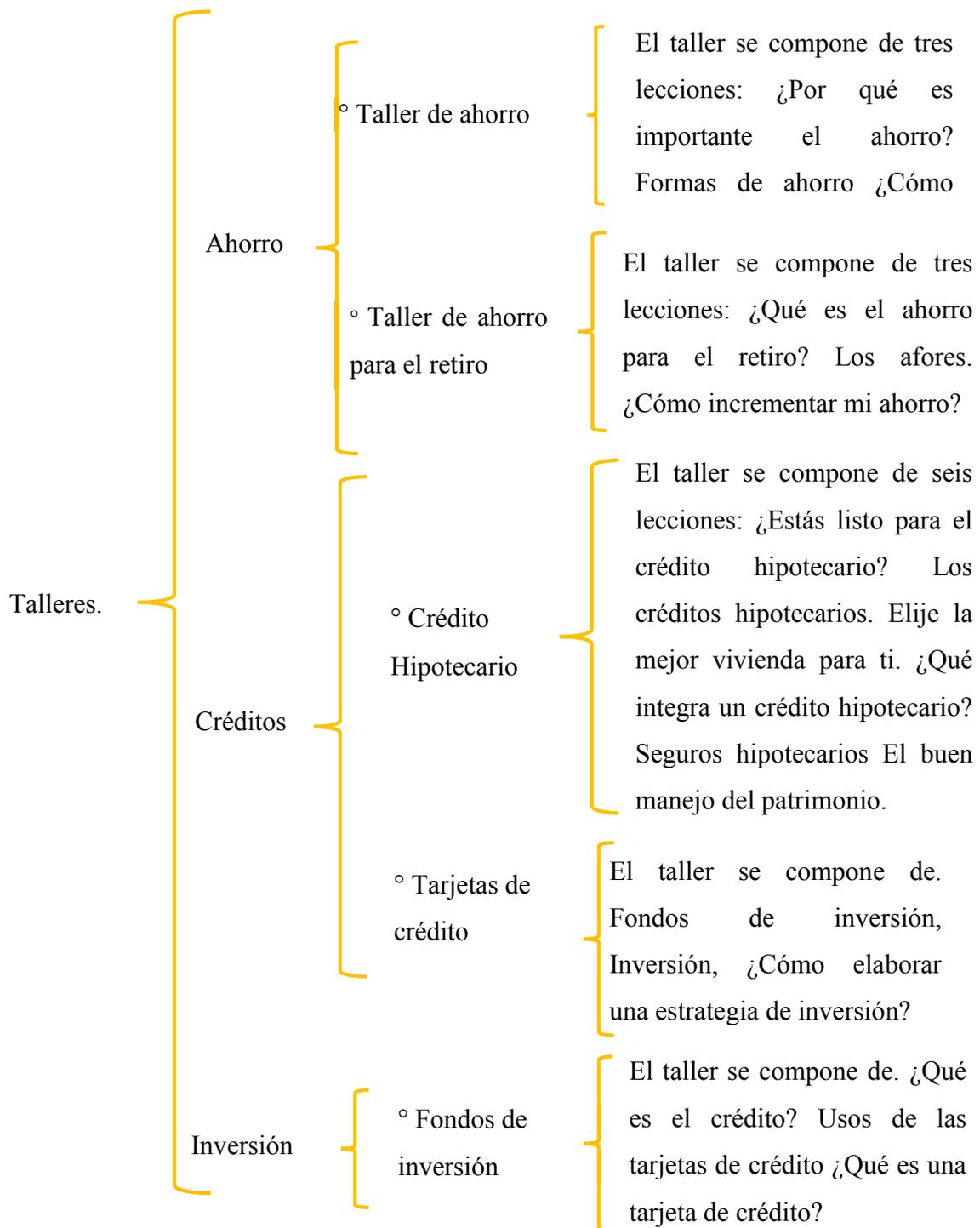


Figura 8. Talleres de capacitación de la Educación Financiera en Instituciones Bancarias.

Nota Fuente: Creación propia, (2015)

2.4 Ingreso & Dinero.

Recordemos, que el hombre tuvo como sistema de intercambio, el trueque de artículos y servicios, este ofrecía grandes dificultades entre el comprador y el valor del producto, ya que es muy difícil hacer que coincidan las necesidades de ambos.

Por ese motivo, el hombre ha buscado medios de intercambio para los artículos que ha producido, y para resolver lo anterior le ha atribuido al dinero tres funciones básicas: medio de cambio, medio de valor y medio de ahorro. Con el tiempo se pasó al uso de los metales, de los cuales el oro y la plata han cumplido con las tres funciones del dinero.

“Hoy en día se ha creado un sistema más accesible representando un sistema monetario sostenido en la emisión de monedas y billetes”. (Zorrilla, 2003, p.42)

El valor del dinero se confunde con el valor de los bienes y servicios que se adquieren de este; el valor del dinero se expresa en relación con los bienes que se proporciona a cambio de dinero. De esta manera cualquier bien o servicio se puede expresar en unidad (peso, dólar, peseta, etc).o en fracciones de la misma, dando al precio una medida de valor. Sin embargo la unidad de (peso) puede permanecer igual en su medida y en su aspecto físico.

“La moneda como medio de cambio inicial consiste en justificar la existencia de un medio de cambio general y único. Este planteamiento es una concernencia directa para la teoría del valor, cuyo principio básico es la relación entre individuos y objetos físicos. Se demuestra que las condiciones de existencia entre el precio y el equilibrio monetario generan la versión de precios de producción que no garantiza la compatibilidad recíproca de los intercambios”. (Bentti, 1990, p.25)

En efecto estos últimos se han enfrentado a dificultades cuya solución requiere precisamente, la introducción de la moneda en función del medio de cambio.

El dinero es estéril, en tanto por sí mismo no es capaz de producir algo útil pero su productividad indirecta es considerable, pues facilita el cambio y la especialización. El dinero desempeña su función fundamental en una gran rueda de circulación, gran instrumento de comercio, al llevar a cabo dos funciones primordiales concretas: en primer lugar de unidad de cuenta, o medida común de valor de las cosas; en segundo lugar el dinero facilita el comercio, pues sirve como medio de intercambio.

Además de desempeñar las dos funciones el dinero realiza otros derivados la de servir como unidad de pago diferido y de portador de valor. El dinero se emplea generalmente como unidad de medida de cuenta, el valor del cambio de los demás bienes económicos se establece en general como unidades monetarias.

CAPITULO III. ENDEUDAMIENTO Y SUS ASPECTOS ECONÓMICOS.

Tomar decisiones acertadas nos llevará al éxito en cualquier tipo de actividad que emprendamos, pero en materia de toma de decisiones económicas, será de suma importancia el estar debidamente informados, si no queremos llevar a la pérdida de nuestro dinero. En el campo de las finanzas, nos encontramos con varios problemas, el más repetitivo es, ser intimidados por personas vivales que se aprovechen de la falta de conocimiento.

Así pues, nuestra falta de conocimiento logra que suframos descontrol en nuestros ingresos, pues no sabemos cómo hacer uso de instrumentos financieros, y si nos ofrecen una tarjeta de crédito (ya sea de un banco o una casa comercial), se nos hace fácil aceptarla, pensando, que en la obtención de una o varias tarjetas vamos a aumentar nuestros ingresos.

Pero no, las tarjetas no son una extensión de los ingresos, y si no sabemos manejarla entraremos en problemas de liquidez y nuestro sueldo no será suficiente para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Por desgracia, salvo en algunas excepciones en nuestra familia no aprendemos ni lo más mínimo en el manejo de nuestro dinero, y menos aún se nos crea un hábito de ahorro, argumentando, que a nuestros padres apenas alcanza para la manutención de la familia y los compromisos con los gastos casados.

En esa lógica, el endeudamiento es la punta del iceberg de un sin número de cosas buenas y también malas, si no se tiene la información adecuada. En la actualidad es inevitable no endeudarse ya que debido al ritmo de consumo y a la demanda de los bienes es un mal necesario.

3.1 Toma de decisiones en el ámbito económico popular.

Para saber que es una toma de decisiones, es necesario saber que es una decisión. Según el Dr. A. Higuera, “la decisión es una combinación de situaciones y conductas que pueden ser descritas en términos de tres componentes esenciales: acciones o alternativas, consecuencias y sucesos inciertos”. (Higuera, 2013, p.25)

La toma de decisiones es una habilidad esencial en la vida de cualquier ser humano ya que de ellas dependerá el desarrollo de habilidades y las competencias, es en otras palabras, enfrentarse a problemas y la forma en que cada uno es capaz de gestionar la solución mediante alternativas. Llevándolo a un plano económico financiero, la toma de decisiones deberá ser un proceso sistemático para identificar y resolver problemas. En palabras de Álvarez y Obiolos (2009), la toma de decisiones conlleva un proceso en el cual se llevan a cabo actividades de análisis de la información que se necesita para llegar a un fin.

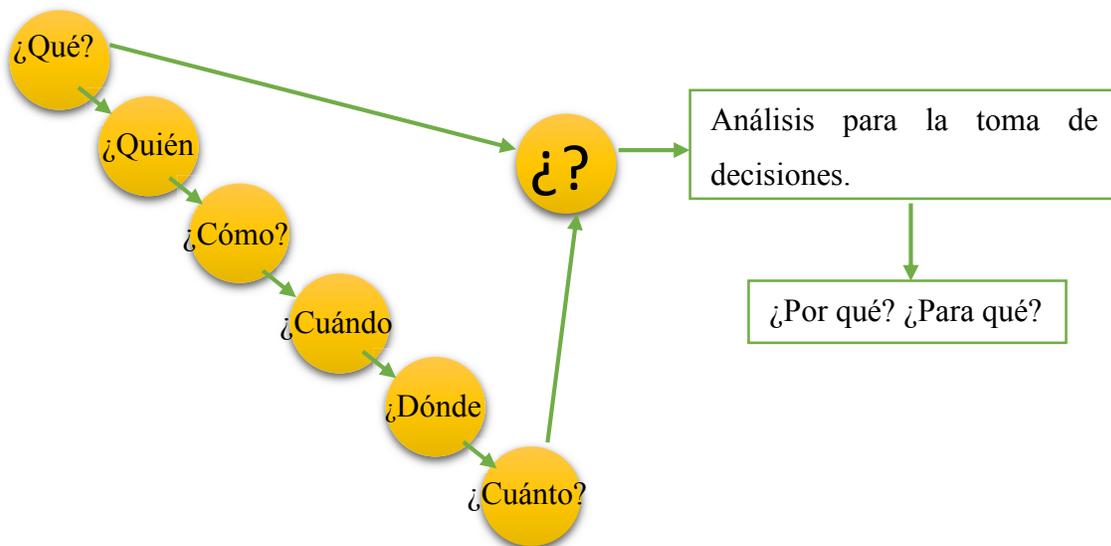


Figura 9. Toma de decisiones.

Nota Fuente: Creación propia, (2015)

El objetivo general de la figura, es mostrar que al tomar decisiones de manera consiente, puede ser útil para dar soluciones a problemas, y perseguir el cumplimiento de una meta. La toma de decisiones, no es más que el principio de una planeación, es la esencia de la planeación.

Entonces, podemos decir que la toma de decisiones puede concebirse como:

- a) Establecimiento de premisas.
- b) Identificación de alternativas.
- c) Evaluación de alternativas en términos de la meta propuesta.
- d) Elección de una alternativa.

En la mayoría de los casos, no se puede analizar todas las alternativas, porque se requiere de entender claramente todos los conceptos, para tener una capacidad de análisis y evaluación. Si las personas fueran totalmente racionales a la hora de tomar una decisión, serían por completo lógicas y determinante; precisarían con cuidado el problema y establecerían una meta clara y objetiva. Sin embargo la toma de decisiones se ve limitada por su capacidad de procesar la información del individuo.

De acuerdo con Gallagher “La costumbre, el hábito, la fe y la tradición, juegan un papel importante en la manera en la que se toman decisiones” (Gallagher, 1982, p. 6)

La Banca de Desarrollo de Nacional Financiera (NAFINSA) expone que una correcta toma de decisiones conlleva a reconocer y diferenciar situaciones relevantes, adecuadas, actualizadas y útiles, estableciendo criterios de productos de un análisis de hechos observados, además de clasificar, ordenar y dar prioridad a cada criterio.

3.1.1 Decisiones de consumo.

Generalmente, el consumidor se puede visualizar como un sistema de información. Todos los días tomamos decisiones, pero sin detenernos a pensar como nos involucramos a un proceso.

Existen cuatro perspectivas de la toma de decisión del consumidor.

1. “Hombre económico: Esta en un mundo de competencias y toma decisiones racionales, reconoce alternativas existentes del producto, clasifica las ventajas y las desventajas e identifica la mejor alternativa.
2. Hombre pasivo: En este caso el consumidor es obediente a los intereses del mercadólogo y es común que se perciba como un comprador compulsivo e irracional.
3. Hombre cognoscitivo: Interpreta al consumidor como un solucionador de problemas, como un pensador. Se enfoca en los procesos en los que el consumidor busca y evalúa preferencias.
4. Hombre emocional: Compra por capricho. Su estado de ánimo afecta su compra y el lugar de la compra”. (Howard, 1969, p.148)

La información sobre los aspectos funcionales de la compra, suelen ser significativos, ya que la percepción dependerá de la información visual y verbal que se emita, esas entradas de información son las entradas fundamentales sobre una toma de decisiones en el consumo.

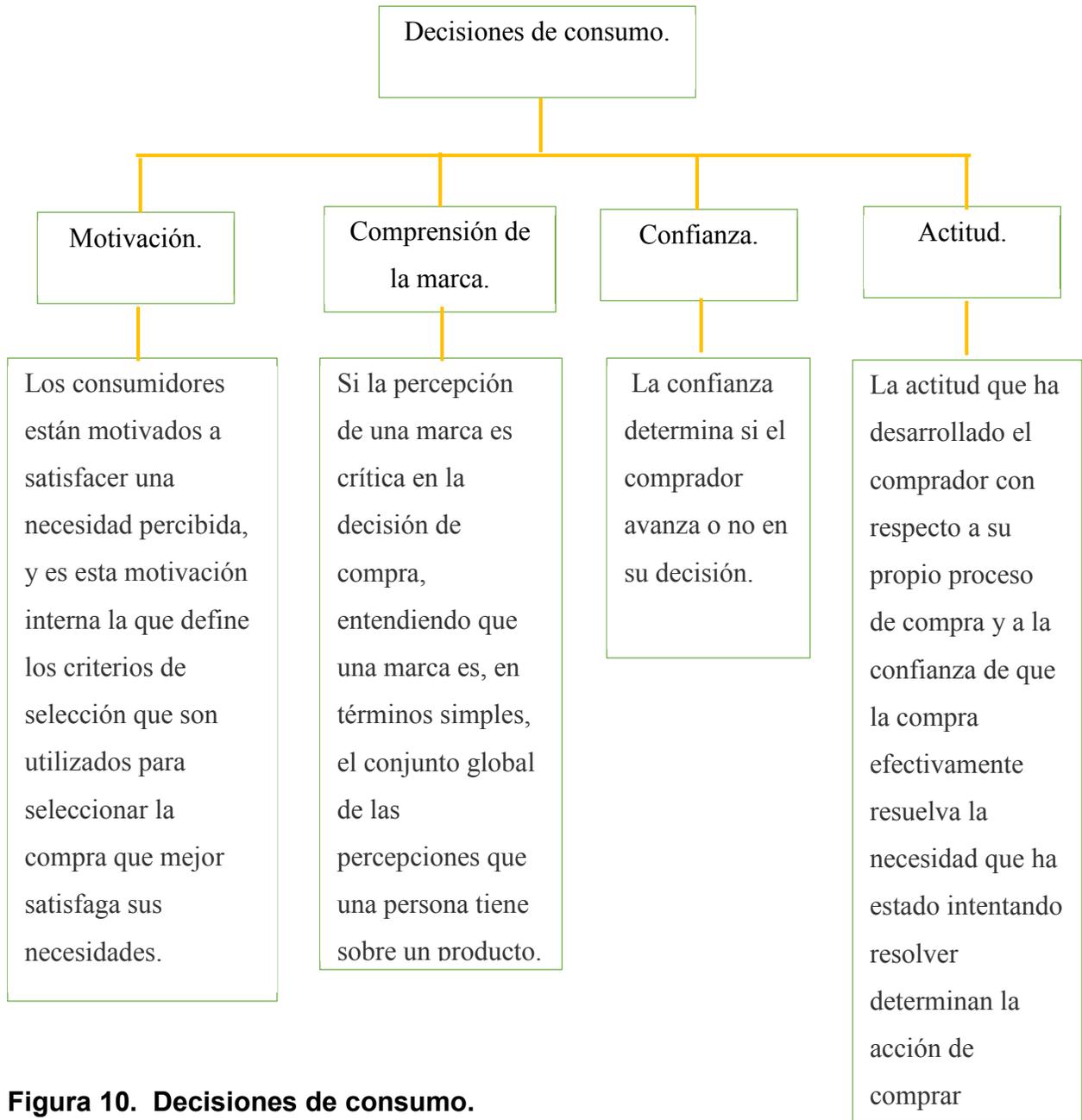


Figura 10. Decisiones de consumo.

Nota Fuente: Creación propia, (2015)

NAFINSA-Nacional Financiera (2013), establece que, la toma de decisiones consiste en un proceso, que supone como punto inicial la identificación de un problema, y posteriormente la búsqueda de información, tomar una decisión inicial, procediendo al ajuste de la decisión e implementación, y finalmente traducirlo a acciones.

Frecuentemente en la toma de decisiones del consumidor se encuentra una gran variedad de estudios, ya que es vital para saber qué factores intervienen en la compra de un producto o servicio, y a su vez, permite que las compañías actúen de una manera eficaz en sus estrategias. Frente a esto, hay otros autores como Múgica & Ruíz (1997) que hablan sobre decisiones de baja implicación, y decisiones de media o alta implicación; las primeras se refieren a la lealtad que tiene el consumidor con una marca, de este modo la compra sería mucho más limitada. Mientras la segunda indica que en el momento que el consumidor identifica una necesidad, inicia un proceso de búsqueda.

3.1.2 Conducta del Consumidor.

Según Arellano, el concepto de la conducta del consumidor significa, “aquella actividad interna o externa del individuo dirigida a satisfacer sus necesidades, mediante la adquisición de bienes y servicios” (Arellano, 2001, p.35)

Se habla de un comportamiento dirigido de manera específica, a la adquisición de bienes y servicios, mediante una actividad externa, la búsqueda de un producto, compra física y actividades internas como la lealtad de la marca influencia psicológica, etc.

“La conducta del consumidor puede depender, en mayor medida, de un grupo de variables de naturaleza externa, que un investigador, estudiosos o pragmáticos del marketing no pueden dejar de contemplar” (Grande, 2007, p.25).

Un investigador, deberá buscar el estudio de las variables que son las características del entorno, y los diferentes grupos a los que pertenecemos, desde una dimensión mayor cultural. Por lo tanto sabemos que, el consumidor es un ser complejo e importante en sus razones de compra, de esa forma se puede crear una estrategia necesaria para ello.

Para entender un poco el comportamiento de un consumidor, valdría la pena responder las siguientes preguntas.

- ¿Qué compra? La selección entre todos los productos existentes en el mercado.
- ¿Quién compra? Determinar quien toma la decisión, si el consumidor o un agente externo.
- ¿Para qué lo compra? Analizar los beneficios o la satisfacción que el producto produce al consumidor mediante su adquisición.
- ¿Cómo lo compra? Si la decisión se toma de forma racional o emocional.
- ¿Cuándo lo compra? Se debe conocer el momento de compra y la frecuencia, con relación a sus necesidades.
- ¿Dónde se compra? Revisar los aspectos relacionados con la imagen y trato al consumidor.
- ¿Cuánto compra? Con ello se sabe si la compra es repetitiva o no.
- ¿Cómo lo utiliza? Revisar la presentación del producto.

3.2 Endeudamiento.

Se denomina endeudamiento a la capacidad que tiene una persona de deber dinero sin caer en la morosidad. Willkis. A. (Junio, 2014). *Sociology of credit and the economy of the popular classes.* Sociology Revist. 25.

El endeudamiento responsable, implica alcanzar un nivel de deuda, que permita ser afrontado adecuada y sanamente por los ingresos disponibles. Una conducta

responsable en el manejo del crédito supone conocer cuánto podemos disponer para el pago de las deudas y para ello es indispensable elaborar un presupuesto financiero.

De acuerdo con Higuera, en endeudamiento es: conjunto de obligaciones de pago de una persona contraídas con otra persona. (Higuera, 2013, p.25)

No se debe confundir la real capacidad de endeudamiento con el límite de crédito otorgado por las entidades financieras. Generalmente el límite de crédito es determinado por la base de los ingresos que son declarados, no con los gastos que se deben.

Es indispensable no perder de vista que el negocio de muchos bancos, de muchas empresas comerciales o prestadores de servicio que en su publicidad ofrecen dinero o venta de bienes y servicios a plazos, es el cobro del interés (con tasas, para nada baratas). De ahí, lo asertivo de Einten. “Los que comprenden el interés, lo cobran; los que no están condenados a pagarlo” (Einstein, 1921, p.25)

Por esta razón, aprendamos a hacer uso de la información y propaganda, la cual debe someterse a un análisis y una serie de cuestionamientos, es decir aprender a consultarla y cuando se esté seguro de lo que se necesite, va satisfacer una necesidad real.

A muchos de nosotros, se nos hace fácil gastar en un café diariamente, cuyo costo varía dependiendo el establecimiento donde se adquiera, y puede oscilar entre diez y cincuenta pesos. Si a eso le agregamos el costo relativo, a la compra de una cajetilla de cigarros, un refresco, etc. A la larga (si le echamos lápiz) resultará que la suma es perjudicial para nuestras finanzas personales, ahora, es importante aclarar que no se trata de no gastar, sino de hacer conciencia de todos los pequeños gastos y aprender a moderarlos, eliminar los que podamos y aprovechar nuestros ingresos de una mejor manera.

3.3 Razones del endeudamiento.

De acuerdo con las estadísticas del Banco de México (2007), en Diciembre del 2007, el 46.9% de los hogares mexicanos tenían algún tipo de deuda y el importe promedio alcanzaba los 31.400 millones de pesos mexicanos. De esta cantidad más del 55% correspondía al pago derivado de la adquisición de la vivienda principalmente. Pero también de la financiación de otros bienes duraderos y no tan duraderos con préstamos, créditos o compras a plazos. De todas formas este evento del endeudamiento se ha moderado por el aumento de intereses. (Mujika, Martínez y Arrizbalaga, 2007)

El umbral que centra en una situación normal de endeudamiento a otra, más peligrosa, de sobreendeudamiento se determina generalmente a partir de dos criterios. El primero de carácter más objetivo es cuando se dedica más del 60% de los ingresos al pago de deudas. Un segundo más subjetivo se basa en la percepción de la dificultad para llegar a fin de mes con una parte de los ingresos. De acuerdo con la CONDUSEF, uno de cada cinco tarjetahabientes, sufren de sobreendeudamiento, con deudas que superan más de tres veces sus ingresos brutos mensuales.

A continuación se enlistan algunas consecuencias del endeudamiento de las finanzas populares.

“1. La deuda hace que se menosprecie el dinero. (Deuda = Gastar) el cual es infravalorado porque lo hemos tenido antes de ganarlo. Al conseguir algo antes de ganarlo, lo valoramos menos.

2. La deuda es una solución financiera a corto plazo con consecuencias materiales y psicológicas a largo plazo. Las consecuencias de la deuda son materiales (intereses) y psicológicas (preocupación), sentimientos de

impotencia si no se puede pagar, inseguridad de que aparezcan gastos imprevistos.

3. La deuda se convierte en hábito. Tiene la facultad incluso de convertirse en un estilo de vida por medio de la cual las personas creen que es normal vivir endeudada.

4. La deuda lleva inevitablemente al estrés financiero. Las deudas son estresantes, preocupantes y sumamente desmotivantes.

5. La deuda hace difícil el ahorro: Los gastos inesperados son deudas inesperadas.

6. Las deudas limitan y condicionan mentalmente.

7. Las deudas nos ponen en una situación de inferioridad.” (Noriega, 2009, p. 59)

Para realizar el análisis de los puntos que el autor cita, considero se debe estructurar en tres partes: En primer lugar se debe hacer una aproximación del endeudamiento, en segundo lugar proceder a escribir la situación del endeudamiento y la evolución de este respectivamente y a partir de esa información valorar:

- Necesitamos una deuda más
- La podemos pagar
- ¿Cuál es el objetivo de esa deuda? Y por último recoger las principales conclusiones.

3.3.1 Afectaciones del endeudamiento en el entorno social.

El acceso al crédito para facilitar el consumo, adquiere una progresiva importancia en la población nacional. La contratación de créditos por encima de la capacidad del ingreso, desestabiliza el pago de deudas; la situación del endeudamiento, ocasiona serios trastornos al consumidor, en los ámbitos económicos financieros, sociales y familiares, siendo su principal característica la pérdida del control personal de la situación, y el deterioro de las relaciones sociales construidas entorno al consumo y, por lo tanto, de las condiciones de ingreso y valoración social al consumidor endeudado.

Las oportunidades de consumo, especialmente de los grupos socioeconómicos de menores ingresos, están vinculados a las oportunidades de crédito que otorga un circuito comercial, a respecto el crédito se ha expandido progresivamente, como consecuencia del desarrollo económico y el acelerado crecimiento del sistema financiero mexicano. Esto significa que a Diciembre de 2000 un total de 1.4 millones de familias mexicanas, habían contraído créditos de consumo en bancos y otras instituciones financieras y 1.2 millones de familias directamente en casas comerciales. Aguilar (Julio 2002) Gastos Hormiga. Revista el Consumidor No. 22 p.p 8-10

Sin embargo, la atractiva oferta de bienes y servicios a crédito y las facilidades de obtener un crédito, ha dado lugar al endeudamiento, entendiéndolo como la contratación de créditos por encima del ingreso. “La situación del endeudamiento puede considerarse una decisión de consumo optimista, vista como una inversión futura, o una decisión pesimista, que cubre una forma compulsiva de vivir”, es considerado un comportamiento económico emergente, que aún carece de las precisiones requeridas para una definición que permita clasificarlas, como una conducta económica que se manifieste dentro de los rangos socialmente esperables, de acuerdo con la dinámica económica que provee el acceso al crédito, o si

representa una alteración o trastorno de comportamiento que requiere de apoyo para su superación.

El endeudamiento, como una situación en la que está presente la paradoja, placer igual a consumo y dolor igual a deuda, como una tensión consecuente con la acción de consumir a través del mecanismo del crédito. Si bien el efecto placentero del consumo es inmediato, el disgusto por el endeudamiento aparece en un momento posterior, por la impotencia de no poder responder al compromiso adquirido. La decisión de consumo, a través del endeudamiento, está dirigida, principalmente, hacia bienes y servicios, que si bien, representan satisfactores a las necesidades del consumidor, no aparecen claramente vinculadas a necesidades básicas o de subsistencia. En este rubro, destacan especialmente, deudas contraídas con casas comerciales o financieras, para la adquisición de productos o servicios motivados por factores vinculados a las significaciones de prestigio social que estos representan, a la influencia de la publicidad en las decisiones de compra, y a las condiciones de precio y facilidades de pago en que el mercado ofrezca el acceso a dichos bienes y servicios.

Las principales consecuencias del endeudamiento de acuerdo a los ámbitos de acción cotidiana del consumidor pueden clasificarse en:

“1. Ámbito Familiar: La situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, agrava conflictos en proceso, o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.

2. Ámbito Laboral: Se identifican diversas dificultades, presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefaturas o compañeros de

trabajo respecto de presencia e insistencia de personal de empresas de cobranza; intervención de jefaturas o servicios de bienestar en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar; y, ausentismo laboral.

3. Ámbito Económico: El sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado. Asimismo, puede identificarse una progresiva restricción social del consumidor endeudado, respecto de su medio social.

4. Del medio social hacia el consumidor endeudado: La situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez ("pagar las deudas"). Esto, puede traducirse en una sanción implícita o explícita que se ocasiona, generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, profesional o comercial, que es desde donde se construyen gran parte de las relaciones sociales hoy en día. Junto a lo anterior, se presenta la restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de sus mecanismos de información comercial (publicación en boletín de deudores comerciales; antecedentes comerciales objetados y cierre de líneas de crédito)

5. Del consumidor endeudado hacia el medio social: La sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento, dado que la atención está principalmente orientada, a la situación de deterioro económico que se encuentra fuera de su control personal". México, Instituto Nacional de Estadística (2010). Cambios en la composición de los hogares, 1. Vol, México 2010.

En la búsqueda de soluciones al problema, el consumidor recurre a las alternativas que él propio sistema ofrece. Asimismo, la situación de endeudamiento, produce en los afectados sentimientos de frustración y rabia frente al problema que viven, que les lleva a culpar y responsabilizar al sistema financiero por las dificultades personales que enfrentan. También es frecuente encontrar posturas de rebeldía que se traducen en negarse a pagar mensualidades o en la contratación de nuevos créditos aún, sabiendo anticipadamente, que será imposible responder a estos nuevos compromisos.

Los consumidores endeudados, que han perdido el control de su situación financiera personal, también identifican la alternativa de solución el acceder a un golpe de suerte que les reporte, de una vez, los recursos que necesitan para salir de la aflictiva situación económica que los aflige, aspirando a ganar un gran premio en algún juego de azar. Ello, no sólo da cuenta de un optimismo iluso, sino que permite reconocer que, no sólo el problema se encuentra fuera de su control personal, sino también, la posibilidad de enfrentar y superarlo.

Finalmente, cabe señalar que las experiencias de Educación para el Consumo en personas afectadas por altos niveles de endeudamiento, demuestran que, a pesar de la experiencia crítica que atraviesan, incorporan con gran dificultad los aprendizajes derivadas de ella y que no modifican de manera significativa, decisiones económicas respecto a montos de deudas posibles de contraer, tarjetas de crédito posibles de respaldar y administración doméstica del ingreso familiar. La superación de una situación de endeudamiento no asegura que ella no se repita en el futuro.

CAPITULO IV. MARCO LEGAL DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

El fenómeno de adecuación del Derecho a la práctica es frecuente, tanto en los contratos mercantiles como civiles, y aunque los usos y las costumbres van más allá de la ley, se confirman las existencias de leyes generales de títulos y operaciones de crédito y fideicomisos.

Constantemente aparecen actividades nuevas, satisfactores recientes, prácticas crediticias de recién y desconocida aplicación, sin antecedentes en el campo mercantil.

La costumbre es una constante en el Derecho, y el tema que nos ocupa, es uno de los casos más inquietantes; las prácticas que se convierten en costumbres y finalizan transformándose en leyes. Cuando se estudian figuras nuevas, como las tarjetas de crédito, no podemos dejar de pensar constantemente en que el Derecho tenga una incursión en el tema, por ese motivo, se abordará el marco jurídico de las tarjetas de crédito.

4.1 Marco jurídico aplicable a las tarjetas de crédito.

El propósito de este apartado es, exponer las leyes aplicables para las tarjetas de crédito, las cuales son:

- a) La constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) La Ley del Banco de México.
- c) La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- d) Ley de Instituciones de Crédito.
- e) Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Los órganos a los que deberán sujetarse, a las normas y reglas de emisión de tarjetas de crédito son: El Banco Central, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y La Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Para comenzar a ondear en este tema, es necesario citar, el primer párrafo del reglamento del Banco de México, ya que a partir de este se hace una remembranza del orden y función de los artículos citados el interior del escrito. Que a la letra reza.

“El Banco de México, con fundamento en lo previsto en el artículo 28 de la Constitución Política de los Estado Unido Mexicanos, párrafo sexto y séptimo; 24, 26 y 35 de la Ley del Banco de México; 22 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; 48, 72 Bis y 103 fracción IV de la Ley de Instituciones de Crédito; 8o. de la Ley Monetaria de los Estado Unidos Mexicanos; 8º. Párrafo tercero y sexto, 10 párrafo primero, 14 párrafo primero en relación con el 25 fracción II y 17 fracción I, que otorgan el Banco de México la atribución de emitir disposiciones a través de la Dirección de Disposiciones de la Banca Central, respectivamente, así como único acuerdo de adscripción de las Unidades Administrativas del Banco de México, fracciones III y VI, del presente reglamento, con el objeto de promover el sano desarrollo del sistema financiero mexicano y protegen los interese del público”. Congreso de la Unión. (15 de junio del 2007) Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

De acuerdo con el Reglamento del Banco de México, se establece que, con fundamento en la Carta Magna y apoyada de las leyes enlistadas al principio de este apartado, El Banco de México otorga a Bancos Comerciales el derecho de emitir todo tipo de disposiciones financieras, bajo la autorización del Banco Central, con ello objetivo de apegarse a lo establecido por la CONDUSEF y el Reglamento del Banco de México.

Por lo mencionado anteriormente y de acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el artículo 28, párrafo sexto y séptimo, indican de manera general que: El Estado tendrá, un Banco Central. Será autónomo en sus funciones y administración. Su objetivo prioritario será la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional.

En el párrafo séptimo del mismo artículo indica que, el Banco Central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que corresponda a las autoridades competentes, regulará los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad, necesarias para llevar a cabo dicha regulación y proveer a su observancia.

Digamos brevemente que, el Banco de México, es el brazo derecho del Banco Central. Si pensáramos en un organigrama empresarial, la dirección es el Banco Central, y la gerencia sería el Banco de México. Entonces en líneas anteriores decíamos que el Banco Central es autónomo, pero, delega funciones a otros órganos como el Banco de México para un sano desarrollo financiero. Dicho en otras palabras, eso dice el art. 24 de la Ley de Banco de México.

En párrafo anterior, explicaba de manera rustica la importancia del Banco de México. De acuerdo con el artículo 26 de la misma Ley; el Banco de México será quien vigile de manera directa los Bancos Comerciales y demás Instituciones Financieras, que realicen cualquier tipo de operaciones, éstas últimas se deberán apegar a la Ley del Banco de México y el Reglamento General de la Misma.

Continuando con la misma ley, pero del artículo 35, y rescatando lo necesario para esta investigación, podemos decir que, el Banco de México es responsable de cómo se deberá pagar una deuda, y esto dependerá de donde se halla adquirido, si fuera o dentro del territorio nacional.

Por ejemplo: un tarjetahabiente, con una tarjeta de crédito emitida por Bancomer en territorio mexicano, si viaja al extranjero, y compra con su plástico, puede pagar en dólares o en pesos, según la divisa y el contrato firmado.

Por otra parte, la Ley del Banco de México, establece que, la apertura de crédito, por su objeto es de dos clases: de dinero y de firma, se dice que es apertura de dinero, cuando el acreditante se obliga, a poner a disposición del acreditado, una suma determinada de dinero, para que el acreditado disponga de ella en los términos pactados;

Y será apertura de crédito por firma, cuando el acreditante ponga a disposición del acreditado su propia capacidad crediticia, para contraer por cuenta de este, una obligación. En este caso el acreditante se obliga a aceptar documentos del acreditado.

Hablemos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en su artículo 22, indica que: Todo lo que emita el Banco de México, (leyes, reglamento u otras disposiciones), sólo se dará a conocer por el Diario Oficial de la Federación (DOF) o por otras disposiciones que el Banco de México emita.

Los Bancos Comerciales y demás instituciones financieras, están obligadas a proporcionar la información que el Banco de México requiera. Esto para generar indicadores, requeridos por el Banco Central.

En el caso de la Ley de Instituciones de Crédito, en su artículo 48, se abordan temas de las tasas de interés, descuentos, comisiones; además de los montos y los plazos de pago, de un producto financiero; estos serán dispuestos por el Banco de México, previamente autorizado por el Banco Central, difundida por la Ley Orgánica del Banco de México.

Y en el artículo 103 de la misma ley, se rescata que; los Bancos Comerciales y otras instituciones financieras, deberán poner en circulación las monedas y los billetes que indique el BM o devolver las requeridas.

Entonces, si una persona es acreedor a un crédito deberá pagarlo en su totalidad, de lo contrario, se entenderá que esta que está evadiendo una obligación.

Por último y no menos importante, la Ley Monetaria de los estado Unidos Mexicanos, en el artículo 8° dice que; en territorio nacional sólo se comercializará con moneda nacional, sin embargo si el usuario contrae una deuda en el extranjero, esta deberá cubrirse en los términos y condiciones que se celebró el contrato. Los movimientos en otra moneda o divisa, deberá estar previamente autorizado por el Banco Comercial y de conformidad con el usuario una firma.

Mientras que para algunos, lo que importa no es la tarjeta de crédito, sino los negocios jurídicos o relaciones que podemos llamar subyacentes. Y en este son, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, establece que: las entidades financieras que realicen operaciones consistentes en la recopilación, manejo y entrega de información relativa al historial crediticio de las personas y empresas, las legislaciones aplicables son: Ley para regular a las Sociedades de Información Crediticia, y las reglas generales a las que deberá de sujetarse las operaciones y actividades en información financiera.

Es de suma importancia, mencionar en este apartado que, las tarjetas de crédito, son un instrumento creado, por la práctica económica sin intervención alguna de la legislación. Sin embargo, en México existe un reglamento, de diez artículos para las tarjetas de crédito, sean bipartitas o tripartitas no bancarias.

Artículo I: Sólo los bancos de depósito podrán expedir tarjetas de crédito, sujetándose a lo dispuesto en el presente reglamento, a sus adiciones y reformas y demás disposiciones aplicables. Para que dichos Bancos puedan expedir tarjetas de crédito, deberán solicitar autorización de la Secretaría de Hacienda y

Crédito Público, la cual podrá otorgarla oyendo en cada caso a la Comisión Nacional Bancaria y al Banco de México; la solicitud deberá estar acompañada de un estudio que contenga las bases técnicas y financieras del sistema de las tarjetas de crédito. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo I [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

En este artículo, sólo se le permite a los Bancos de depósito, expedir tarjetas de crédito bancarias, siempre y cuando se obtenga autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Las tarjetas de crédito que hemos llamado bipartitas y tripartitas no bancarias (que básicamente son tarjetas de crédito comerciales o departamentales), no tienen regulación específica, por lo que su creación y desarrollo se rigen de los contratos que para tal efecto se celebran. Dichos contratos son de adhesión, pues las solicitudes de las tarjetas de crédito establecen una serie de cláusulas impresas que no son discutidas para una reglamentación fija.

Artículo II: Las tarjetas de crédito se expedirán siempre a nombre de una persona física, serán intransferibles y podrán tener:

- I. La mención de la tarjeta de crédito.
- II. La denominación del banco que la expide.
- III. Un número seriado para efectos de control.
- IV. El nombre y una muestra de la firma del titular.
- V. La fecha de vencimiento.

La mención de que esa tarjeta de crédito está sujeta a las condiciones establecidas en el contrato celebrado. El límite autorizado por cada compra, el cual se consigna en la clave. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo II [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito.

Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Las menciones que debe tener la tarjeta de crédito son el resultado de la práctica, tan es así que en términos generales podemos decir que dichas menciones existen en todos los tipos de tarjetas de crédito, sean o no bancarias, varía sólo el nombre del banco emisor. La práctica también ha hecho que la tarjeta de crédito se expida en laminillas, generalmente de plástico, con las menciones en baja relieve para que con ello queden mecánicamente gravadas en los pagarés que se suscriba el tarjetahabiente cuando haga uso del plástico. Es pertinente hacer notar, que el uso de la tarjeta de crédito bancario, no es transferible ni por motivo de causa de muerte.

Artículo III: Las tarjetas de crédito, se harán con base a un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, por la cual el banco acreditante se obliga a pagar por cuenta del acreditado los bienes y servicios que este contraiga mediante la presentación de la tarjeta y la suscripción de pagarés a la orden del banco emisor. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo III [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Del análisis de este artículo, surgen dos preguntas ¿Existe una apertura de crédito, en el contrato celebrado entre el banco, la tarjeta y el tarjetahabiente? ¿Cuál es la naturaleza jurídica del contrato? Nosotros pensamos que nos encontramos frente a una apertura de crédito.

Artículo IV: Los bancos sólo celebran contratos de apertura de crédito a que este reglamento se refiere, a personas que soliciten por escrito tarjeta de crédito y demuestre solvencia moral satisfactoria y suficiente capacidad de pago. Los bancos deberán recabar la información necesaria para demostrar que se han cubierto los requisitos anteriores. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008)

Artículo IV [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

La disposición anterior es lógica en cuanto a que la operación bancaria que se celebra es mixta, siempre y cuando exista una precaución para responder por el tarjetahabiente. Las instituciones que expiden tarjetas de crédito vigilan la solvencia económica de los posibles tarjetahabientes e inclusive exigen garantías colaterales como las obligaciones solidarias, la fianza o la hipoteca.

Artículo V: Los bancos podrán pactar con el acreditado que esté pueda disponer en el propio banco o en sus corresponsales bancarias sumas de dinero en efectivo. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo V [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Esta característica de la tarjeta de crédito bancaria hace que a diferencia de las demás tarjetas de crédito, ya que sólo este tipo de tarjeta de la posibilidad a su usuario de obtener dinero en efectivo, por el pago de una comisión que estipula el banco.

Artículo VI: Los plazos máximos de vigencia de las tarjetas de crédito y del contrato de apertura serán de seis meses cuando los fondos vengan del departamento de depósito y de doce meses cuando provengan del departamento de ahorro, sin perjuicio que puedan ser prolongados una o más veces. Los plazos máximos para el reembolso de las disposiciones con cargo al crédito serán de cinco meses cuando los fondos provengan del departamento de ahorro, contado a partir de la fecha del estado en que aparezcan dichas disposiciones. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo VI [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito.

Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Este artículo hace la distinción de los plazos en relación donde provengan los fondos, en las tarjetas de crédito no bancarias no existe esta limitación y se podrá señalar con los plazos de vigencia que aparecen en los cortes de cada usuario.

Artículo VII: Los bancos no podrán cargar intereses sobre las cantidades que sean pagadas dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de corte, respectivamente. Los bancos podrán cargar intereses sobre salarios diarios respecto de las cantidades que no le sean pagadas en el plazo señalado en el párrafo anterior, una vez que transcurrido el plazo. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo VII [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

En este artículo se muestra a partir de cuándo y por concepto de que el banco puede cobrar intereses por el uso de las tarjetas de crédito, en otras tarjetas que no sean bancarias, dado que no existe una regulación al respecto, es posible fijar intereses desde el primer día que se haga uso del crédito.

Artículo VIII: Los bancos sólo podrán cargar al crédito, las comisiones por apertura de cuenta, las entregas especiales, entregas de efectivo y los intereses de cualquier orden. El Banco de México podrá fijar las tasas máximas que pueda cargar el banco por cada concepto. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo VIII [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Respecto a las tarjetas de interés máximo, para aquellas que no estén expedidas por una institución bancaria, se puede decir que si el interés pactado es tan desproporcionado se podrá obtener una disminución del mismo aplicando los artículos 2395 y 2396 del Código Civil Vigente.

Artículo IX: La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, al otorgar la autorización a que se refiere el artículo primero de este reglamento, fijara los límites máximos a que se sujetarán las partes tanto para cada disposición individual del crédito sin consulta previa, como para el monto total del crédito para todos sus usos. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo IX [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Respecto a las tarjetas de crédito no bancarias se podrán expedir sin límite de crédito.

Artículo X: Los bancos deberán enviar mensualmente a sus acreditados de cuenta indicando las cantidades cargadas y abonadas durante el periodo comprendido desde el último corte a la fecha de estado. Se obligará a los bancos prevenir por escrito a los acreditados de la fecha de corte, la que no podrán variar sin previo aviso por escrito, comunicado por los menos con un mes de anticipación. Dichos estados deberán ser remitidos a los acreditados dentro de los cinco días siguientes al corte de la cuenta, cuando la cuenta no hubiese tenido movimientos algunos durante el periodo. El acreditado, para poder objetarlo en tiempo, deberá pedir al banco su estado mensual. Congreso de la Unión. (29 de junio del 2008) Artículo X [Titulo 29] Reglas a las que habrá de sujetarse la emisión y operación de las tarjetas de crédito. Reglamento del Banco de México. (Ley General de Banco de México del 2007). Do. 28.2015.

Este artículo está inclinado a que el tarjetahabiente tiene el derecho y el banco la obligación de enterar sobre su estado de cuenta, es decir indicar los montos consumidos y lo que se cobrará por cada consumo, según la fecha de parte de la misma.

CAPITULO V. MARCO METODOLÓGICO.

5.1 Diseño de la investigación.

Para diseñar la investigación, partimos del problema, es decir, de la falta de capacitación que en general tiene un tarjetahabiente en el manejo de las tarjetas de crédito; en la metodología se plantea el diseño que se utilizó para someter a comprobación las hipótesis de investigación, que busca dar respuesta a las preguntas de investigación, por lo tanto, se pretende definir los métodos utilizados para obtener información y comprobar lo antes escrito.

De igual forma, se presenta la definición y descripción de la población de interés de estudio y su respectiva muestra poblacional, misma que derivó la información recabada mediante un proceso de recopilación y tratamiento de datos.

5.1.1 Justificación del tema de investigación.

De acuerdo con Hernández, la justificación es, sustentar con argumentos convenientes la realización del tema, indicando las causas y los propósitos de la investigación (Hernández, 212, p. 41)

La presente investigación nace, a partir de la falta de capacitación y la carencia de educación financiera que tiene la población del Municipio de Lerma, en cuanto endeudamiento con las tarjetas de crédito; dada la insuficiencia de información en materia financiera popular.

En general, un usuario promedio desconoce los conceptos básicos para el uso de las tarjetas de crédito, a pesar de su carencia, hace uso de ella, a corto plazo esto provoca descontrol en su economía, afectando de manera directa la percepción neta del tarjetahabiente.

Es cierto que el problema al que aquí nos enfrentamos es siempre complicado, dado el impacto que tiene el sector financiero; pero hay una forma en que pudiera atenuarse el problema: “La formación en conocimiento, la capacitación como instrumento de la Educación Financiera”. En la búsqueda de esta capacitación a tarjetahabientes, encontrar los beneficios que ofrece hacer uso de las buenas prácticas en las tarjetas de crédito, fundamentado con el conocimiento necesario.

Esto pretende ofrecer una alternativa de mejora a la información que ya existe; consideramos firmemente, que estos temas deberían ser vitales, como el conocimiento de las garantías individuales, que no son propias de un abogado, que nos incumben a todos por el hecho de ser personas sujetas a derechos y obligaciones.

Ante lo escrito anteriormente, me parece absolutamente imprescindible, mejorar la información en este tema. Del mismo modo, se debería incluir estos temas en sectores educativos, ampliar la información y la perspectiva; conocer más sobre aspectos básicos de educación financiera, porque es el dinero de cada uno de los que estamos detrás de un plástico y con él, el esfuerzo de nuestro trabajo para obtenerlo.

Ser conscientes que no se trata de dinero “regalado”, que es, un financiamiento, y que no nos han capacitado para hacer uso de ello, que a la larga por nuestra inexperiencia se convierte en una “bola de nieve” que nos merma el dinero físico.

5.1.2 Antecedente del tema de investigación.

Para dar continuidad a esta investigación, es importante fundamentar que de acuerdo con Padilla. “Los antecedentes, refieren a los puntos relevantes a los temas de estudio”. (Padilla, 2012, p. 33)

Fue a principios de 1960, donde se instalan las primeras industrias, lo que hoy conocemos como Parque Industrial Lerma, se acelera más el crecimiento de la población y el progreso, esto creó fuentes de trabajo ya que para Diciembre de ese año estaban instaladas 19 fábricas. En la actualidad hay más de 450 empresas.

Con la demanda del sector empresarial es en Diciembre de 1985, que se instala la primera terminal bancaria en Lerma, llamada BBVA BANCOMER S.A de C.V. ubicada en el Parque Industrial Lerma. Donde actualmente sigue estando. Sin embargo y bajo las demandas del ayuntamiento en la cabecera municipal en 1991 se instaló una segunda terminal bancaria de BBVA.

Fue en 1995 donde se creó el concepto de transfer y en ese mismo año, otros cajeros automáticos llegaron a la cabecera municipal, sin embargo Bancomer era el único que tenía una sucursal que atendía a los lermenses.

En Diciembre de 1996 Bancomer empodera a los lermenses con tarjetas de crédito, con una línea no mayor a \$2000.00 00/100 M.N, esto es el resultado de los fondos de pensiones del Sistema de Ahorro para el Retiro, bajo el nombre de Afore Bancomer y Seguros Bancomer. Para Mayo de 1997 se crea el negocio de Pensiones Bancomer.

Es en Junio del 2005, de acuerdo con los resultados de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). El municipio contaba con 105,578 habitantes de los cuales donde Bancomer tiene un total de afiliados con tarjetas, según datos de BBVA BANCOMER, sucursal 2079, ubicada en la cabecera municipal de Lerma, cerca de un 37% de la población económicamente activa contaba con una tarjeta de crédito y un préstamo por concepto de nómina.

De acuerdo con el archivo de Finanzas del Ayuntamiento de Lerma al 2013 cerca de 10% de los habitantes, cuentan con una tarjeta de crédito.

5.1.3 Planteamiento del problema.

A fin de lograr un buen planteamiento del problema es recomendable:

- “Primero: Formular una pregunta, tan precisa como sea posible.
- Señalar en esa pregunta el objeto de estudio”. (Hernández, 212, p. 144)

Para efectos de esta investigación, el planteamiento del problema, gira en torno a la siguiente pregunta. ¿Es posible, solucionar mediante la capacitación los problemas de endeudamiento que originan el mal uso de las tarjetas de crédito?

5.1.4 Justificación del problema.

La justificación del problema, indica el porqué de la investigación, es necesario justificar el estudio, mediante la exposición de razones. “indica el porqué de la investigación, exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar el estudio necesario e importante. (Fernández, 2010, p.39)

Actualmente, en el municipio de Lerma del 100% de la población, el 62% son portadoras de tarjetas bipartitas y tripartitas no bancarias, el 38% de las personas tienen una tarjeta de crédito. Ayuntamiento de Lerma (2015). Finanzas. Recuperado de: <http://www.lerma.gob.mx/gobierno/informacion-financiera/>

Sin embargo, y según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) 3 de cada 5 personas no son puntuales en el pago de sus cuotas, de acuerdo con los indicadores básicos de la CONDUSEF se proyecta que al mes de Abril del 2016 el total de las tarjetas de crédito en este municipio ascenderá a 15 millones, de las cuales los clientes no totaleros, es decir, que no liquidan el total de su saldo en la fecha de pago, fueron más de 9 millones, esto representa el 4.5% respectivamente al año pasado.

Las estadísticas del Banco de México, también muestran que la deuda actual de los clientes no totaleros, representan el 80% de la cartera de crédito total vigente de este tipo de plásticos. Y por conceptos de meses sin intereses el saldo de la cartera equivale al 8.8% respectivamente.

5.1.5 Delimitación del problema.

Para Reyna, la delimitación del problema, se refiere a “una delimitación conceptual, que implica mayor precisión en el campo de estudio”. (Reyna, 2013, p. 143)

¿Cómo solucionar los problemas que tienen los tarjetahabientes en el Municipio de Lerma de Villada, por falta de capacitación en el uso de las Tarjetas de Crédito materia de Educación Financiera?

Para efectos de esta investigación, la delimitación del problema, queda como se muestra a continuación.

- Física: Municipio de Lerma de Villada.
- Temporal: Se desarrollara en el año 2015.
- Objetivo a estudiar: El endeudamiento.

Es importante, se tome a consideración los conceptos que en seguida se definen.

Tarjetahabiente: Se denomina tarjetahabiente, a una persona que sea poseedora de una tarjea de crédito bancario o no bancaria.

Capacitación: Es un proceso de enseñanza formal e informal. Se apoya de manera directa a la selección de usuarios y amplía el panorama de sus funciones.

Tarjetas de Crédito: Es un medio de pago con el que se pueden hacer varias operaciones de diverso índole, sin la necesidad de traer efectivo.

Educación Financiera: Es un proceso mediante el cual se adquiere conocimientos, habilidades y capacidades que permiten al usuario tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de productos y hacer juicios informados sobre su uso.

5.1.6 Hipótesis y variables de investigación.

“La hipótesis, es un enunciado, que planea una o varias respuestas, al cuestionamiento determinado. Delimitando el objeto de estudio, a fin de ofrecer una explicación provisional que indique una solución al problema” (Reyna, 2013, p. 143).

Los usuarios de las tarjetas de crédito, tienen hábitos inadecuados en el uso de este instrumento, generado fundamentalmente por la falta de capacitación, en el manejo de esta herramienta de financiamiento, lo que genera endeudamiento de los tarjetahabientes, ya que no cuentan con suficiente Educación Financiera, y que por su fácil acceso, son vistas como una extensión de sus ingresos y no como una forma de financiamiento, que deberán cubrir en un futuro.

A partir de lo descrito con anterioridad, las hipótesis que contextualizan la investigación son:

H₁ La falta de capacitación, en el manejo de las tarjetas de crédito es directamente proporcional, al nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente; por lo que la educación financiera disminuiría el endeudamiento.

H₀ La falta de capacitación, en el manejo de las tarjetas de crédito no afecta, el nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente.

H_a La carencia de la cultura de ahorro, afecta de manera directa el nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente.

Variables de investigación:

“Las variables, son los elementos más importantes de la hipótesis. En ellas se expresan las características observables de un fenómeno”. (González, 2005, p. 148)

Existen distintos tipos de variables; sin embargo, por conveniencia de esta investigación las agruparemos en variables independientes y variables dependientes

Variable dependiente: Endeudamiento.

Variable Independiente: Capacitación.

Tabla 1:
Variables e indicadores

VARIABLE	VARIABLE CONCEPTUAL	VARIABLE OPERACIONAL	INDICADORES.
CAPACITACIÓN FINANCIERA	Herramienta de la educación que permite el adiestramiento de individuos para la ejecución de una tarea.	Herramienta de la Educación Financiera, que permite al tarjetahabiente tener el conocimiento necesario para el uso adecuado de las tarjetas de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Educación Financiera. • Usos de las tarjetas de crédito.
CULTURA DE AHORRO.	Reservar una cantidad de dinero del presupuesto inicial, reduciendo el gasto y previniendo una contingencia futura.	Cantidad de dinero reservada para cubrir una contingencia, mediante la elaboración de un presupuesto y la previa planeación de los gastos.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de ahorro y gastos.
ENDEUDAMETO	Se entiende por endeudamiento gastar más de lo que es percibido.	Contratación de créditos por encima del ingreso, generando trastornos y deterioros en las relaciones familiares, económicas y sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de endeudamiento. • Calidad de relaciones interpersonales.

Nota Fuente: Elaboración propia

5.1.7 Objetivos.

“Los objetivos definen la meta que el investigador desea alcanzar, y hacia donde orienta el interés de la investigación” (Padilla, 2012, p. 40).

El objetivo de esta investigación es: analizar, en qué medida un tarjetahabiente utiliza una tarjeta de crédito para satisfacer sus necesidades básicas y no básicas, para detectar la medida en que afecta su economía, auto provocándose un endeudamiento.

Y en esta medida proponer un plan de acción para minimizar el endeudamiento, mediante la capacitación, en temas financieros.

“Los objetivos generales, expresan las metas de la investigación en su más alto grado de amplitud, y en el que quedan englobados los demás objetivos. (Padilla, 2012, p. 40)

Objetivo General.

Apreciar de qué manera, se utiliza la capacitación en el manejo de tarjetas de crédito para observar cómo se puede prevenir el endeudamiento excesivo e inmanejable en tarjetahabientes, en el Municipio de Lerma de Villada, Estado de México, Colonia Infonavit.

“Los objetivos específicos, proponen experimentos concretos basados en los conceptos que expresan” (Padilla, 2012, p. 40)

Objetivos Específicos:

- Identificar si los tarjetahabientes, conocen y entienden que es una tarjeta de crédito bancaria y la función que está tiene.
- Analizar el nivel de endeudamiento que existe entre los tarjetahabientes en el municipio de Lerma de Villada.
- Identificar, el número de usuarios que usan las tarjetas de crédito bancaria.
- Conocer la problemática que genera el desconocimiento del marco financiero de las tarjetas de crédito bancarias para tarjetahabientes.

5.1.8 Metodología de la investigación.

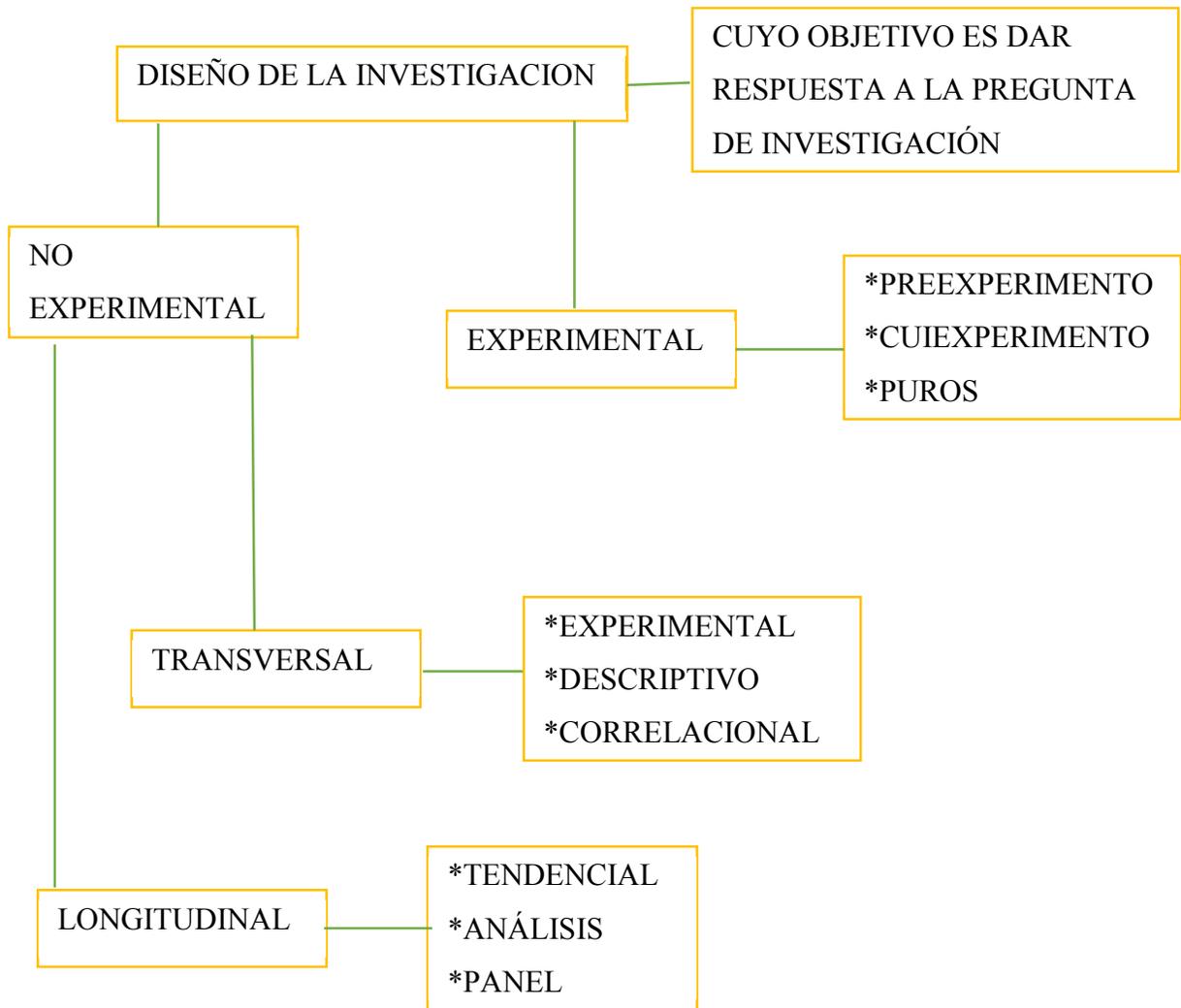


Figura 11. Diseño de la Investigación.

Fuente: Sampieri. R. (2010), Metodología de la Investigación, p. 172, Mc Graw Hill.

En este punto se plantea el diseño metodológico de la presente investigación, misma que se utilizó para poner a prueba la hipótesis de investigación, y que permite dar respuesta a la pregunta de la misma.

Para conveniencia de esta investigación, la metodología se enmarco dentro de un enfoque mixto, sustentada en un diseño descriptivo, que a partir de la elaboración del marco teórico, permitió desarrollar las herramientas para la recolección de datos y así concluirla en una investigación explicativa.

El diseño de esta investigación es, no experimental, transversal, puesto que no pretende manipular las variables, sino observar y recolectar datos de una situación determinada, y en el tiempo actual.

5.2 Muestra.

De acuerdo con Baptista. L. “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con la investigación; no con quien hace la muestra.” (Baptista, 1999, p. 235)

“Las muestras no probabilísticas, seleccionadas obedecen criterios de la investigación, y son utilizadas en investigaciones cualitativas y cuantitativas”. (Padilla, 2012, p. 140)

Son por conveniencia, cuando el investigador selecciona directa e intencionalmente a los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento, es el utilizar como muestra, a los individuos que sean de fácil acceso.

Por lo escrito anteriormente; la muestra, de esta investigación es no probabilística, por conveniencia. De tal suerte que haremos un proceso de exclusión con la población que no cumpla con las características para fines de esta investigación.

Del mismo modo, se hará un proceso incluyente, en el, se han considerado ambos sexos, con un rango de edad de 25 a 35, todas las ocupaciones y estados civiles, con la única condición de que sea económicamente activos, dado que cada una de estas características personales tienen un grado de influencia en el estudio.

5.2.1 Justificación de la muestra.

La muestra fue determinada con la fórmula propuesta por Esteban Tayala (2008, p. 325), para estimar proporciones de una población finita, menor de 8,780.

$$n = \frac{k^2 pqN}{e^2 (N - 1) + k^2 pq}$$

Donde:

N: Representa el tamaño de la población, o el número total de la muestra. Para efectos de esta investigación se han considerado 8,780 personas, con las características requeridas para este estudio.

El número se ha determinado de la siguiente manera, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el municipio de Lerma de Villada, cuenta con 134, 799 habitantes, resultado del censo poblacional por municipio recabado en el 2010. Sin embargo en la nomenclatura del Municipio de Lerma, solo en la cabecera municipal se cuenta con 13,509 habitantes, de los cuales sólo 8,780 habitantes pertenecen a la población económicamente activa ubicada entre los 25 y 35 años de edad.

k: Es una constante que depende del nivel de confianza asignado. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos. Los valores de k más utilizados y sus niveles de confianza, según una distribución normal estándar, se muestran en la siguiente tabla.

Para efectos de esta tesis se ha considerado un 95% de nivel de confianza, es decir que existe una probabilidad del 5% de error. De modo que el valor de k, refiriendo a la tabla anterior es de 1.96, por ser un estudio típico social.

Tabla 2:

Niveles de confianza.

Nivel de confianza.	75%	80%	85%	90%	95%	95.9%	99%
Valor.	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.28

Fuente: Gómez. V. (2012). Probabilidad y estadística (p. 175). Chile: Approved.

e: Representa el error maestro deseado, este es la diferencia que puede haber entre el resultado obtenido preguntado a la muestra de la población y el que se obtendría si se le preguntará al total de ella. (Zepeda, 2003, p. 44).

Por ejemplo, si los resultados de una encuesta muestran que 100 personas comprarían un producto, con un error muestral del 5%, se entendería que comprarían entre 95 y 105 personas. Para esta investigación se tomara el 6%. Entonces el valor de e es igual a 0.06.

p: Representa la proporción de individuos que poseen la característica de estudio, para efectos de esta investigación. Este dato generalmente es desconocido y suele suponerse que $p = q = 0.5$

Que es la opción más segura, de modo que para esta tesis el valor de $p=0.5$

q: Es la proporción de individuos que no poseen las características para efectos de esta investigación. Es decir, $p-1$.

Entonces, $q = 0.5$

n: Es el tamaño de la muestra, o número de personas a encuestar.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(8,780)}{(0.06)^2 (8,780 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) (8,780)}{(0.0036) (8,799) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (2,195)}{(31.6764) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{8,432.312}{32.3638}$$

$$n = 260.5476$$

El tamaño resultante de la muestra, una vez aplicada la formula fue de 260, es decir este es el número de personas a encuestar.

Las encuestas, serán realizadas en bancos comerciales establecidos en el municipio, los cuales son: BBVA Bancomer y Banamex.

5.3 Recopilación de datos.

El instrumento utilizado para esta investigación es una encuesta individual, autoadministrada; es decir, que la encuesta se les hace personalmente.

La encuesta es una técnica de recolección de datos, más empleada, que consiste según Esteban Talaya (2008), en una serie de preguntas estructuradas y ordenadas en un documento denominado cuestionario.

Debido a que el propósito de la investigación fue más allá de la descripción de la distribución de las preguntas, se generalizaron los resultados obtenidos en la

muestra poblacional. Todo se llevó a cabo a través de un análisis en una hoja de cálculo de Excel.

Para un mejor manejo de la información la encuesta se secciono en cinco áreas, como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 3. Partes del cuestionario.

VARIABLE	NÚMERO DE PREGUNTAS
EDUCACIÓN FINANCIERA	8
USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	4
PLANEACIÓN DEL AHORRO Y GASTO	5
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	4
CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	2
TOTAL	23

Fuente: Elaboración propia, con base a la matriz de preguntas. (2015)

El proceso de la recopilación de datos, se llevó a cabo mediante la implementación de una encuesta que consideró, preguntas cerradas, dicotómicas y de opción múltiple, con base en las escalas de Nominal, Intervalo, Comparación Pareada, Ordinal.

Contribuyendo a la obtención de evidencia que permite poner a prueba la hipótesis de esta investigación. El instrumento recolector se diseñó para responder la pregunta de investigación y probar la hipótesis respaldada por el marco teórico. A continuación se muestra la matriz de los datos, en donde se aprecia de mejor manera el diseño del instrumento en base al eje temático para el desarrollo de las preguntas.

Tabla 4:

Matriz de datos.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR	ITEMS	ESCALAS
CAPACITACION FINANCIERA	Herramienta de la Educación Financiera, que permite al tarjetahabiente tener el conocimiento necesario para el uso adecuado de las tarjetas de crédito	NIVEL DE EDUCACION FINANCIERA	1. De las siguientes opciones. Señale, que está implícito en la Educación Financiera	Escala Nominal
			* El auto financiamiento, manejo de productos bancarios y cultura de ahorro.	
			* Incremento de ingresos.	
			* Incremento de egresos (deudas)	
			* Ninguna de las anteriores	Escala Intervalo
			2. ¿Considera que la información que existe sobre el uso de las tarjetas de crédito es:	
			* Clara y objetiva.	
			*La información es clara, sin embargo carece de divulgación.	
			* No es clara.	Comparación Pareada
			* No conozco información.	
			3. Usted sabe ¿Qué es una tarjeta de crédito?	
			* Si.	Comparación Pareada
			* No.	
			4. ¿Ha tramitado una tarjeta de crédito?	Escala Nominal
			* Si.	
			* No.	
			5. ¿Sabe cuál es el objetivo de tener una tarjeta de crédito?	Escala Nominal
			* Tener un financiamiento	
			* Aumentar mis ingresos	
			* Aumentar mis deudas	Escala Nominal
			6. ¿Cuándo le entregaron su tarjeta de crédito, usted leyó y entendió el contrato firmado?	
			* Leí detenidamente y realice un par de preguntas al ejecutivo	
			* Lo leí rápido, porque tenía el tiempo encima.	
			* No tenía tiempo para leerlo, pero realice las preguntas necesarias.	Escala de Protocolos verbales
* No leí, ni pregunte porque supuse que con la información proporcionada por el ejecutivo era más que suficiente.				
7. ¿Considera usted, como tarjetahabiente, que es necesario tener una capacitación, antes de hacer uso de su tarjeta de crédito?				
* Lo creo necesario.	Escala de Protocolos verbales			
* No es necesario				
* No me interesa.				
8. ¿A qué edad, considera usted que es necesario empezar a entender asuntos relacionados con las finanzas populares?	Escala Básica Ordinal			
*De 4 años a 6 años				
*De 6 años a 12 años				
*De 12 años a 18 años				
*De 18 años en adelante				

ENDEUDAMIENTO	Contrataciones de créditos por encima de los ingresos, generando trastornos de deterioro en las relaciones familiares, económicas y sociales.	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	18. Cuando se trata de realizar los pagos correspondientes de su tarjeta de crédito, generalmente usted.	Escala de Protocolos verbales
			* Realizo los pagos para no generar interés	
			* Realiza los pagos mínimos requeridos	
			* No sé, todo me lo descuentan en automático	
			* Pago lo que puedo y cuando puedo.	
		19. ¿Conoce la línea de crédito de su tarjeta de?	Comparación Pareada	
		* Si.		
		* No.		
		20. ¿Cuándo le ofrecen un crédito de un crédito de un producto o servicio, usualmente usted?	Escala Nominal	
		* Acepta, porque es posible que lo utilice y pueda obtener un beneficio.		
		* Se detiene a revisar sus finanzas		
		* No acepta.		
		21. Usted considera que realiza más pagos de lo que percibe.	Comparación Pareada	
* Si.				
* No.				
CALIDAD DE RELACIONES INTERPERSONALES.	22. ¿Conoce los intereses y comisiones que se generan por el uso de tarjetas de crédito?	Comparación Pareada		
	* Si.			
	* No.			
	23. ¿Considera que el nivel de sus egresos (deudas), afecta de alguna manera la calidad de sus relaciones personales?	Comparación Pareada		
	* Si.			
* No.				

Fuente: Elaboración propia (2015).

5.4 Análisis e interpretación de datos.

El presente capítulo contiene los resultados, análisis y discusión de los datos obtenidos con las encuestas a una muestra de 260 personas, con el fin de recabar elementos que ayuden a resolver la problemática de esta investigación. Y comprobar la hipótesis de investigación.

Debido a que el propósito de la investigación fue más allá de la descripción de la distribución de las variables se generalizaron los resultados obtenidos en la muestra poblacional. Esto sirvió para inferir en los parámetros de la población, se llevó a cabo a través de un análisis en una hoja de cálculo de Excel.

Los siguientes apartados muestran la aplicación de una metodología cuantitativa, descriptiva, a través de estadísticas graficas que muestran los resultados en porcentaje con relación a la situación actual de la muestra, con lo que se hace la comparación de valores buscando conocer y analizar la incidencia e interrelacionar los datos recolectados, y así, detallar y discutir la realidad actual para conocer el grado de relación entre las variables de esta investigación (endeudamiento y la capacitación financiera).

Tabla 5:

Respuestas.

EDAD	25 AÑOS			27 AÑOS			29 AÑOS			31 AÑOS			33 AÑOS			35 AÑOS		
	62			20			32			39			24			83		
EESTADO CIVIL	S	C	O	S	C	O	S	C	O	S	C	O	S	C	O	S	C	O
1. De las siguientes opciones. Señale, que está implícito en la Educación Financiera																		
* El auto financiamiento, manejo de productos bancarios y cultura de ahorro.	24	3	2	8	4	1	5	5	2	4	2	2	3	7	1	4	18	5
* Incremento de ingresos.	11	1	1	3	0	0	0	3	1	4	1	2	2	1	2	2	4	10
* Incremento de egresos (deudas)	13	2	0	2	0	0	1	3	1	1	2	0	2	1	2	1	4	1
* Ninguna de las anteriores	4	0	1	1	0	1	2	1	0	13	4	16	2	0	1	1	7	1
2. ¿Considera que la información que existe sobre el uso de las tarjetas de crédito es:																		
* Clara y objetiva.	11	2	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1	2	1	5	1
*La información es clara, sin embargo carece de divulgación.	21	2	1	5	4	1	2	6	3	4	5	3	6	3	1	2	8	1
* No es clara.	16	1	1	7	0	0	3	3	1	5	4	2	0	5	1	5	13	5
* No conozco información.	4	1	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0	2	0	2	0	7	1
3. Usted sabe ¿Qué es una tarjeta de crédito?																		
* Si.	47	5	2	13	4	1	7	11	3	8	6	5	8	8	6	8	30	8
* No.	5	1	2	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	1	0	0	3	0
4. ¿Ha tramitado una tarjeta de crédito?																		
* Si.	37	3	2	9	2	1	5	9	3	8	5	6	7	9	5	8	20	7
* No.	13	3	2	5	2	1	3	3	2	1	4	0	2	0	1	0	14	1
5. ¿Sabe cuál es el objetivo de tener una tarjeta de crédito?																		
* Tener un financiamiento	35	3	1	6	4	1	6	7	0	9	5	5	5	6	5	5	19	2
* Aumentar mis ingresos	9	2	0	6	0	0	1	3	1	0	2	0	1	2	0	1	3	3
* Aumentar mis deudas	8	1	2	2	0	1	1	2	3	0	2	1	3	1	1	2	11	3
6. ¿Cuándo le entregaron su tarjeta de crédito, usted leyó y entendió el contrato firmado?																		
* Leí detenidamente y realice un par de preguntas al ejecutivo	16	3	0	4	2	1	2	2	2	1	5	2	1	4	2	4	11	1
* Lo leí rápido, porque tenía el tiempo encima.	15	1	1	3	0	0	2	3	1	0	2	1	1	1	1	0	5	3

* No tenía tiempo para leerlo, pero realice las preguntas necesarias.	11	1	2	3	2	0	1	6	1	3	1	1	3	2	0	1	8	1
* No leí, ni pregunte porque supuse que con la información proporcionada por el ejecutivo era más que suficiente.	10	1	1	4	0	3	1	0	1	5	1	2	4	2	3	3	9	3
7. ¿Considera usted, como tarjetahabiente, que es necesario tener una capacitación, antes de hacer uso de su tarjeta de crédito?																		
* Lo creo necesario.	42	3	2	10	2	2	6	8	4	9	7	5	8	9	4	9	25	8
* No es necesario	7	1	1	3	2	0	0	3	0	0	1	1	1	0	1	0	3	0
* No me interesa.	3	2	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5	0
8. ¿A qué edad, considera usted que es necesario empezar a entender asuntos relacionados con las finanzas populares?																		
*De 4 años a 6 años	2	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
*De 6 años a 12 años	6	1	1	2	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	2	1
*De 12 años a 18 años	17	0	0	4	1	0	0	2	0	4	0	1	1	3	3	3	8	2
*De 18 años en adelante	26	3	2	8	2	1	7	9	3	5	8	5	7	5	3	4	23	4
9. ¿Cuántas veces utiliza su tarjeta de crédito en un mes?																		
* De 6 a 4 veces	8	1	0	1	1	1	3	1	0	1	2	0	3	5	3	0	3	2
* De 4 a 3 veces	10	4	1	2	0	0	1	3	0	1	4	1	5	1	2	0	3	2
* De 3 a 1 veces.	33	4	0	11	3	1	4	8	4	7	3	5	1	3	1	8	27	5
10. ¿Cuándo realiza compras con su tarjeta de crédito generalmente:																		
* Son planeadas	17	2	2	3	3	1	2	4	0	2	4	1	2	4	12	2	12	3
* Son realizadas por impulso	11	2	2	3	0	0	1	4	1	4	4	2	4	4	1	2	6	1
* Utiliza tan pocas veces su tarjeta de crédito, que en realidad no le afecta mucho.	23	2	0	8	1	1	5	5	3	3	1	3	3	1	3	3	15	4
11. El uso que le da a su tarjeta de crédito ocasionalmente suele ser:																		
* Para satisfacer una necesidad básica.	21	3	1	3	2	0	1	4	1	3	5	3	3	5	3	3	15	3
* Por gusto y placer.	13	2	2	3	1	0	1	5	1	5	1	2	5	1	2	2	2	2
* Por urgencia.	19	1	1	8	1	2	6	2	2	1	3	1	1	3	1	2	16	3
12. Señale cuantas veces ha utilizado el efectivo de su tarjeta de crédito.																		
* Más de una vez.	22	3	1	3	0	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	6	8	.3
* Una sola vez	9	1	0	5	2	0	5	4	1	0	3	0	0	3	0	0	10	1

* Nunca	21	2	3	6	2	1	1	5	1	6	3	2	6	3	2	1	15	4
13. ¿Cuándo usted recibe un pago, generalmente?																		
* Separa una parte de dinero que está destinada al ahorro.	18	2	0	4	3	0	1	2	1	2	3	1	2	3	1	3	10	2
* Algunas veces ahorro.	16	2	3	4	1	1	5	5	1	2	3	2	2	3	2	0	9	2
* Siempre intento ahorrar, pero por alguna razón termino utilizando ese dinero.]	18	2	1	6	0	1	2	5	2	5	3	3	5	3	3	4	14	4
14. ¿Cuándo se le presenta una contingencia, generalmente?...																		
* Resuelve un problema recurriendo a un préstamo con las personas más cercanas.	16	1	1	6	2	1	6	2	1	2	3	2	2	3	2	3	9	4
* Resuelve el problema porque tiene un ahorro y en caso de no ser suficiente, solicita un préstamo.	22	2	2	2	1	1	1	0	3	4	3	0	4	3	0	1	11	2
* Resuelve el problema haciendo uso de su tarjeta de crédito.	5	2	1	1	0	0	1	6	0	2	1	4	2	1	4	1	7	1
* Resuelve el problema sólo con su ahorro.	9	1	0	5	1	0	0	4	0	2	2	0	2	2	0	2	7	1
15. ¿Usted elabora un presupuesto para la organización de sus finanzas?																		
* Mensualmente elaboro un presupuesto y trato de apegarme lo más posible a él.	14	3	3	4	0	0	2	3	1	2	4	1	2	4	1	1	5	4
* Algunas veces elaboro un presupuesto, pero olvido ejecutarlo.	17	2	1	6	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	10	1
* Suelo hacer un presupuesto, sólo cuando tengo un objetivo de compra	21	1	0	4	2	1	3	7	1	4	2	3	4	2	3	4	19	3
16. ¿Cómo cataloga sus gastos?																		
* Controlables	20	2	1	5	4	1	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	21	4
* Controlables	15	2	1	2	0	0	2	5	0	3	5	0	3	5	0	1	6	2
* No planeo lo que voy a gastar	17	2	2	7	0	1	4	5	1	3	1	5	1	2	3	3	7	2
17. ¿Sabe, como obtener información para pagar su tarjeta de crédito?																		
* Sí.	34	3	1	6	3	1	5	4	2	6	8	2	5	4	6	4	15	7
* No.	23	3	3	8	1	1	3	8	2	3	1	4	3	5	1	4	13	1
18. Cuando se trata de realizar los pagos correspondientes de su tarjeta de crédito, generalmente usted.																		
* Realizo los pagos para no generar interés	32	3	1	7	3	1	6	8	3	7	6	6	6	7	4	6	23	7
* Realiza los pagos mínimos requeridos	7	1	1	4	1	0	0	2	1	0	2	0	0	0	1	0	4	0
* No sé, todo me lo descuentan en	2	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0

automático																		
* Pago lo que puedo y cuando puedo.	10	1	0	1	0	1	2	2	0	2	0	0	2	2	1	1	3	1
19. ¿Conoce la línea de crédito de su tarjeta de?																		
* Si.	36	3	1	10	3	1	6	8	3	8	6	6	5	8	6	5	20	7
* No.	17	3	3	4	1	1	2	1	0	1	3	0	3	1	1	4	14	1
20. ¿Cuándo le ofrecen un crédito de un producto o servicio, usualmente usted?																		
* Acepta, porque es posible que lo utilice y pueda obtener un beneficio.	12	2	0	3	1	0	3	3	0	0	1	2	2	3	2	0	6	1
* Se detiene a revisar sus finanzas	24	3	3	6	1	0	1	4	3	4	4	2	4	3	0	3	4	0
* No acepta.	16	1	1	5	2	2	4	5	1	5	4	2	2	3	5	4	24	7
21. Usted considera que realiza más pagos de lo que percibe.																		
* Si.	25	5	3	8	3	0	9	7	2	3	5	3	5	4	5	5	19	3
* No.	27	1	1	6	1	2	1	5	2	6	4	3	3	5	2	2	8	3
22. ¿Conoce los intereses y comisiones que se generan por el uso de tarjetas de crédito?																		
* Si.	25	5	3	5	3	1	4	8	2	6	5	2	4	4	4	4	16	3
* No.	27	1	1	9	1	1	4	4	2	3	4	4	4	5	3	3	10	1
23. ¿Considera que el nivel de sus egresos (deudas), afecta de alguna manera la calidad de sus relaciones personales?																		
* Si.	31	5	4	6	2	2	6	7	3	6	5	3	6	6	2	5	22	5
* No.	21	1	0	8	2	0	2	5	1	3	4	2	2	3	4	3	12	3

Fuente: Elaboración propia (2015).

Una vez elaborado el cuestionario para realizar la encuesta, se desarrolló una ficha técnica para guiar la aplicación de la misma, donde se describe la transversalidad de la encuesta, tal como lo muestra la tabla 6.

Tabla 6.

Ficha técnica para la aplicación del Instrumento.

TIPO DE ENCUESTA	Las encuestas contienen preguntas de tipo variado, serán auto administradas de forma individual y recolectadas por 6 personas diferentes, previamente capacitadas para la realización adecuada de las mismas.
DURACIÓN DEL PROCESO.	Las encuestas se realizaron en un intervalo de aproximadamente 2 semanas en el mes de Agosto del 2015. Se realizaron a lo largo de la tarde/noche de 6:00 p.m a 8:30 p.m de lunes a viernes
TIEMPO ESTIMADO.	Las encuestas contaron, con una duración estimada de 5 minutos.
LUGAR	La localidad, está condicionada por el muestreo. ¹
FORMAS DE ESTABLECER CONTACTO	Se dio una pequeña, pero clara introducción a los encuestados, incluyendo el propósito de la investigación, duración de la encuesta, confiabilidad e instrucciones. Todo fue de manera directa y personal.
NUMERO DE ENCUESTAS	Se realizaron 260 encuestas

Fuente: Elaboración propia (2015).

En seguida se muestra la estructura del instrumento aplicado a la muestra.

¹ Todas las encuestas fueron realizadas en bancos y centros comerciales, tiendas de paso y la presidencia municipal. En el municipio de Lerma, Cabecera municipal.

ENCUESTA



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
IBEROAMERICANA S. C.
PLANTEL CENTRO UNIVERSITARIO
IBEROAMERICANO
INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD
AUTONOMA DE MÉXICO**



La presente encuesta forma parte de una investigación académica. No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo refleja opinión personal. Los datos obtenidos serán utilizados de manera confidencial.

El objetivo es obtener información para conocer el grado de relación entre la *capacitación financiera y el manejo de tarjetas de crédito*.

Instrucciones: Elija la (s) respuesta(s) correcta(s) que considere más adecuada(s) a su situación, colocando una "x" dentro del paréntesis. Puede seleccionar *más de una respuesta en caso de ser necesario*.

Datos Generales:

Género: Femenino ____ Masculino ____

Edad: 25 años ____ 27 años ____ 29 años ____ 31 años ____ 33 años ____ 35 años ____

Estado civil: Soltero (a) ____ Casado(a) ____ Otro ____

EDUCACION FINANCIERA:

1. De las siguientes opciones. Señale, que está implícito en la Educación Financiera.

El auto financiamiento, manejo de productos bancarios y cultura de ahorro. ()

Incremento de ingresos. ()

Incremento de egresos (deudas). ()

Ninguna de las anteriores. ()

2. Considera que la información que existe sobre el uso de las tarjetas de crédito es:

- Clara y objetiva. ()
- La información es clara, sin embargo carece de divulgación. ()
- No es clara ()
- No conozco información. ()

3. Usted sabe ¿Qué es una tarjeta de crédito?

- Si. ()
- No. ()

4. ¿Ha tramitado una tarjeta de crédito?

- Si. ()
- No. ()

5. Sabe. ¿Cuál es el objetivo de tener una tarjeta de crédito?

- Tener un financiamiento. ()
- Aumentar mis ingresos. ()
- Aumentar mis deudas. ()

6. ¿Cuándo le entregaron su tarjeta de crédito, usted leyó y entendió el contrato firmado?

- Leí detenidamente y realice un par de preguntas al ejecutivo. ()
- Lo leí rápido, porque tenía el tiempo encima. ()
- No tenía tiempo para leerlo, pero realice las preguntas necesarias. ()
- No leí, ni pregunte porque supuse que con la información proporcionada por el ejecutivo era más que suficiente. ()

7. ¿Considera usted, como tarjetahabiente, que es necesario tener una capacitación, antes de hacer uso de su tarjeta de crédito?

Lo creo necesario. ()

No es necesario. ()

No me interesa. ()

8. ¿A qué edad, considera usted que es necesario empezar a entender asuntos relacionados con las finanzas populares?

De 4 años a 6 años. ()

De 6 años a 12 años. ()

De 12 años a 18 años. ()

De 18 años en adelante. ()

USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO:

9. ¿Cuántas veces utiliza su tarjeta de crédito en un mes?

De 6 a 4 veces. ()

De 4 a 3 veces. ()

De 3 a 1 veces. ()

10. Cuándo realiza compras con su tarjeta de crédito, generalmente:

Son planeadas. ()

Son realizadas por impulso. ()

Utiliza tan pocas veces su tarjeta de crédito, que no le afecta mucho. ()

11. El uso que le da a su tarjeta de crédito ocasionalmente suele ser:

Para satisfacer una necesidad básica. ()

Por gusto y placer. ()

Por urgencia. ()

12. Señale cuantas veces ha utilizado el efectivo de su tarjeta de crédito.

- Más de una vez. ()
Una sola vez. ()
Nunca. ()

PLANEACIÓN DE GASTO Y AHORRO.

13. Cuándo usted recibe un pago, generalmente.

- Separa una parte de dinero que está destinada al ahorro. ()
Algunas veces ahorro. ()
Siempre intento ahorrar, pero por alguna razón termino utilizando ese dinero. ()

14. Cuándo se le presenta una contingencia, generalmente.

- Resuelve el problema recurriendo a un préstamo con personas cercanas. ()
Resuelve el problema porque tiene un ahorro y en caso de no ser suficiente, solicita un préstamo. ()
Resuelve el problema haciendo uso de su tarjeta de crédito. ()
Resuelve el problema sólo con su ahorro. ()

15. Usted elabora un presupuesto para la organización de sus finanzas.

- Mensualmente elaboro un presupuesto y trato de apegarme lo más posible a él. ()
Algunas veces elaboro un presupuesto, pero olvido ejecutarlo. ()
Suelo hacer un presupuesto, sólo cuando tengo un objetivo de compra. ()

16. ¿Cómo cataloga sus gastos?

- Controlables. ()
No sé como pero, siempre gasto de más. ()
No planeo lo que voy a gastar. ()

17. ¿Sabe, como obtener información para pagar su tarjeta de crédito?

Si. ()

No. ()

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO:

18. Cuando se trata de realizar los pagos correspondientes de su tarjeta de crédito, generalmente usted.

Realizo los pagos para no generar intereses. ()

Realiza los pagos mínimos requeridos. ()

No sé, todo me lo descuentan en automático. ()

Pago lo que puedo y cuando puedo. ()

19. ¿Conoce la línea de crédito de su tarjeta de crédito?

Si. ()

No. ()

20. Cuándo le ofrecen un crédito, de un producto o servicio, usualmente usted.

Acepta, porque es posible que lo utilice y pueda obtener un beneficio. ()

Se detiene a revisar sus finanzas. ()

No acepta. ()

21. Usted concediera que realiza más pagos de lo que percibe.

Si. ()

No. ()

CALIDAD DE RELACIONES.

22. ¿Conoce los intereses y comisiones que se generan por el uso de tarjetas de crédito?

Si. ()

No. ()

23. Considera que el nivel de sus egresos (deudas), afecta de alguna manera la calidad de sus relaciones personales.

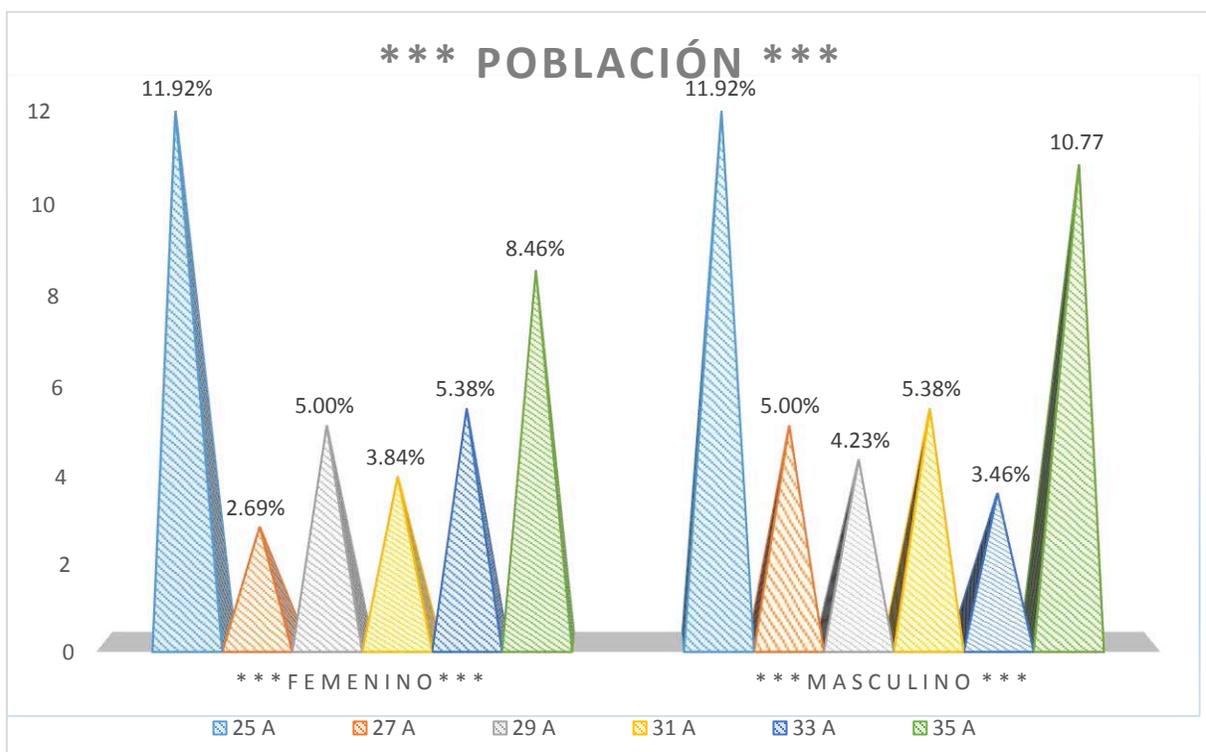
Si. ()

No. ()

A continuación se muestra los resultados de la encuesta.

Datos generales. Los primeros datos a analizar son los generales, los cuales incluyen género, edad y estado civil.

Gráfica 1. Población.

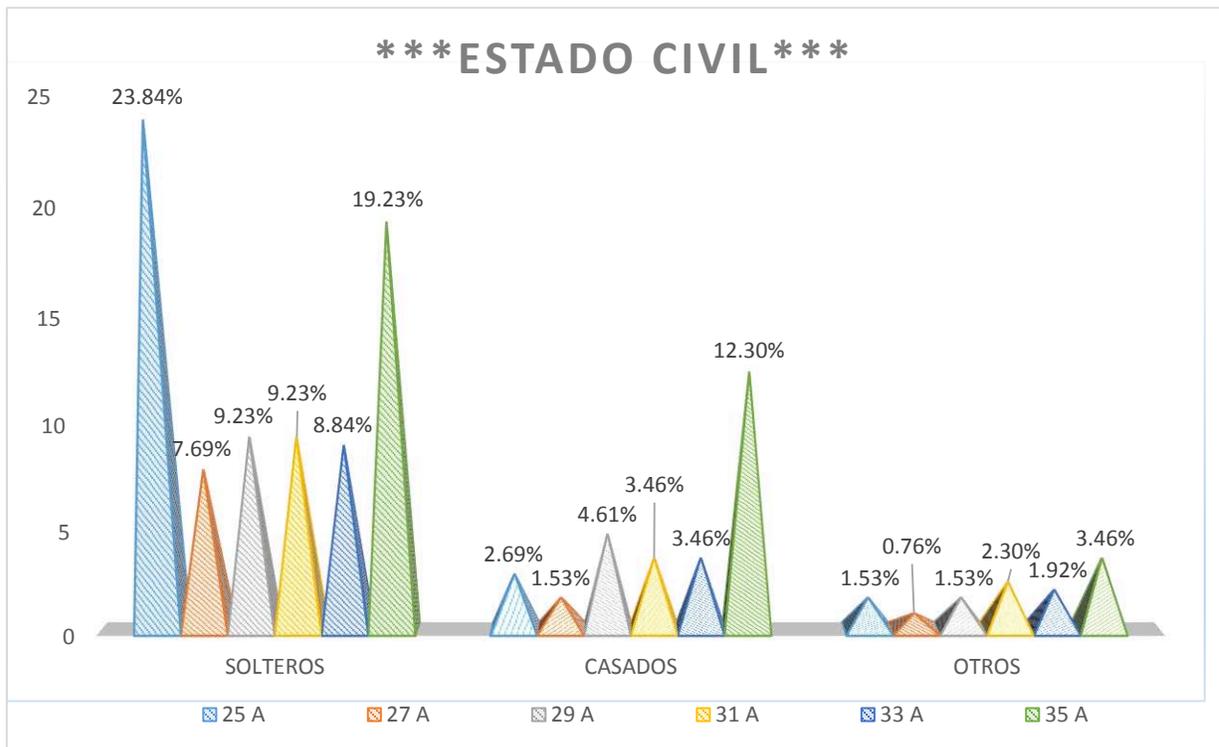


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

El objetivo de esta gráfica, es identificar el género de la población para distinguir si hay un factor que influya en el nivel de educación financiera, el manejo de las tarjetas de crédito, la distribución del ahorro y el nivel de endeudamiento.

La muestra indica que hay relativamente la misma cantidad de hombres y mujeres sin importar su sexo, que son usuarios de tarjetas de crédito, por lo tanto, tenemos una población relativamente heterogénea.

Gráfica 2. Estado Civil.



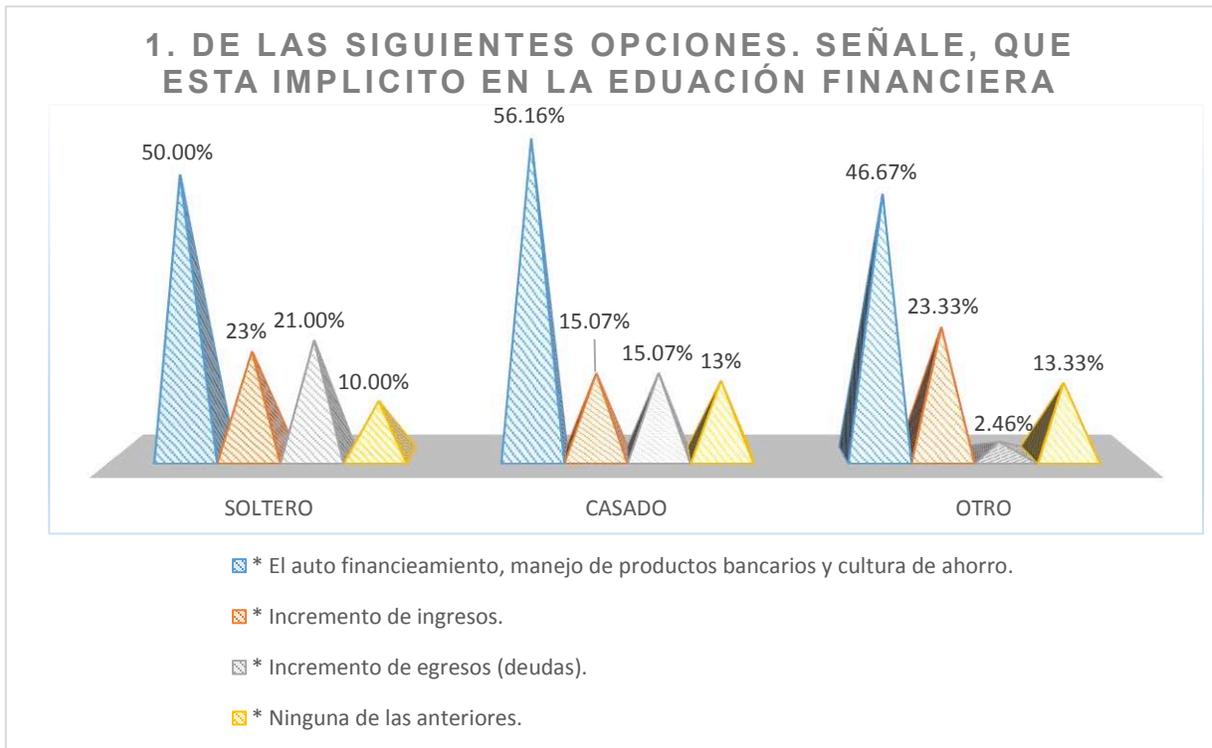
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Respecto al estado civil, tal como lo muestra la gráfica número 2, en promedio el 46.02% de la población es soltera, mientras que los casados cubren un 30.02% y la gente en otro estado civil, suma 16% de la población.

Todos con edades de 25 a 35 y ambos sexos.

El siguiente punto trata a la educación financiera, a través de ocho preguntas.

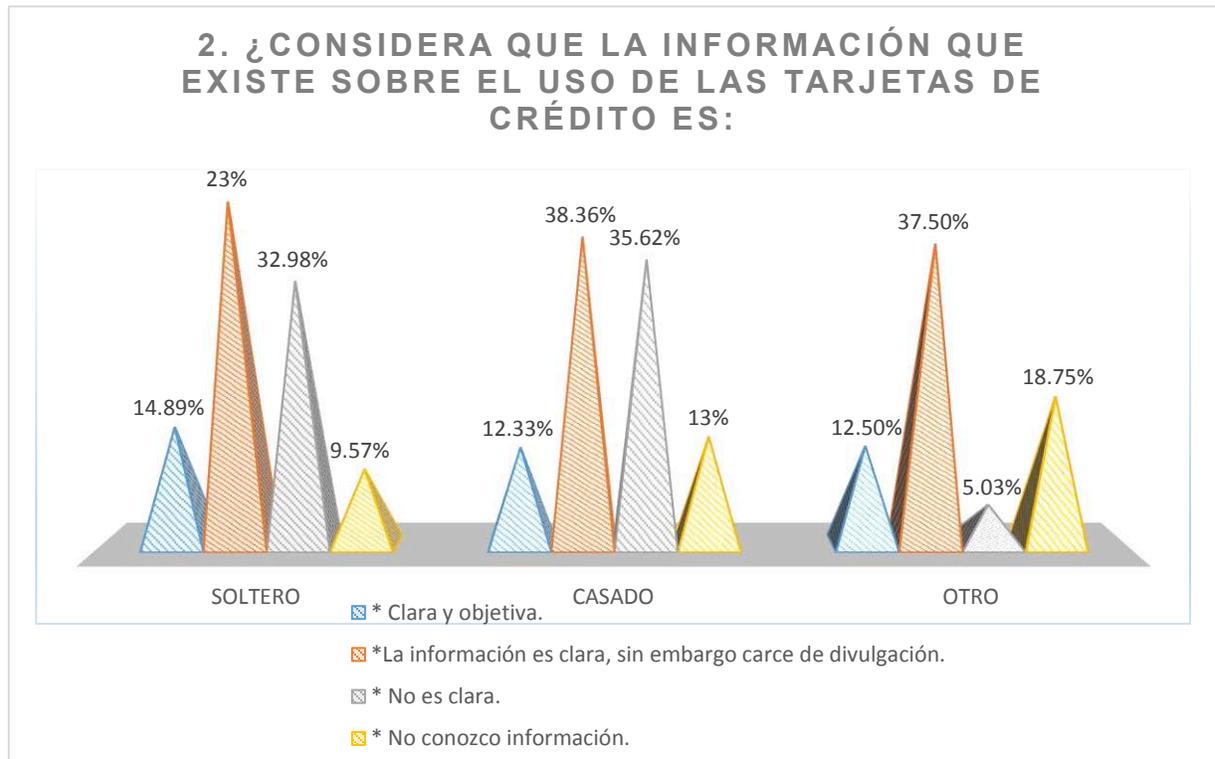
Gráfica 3. De las siguientes opciones. Señale, que está implícito en la Educación Financiera.



Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con la gráfica, lo que se pretende es tener una idea de que trata la Educación Financiera, respecto a lo anterior el 51% de la muestra sin importar su sexo, y su edad, tiene una clara idea de lo que es la Educación Financiera; mientras 33% de la población tiene una idea errónea de que Educación Financiera. Y un 16% no tiene un panorama, y carece de interés por saber de qué se trata la Educación Financiera.

Gráfica 4. ¿Considera que la información que existe sobre el uso de las tarjetas de crédito es?:



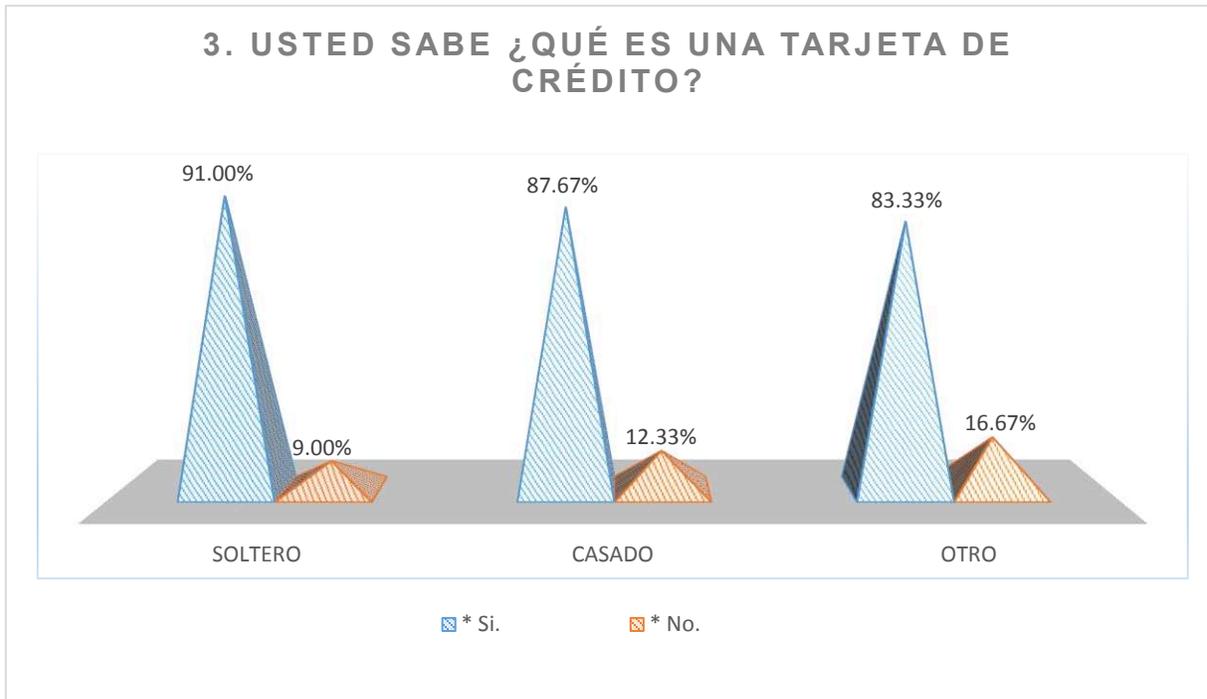
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Respecto a los datos arrojados, del 100% de la población encuestada, el 14% sin importar su estado civil, sexo y edad; piensa que la información que existe sobre el uso de las tarjetas de crédito es clara y objetiva, de ese 14% el 4.6% son hombres y mujeres solteros en un rango de edad de 25 a 35 años.

Por su parte un 40% considera que la información es clara, pero no tiene una difusión adecuada para que esta pueda ser incluyente en los usuarios, el 25% no entiende la información existente y el 15% no conoce la información.

Si sumamos los últimos dos porcentajes, nos podemos percatar que un 35% de la población es analfabeta en cuestiones del manejo de su tarjeta de crédito, lo que a mediano plazo dará pie a un sobre endeudamiento.

Gráfica 5. Usted sabe ¿Qué es una tarjeta de crédito?

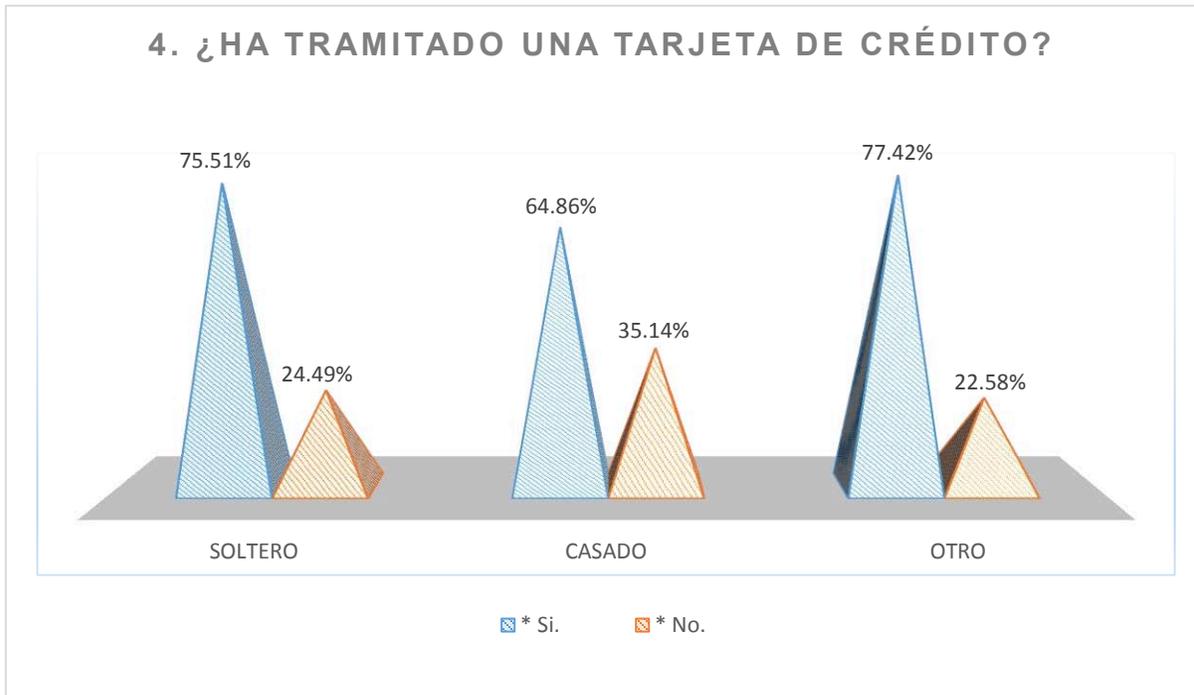


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con la gráfica, el 88% de la muestra sabe que es una tarjeta de crédito, sin importar sexo, estado civil o edad. Saben que es, en el sentido específico del plástico, es decir de forma no de fondo. Lamentablemente de ese 80% el 54% conoce a grandes rasgos la información que existe sobre las tarjetas de crédito.

El 12% de la población desconoce que es este instrumento financiero, es decir la tienen y no saben que es ni cómo usarla.

Gráfica 6. ¿Ha tramitado una tarjeta de crédito?

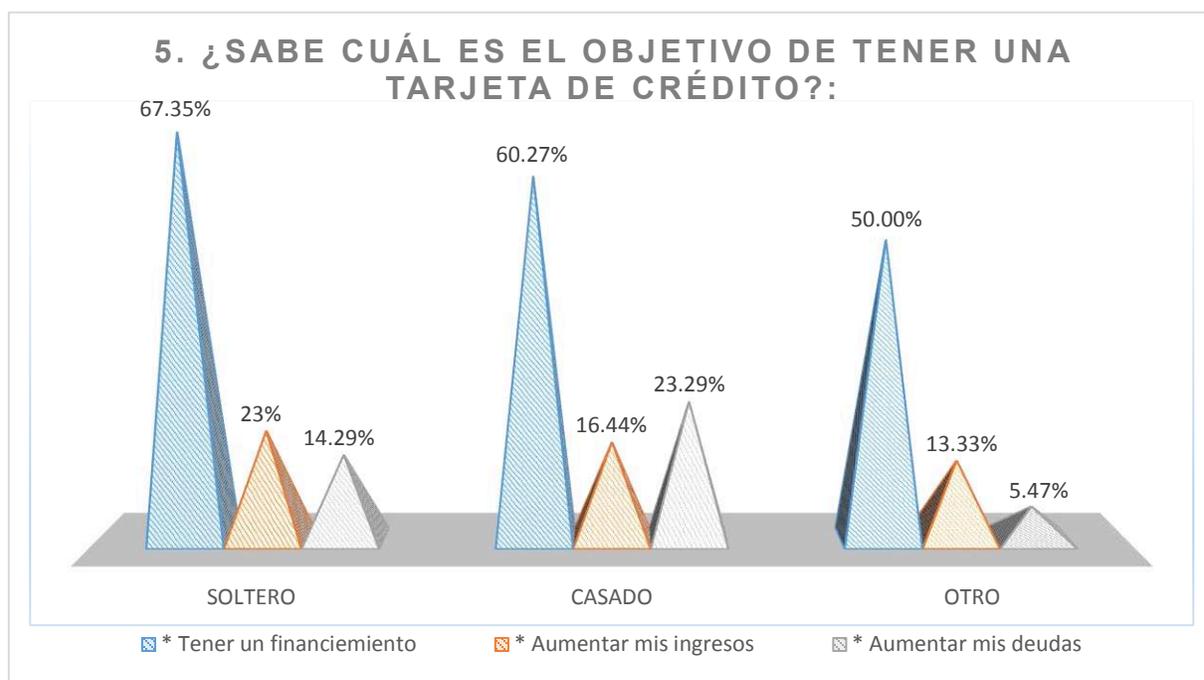


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según las respuestas y de acuerdo con la gráfica 6, el 72.45% de la población ha tramitado a tarjeta de crédito, esto sin importar su estado civil, se sexo y su edad. Sin embargo el problema aquí no recurre al trámite del plástico, sino a la carencia de información que van a tener estos usuarios en el manejo del instrumento.

Más allá de eso el 27.40% de la muestra no ha tramitado una tarjeta de crédito. Las razones pueden ser multifactoriales. Lamentablemente del 72.45% el 25.56% no tiene clara la información con respecto a la tarjeta de crédito.

Gráfica 7. ¿Sabe cuál es el objetivo de tener una tarjeta de crédito?

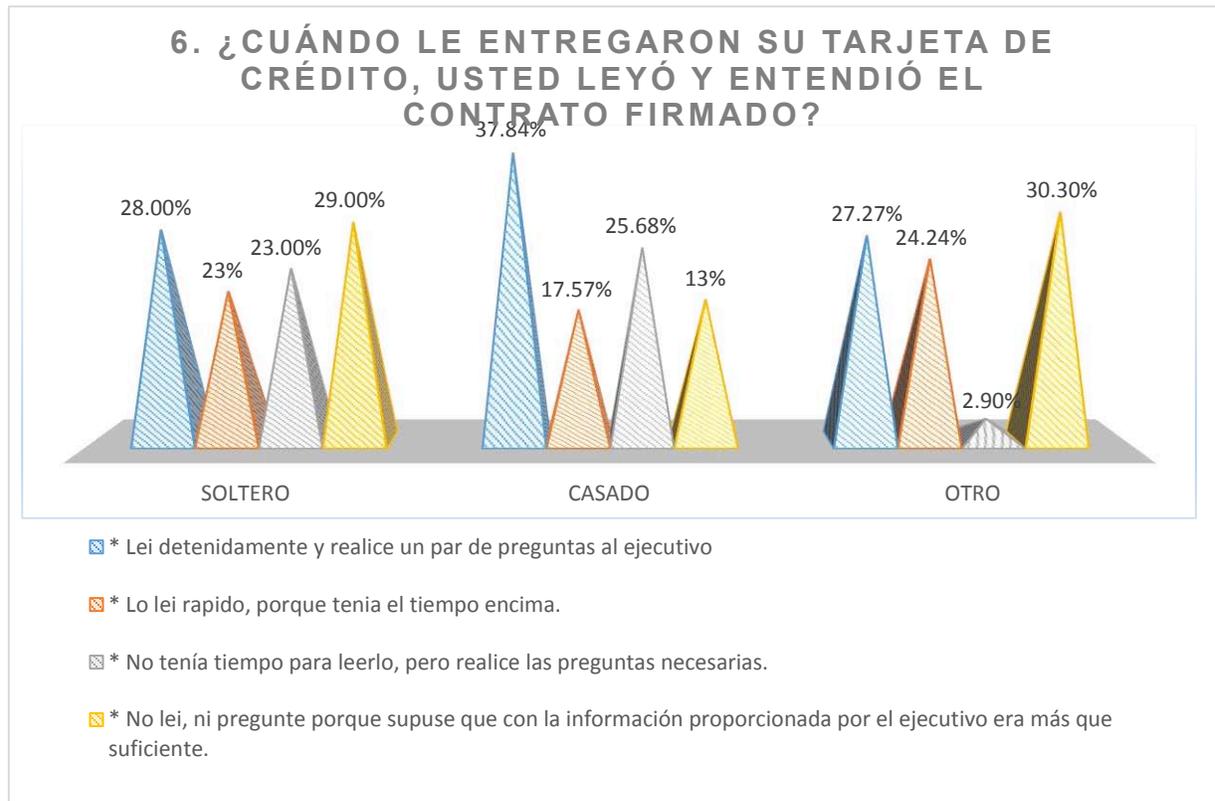


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

La gráfica 7, muestra algo interesante. En general el 59.21% en promedio de los encuestados saben que el objetivo de tener una tarjeta de crédito, es contar con un auto financiamiento. Y es, este mismo porcentaje, que sabe es la Educación Financiera. Mientras que el 17% de la muestra afirma, que el objetivo de una tarjeta de crédito aumenta los ingresos, lo que en realidad es un problema, porque de acuerdo con líneas pasadas una tarjeta de crédito no es nunca una extensión del sueldo, es una deuda a mediano plazo.

El resto de la población, piensa erróneamente que el objetivo de tener una tarjeta de crédito es el hecho de aumentar deudas, y aunque hay una parte de razón, la información nos da poder para decidir sobre el buen uso de una deuda. Este porcentaje, representado por 23% carece de información y con ella el desarrollo de habilidades para el manejo de este instrumento. Todos los datos son representados por hombres y mujeres de 25 a 35 años, sin importar su estado civil.

Gráfica 8. ¿Cuándo le entregaron su tarjeta de crédito, usted leyó y entendió el contrato firmado?

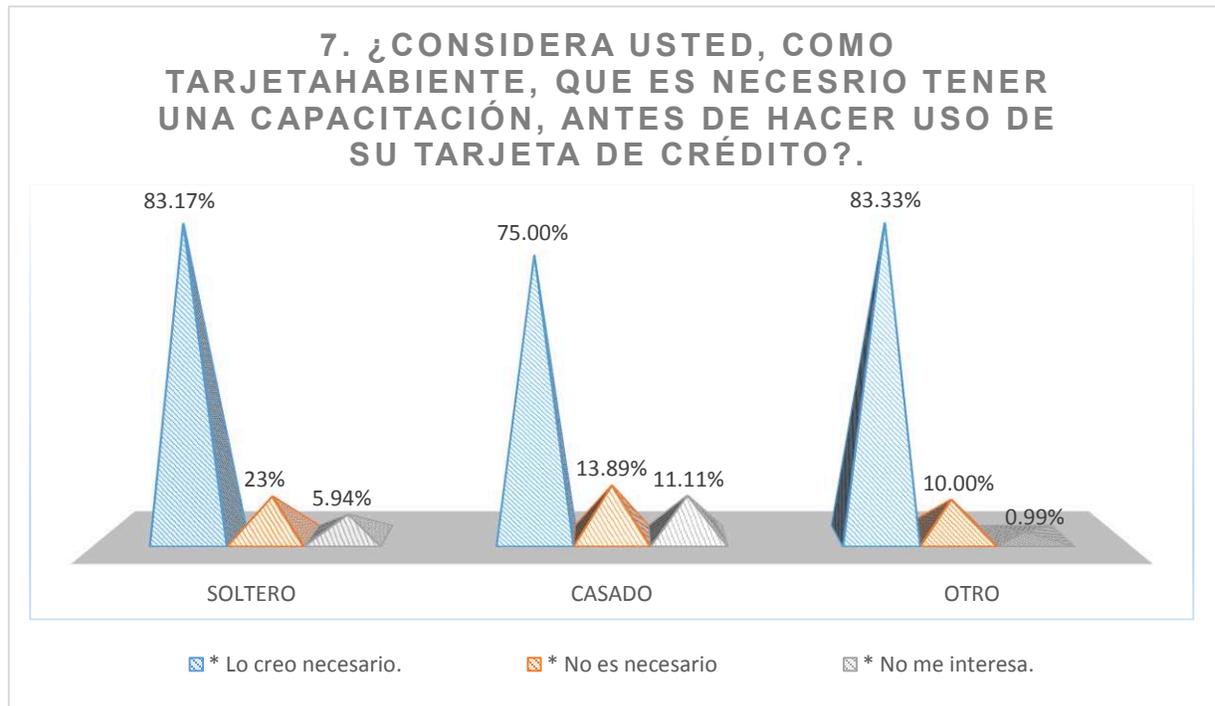


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según la gráfica, muestra que el 31.04% en promedio, leyeron detenidamente su contrato y realizaron un par de preguntas al ejecutivo cuándo les entregaron su tarjeta de crédito, del porcentaje anterior el 9.33% de hombres y mujeres solteros se interesan por entender lo que demanda el contrato en un rango de edad de 25 a 35 años, el 12.61% de los casados tiene interés en entender lo que consumen y preguntar de que se trata lo que van a firmar y el 9.09% que se encuentran en otro estado civil se interesan en ello.

Lo que muestra esta parte, es que el estado civil, si influye en la toma de decisiones, a la hora de comprar o consumir un producto o servicio.

Gráfica 9. ¿Considera usted, cómo tarjetahabiente, que es necesario tener una capacitación, antes de hacer uso de su tarjeta de crédito?



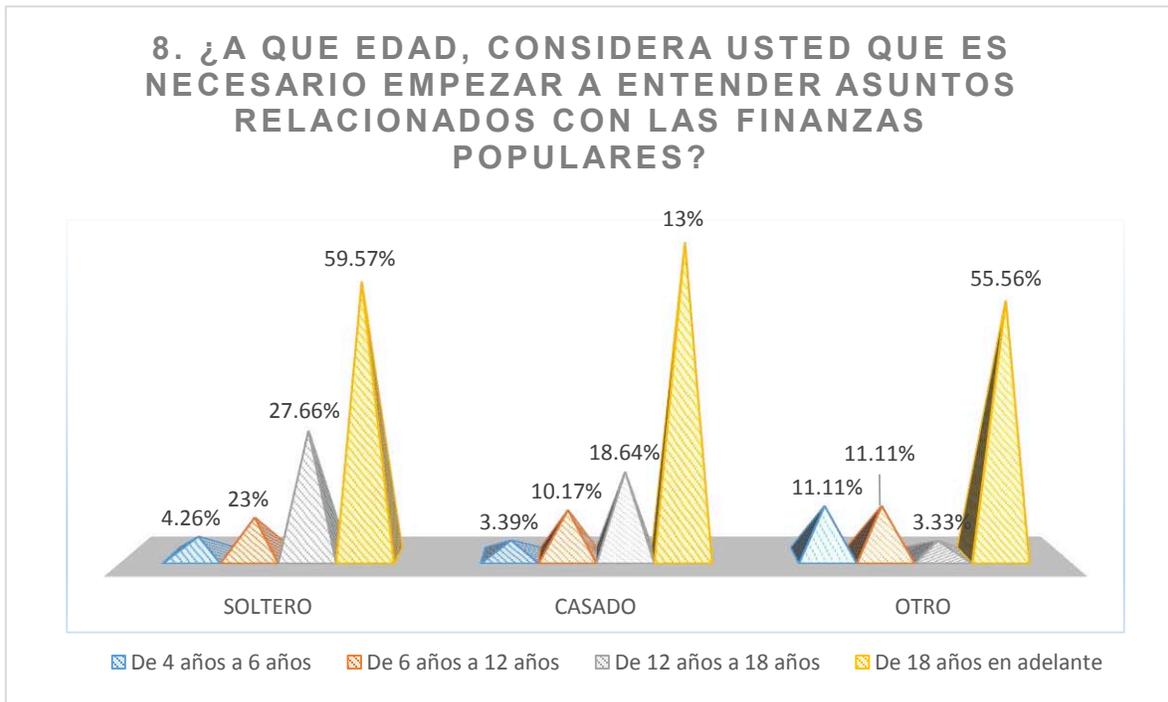
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con lo que se puede observar en la gráfica, en promedio el 80.50% de la población, les resultaría conveniente tener una capacitación previa antes de tener una tarjeta de crédito, que es el mismo porcentaje que afirma que conoce el objetivo de tener una tarjeta de crédito y aunado a ello ha tramitado una tarjeta.

Un 18% en promedio, consideran que no es necesario contar con una capacitación, que es el mismo que afirma que una tarjeta de crédito es el aumento de deudas y una minoría del 11% no muestra ningún tipo de interés en asuntos relacionados con la información.

Todos estos datos corresponden a hombres y mujeres en un rango de edad de 25 a 35 años, con los estados civiles mostrados en la gráfica.

Gráfica 10. ¿A qué edad, considera usted que es necesario empezar a entender asuntos relacionados con las finanzas populares?



Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

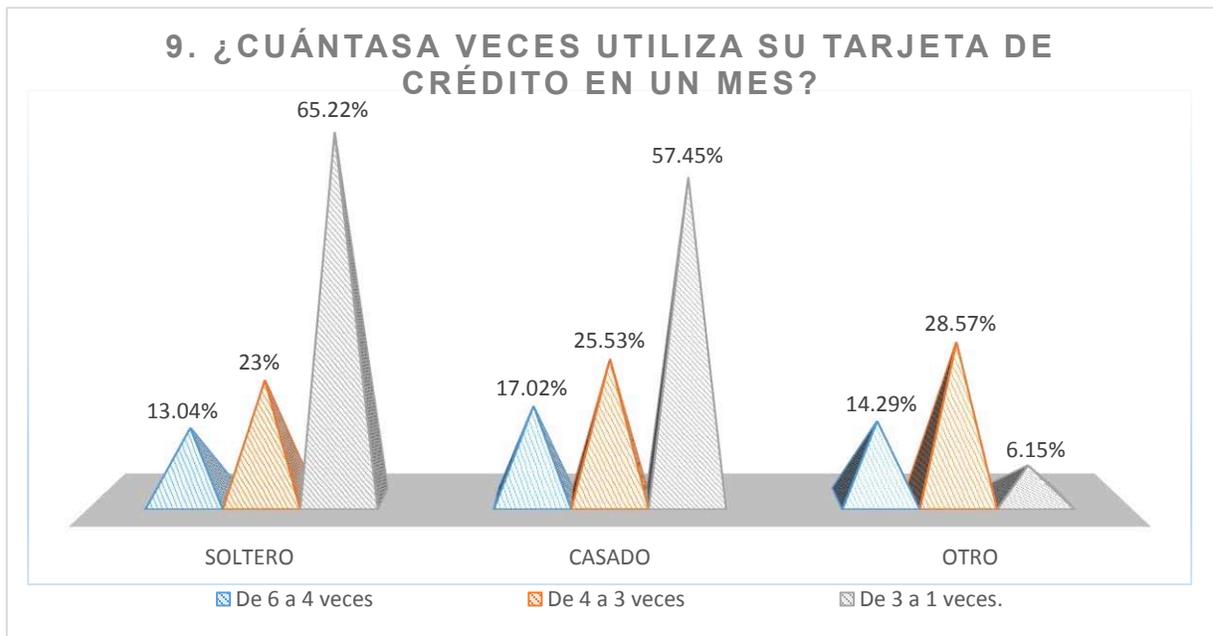
Con respecto a la gráfica 10, apenas el 6.25% en promedio de la población creen que se deberían tratar asuntos relacionados con las finanzas entre los 4 y 6 años, por otro lado el 9.93% apuestan que entre los 6 y los 12 años, es una buena edad para incursionar a los miembros más pequeños de la familia en temas financieros.

Un 16.54% en promedio de la población, creen que la mejor edad para entender estos temas son entre los 12 y 18 años, y una gran mayoría, representada por el 60.89% en promedio, cree que la mejor edad, es entre los 18 en adelante.

Los datos obtenidos corresponden a hombres y mujeres encuestadas en un rango de 25 a 35 años, sin importar su estado civil.

El siguiente punto tratar, es el uso de las tarjetas de crédito, a través de cuatro preguntas.

Gráfica 11. ¿Cuántas veces utiliza su tarjeta de crédito en un mes?

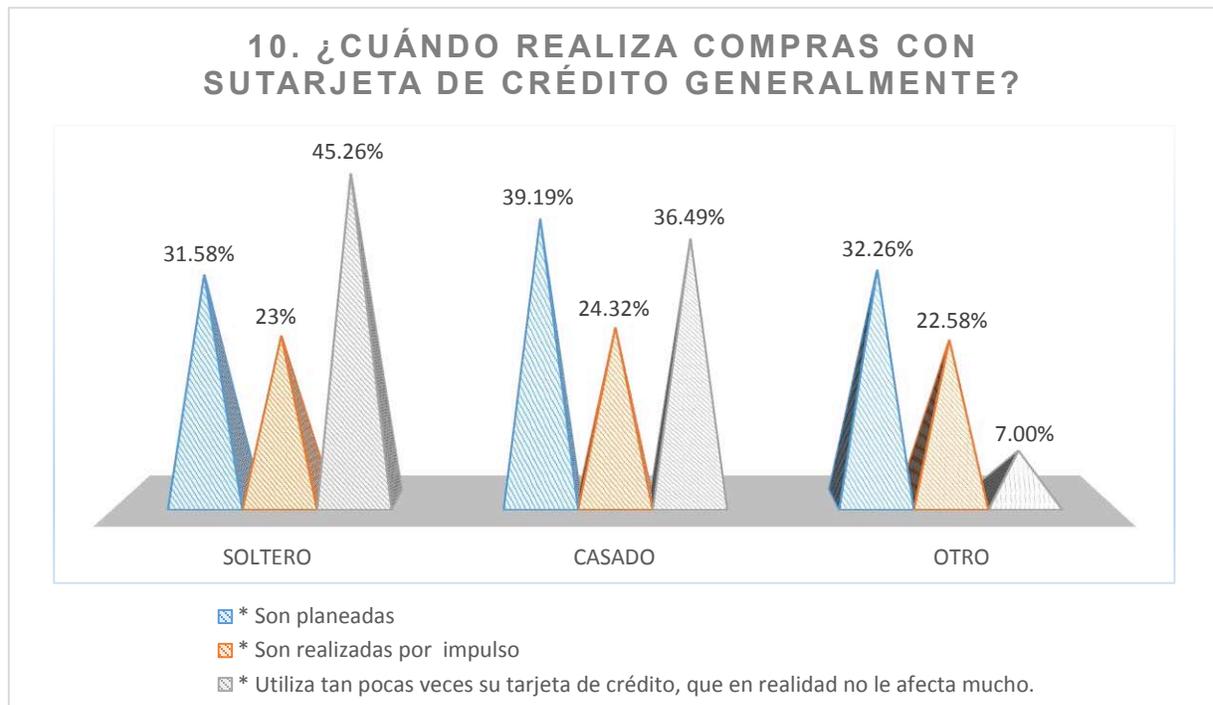


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Referente a la gráfica, en promedio el 15% de la población usa su tarjeta de crédito en un intervalo de 6 a 4 veces, en un lapso de 30.5 días. Mientras que el 26% en promedio, de hombres y mujeres en un rango de edad de 25 a 35 años, en cualquier estado civil, use su tarjeta de 4 a 3 veces en un mes.

Sin embargo hay una mayoría de un 60.94% que apenas usan su tarjeta entre 3 y una sola vez. Lo cual muestra que hay una parte importante de la población que resulta morosa en el manejo de su plástico.

Gráfica 12. ¿Cuándo realiza compras con su tarjeta de crédito generalmente?

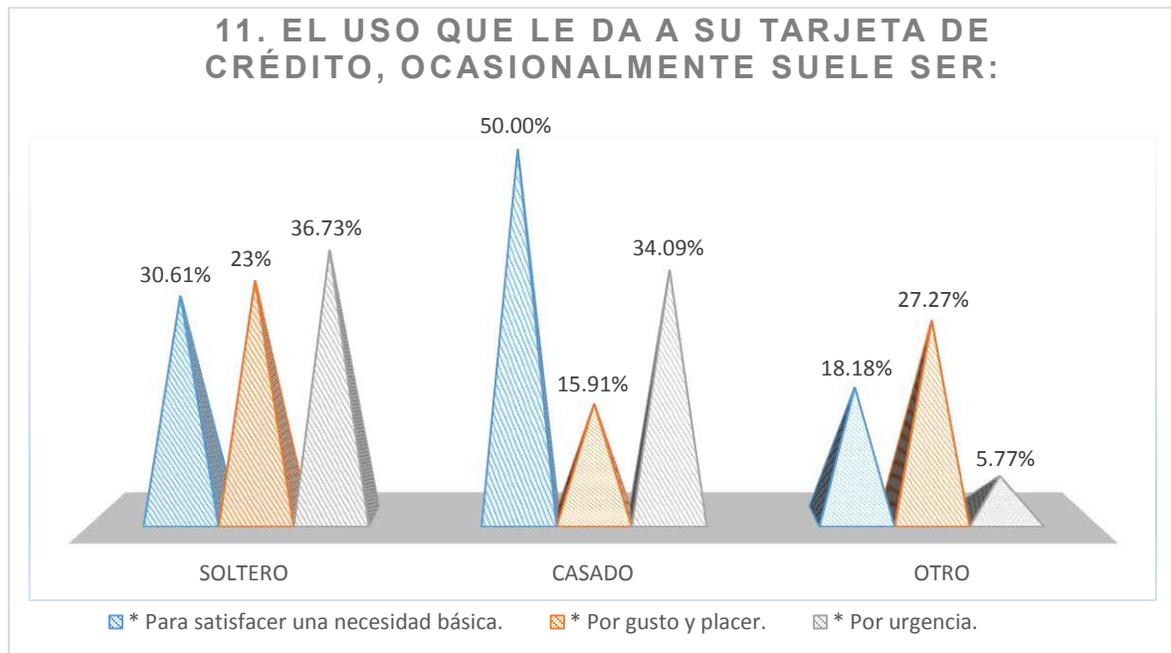


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Interesante, es ver que el más alto porcentaje de esta gráfica correspondiente al 34.40%, es representado por hombres y mujeres entre 25 y 35 años, de cualquier estado civil, los cuales afirman que las compras que realizan con su tarjeta de crédito suelen ser planeadas. Sin embargo, hay una parte de la población que cubre un 30% que dice que las compras que son realizadas con sus tarjetas de crédito son tan pocas que su economía no se ve afectada.

El 23.35% de la población, dice que las compras que realiza en general suelen ser por impulso. Lo que parece ser lamentable es la indiferencia a su dinero, ya que el 54% no planea sus compras, y a mediano plazo la falta de información y el poco interés se convertirá en una “bomba de tiempo”.

Gráfica 13. El uso que le da a su tarjeta de crédito, ocasionalmente suele ser:

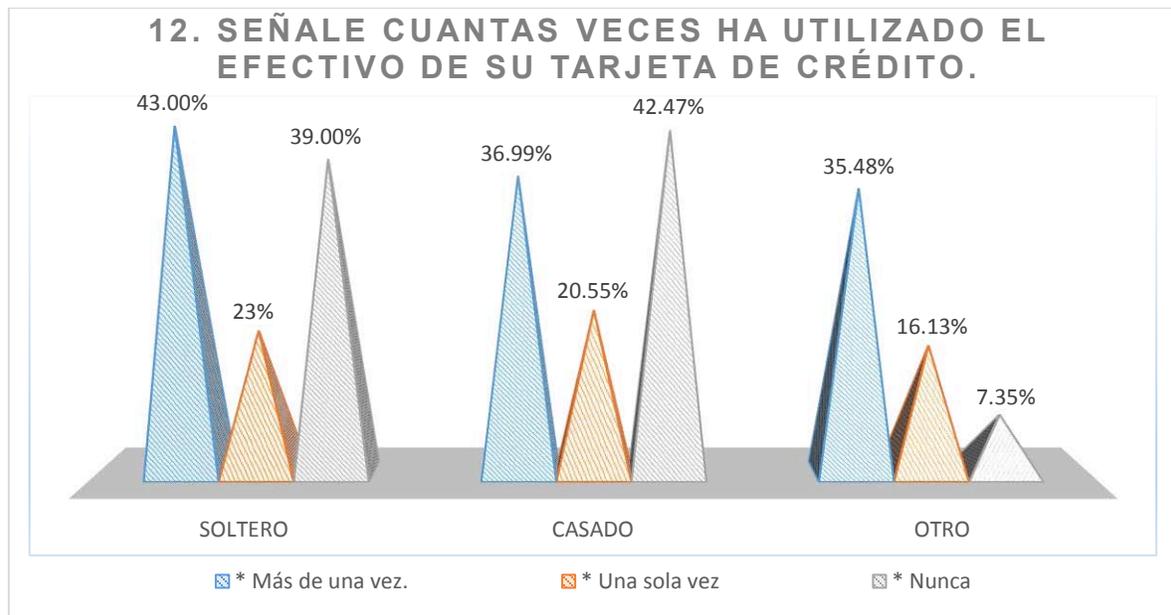


Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con lo que se puede apreciar en la gráfica 12. En general el 82% de la población, ocupa su tarjeta de crédito para cubrir una necesidad básica o por urgencia, representado por hombres y mujeres entre 25 y 35 años, de cualquier estado civil. Este mismo porcentaje corresponde a aquellos que además de no planear sus compras muestran un desinterés en el tema.

Mientras que un 20% afirma que es por gusto y placer, lo cual indica que son aquellas personas que prevén y planean el uso de su plástico.

Gráfica 14. Señale cuantas veces ha utilizado el efectivo de su tarjeta de crédito



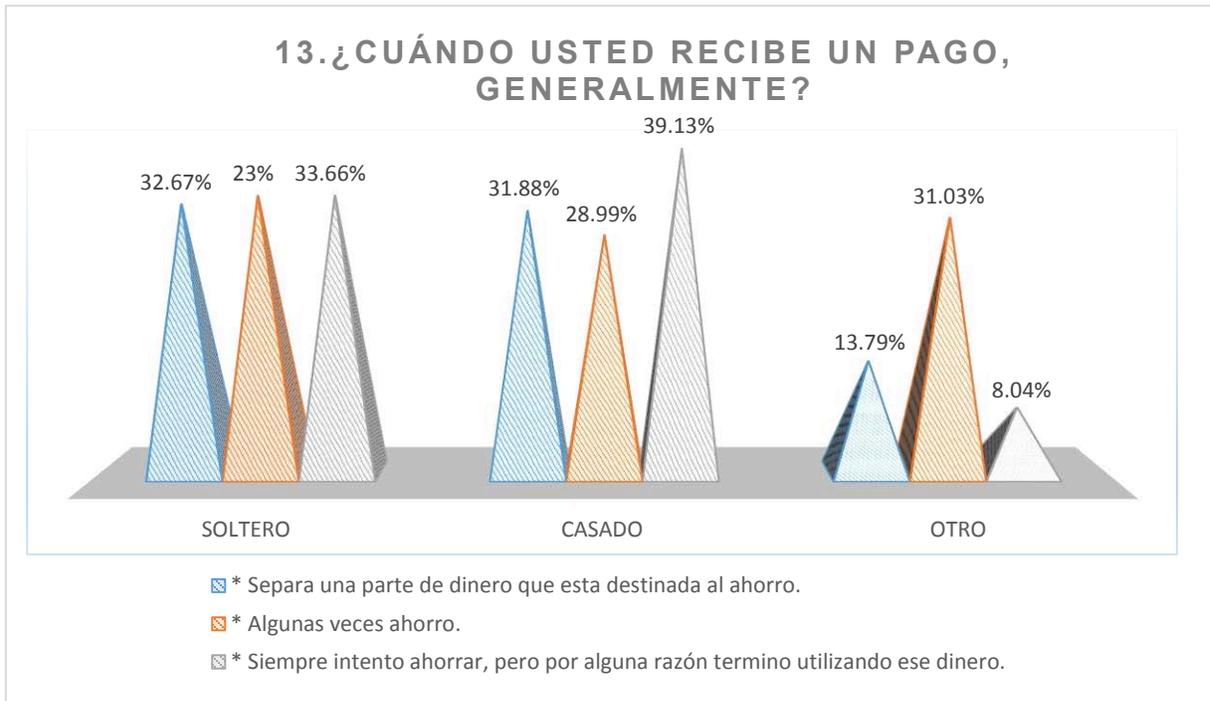
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según los datos arrojados por la gráfica 13, el 40% indica que más de una vez ha utilizado el efectivo de su tarjeta de crédito, es decir han descapitalizado su tarjeta y han arriesgado su dinero físico para salir de una contingencia económica, lo que me lleva a pensar que el 40% de la población no solo carece de información, también carece su una cultura de ahorro.

Por otro lado, un 60% de la muestra en promedio no ha hecho uso del efectivo de su tarjeta, lo que me lleva a un cuestionamiento extra oficial. ¿Por qué? Porque no saben, porque no lo han necesitado. Todos estos datos recolectados, corresponden a hombres y mujeres de 25 a 35 años, con cualquier estado civil.

El siguiente punto a tratar es planeación del ahorro y gasto, constituido por 5 preguntas.

Gráfica 15. ¿Cuándo usted recibe un pago, generalmente?



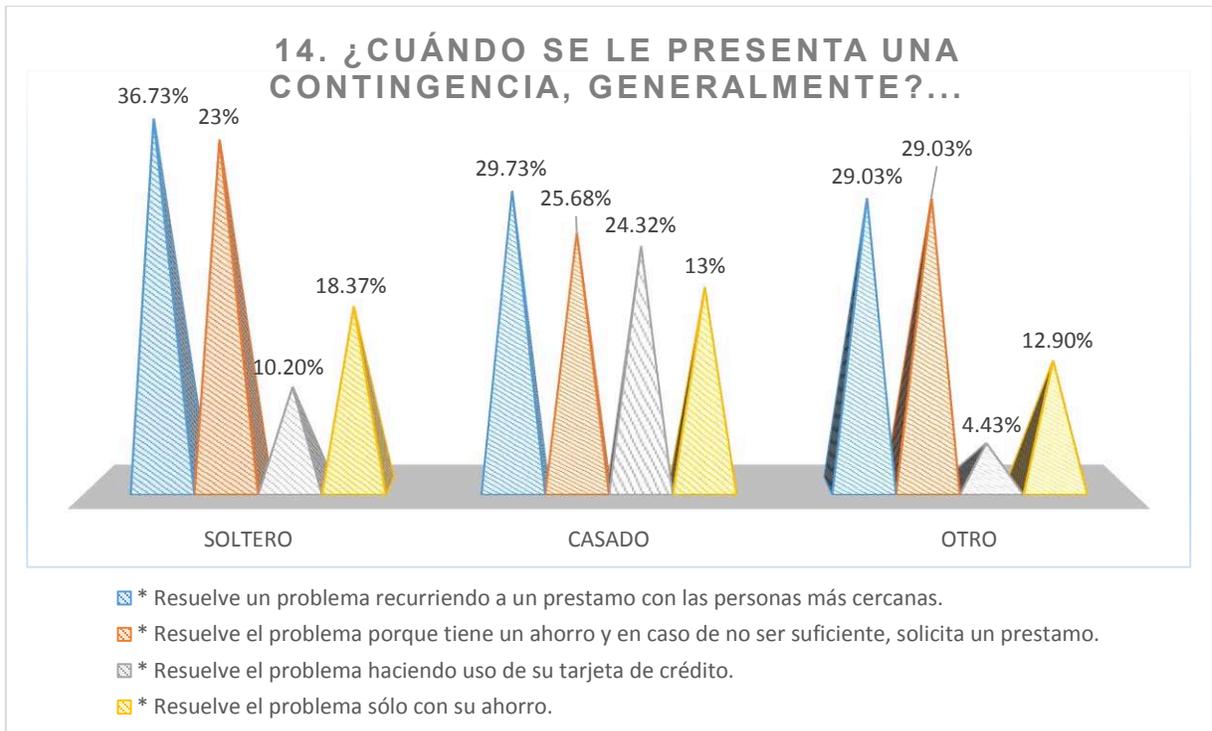
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según la gráfica, se logra apreciar que del 100% de la muestra, en promedio, sólo el 26.12% de hombres y mujeres que resolvieron la encuesta, en un rango de edad de 25 a 35 años, en cualquier estado civil, logra apartar una parte de dinero para poder destinarla al ahorro. Es decir que apenas un cuarto de la población tiene la intención de ahorrar.

Otro porcentaje del 31.02% en general procura ahorrar.

Una mayoría de la muestra que cubre el 42.86% indican que se pierden en el intento, ya que terminan haciendo uso de ese dinero, en general para cubrir un bien de consumo o perecedero.

Gráfica 16. ¿Cuándo se le presenta una contingencia, generalmente?...



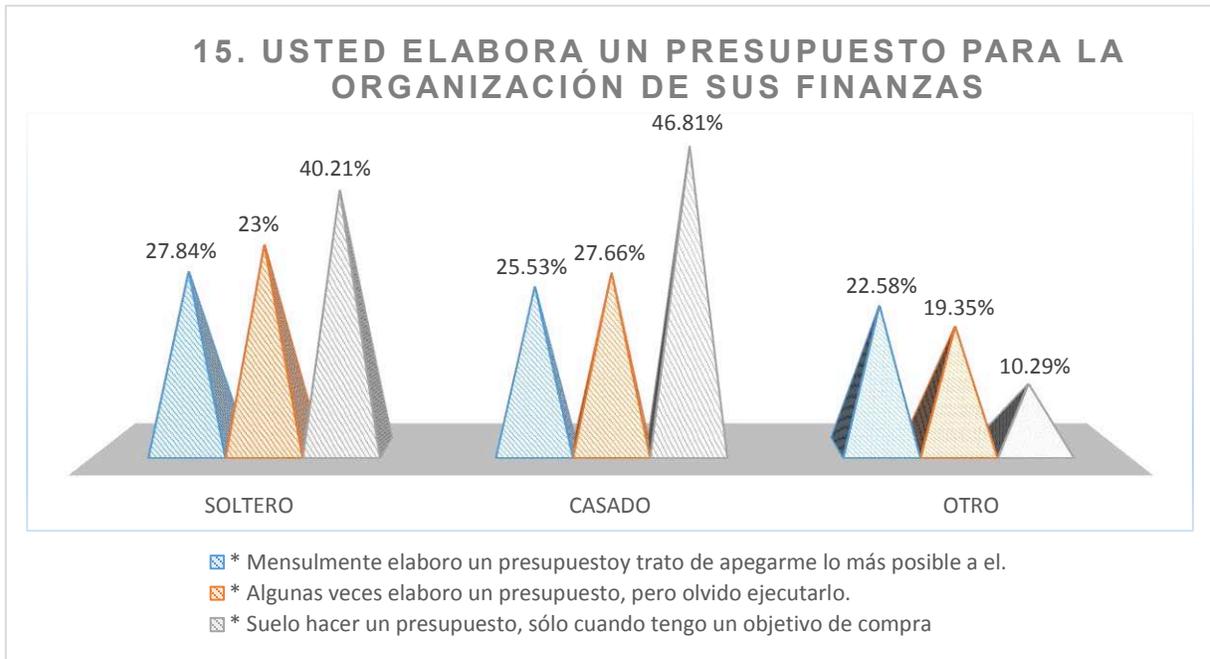
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con la gráfica 16, y con los datos trabajado con hombre y mujeres de 25 a 35 años, sin importar su estado civil.

Tenemos que, en promedio el 25.36% de la población elabora un presupuesto mensualmente, procurando respetar el orden del mismo, este porcentaje es equivalente, ya que en la pregunta número 13, el 26% de la población hace uso del ahorro.

Mientras que en promedio el 75.20% de la muestra olvidan ejecutar un presupuesto o sólo lo respetan cuando existe un objetivo de compra. Es decir, además de una carencia de ahorro, la cultura de consumo es una constante que ambos sexos absorben. Y en general a la hora de resolver una contingencia requieren de ayuda.

Gráfica 17. Usted elabora un presupuesto para la organización de sus finanzas.



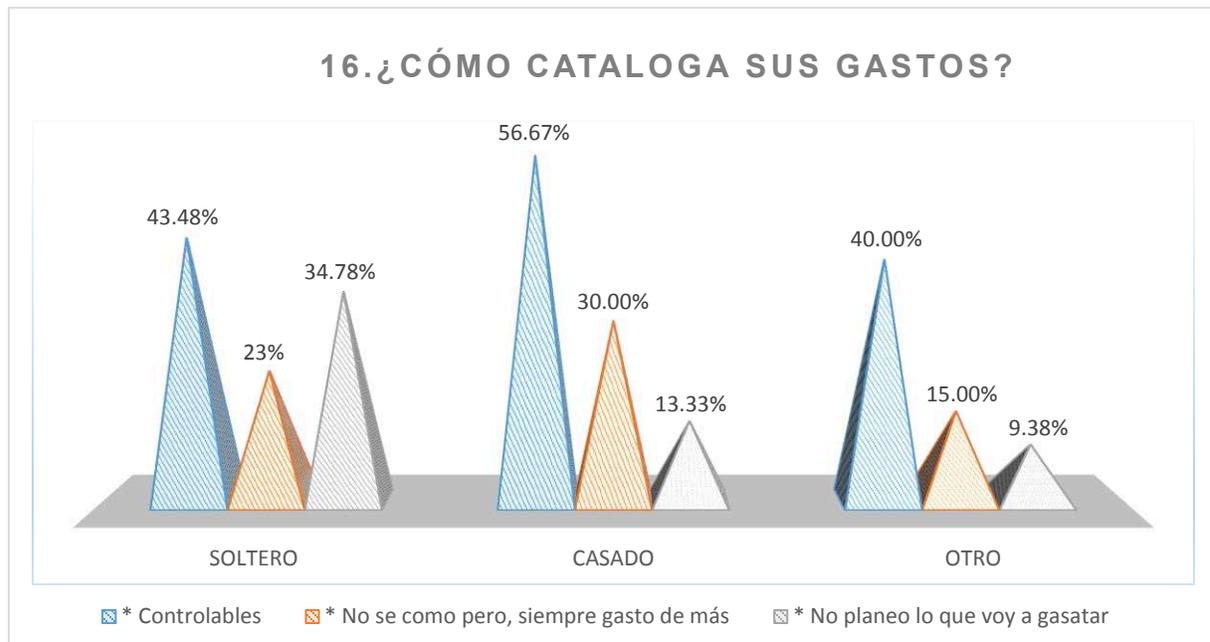
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según los datos arrojados por una muestra compuesta de hombre y mujeres de 25 a 35 años de edad, en cualquier estado civil, en promedio el 25.36% de la población elabora un presupuesto mensualmente, y procuran respetar el orden del mismo.

Mientras que el 23% muere en el intento, es decir tienen la idea de cómo hacer un presupuesto, pero en realidad le ven tan poca funcionalidad que olvidan ejecutarlo y en esa medida a corto plazo se deshacen de él. Hay otra parte de la población que en realidad ejecuta un plan de presupuesto cuando tienen un objetivo de compra, y está conformado por 33%.

De tal suerte que un 75.20% carece de una sana organización en sus finanzas personales.

Gráfica 18. ¿Cómo cataloga sus gastos?



Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

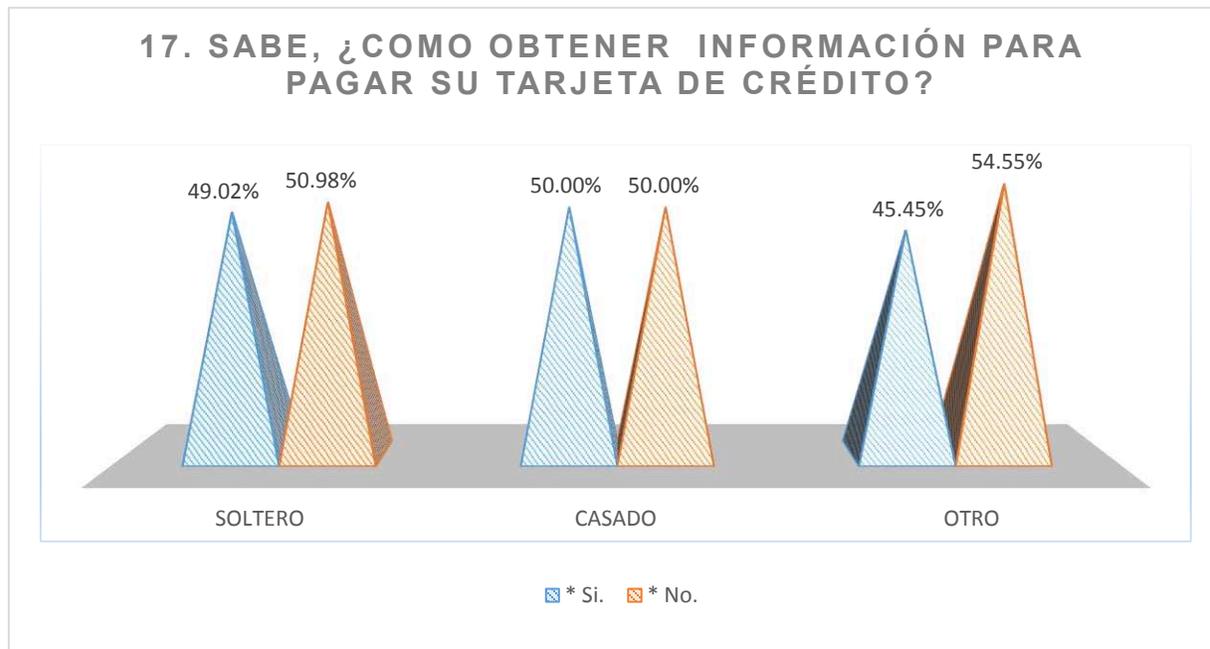
De acuerdo con la gráfica 18, en promedio el 46.17% de la población, asegura que en general los gastos que tienen son controlables, pero hay que tomar en cuenta que un 25% de la misma muestra se apega a un presupuesto mensual, lo cual hace congruente el ingreso contra el egreso y el manejo de los gastos controlados.

El 23% afirma que siempre gasta de más, que está conjuntamente representada por el 23% que olvida ejecutar su presupuesto; ahora gastar y no saber cómo o en que estamos gastando, de acuerdo con los especialistas es llamado gasto hormiga. Y eso pasa cuando no le damos un fin al dinero y lo trasladamos de un lado a otro.

Por lo tanto hay una minoría, representada por el 19% que no planean sus gastos, en suma el 53.83% de la muestra no tienen un control sobre los gastos, de modo que eso los lleva a realizar más gastos de los necesarios.

Los datos fueron obtenidos de una población compuesta por hombres y mujeres de 25 a 35 años, de cualquier estado civil.

Gráfica 19. Sabe, ¿Cómo obtener información para pagar su tarjeta de crédito?



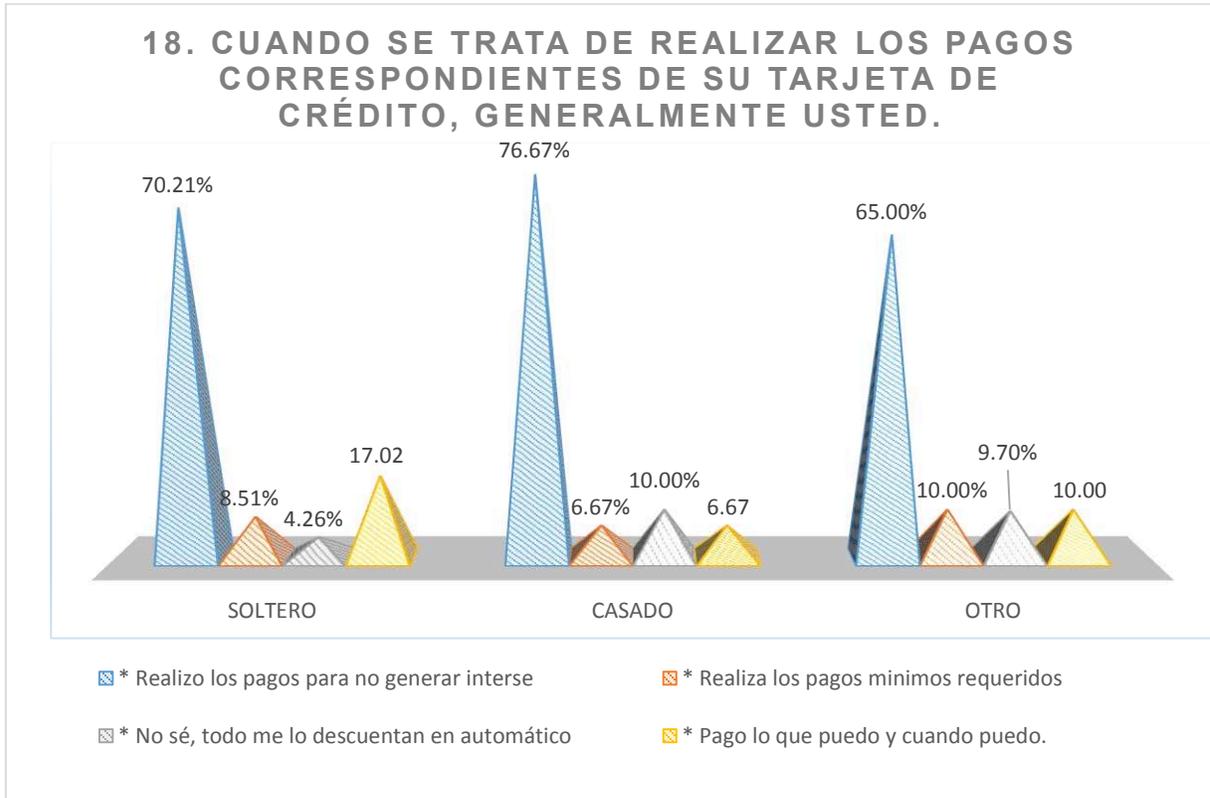
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Con respecto a los datos arrojados, de una muestra obtenida por hombres y mujeres, en un rango de edad de 25 a 35, de cualquier estado civil. El 47% de la población encuestada si saben cómo obtener información para realizar los pagos oportunos a su tarjeta de crédito, es decir son conscientes de que deben dinero.

Sin embargo el 53% de la población, en promedio no sabe cómo obtener este dato provocando complicaciones en el pago. Peor aún, la carencia de información provocara que esa parte de la muestra, que representa más de la mitad se encuentre a mediano plazo en una situación de sobreendeudamiento.

El nivel de endeudamiento es otro factor importante, por lo que se secciono en 4 preguntas que se estudia a continuación.

Gráfica 20. Cuando se trata de realizar los pagos correspondientes de su tarjeta de crédito, generalmente usted.



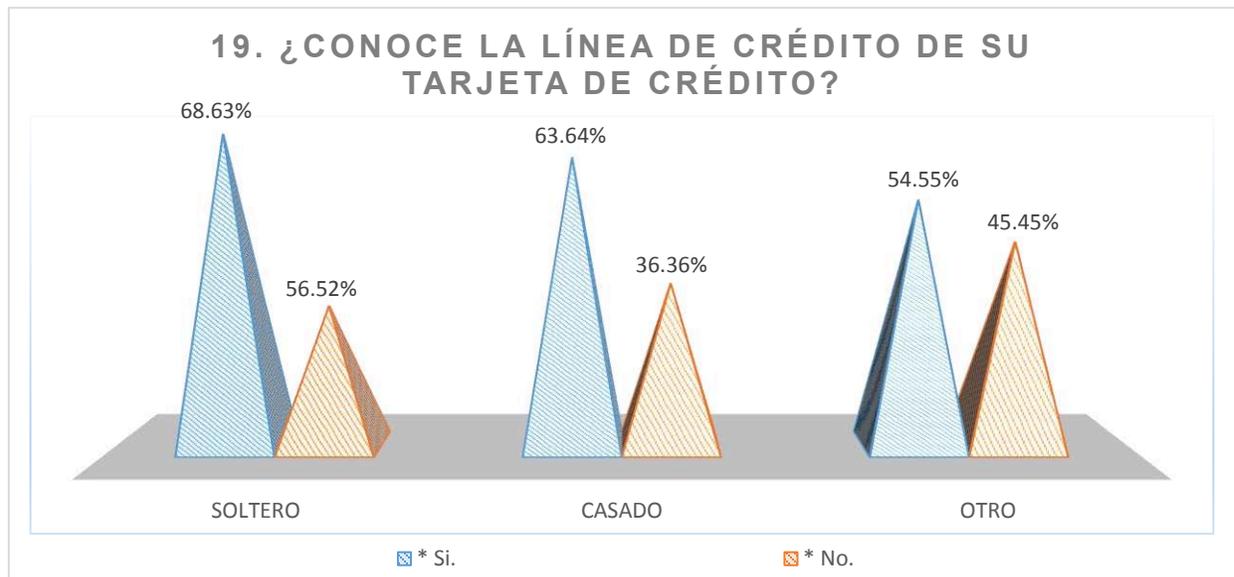
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con la gráfica, el 70.62% en promedio procura realizar pagos para no generar intereses, es decir realizan el esfuerzo por pagar el total de su deuda. Por otro lado el 8.40% en promedio realizan los pagos mínimos requeridos, o los intereses de lo consumido, otro porcentaje que representa el 9%, tiene vinculada su tarjeta de crédito con la de nómina y en automático todo es retenido de la cuenta generadora de ingresos.

El 12%, se limita a pagar lo que puede y cuando puede.

Pese a que en general la muestra, representada por hombres y mujeres de 25 a 35 años de edad, de cualquier estado civil; dice pagar, lo cierto es que un 12% no tiene consideración por sus finanzas.

Gráfica 21. ¿Conoce la línea de crédito de su tarjeta de crédito?



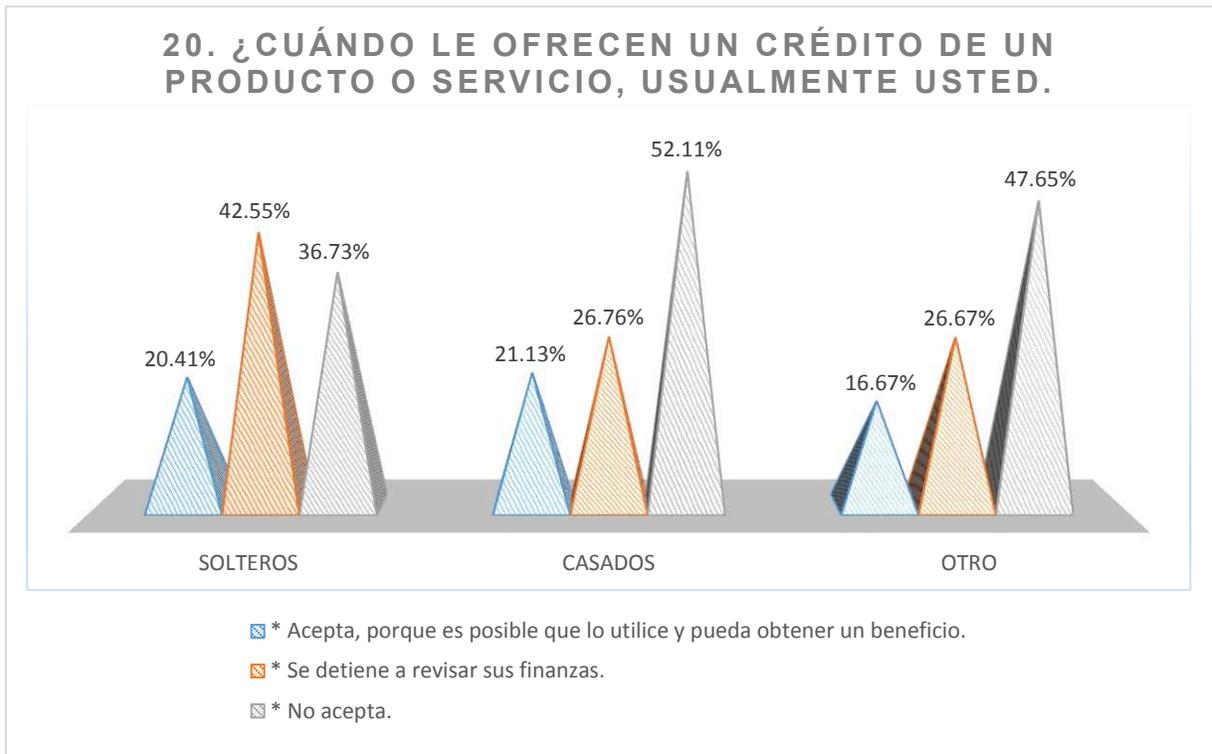
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

De acuerdo con los datos obtenidos de la gráfica, el 62.27% en promedio, saben cuál es la línea de crédito de su tarjeta, aunque el fin de conocerla sea para saber si la línea de crédito es directamente proporcional al nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes. Ya que de acuerdo con la pregunta 18, el 70% de la muestra dijo realizar los pagos de sus deudas, por lo que en esta reflexión nos falta el 8%.

Mientras un 37.73% no conoce el monto de su línea de crédito y un 8% no tiene un rumbo, lo que nos da un 46% de la población que no sabe hasta donde es capaz de hacer uso de su plástico.

Los datos, han sido obtenidos de una muestra compuesta por hombres y mujeres de 25 a 35 años de edad, de cualquier estado civil; dice pagar, lo cierto es que un 12% no tiene consideración por sus finanzas.

Gráfica 22. ¿Cuándo le ofrece un crédito de un producto o servicio, usualmente usted?



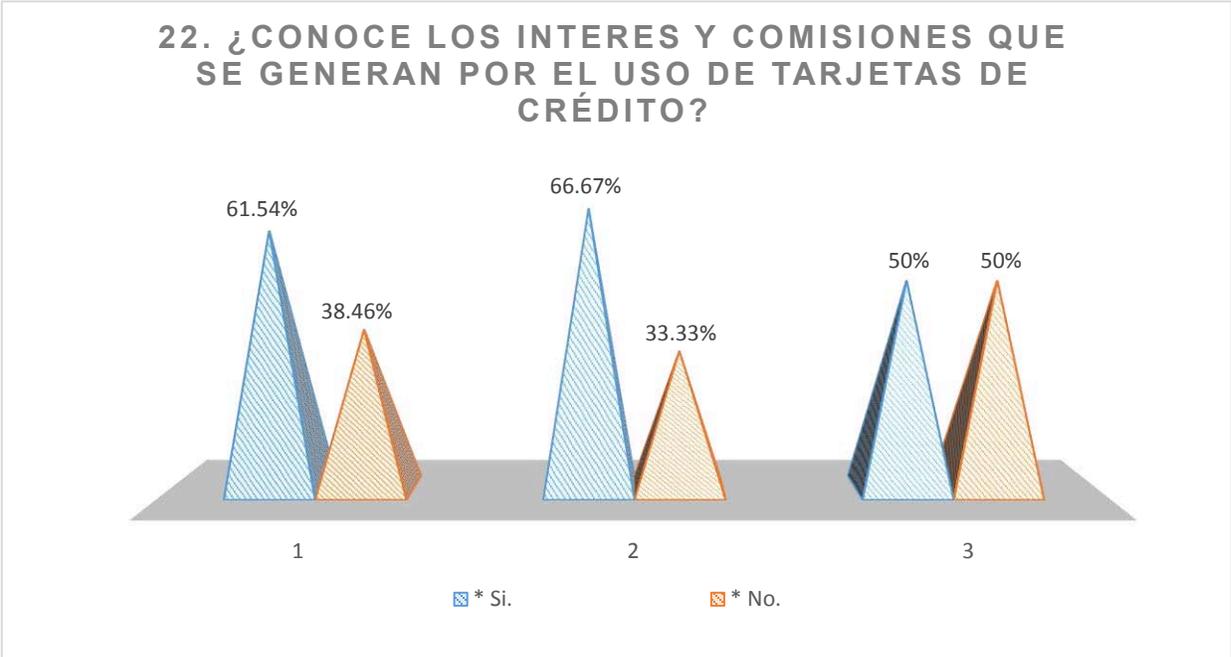
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según la gráfica, sugiere que, el 19.40% de la población acepta que puede aceptar un crédito, sin un análisis. Un crédito de un precedero, de consumo, de servicio, un crédito sea cual sea. Lo que provoca tener más gastos de los necesarios.

Mientras que el 33%, ante la petición, se detiene a observar sus finanzas para considerar si es necesario contratar algún tipo de crédito y el 50% restante, sencillamente no acepta.

Los datos, han sido obtenidos de una muestra compuesta por hombres y mujeres de 25 a 35 años de edad, de cualquier estado civil; dice pagar, lo cierto es que un 12% no tiene consideración por sus finanzas.

Gráfica 24. ¿Conoce los intereses y comisiones que se generan por el uso de tarjetas de crédito?



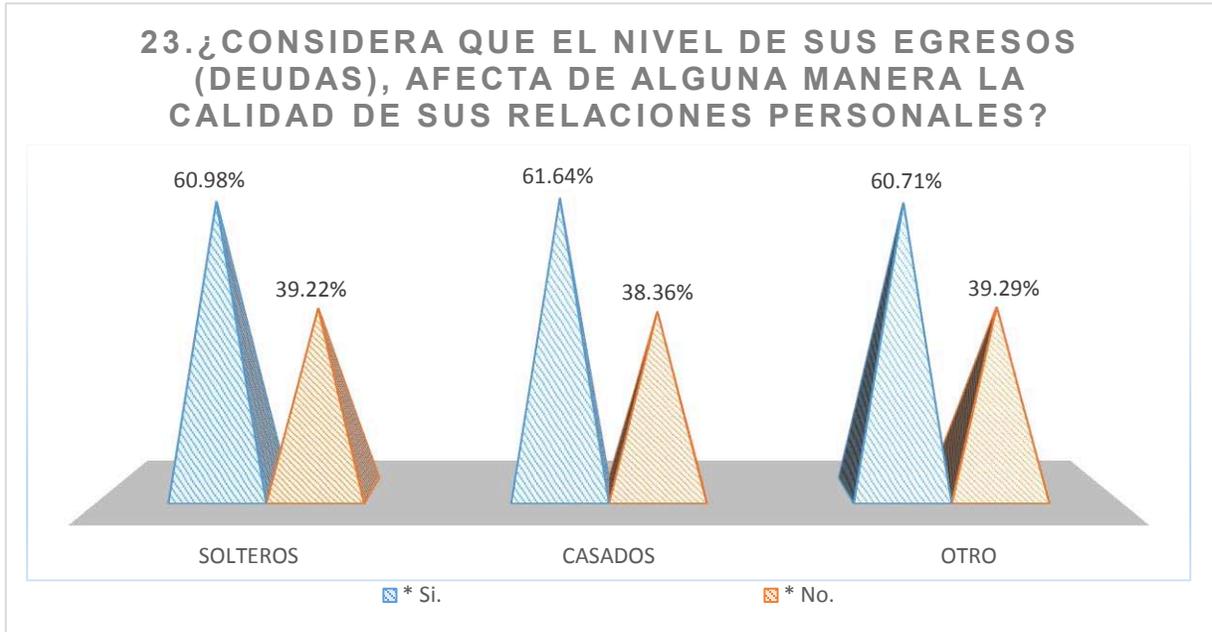
Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Referente a los datos obtenidos, por una muestra compuesta por hombres y mujeres de 25 a 35 años de edad, de cualquier estado civil; dicen que:

Del 100% del total de la población el 60% de la población conoce los intereses y las comisiones que se generan por el manejo del uso de las tarjetas de crédito, de modo que las personas que afirmaron en la pregunta anterior pagan más de lo que perciben, son conscientes que el mal uso de su tarjeta generara interés sobre interés. Mientras que el 40% de la población no conoce las comisiones generadas por el uso de este instrumento financiero.

Para concluir con el tratamiento de los datos, se realizó una pregunta más a la muestra, que involucra la calidad de las relaciones personales.

Gráfica 25. ¿Considera que el nivel de sus egresos (deudas), afecta de alguna manera la calidad de sus relaciones personales?



Nota Fuente: Elaboración propia. Con base a los resultados de las encuestas (2015)

Según la gráfica, sugiere que, el 60.04% de la población acepta que las deudas si afectan de una manera simbólica sus relaciones personales con las personas que los rodean. Justificadamente este porcentaje de la población es la misma que resuelve sus deudas solicitando un préstamo con las personas más cercanas, aunado a ello refiere a las personas que carecen de cultura de ahorro.

En tanto el 38.80% de la muestra opinan que no se afectan las relaciones a consecuencia de las deudas. Los datos, han sido obtenidos de una muestra compuesta por hombres y mujeres de 25 a 35 años de edad, de cualquier estado civil; dice pagar, lo cierto es que un 12% no tiene consideración por sus finanzas.

5.5 Conclusiones.

En este apartado, se dan a conocer las conclusiones finales respecto al estudio de las variables, que fueron planteadas para dar a conocer la influencia que tiene el uso de las tarjetas de crédito.

Los datos recolectados demuestran que la población de estudio es confiable para las conclusiones planteadas a continuación. Sin embargo, para un mejor manejo de la misma, se seccionará como se mostró en la tabla 3.

A) Educación Financiera:

Este apartado fue trabajado en ocho preguntas identificadas con la numeración 1 al 8, y de acuerdo con ello, del 100% de la población, en promedio el 51% de la muestra, sabe que es la Educación Financiera, del cual un 32% que tienen una idea diferente y vaga de lo que es Educación Financiera, y un 17% que no saben de qué trata Educación Financiera. Un 38% opina que, en general la información es buena, sin embargo, carece de divulgación.

Es cierto que al problema al que nos enfrentamos, es en una palabra la falta de información. Resaltando que una parte representativa de la población está desinformada y desinteresada. Esto genera el vínculo que existe entre el plástico, la carencia de información y el endeudamiento entre los tarjetahabientes.

Con todo ello, el 87% de la muestra sabe que es una tarjeta de crédito, en el sentido limitado de la percepción de cada individuo, es decir, que es un plástico, que se puede pagar con ella; es un panorama bastante simple para una población que afirma que más menos el 72% ha tramitado una tarjeta de crédito, del cual sólo el 50% sabe cuál es el objetivo de tenerla, mientras que el otro 40% sólo la tiene sin un sentido.

Ante estos porcentajes, más del 80% de la población consideran que es necesario tener una capacitación antes de hacer uso de la tarjeta de crédito. Tomando en cuenta que una parte significativa no atiende el contrato que celebra el banco con los tarjetahabientes; la responsabilidad es personal, las deudas son intransferibles, de modo que no es tolerante que nos aventuremos a aceptar algo que no conocemos.

B) Uso de las tarjetas de crédito

Con respecto a este apartado, los datos recolectados se trataron con cuatro preguntas identificadas con el número 9 al 12. Arrojando que, en promedio el 60% de la población opina que la edad apropiada para incluir temas relacionadas con las finanzas populares es de los dieciocho años en adelante.

Los factores son variados, la mayoría cree que en esa edad somos lo suficiente maduros para responsabilizar nuestras decisiones, sin embargo, otra parte de la población que representa el 17%, cree que incluir temas financieros en adolescentes de 12 a 18 años es sano, para futuros usuarios y para las finanzas populares.

Apenas el 6% de la población, apuesta por las nuevas generaciones, es decir en niños de cuatro a seis años, lo anterior resulta trillado, ya que por la edad; los prejuicios y la manera de aprender en un niño son diferentes, a un adulto ya con un juicio estructurado, esto, sin perder de vista que los niños son esponjas en los modelos de enseñanza aprendizaje.

Aunado a lo anterior, el 42% de la población usa su tarjeta de crédito de una a tres veces, lo cual indica que una buena parte de la población se queda sujeta en una sola deuda, aproximadamente un año; con referencia a las preguntas 10, 11, 12 y 13; es conveniente resaltar que este porcentaje obedece a las personas que no tienen una cultura de ahorro.

El 25% de la muestra, la utiliza más de tres veces y sólo un 15% puede hacer uso de su tarjeta más de seis veces, es decir son constantes en los pagos para poder volver a ser uso de ella. Consecuentemente pocas personas planean sus gastos, y esto se ve reflejado en el manejo de sus tarjetas de crédito, ya que más del 60% de la población afirma que las compras que hace con su tarjeta de crédito corresponden a un acto de impulso, cubriendo necesidades básicas y de urgencia; sólo un 34% realiza compras planeadas o por placer.

En resumen y de manera general, los porcentajes indican que los usuarios a falta de información y capacitación, hacen un mal manejo de lo que puede ser un autofinanciamiento.

C) Planeación del gasto y ahorro.

Para el tratamiento de este apartado, se desarrollaron cinco preguntas identificadas en el cuerpo del cuestionario con los números 13 al 17. Y de acuerdo con todo lo redactado en párrafos pasados, podemos ver, que, la falta de capacitación hace que los tarjetahabientes no le saquen el provecho necesario a las tarjetas de crédito y aunado a ello que se convierta en una carga que se hace más y más grande por la desinformación y la falta de ahorro entre los usuarios y como prueba de ello, en promedio el 90% de la población ha descapitalizado su tarjeta de crédito, es decir, han utilizado el efectivo de su tarjeta, esto se resume en la falta de cultura de ahorro que tiene la gente, por naturaleza no podemos hacer lo que no nos enseñan en casa, lo que no aprendemos en la escuela y en el alto contenido de publicidad dirigido al consumo.

En general, en promedio el 26% de la población procura ahorrar, mientras que el 74% aunque intenta, muere en la lucha, es decir se gasta el ahorro. De esto se deriva que cuando tienen una contingencia el 87% de la población busque la solución con un préstamo con las personas más cercanas, es decir parientes y amigos, y un 13% resuelve el problema haciendo uso de su tarjeta de crédito, o con su ahorro.

El hecho de buscar un préstamo, o descapitalicemos una tarjeta de crédito sólo indica que no sabemos hacer un presupuesto, y el estudio lo afirma, cuando los datos arrojaron que el 15% hace un presupuesto y se apega a él, un 43% hace un presupuesto cuando tiene un objetivo de compra y un 42% sencillamente no tiene un presupuesto mensual. No contar con un presupuesto mensual, es no tener control sobre los gastos que realizamos, y esto generalmente genera que tengamos un endeudamiento.

D) Nivel de endeudamiento.

Es importante tomar en consideración que si sólo se están realizando los pagos mínimos requeridos las tarjetas de crédito, después de librar las necesidades básicas del hogar, estamos en dificultades para mantener la dinámica de las finanzas del hogar. Tal y como ya ha sido mencionado en párrafos anteriores, el endeudamiento es la consecuencia de malos hábitos con el dinero y la carencia del ahorro de tal suerte que este apartado está dedicado al nivel de endeudamiento, el cual fue tratado con cuatro preguntas identificadas del 18 al 21 en el cuerpo del instrumento.

Hay una parte de la muestra, que representa el 50% que acepta un servicio cuando lo ofrecen, es decir, existe una tendencia de consumo desmedido en la mitad de la población, mientras que, la otra parte de la población espera a ver sus finanzas, y analiza si el bien o servicio es necesario.

De la primera mitad de la muestra, no sabe cómo obtener información para realizar los pagos de su tarjeta de crédito, de modo que según los datos, más del 70% de la población hace pagos mínimos, los cuales son descontados de su cuenta corriente y estos generan intereses. El otro 30% procura pagar los saldos absolutos para no generar intereses, que es el mismo porcentaje que usa su tarjeta más de tres veces; de lo anterior, podemos concluir que apenas un 30% de la población sabe cómo conducir sus finanzas personales.

Finalmente, derivado de estas conclusiones, la muestra considera que estas situaciones se podrían evitar si en general se les dotara de una capacitación para el manejo de tarjetas de crédito y sugieren incluir temas de ahorro.

E) Calidad de relaciones.

Siguiendo el supuesto del endeudamiento y sustentado con a información previa al marco teórico, el nivel de endeudamiento de una persona afecta de manera directa la calidad de las relaciones personales y para demostrarlo se realizaron dos preguntas al total de la muestra identificados con los números 22 y 23.

Del 100% de la población el 60% afirma que conoce los intereses y comisiones que se pagan por hacer uso de la tarjeta de crédito, sin embargo, hay una contradicción en la pregunta ya que en general ese 60% cree pagar más de lo que percibe, según los datos obtenidos de la pregunta 22.

El otro 40% no sólo desconoce los intereses además no paga más de lo que percibe, curiosamente pasa lo contrario a quien lo sabe, esto se resume en que ese porcentaje que desconoce, se desinteresa en un plástico y se limita a hacer uso del dinero físico que percibe. De tal suerte que evita dañar sus matemáticas básicas.

De tal suerte que, podemos concluir que la hipótesis de estudio es aceptada, la cual dice:

H₁ La falta de capacitación, en el manejo de las tarjetas de crédito es directamente proporcional, al nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente; por lo que la educación financiera disminuiría el endeudamiento.

H_a La carencia de la cultura de ahorro, afecta de manera directa el nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente.

Por otra parte y de acuerdo con los datos arrojados por el boletín del Banco de México, el 12 de Noviembre del 2014 argumenta que, el aumento a la morosidad en el crédito y el consumo son luces de alerta que se encienden en el sistema financiero mexicano. Explicando que los créditos al consumo traen una tasa alta y se dan flexiblemente; por lo que en la actualidad la morosidad está en aumento en lo que a tarjetas de crédito se refiere. (12 de Noviembre del 2014) Banco de México. (Boletín Alerta de morosidad y Deudas). Do. 12.2014.

De acuerdo con este mismo órgano, la deuda promedio con la banca comercial corresponde al 7% del Producto Interno Bruto (PIB), es decir que en los últimos diez años hay una desaceleración económica.

“En términos reales, los préstamos de la banca a los hogares mexicanos crecieron 8.7% anual” Congreso de la Unión. (15 de junio del 2010) Reglamento del Banco de México. (Boletín Alerta de morosidad y Deudas). Do. 12.2014.

Siguiendo las estadísticas, actualmente el 58% de la deuda de las familias mexicanas con la banca, corresponden al consumo con un 42% y el resto, a financiamiento con tarjetas de crédito.

El Banco de México critico a la Banca Comercial, ya que no se están otorgando préstamos para financiar proyectos que fortalezcan la economía nacional, el vocero de este boletín y miembro activo de Actinver Jaime Asencio; considera que es necesario cuidar los niveles de morosidad, ya que gran parte de los préstamos que son otorgados a las familias son orientados al consumo, sobre todo en el caso específico de las tarjetas de crédito.

Según el columnista Roberto González, el saldo de las deudas vencidas entre los usuarios de las tarjetas de crédito, llegó al nivel más alto en cuatro años, con respecto al 2010 en un entorno donde aumentan las tentaciones y las demandas de consumo.

“La cartera vencida de tarjetas de crédito llegó en abril de este año, a 16 mil 418 millones de pesos. La cifra superó en 13% a la registrada en el 2014 y fue la más alta desde marzo del 2010, de acuerdo con los datos arrojados por el Banco de México.” González, R. (Jun. 12, 2015). El nivel de deuda más alto en cuatro años. Deuda vencida en tarjetas de crédito. La Jornada, p. 8 párraf. II

Con la cuenta regresiva del año algunos mexicanos pueden estar en riesgo de afectaciones que se verán reflejadas en sus finanzas personales.

En México circulan 23 millones 145 mil 784 tarjetas de crédito cuyos usuarios han acumulado un saldo deudor, hasta abril pasado, de 261 mil 282 millones de pesos, indicaron las cifras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el organismo regulador del sistema financiero.

Con lo anterior podemos afirmar de acuerdo con las 23 preguntas realizadas a una muestra de 260 hombres y mujeres de 25 a 35 años en cualquier estado civil, que la hipótesis nula es rechazada, respaldada por la información de las fuentes secundarias, con apoyo al marco teórico y los datos recolectados con el instrumento.

La hipótesis nula dice: H_0 La falta de capacitación, en el manejo de las tarjetas de crédito no afecta, el nivel de endeudamiento de un tarjetahabiente.

Según la información secundaria, y las preguntas realizadas, los índices arrojados por el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNBV), la carencia de cultura de ahorro nos ha llevado a tener un nivel de endeudamiento que claramente no sólo afecta nuestras finanzas personales, también las finanzas nacionales.

El problema no radica en la seducción de la Banca para conseguir vender una tarjeta, el problema es que antes de permitirnos tenerla, debemos ser honestos con

nuestro dinero y en consecuencia obligarnos a detenernos un momento a pensar, si en realidad es necesario tener una tarjeta de crédito, si podemos solventar ese instrumento financiero.

En medida de ello ser responsables con lo ajeno. Instruirnos, interesarnos por cuidar nuestro dinero, nuestro trabajo; abrevarnos en conocer las ventajas y las desventajas, los intereses y todo tipo de comisiones que se cobran por hacer un mal uso de ella, leer y preguntar lo que sea necesario para tener un breviario de los términos que se manejan.

Porque estamos pagando por un servicio, y nuestra obligación si bien va a ser pagar, es también saber que vamos a pagar, y consecuentemente hacer tantas preguntas como sean necesarias, autofinanciarnos y ser conscientes que ese dinero no es nuestro.

Aprender a hacer una buena dinámica con los pagos, conocer el tamaño de nuestras deudas y aprender a hacer un presupuesto para destinar una parte del ingreso a pagar nuestras deudas, ser prudentes y negociar con nuestro dinero.

El asunto en el manejo de las tarjetas de crédito es una cuestión francamente relevante para todos nosotros, ya que estamos siendo sometidos a un bombardeo de información, para ofrecer créditos pre-autorizados. Antes de aceptar, hay que hacer un presupuesto para ver qué es lo que se tiene en un mes, que se debe pagar en un mes; y si lo que resta es suficiente, ver si cabe la posibilidad de aceptar un plástico.

El uso prudente del crédito es una situación muy importante, que de no saberlo manejar termina hundiendo a las finanzas personales.

CAPITULO VI. PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, PARA EVITAR PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO EN TARJETAHABIENTES.

Para este apartado, se ha pensado desarrollar un modelo de capacitación con el objetivo de enseñar a los usuarios y futuros usuarios, el manejo del uso de las tarjetas de crédito.

Empoderar de información a los tarjetahabientes para el uso racional de créditos, con el objetivo de evitar problemas de endeudamiento, brindando bajo ese entendido salud financiera a nivel personal, para que de este modo sea a nivel familiar y en conjunto se beneficie la mayor cantidad de tarjetahabientes posibles.

A lo largo del último año (2014) se han hecho múltiples esfuerzos por incluir temas financieros en la educación básica y media superior.

El trabajo deberá de ser constante; mientras el gobierno federal resuelve la inclusión en esos temas, es responsabilidad de cada uno de nosotros buscar una vida mejor.

6.1 Objetivo, alcance y detección de necesidades del plan de capacitación.

El recurso más importante en cualquier ámbito, es definitivamente la información, esto garantizará una conducta diferente y un rendimiento, influyendo directamente en la calidad y la optimización del manejo de una tarjeta de crédito.

Un usuario empoderado, es un pilar fundamental para tener unas finanzas exitosas.

Objetivo

Objetivo General: Buscar reducir el nivel de endeudamiento mediante la capacitación en el manejo de las tarjetas de crédito.

Objetivo Específico: 1) Proporcionar a los tarjetahabientes y futuros usuarios de tarjetas de crédito, información veraz, amable para el manejo de este instrumento. 2) Lograr que los usuarios manejen la información a favor de su día a día.

Alcances.

- Orientar el aprendizaje a áreas de finanzas populares, enfocadas al uso de las tarjetas de crédito y buscar los recursos de aplicación.
- Seleccionar el contenido del plan de capacitación con los parámetros de las actividades de prioridad.
- Proporcionar al capacitador las bases fundamentales de la capacitación

Detección de necesidades.

Para este punto nos apoyamos de los resultados y las conclusiones que proporciono el estudio de campo.

- *Información:* Hay una carencia de información de lo que es Educación Financiera, y consecuencia de ello, el manejo de información. Existe una laguna de términos que no son comunes entre los usuarios y los bancos. Es una carencia de afinidades que hablan lenguajes diferentes.

El desconocimiento, pone una barrera importante entre el tarjetahabiente y el banco, provocando que no se hagan las preguntas necesarias y cause confusión en el uso de un producto o servicio bancario. La confusión provocará que el usuario no le dé el uso debido al plástico y que se estacione en una sola deuda, sin ser planeada, resultado de una necesidad.

- *Elaboración de presupuesto:* Es parte de la idiosincrasia de la sociedad mexicana que dejemos todo para la mera hora, en general no existe una cultura de prevención, lo que provoca que no tengamos una cultura de ahorro para prevenir una contingencia de cualquier tipo. Elaboramos un presupuesto siempre y cuando tengamos un objetivo de compra, lo cual demuestra que si podemos hacerlo, sólo que nos hace falta constancia y dedicación.

La elaboración de un presupuesto tiene como objetivo prever contingencias en las finanzas personales, esto requiere de anticipación para hacerlo funcionar, hacer un presupuesto es la garantía de pagarnos a nosotros mismos por el trabajo que representa apegarnos a él. Es una estrategia infalible que promueve el ahorro y a largo plazo se vuelve algo sistemático.

Lo interesante de esta herramienta es aprender a ser capaz de llevar una gestión de las finanzas personales, y si estas son gestionadas correctamente llegar a fin de mes no se convertirá en una pesada “bola de nieve”.

- *Carencia de cultura de ahorro:* La carencia de ahorro afecta de manera dramática a todo aquel que tenga un vínculo con el dinero y se resume en la falta de un presupuesto. Retomando el concepto de pagarnos a nosotros mismos, el ahorro busca eso, pagarnos a nosotros mismos disponiendo del de una manera responsable del dinero, es decir puede ser volátil el pago, desde cubrir una contingencia o darnos un gusto o salir de vacaciones.

Todos podemos encontrar la forma de ahorrar, o de aumentar lo que ya tenemos ahorrado, sin la necesidad de reducir lo que necesitamos, el detalle es entender que es una necesidad, y en ese sentido ser capaces de no persuadirnos.

De lo escrito anteriormente, podríamos presumir un modelo de diagnóstico realizado de la siguiente manera.



Figura 11. MANEJO DE INGRESOS

Fuente: Elaboración propia. (2015)

Entonces, todos generamos un ingreso, el que sea y de lo que sea, desde un pago por cierta cantidad de horas laboradas o por la semana que nos dan nuestros padres para comer algún refrigerio en la escuelas.

El punto es que tenemos un ingreso, ese ingreso con información a la hora de elaborar un presupuesto, garantiza el control en las decisiones de consumo que tomemos en un futuro. Tomando el control de nuestras decisiones, mejoraremos la

calidad en nuestras relaciones personales, ofreciéndonos una libertad financiera en nuestro día.

En el ahorro nunca hay cantidades insuficientes. Hay que tomar en cuenta que el ser humano tiene toda su vida una relación con el dinero. Y por esa misma razón debemos ser responsables a la hora de usarlo y honestos con nosotros mismos.

6.2 Plan de capacitación propuesto, para el manejo y uso de las tarjetas de crédito.

El plan de capacitación para el manejo de tarjetas de crédito, busca constituir un instrumento que determine las prioridades de aprendizaje de los usuarios. La capacitación, es un proceso educacional estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual se pretende que las personas desarrollen conocimientos y habilidades específicos sobre el tema de las tarjetas de crédito y la cultura de ahorro.

Esto implicará, por una parte que modifiquen sus actitudes frente a aspectos económicos financieros, y por otro lado una sucesión de etapas orientadas a lograr la integración de los objetivos de los usuarios. En ese sentido, la capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde aportaciones a los tarjetahabientes, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y los resultados en las actividades diarias, elevando el rendimiento, la moral y el ingenio creativo de los capacitados.

El plan de capacitación propuesto, incluye la colaboración de la Banca, agrupado a las áreas de actividad con temas puntuales, definidos de la detección de necesidades que arrojó la muestra encuestada.

De lo escrito anteriormente, se presenta a continuación un plan de capacitación propuesto para el uso en el manejo de las tarjetas de crédito:



Figura 11. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN.

Fuente: Elaboración propia. (2015)

Acerca de las de la propuesta de capacitación, las modalidades en que puede desarrollarse son básicamente tres y pueden ser combinables entre sí.

- A distancia: Esta es una de las modalidades que más ha crecido en los últimos años, por la extensión y el uso cotidiano de internet, es común que se desarrollen plataformas con objetivos de enseñanza-aprendizaje donde se incluyen cursos virtuales, y también puede desarrollarse con módulos impresos que sean ocupados como material didáctico. Los participantes tienen mayor autonomía para el aprendizaje, en el intercambio de experiencias, pero sobre todo en la disposición del tiempo.
- Presencial: Es una de las modalidades más clásicas y ofrece una interacción cara a cara entre los participantes, en este punto el capacitador es responsable de los puntos a tratar y el manejo del grupo, ofrece un mayor control en los contenidos.
- Semi-presencial: Enfatiza un porcentaje de modalidad presencial complementada con actividades en línea, y puede lograr ser a corto plazo una modalidad a distancia.

En cualquiera de las modalidades, lo fundamental es dar el seguimiento con la capacitación. A continuación se presenta el desarrollo de los canales de comunicación.

- Portales Web: El diseño de una plataforma que informe a los usuarios de internet, los beneficios de tener una capacitación en el manejo de las tarjetas de crédito con lenguaje amigable.
- Redes Sociales: Crear grupos dentro de las redes sociales, es decir hacer uso de Facebook, Twitter, Skype, Snapcht, y todo tipo de redes sociales

emergentes para que sean un puente de comunicación entre los tarjetahabientes

- Blogs: Los blogs o bloguer's indiscutiblemente son una de las tendencias más recientes, son informantes que llegan a los usuarios de manera divertida con un lenguaje coloquial, que hace que se logre transmitir el mensaje, ya que en general un video no debe durar más de 20 minutos.
- Presencial: El canal de comunicación presencial, garantiza abordar temas de interés específico para los usuarios y lo más importante es que si hay un tema que se esté tratando en ese momento, se puedan resolver de manera inmediata las dudas que aborden ese punto.
- Telecomunicaciones: Mensajes de un minuto, claros y objetivos para transmitir la idea y que el uso de esa información sea precisa.

En la selección de temas de la capacitación, debe lograrse un adecuado equilibrio con la información que se proporcione a los tarjetahabientes, para lo cual las necesidades de la capacitación deberán estar identificadas.

Dada la diversidad de los servicios, pueden presentarse materiales de profundización de interés individual, pero destacar centralmente los contenidos potenciales que pueden dar respuesta a los objetivos de la capacitación.

No debemos olvidar que la capacitación es un proceso continuo en diferentes momentos, con el tiempo permite que el usuario defina correctamente sus habilidades y dirigirlos a valorar el aprendizaje para hacerlo cotidiano y sistemático en su día a día.

- Los contenidos se organizarán a partir de prioridades de conocimiento.
- La selección de los temas por parte del capacitador deberá garantizar una balanza y entre los tarjetahabientes y la banca.

Las estrategias para esta propuesta, son importante porque ofrecen a los usuarios de ella un impacto en el manejo de sus finanzas, y por ese motivo se resumen en:

- Estudios de caso, lo que se pretende es difundir en revistas especializadas, o publicaciones promovidas por los sectores bancarios, que organizadas pueden ofrecer respuestas para monitorear el comportamiento de los tarjetahabientes, el monitoreo a su vez puede incluirse en estudios más detallados. Será responsabilidad del personal del sector bancario, que haya una diversidad de estudios de caso en diferentes productos y servicios bancarios.

Ofrecer credibilidad a la hora de proporcionar información a los usuarios y no ocultar información será una labor importante de la banca.

- Bibliografía de fácil digestión y sobre todo a un costo simbólico, en este punto no escatimar será lo que marque la diferencia, no toda la información se reduce en folletos con poca información que emiten los bancos. Hay gente que en realidad no sabe que hay personas que se esfuerzan por escribir algo de finanzas personales.

Hay mucho material que puede marcar un antes y un después, autores como Chelminsky, Carmen Posadas, Regina Reyes. Personas que verdaderamente han utilizado su vida a la investigación y el buen manejo del dinero, con el único objetivo de que tengamos una vida más digna. Libros que no se conocen porque no hay un interés en estos temas. Y no sólo están en el olvido autores conocidos, hay profesores y alumnos que tienen grandes ideas y que podrían ofrecer artículos de muy buena calidad en las gacetas universitarias y el reconocimiento académico sería

una buena manera de incentivar al personal docente, en el caso de los alumnos podrían hacer concursos y darles un incentivo hacer lugares que vallan desde un descuento en el pago de colegiaturas hasta motivarlos con una cantidad de dinero. El objetivo siempre será difundir y promover la lectura, hacer uso de la bibliografía y apoyarla en una buena capacitación para tarjetahabientes.

- Incluir temas prácticos en clases virtuales, de una manera didáctica que se anudarían en la modalidad de distancia.

Hay que tomar en cuenta que habrá actividades que dependan directa o indirectamente de otras, en el caso de las clases virtuales, necesariamente se verán en la modalidad de distancia o dentro de los portales web.

- El trabajo de campo será el día a día de los usuarios, sin embargo echar mano de conferencias que incluyan materiales didácticos, y casos prácticos donde exista una interacción real de los usuarios y sus plásticos. Apoyados con tips que puedan aparecer en los portales y otro tipo de materiales impresos.
- Talleres: El taller necesariamente tendrá que ser un caso práctico y de fácil entendimiento para que la mayor parte de la información se quede en las personas, repartir material didáctico y hacer algunos test's para fomentar la honestidad individual, sin anteponer un juicio.

En el caso de los recursos, es importante tomar en consideración que las conferencias podrán ser presenciales o hacer uso de plataformas virtuales como Skype, al término de ella, la ejecución de un taller sea cual sea, en el único sentido de transmitir al tarjetahabiente la información más precisa para desarrollar su entrenamiento.

- Conferencias: Las conferencias ofrecen tratar un tema concretamente, poder hacer este tipo de eventos con expertos en la materia, personas que trabajan en cualquier banco pueden orientar a los tarjetahabientes de una manera extraordinaria, ofrecer siempre un lenguaje práctico. Darle la confianza al usuario de asistir, sin que se sienta intimidado, y hacer saber al conferencista que el objetivo es siempre introducir al campo de juego a los tarjetahabientes, para de este modo poder tener una armonía en el manejo de este instrumento.

Los simuladores, desempeñarán un trabajo importante en el desarrollo de un presupuesto, pues este será el punto de referencia para saber realmente como deberíamos hacer un presupuesto y lo que nos retendrá el banco en caso de adquirir un producto. Y aunque esto es algo que ya existe, sólo que hay que entrar el portal de cualquier banco y buscar, el hecho es que son poco entendidos y eso provoca que otros usuarios no lo usen.

Los simuladores son fundamentales a la hora de adquirir un presupuesto, por esta razón la banca debería estar obligada a desarrollar simuladores que no aterren a la población con términos poco entendibles y números rojos. Esto nos dará pie a que el usuario se interese por su historial crediticio y que vea los beneficios de estar bancarizado, tener un historial es importante ya que eso genera credibilidad y oportunidad de adquirir un crédito sea cual sea u otro tipo de instrumento financiero.

Los seminarios también podrán ser promovidos por personal docente que incentive distintas competencias profesionales.

Estos también pueden integrarse alrededor de estudios de caso y complementarse con bibliografía independiente, contextualizando el propio seminario.

Siempre que un historial sea bueno, la banca deberá respaldar a ese usuario que con la información necesaria ha usado de una manera oportuna los productos y servicios que el banco le ha ofrecido.

La orientación será el punto final de esta propuesta esta deberá incluir la actualización, ya que no todo el tiempo tenemos los ingresos y los usuarios deberán interesarse siempre en ir por más, lograr sus objetivos, sentirse satisfechos, y lograr al final manejar su cuenta, manejar su dinero, sea cual sea la cantidad.

Esto permitirá que se transmita la información entre usuarios, es decir si yo soy usuario de este plan de capacitación y aprendo lo esperado yo lo transmitiré a las personas más cercanas a mí, invitándolas a tener este control y de este modo la información se transmitirá por sí sola. Porque será garantía decir bien hecho es mejor que bien dicho.

Reflexiones finales:

- Las estrategias y recursos de este plan de capacitación no son excluyentes de otros posibles.
- Las estrategias y recursos son combinables entre sí, en diferentes momentos del proceso.
- La mejor estrategia será la que presente mayor adecuación a la necesidad que la capacitación espere abordar.
- El ideal es las distintas estrategias puedan constituirse en actividades de educación permanente, evitando ser esporádica aleatoria, discontinua, integrando al resto de la población.

6.3 Políticas de difusión del plan de capacitación de educación financiera, para el uso y manejo de las tarjetas de crédito en el sector bancario.

La experiencia generada en asuntos financieros, utilizando como estrategia un plan de capacitación tendrá un impacto de inclusión en los usuarios de bancas comerciales. Las políticas de difusión son necesarias para impulsar las buenas prácticas en el manejo de tarjetas de crédito. En ese sentido se deberá poner a disposición de los usuarios todo el conocimiento necesario, brindado apoyo eficiente a diversos sectores.

Objetivos Generales de las políticas de difusión.

- Difundir a los usuarios de servicios financieros el manejo de tarjetas de crédito.
- Promover la vinculación y acciones conjuntas con diferentes instituciones bancarias.
- Generar y mantener presencia en todos los escenarios posibles como foros académicos, portales web, redes sociales, etc...
- Informar de modo sistemático noticias relevantes y de interés para los usuarios.

Los mensajes deberán contener la esencia del mismo, siendo claros, objetivos y relevantes para el usuario, recordando los objetivos y poner en relieve los beneficios de la capacitación.

Objetivos Específico de las políticas de difusión.

- El objetivo es dirigir la comunicación veraz y de fácil entendimiento de productos y servicios financieros destinados a llamar la atención del público sobre el manejo de los mismos.

Alcances:

Tabla 7.

Modos de información.

FACTOR DEL PLAN	INFORMACIÓN FLUIDA (CARACTERÍSTICAS)	DIVULGACIÓN
Portales Web.	Reuniones presenciales.	Portales Web.
Redes sociales.	Utilizando herramientas de telecomunicación.	Folletos.
Blogs.		Presencia en foros académicos y foros sociales.
		Otros.

Fuente: Elaboración propia. (2015)

A continuación se presenta un diagrama de lo que deberá abarcar una política de difusión en el sector bancario para darle a los usuarios información verídica capaz de resolver problemas de endeudamiento.

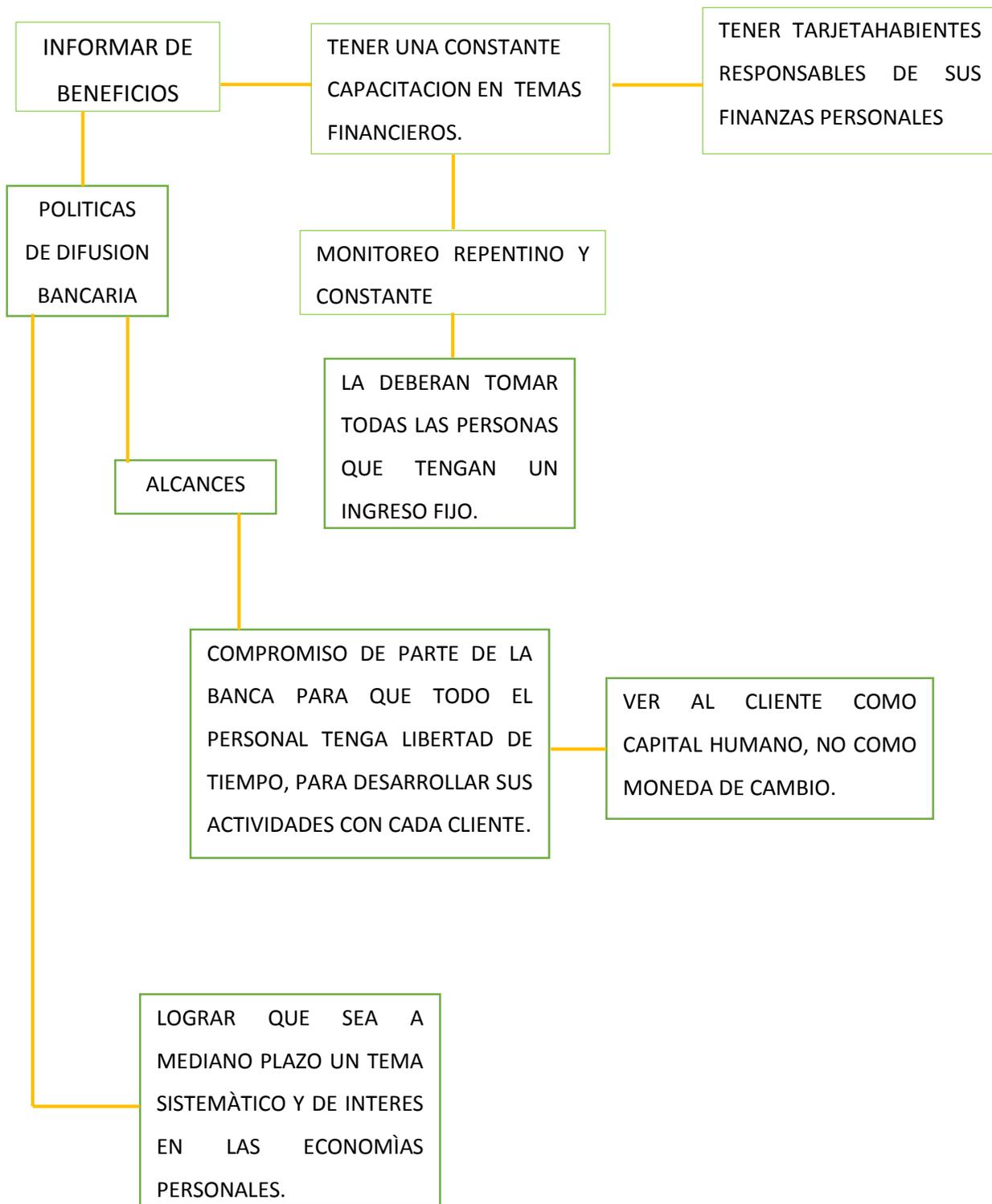


Figura 12. Diseño de la política de difusión en el sector bancario.

Fuente: Elaboración propia. (2015)

El propósito de la figura es hacer saber que los beneficios de tener una sociedad incluyente en temas financieros, proporcionara a largo plazo una economía personal fluida y una economía nacional estable. El trabajo de otros escenarios como el político tendrá que ser revisado a detalle pero indudablemente es necesario empezar por uno, porque el dinero que circula en impuestos, en productos perecederos, en bienes y servicios es de cada uno de nosotros que trabaja todos los días.

El asunto no es sólo desarrollar un programa de capacitación, ni cuantos especialistas de la más alta calidad pueda impartirlo. El reto es que estos temas a mediano y largo plazo sean un tema cotidiano para cada persona que lo tome y mejor aún que sea un asunto sistemático en cada persona. Digamos que actuará a nivel celular, para que cada individuo además de incluir a más gente, sea un punto los egresados de referencia y apoyo para quienes apenas comienzan.

Y en esa medida, será efectiva la información.

En el tema de los alcances, el reto es lograr que en la difusión de información, sea cual sea la manera, el sector Bancario sea consciente de que está tratando con gente, y que cada percepción es diferente, es decir que habrá quien entienda más rápido que otras, que se desespere menos que otras, que habrá a quien le de pena preguntar, porque no sabe cómo dirigir la pregunta. Es en ese momento cuando el banco deberá dotar a su personal de todo el conocimiento y lograr que la gente disipe todas las dudas, tener la certeza de que si a un tarjetahabiente se le olvida preguntar algo, el personal me lo recordará. La información verídica y bien transmitida es en sea cual sea la esfera la herramienta para tener una convivencia sana en cualquier sociedad.

Y para lograrlo, el punto es, no presionar al personal con tiempos, es decir, no podemos suponer que cada individuo necesita 20 minutos del asesor financiero, eso no es determinante.

Derivado de la figura 12, se propone a continuación el contenido para el desarrollo de un crédito.

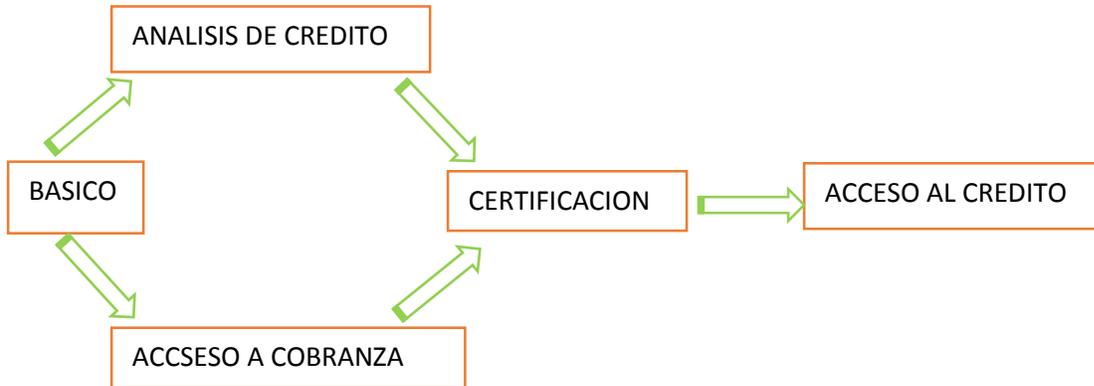


Figura 13. Contenidos para el desarrollo de un crédito.

Fuente: Elaboración propia. (2015)

La justificación de la figura 13, parte del supuesto que aunque haya un previo en cuanto conocimiento, es necesario retomar esos conocimientos para reforzar la información y aclara las posibles dudas.

Para dar continuidad a cada uno de los pasos, a continuación se presenta una tabla con los contenidos de cada uno.

Tabla 8.

CONTENIDO DE NIVELES.

NIVEL	DIRIGIDO A:	CONTENIDO DEL PROGRAMA
BASICO	Este programa es dirigido a tarjetahabientes, y futuros usuarios de tarjetas de crédito, además de las personas interesadas en comenzar a fomentar el ahorro en su vida cotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> *Manejo de información. *Preguntas frecuentes. *Presentación del instrumento financiero. *Manejo del dinero.
ANALISIS DE CRÉDITO	Mismo público.	<ul style="list-style-type: none"> *Lograr que los tarjetahabientes usen de manera prudente sus plásticos. *Hacer consientes en el manejo del mismo.
ACCESO A COBRANZA	Mismo público.	<ul style="list-style-type: none"> *Incluir la realización efectiva de un presupuesto para predisponer a los usuarios de futuras cobranzas. *La Banca deberá ser consiente y exigir a cada uno de los presentes un 100% de honestidad, para de este modo determinar si es o no necesario un crédito.
VERIFICACIÓN EN BURO DE CRED.	Mismo público.	<ul style="list-style-type: none"> *Hacerle saber al usuarios que la Banca tiene la libertad de revisar los datos de sus clientes y comprobar con Buro de Crédito el tipo de cliente que es a la hora de pagar un crédito.

ACCESO AL CREDITO	Mismo público.	*Una vez revisado el historial crediticio, el tarjetahabiente se presentará a recibir el crédito solicitado. Siempre que todo haya salido bien en el buró de crédito.
		*El banco tendrá la responsabilidad de celebrar un contrato con el usuario.
		*Leer el contrato detenidamente por ambas partes.

Fuente: Elaboración propia. (2015)

Aunque la mayoría de las iniciativas en México tienen carencias, es necesario se detengan a realizar mejoras para generar una mayor calidad y profundidad en los contenidos. Perry y Morris (2005), quienes realizaron un estudio sobre la relación entre el conocimiento y el comportamiento financiero que se imparte dentro de la escuela tradicional, encontraron que las fuentes informales, se construyen por la opinión, consejos y experiencias propias que se transmiten entre sí.

Conclusiones:

Pocas son las instituciones que se preocupan por difundir y fomentar la Educación Financiera, y es importante reconocer su importancia para poseer los conocimientos necesarios respecto a las finanzas personales. Hay que hacer esenciales las acciones preventivas que hacen órganos como la CONDUSEF, sin embargo existen sectores que no les resultan atractivo los temas financieros.

Los resultados del estudio, constituyen un aporte para el análisis de lo que asume la Educación Financiera, y que esta se convierta en una dimensión central para resolver un problema.

A partir de este estudio se concluye que no es posible hablar de Educación Financiera entre la muestra, debido a las diferencias que se encuentran en los diferentes grupos de edad, estado civil y sexo principalmente. Cabe resaltar que hay cierto patrón en el manejo de las finanzas, pero el ahorro formal aún no está institucionalizado y la carencia de ahorro con la insistencia de que los ingresos son insuficientes.

Los resultados, aun cuando son generalizados permiten visualizar el impacto de la carencia de educación financiera contra el endeudamiento y la falta de cultura de ahorro. Lo que lo hace suficientemente grande como para poner los ojos en ello, no solo como objetivo particular, si no como objetivo social. El desafío futuro, será desarrollar un instrumento que permita incorporar todas las consecuencias relacionadas con las variables de esta investigación, para avanzar en ello es importante sumar esfuerzos en los temas que tengan mayor significación a nivel social.

Ante lo escrito anteriormente, me parece absolutamente imprescindible, mejorar la información en este tema. Del mismo modo, se debería incluir estos temas en sectores educativos, ampliar la información y la perspectiva; conocer más sobre

aspectos básicos de educación financiera, porque es el dinero de cada uno de los que estamos detrás de un plástico y con él, el esfuerzo de nuestro trabajo para obtenerlo.

Ser conscientes que no se trata de dinero “regalado” que es, un financiamiento, y que no nos han capacitado para manejarlo, que a la larga por nuestra inexperiencia se convierte en una “bola de nieve” que nos merma el dinero físico.

Bibliografía.

Para dar valor y sustento a este trabajo de investigación, se enlista a continuación la bibliografía con la que se trabajará.

- Álvarez. Luis. (2013) *Lecciones y planes financieros*. México: IMCP.
- Arellano. C. (1997) Reimp. (2000) *Psicología Económica*. Uruguay: Descouvieres.
- Asubel. D. (1977) Reimp. (2012) *Reflexiones del proceso de enseñanza*. Madrid: Alianza
- Benetti. C. (1990) Reimp. (2010) *Moneda y teoría del Valor*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Briones. G. (1998) Reimp. (2013) *Metodología y Técnicas Avanzadas de la Investigación Aplicada a las Ciencias Sociales*. Santiago de Chile: Pearson.
- Chiavenato. I (2006) *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Enguita. F. (2005) *La Educación, el capitalismo democrático*. Sinaloa: UAS.
- Erkos. C (2015). *Fondo multilateral de inversiones*, 13 (2), 19-23.
- Fercier. P. (1990) Reimp. (2010) *El proceso del conocimiento*. Uruguay: Nájera.
- Fernández. Z. (1999) Reimp. (2014) *Administración del Personal*. México: Mc. Graw Hill.
- García. N. (1995) Reimp. (2010) *Consumidores y Ciudadanos*. México: Grijalbo
- García. P. (2008) *Instrumentos Financieros*. México: UNED.
- Garduño. E. (2010) *Cambio en la composición de los hogares*. Boletín Informativo,
- Gutiérrez. G. (2006) *Derecho de las Obligaciones Bancarias*. México: Canjica.
- Guide. C. (2010) *Economía Social*. México: Pearson.
- Harper. B. (1940) Reimp. (sin datos) *An Introduction to Monetary Theory*. N.Y: Brothers.
- Herrera. C. (2003) *Fuentes de Financiamiento*. Uruguay: SICCO.
- Ibarra. N. (1995) Reimp. (2010) *El Buen Uso del Dinero*. México: Balderas.
- Instituto Nacional de Estadística, México.
- Juan. D. (2015). *Invertir Mejor*. Colombia: UNED.
- Keines. M. (1991) Reimp. (2015) *General Theoty of Employment, Interest and Money*. U.S.A. Pearson
- Kiyosaki. R. (2005) *Padre Rico, Padre Pobre*. México: Aguilar.
- López. H. (2003) *La tarjeta de crédito y su operación*. Grijalbo.
- Lozano. N. (2010) *D. Mercantil* En la conferencia 1°. Los beneficios de la Educación Financiera. México D.F

Merton. R. (2003) *Finanzas*. México: Pearson.

Ortega. M. (1998) Reimp. (2008) *Calidad de la Enseñanza en Tiempos del Cambio*. España: Alianza.

Quintanilla. I. (2002) *Psicología del Consumidor*. Madrid: Pearson.

Rodríguez. J. (2004) *Derecho Bancario*. México: Fondo de Cultura Económica.

Solares. R. (2015, Abril) *Finanzas: El economista*, 1 (4),30.

Tello. C. (2005) *Sociología Económica*. México: Fondo de Cultura Económica.

Thomas. B. (2015) *El capital en el siglo XXI* E.U.A Mc Graw Hill.

Tusquets. J (1972) Reimp. (sin dato) *Teoría de la Educación*. España: Magisterio Español.

Velazco. M. (2005) *La economía de la Educación*. Madrid: Pearson.

Villegas. E. (2000) *Sistema Financiero Mexicano*. México: Mc. Graw Hill.

Vivante. C. (1936) Reimp. (2008) *Tratados del Derecho Mercantil*. Madrid: Porrúa.

Weston. J (1999) Reimp. (2009) *Fundamentos de la Administración Financiera*. México: Mc. Graw Hill.

www.bansefi.com.mx.

www.condusef.gob.mx.

Glosario.

A

- **Activos:** Conjuntos de todos los bienes y derechos con valor monetario que son propiedad de un individuo.
- **Activos Financieros:** Título que representa para su poseedor derechos sobre bienes y que es un agente para quien lo he emitido.
- **Adquisición:** Acción de poseer en la posibilidad de hacer.
- **Ahorro:** Acto de reservar una parte de los ingresos ordinarios.
- **Ahorro para el retiro:** Acto de guardar dinero como previsión de necesidades futuras.
- **Afores:** Banco que administra las cuentas individuales de ahorro para el retiro de los trabajadores.
- **Amortizar:** Extinguir una deuda de un capital de un censo, préstamo u otra deuda.
- **Autofinanciamiento:** Capacidad de un individuo de no requerir de un banco comercial para salir de una contingencia.

B

- **Bancos:** Empresa dedicada a realizar operaciones con dinero de los usuarios.
- **Bancarización:** Acción y efecto de ser un miembro de un banco.
- **Bienes:** Todo aquello que es necesario para satisfacer una necesidad básica.
- **Bipartitas:** Que consta de dos partes.
- **Bursátil:** Perteneciente o relativo a la bolsa, a las operaciones que en ella se hacen.
- **Buro de crédito:** Empresa que se dedica a saber el historial crediticio de las personas.

C

- **CAT:** Costo Anual Total.
- **Capacitación:** Acción y efecto de enseñar.
- **Capacidad crediticia:** Tamaño de deuda de la que puede ser sujeta un individuo.

- **Casa de bolsa:** Organización privada que brinda facilidades a sus usuarios para realizar ordenes de negocios.
- **Compromisos Financieros:** Deudas actuales pendientes de ser pagadas en su totalidad.
- **Conocimiento:** Noción de saber lo elemental de algo.
- **Consumo:** Dicho de una sociedad que está basada en un sistema a estimular la producción y el uso de bienes y servicios estrictamente no necesarios.
- **Consumidor:** Persona que adquiere bienes y servicios.
- **Contrato:** Pacto oral o escrito, entre partes que se obligan sobre cosa determinada.
- **Crédito:** Situación económica o condiciones morales que facultan a una persona para obtener algún tipo de fondos.
- **Crédito Bancario:** Cantidad de dinero que una entidad bancaria presta a otra bajo determinadas condiciones de devolución.
- **Crédito comercial:** Apoyo a situación económica para adquirir un bien o un servicio.
- **Cuenta corriente:** Saldo total conocido como saldo bruto o nómina.

D

- **Deuda:** Obligación que alguien tiene que pagar a otra persona.
- **Descapitalizado:** Sin fondo, sin dinero.
- **Derecho Financiero:** Conjunto de normas jurídicas que se encargan de regular los ingresos y los egresos de una nación.
- **Dinero:** Medio de pago aceptado generalmente.

E

- **Educación:** Instrucción por medio de la acción.
- **Educación Financiera:** Acción efecto de instruir sobre el buen uso del dinero y el manejo de los ingresos y los egresos personales.
- **Egreso:** Todo acto que tiene como consecuencia la salida del dinero.
- **Empoderado:** Acto de dar poder a una persona.
- **Enseñanza:** Sistema y método de dar instrucciones.

- **Exclusión:** Acción y efecto de no incluir.
- **Experiencia:** Práctica prolongada que proporciona conocimiento y habilidad para desarrollar algo.

F

- **Finanzas:** Estudio a la circulación del dinero entre individuos.
- **Finanzas populares:** Obligación que alguien asume para responder a la obligación que tiene con otra persona.
- **Financiamiento:** Conjunto de recursos monetarios que se destinarán a un individuo para que el mismo ejecute una actividad.

G

- **Gastos:** Cantidad de dinero que se utiliza para cubrir una necesidad.
- **Gasto de Comodidad:** Cantidad de dinero que se utiliza para desempeñar actividades diarias con más comodidad. (Comprar un auto semi nuevo para ir a trabajar).
- **Gasto Fijo:** Cantidad de dinero que se utiliza para cubrir un bien o servicio casado (Gas, agua, luz).
- **Gasto de Lujo:** Cantidad de dinero que se utiliza para desempeñar actividades diarias con más comodidad. (Comprar un auto nuevo y del año para ir a trabajar).
- **Gasto de Necesidad:** Cantidad de dinero que se utiliza para desempeñar actividades diarias (Pagar un transporte público para ir a trabajar).
- **Gasto Variable:** Es aquel cuyo importe depende del volumen de actividad que prevé alcanzar.

H

- **Habilidades:** Capacidad para hacer algo.
- **Hipoteca:** Derecho que grava bienes materiales sujetándolos a responder por bienes materiales, sujetándolo a responder del cumplimiento de una obligación adinerada.

I

- **Idiosincrasia:** Rasgos temperamento y carácter distintivos y propios de un individuo.
- **Ingreso:** Acto que genera que entre dinero a nuestro bolsillo.
- **Instituciones Financieras:** Empresas dedicadas al manejo de dinero con la autorización de los usuarios.
- **Interés:** Provecho utilidad o ganancia
- **Interés Compuesto:** Acumulación de intereses vencidos por un capital inicial o parcial.
- **Interés Simple:** Acumulación de intereses vencidos por un periodo de un capital inicial o parcial.
- **Infravalorado:** Atribución de un valor inferior de algo al que tiene.
- **Inversión:** Acción y efecto de dar dirección al dinero sobre una acción para que genere ganancias.

L

- **Línea de crédito:** Es la cantidad de dinero que una empresa otorga a un individuo.
- **Liquidación:** Acto de concluir un compromiso financiero.
- **Liquidez:** Cantidad de dinero que tiene un sujeto para poder pagar oportunamente sus compromisos financieros, sin afectar su integridad física.

O

- **Oscilación:** Vaivén de una acción

P

- **Pasivos:** Conjuntos de todas las obligaciones con valor monetario que son propiedad de un individuo.
- **Paradoja:** Hecho aparentemente contradictorio a la realidad.
- **Percepción:** Recepción de una cosa, generalmente dinero.
- **Plan:** Modelo sistemático para llevar a cabo una o varias acciones.
- **Pragmáticos:** Los que estudian el lenguaje en su relación con los hablantes.

- **Política Económica:** Conjunto de estrategias y acciones que formula el gobierno en general para hacer funcionar la Nación.
- **Presupuesto:** Cantidad de dinero acumulado, para hacer frente a los gastos de la vida cotidiana.
- **Proceso:** Conjunto de fases sucesivas que concluye una o varias acciones.

S

- **SalDOS absolutos:** Total de dinero recibido sin haber hecho ningún pago.
- **Servicios:** Organización y personal que se dedican a satisfacer a clientes a cambio de un pago.
- **Servicios Financieros:** Organización y personal específicamente de una entidad financiera que otorga créditos de todo tipo a usuarios y por ello cobran una comisión.
- **Sobreendeudamiento:** Cantidad de deudas que tiene una persona, que en suma rebasan sus ingresos.
- **Sofisticación:** Acción y efecto de refinar, o es lo mismo que corromper algo.
- **Solvencia:** Carencia de deudas.

T

- **Tasas de interés:** Monto de interés establecido por un capital
- **Tarjeta de crédito:** Instrumento financiero utilizado para autofinanciarnos
- **Tarjetahabientes:** Usuario de tarjetas de crédito.
- **Transversal:** Que se extiende o se halla de un lado a otro.
- **Transmutable:** Madurar o convertir algo en otra cosa.
- **Tripartitas:** Que consta de tres partes.

V

- **Valor de bienes:** es el costo que tiene un bien o un servicio antes y después.
- **Valor del dinero:** Es lo que cuesta el dinero es decir un peso siempre va a ser un peso.
- **Valor nominal:** Es e valor que tiene un producto a través del tiempo.
- **Valor de consumo:** Se entiende como el provecho que se le saca a un producto y que sobre pasa su valor nominal.