

UN-A-CH

BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA

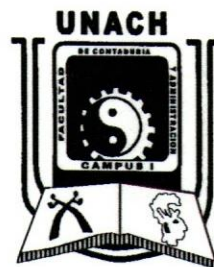


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

CAMPUS I

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO



**"ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LOS
DOCENTES DE NIVEL SUPERIOR EN EL USO DE LAS
TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS. CASO: ESCUELA
BANCARIA Y COMERCIAL, CAMPUS CHIAPAS".**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN FINANZAS**

PRESENTA:

MIGUEL ÁNGEL MARINA MORENO

DIRECTOR DE TESIS:

DR. ADOLFO DE JESÚS SOLÍS MUÑOZ

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. DICIEMBRE 2014



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I



«RESPONSABILIDAD COMPARTIDA Y CONSOLIDACIÓN ACADÉMICA»

Gestión 2014 - 2018

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
Octubre 15 de 2014.
Oficio No. D/CIP/CEIP/674/14

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN EMPASTADO
DE TESIS.**

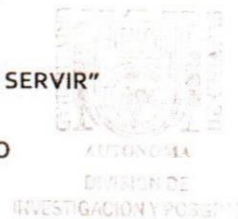
C. Miguel Ángel Marina Moreno
Candidato al Grado de Maestro en Finanzas
Presente.

Por este medio me permito informarle que se **AUTORIZA** la impresión de su tesis titulada **"Estudio de la Educación Financiera en los Docentes de Nivel Superior en el Uso de las Tarjetas de Crédito Bancarias. Caso: Escuela Bancaria y Comercial, Campus Chiapas"**, toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha septiembre 29 de 2014, suscrito por el Dr. Adolfo De Jesús Solís Muñiz, Director de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado, y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

ATENTAMENTE
"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

DR. JULIO CÉSAR PÉREZ ZAMBRANO
COORDINADOR



C.c.p. Archivo
vea.



F: FCA-01

Boulevard Belisario Domínguez, Km. 1081. Sin Número.
Tuxtla, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, C.P. 29050.
Tel: 52 (961) 61 5 04 40 y 61 5 06 70



DEDICATORIA

A los mejores maestros que la vida me ha dado

Mis padres, y quienes a lo largo de mi vida

Me han enseñado como lograr mis sueños

Gracias mamá por todo tu apoyo

Gracias papá por haber existido

AGRADECIMIENTOS

A dios, por darme la bendición de estar rodeado de personas que me han apoyado y brindado su cariño, para lograr este objetivo en mi vida.

A mis hermanos, de quienes siempre he recibido apoyo incondicional y me han motivado para seguir adelante y siempre han creído en mí. Los quiero mucho.

A mi abuelita Sarita, que he tenido la bendición que siempre ha estado conmigo, preocupándose por mí.

A mi Werita, por su paciencia y comprensión, quien ha sacrificado su tiempo para que yo pudiera lograr esta meta que parecía no tener final pero al fin llegó. #todoesculpadelayun.

A mis sobrinos Dianita, Carlitos y mi ahijado favorito Luisito, quienes son inspiración en mi vida.

A toda mi familia, porque siempre ha estado cuanto más la he necesitado y en esta ocasión no fue la excepción.

A la Escuela Bancaria y Comercial, mi segunda casa, por todas las facilidades otorgadas para poder realizar esta investigación y en especial a todas las personas que laboran ahí y que hicieron posible este sueño hecho realidad.

A la Universidad Autónoma de Chiapas, por abrirme las puertas como alumno, además de brindarme todo el apoyo para culminar mis estudios de maestría y esta investigación.

A todos mis maestros, que he tenido en mi formación académica ya que con base en sus conocimientos he logrado abrirme camino en el campo laboral y me han enseñado a ser una mejor persona.

Por supuesto al **Dr. Adolfo de Jesús Solís Muñiz**, quien me brindo todo su apoyo, motivación, sus conocimientos y desvelos para poder concluir con esta investigación.

Y a todas esas personas que directamente o indirectamente contribuyeron a realizar esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	8
HIPÓTESIS	8
CAPÍTULO 1	10
<u>MARCO TEÓRICO</u>	
1.1. Educación financiera	10
1.2. Tarjetas de crédito	22
1.3. Marco legal de las tarjetas de crédito	33
1.4. Los Docentes en la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas	41
1.5. Tarjeta de crédito como fuente de financiamiento	50
CAPÍTULO 2	55
<u>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
2.1. Tipo de Investigación	55
2.2. Diseño de la Investigación.....	56
2.3. Método e Instrumento para la recolección de datos	56
2.4. Selección de la Muestra.....	57

CAPÍTULO 3	59
<u>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
3.1. Análisis de resultados de manera global	59
3.2. Análisis de resultados tomando en cuenta el género y estado civil	82
CONCLUSIONES.....	90
PROPUESTA	92
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Situación de la educación financiera	3
Figura 2	El ahorro en el sistema financiero	3
Figura 3	Acceso a servicios financieros	4
Figura 4	Gasto por encima del nivel de ingresos	4
Figura 5	Planeación y presupuestación de recursos	5
Figura 6	Infraestructura de sucursales por habitantes	18
Figura 7	Cajeros automáticos por habitantes	19
Figura 8	Cobertura geográfica de servicios financieros	19
Figura 9	Penetración financiera de adultos con acceso a servicios financieros	20
Figura 10	Contratos financieros en México 2008	20
Figura 11	Sucursales bancarias por cada millón de habitantes 2007	21
Figura 12	Compañías de seguros 2007	21
Figura 13	Profesiones de los Docentes en la EBC campus Chiapas	49
Figura 14	Género de los docentes de la EBC campus Chiapas	49
Figura 15	Máximo Grado de Estudios de los docentes de la EBC campus Chiapas	50
Figura 16	Diseño de la investigación	58
Figura 17	¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto del ahorro?	60
Figura 18	¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de crédito?	60
Figura 19	¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de presupuesto?	61
Figura 20	¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de inversión?	61

Figura 21	¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de seguros?	62
Figura 22	Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de Ahorro?	62
Figura 23	Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de crédito?	63
Figura 24	Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de Presupuesto?	63
Figura 25	Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de inversión?	64
Figura 26	Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de seguros?	64
Figura 27	¿Conoce a detalle el monto de sus ingresos mensuales?	65
Figura 28	¿Conoce a detalle el monto de sus egresos mensuales?	66
Figura 29	¿Ha manejado alguna tarjeta de crédito bancaria?	66
Figura 30	¿Cómo adquirió su tarjeta de crédito?	67
Figura 31	¿Cuántas tarjetas de crédito bancarias maneja?	68
Figura 32	¿Con cuál institución bancaria maneja su tarjeta de crédito?	68
Figura 33	¿Qué antigüedad presenta su tarjeta de crédito?	69
Figura 34	¿En qué áreas utiliza la tarjeta de crédito?	69
Figura 35	¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	70
Figura 36	¿Verifica mensualmente el estado de cuenta de las tarjetas de crédito para identificar los correctos cargos y abonos realizados en el mes?	70
Figura 37	¿En qué forma recibe sus estados de cuenta de la tarjeta de crédito?	71
Figura 38	Cuando realiza el pago de su tarjeta de crédito ¿Qué concepto es el que liquida?	71
Figura 39	¿Conoce usted qué sucede si solo realiza el pago mínimo?	72

Figura 40	¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?	72
Figura 41	¿Por qué se presentó esta situación?	73
Figura 42	¿De cuánto tiempo ha sido su atraso?	73
Figura 43	¿Ha utilizado el servicio de domiciliación en su tarjeta de crédito?	74
Figura 44	¿Qué servicios son los que ha domiciliado?	74
Figura 45	¿Ha tenido alguna controversia con el banco emisor de su tarjeta de crédito?	75
Figura 46	¿Conoce el límite de crédito de su tarjeta?	75
Figura 47	¿Cómo calificaría su experiencia en el uso y manejo de su tarjeta de crédito?	76
Figura 48	¿Conoce usted el concepto de tasa fija?	77
Figura 49	¿Conoce usted el concepto de tasa variable?	77
Figura 50	¿Conoce usted el concepto de fecha de corte?	78
Figura 51	¿Conoce usted el concepto de fecha de pago?	78
Figura 52	¿Conoce usted el concepto de Costo Anual Total y como se calcula?	79
Figura 53	¿Conoce usted el concepto pago para no generar intereses y como se calcula?	79
Figura 54	¿Conoce usted el concepto de pago mínimo y como se calcula?	80
Figura 55	¿En caso de existir alguna controversia con el banco emisor de su tarjeta de crédito a que institución acudiría para aclarar la misma?	80
Figura 56	¿Sabe usted qué es el buró de crédito?	81
Figura 57	¿Ha estado alguna vez en el buró de crédito?	81
Figura 58	¿Dónde aprendieron los conceptos relacionados con las tarjetas de crédito?	82
Figura 59	¿Ha manejado alguna tarjeta de crédito bancaria?	83
Figura 60	¿Ha manejado alguna tarjeta de crédito bancaria?	83

Figura 61	¿En que utilizan más la tarjeta de crédito los solteros?	84
Figura 62	¿En que utilizan más la tarjeta de crédito los casados?	84
Figura 63	¿En que utilizan más la tarjeta de crédito los hombres?	85
Figura 64	¿En que utilizan más la tarjeta de crédito las mujeres?	85
Figura 65	¿Quiénes realizan el pago para no generar intereses?	86
Figura 66	¿Quiénes realizan el pago para no generar intereses?	86
Figura 67	¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?	87
Figura 68	¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?	87
Figura 69	¿Quiénes tienen mayores problemas de planeación financiera?	88
Figura 70	¿Quiénes tienen mayores problemas de planeación financiera?	88

INTRODUCCIÓN

Existe un creciente grado de concientización mundial sobre la necesidad de promover cambios positivos en el comportamiento económico y en los niveles de educación financiera de los individuos y los hogares. Esa conciencia es consecuencia de varios factores, entre los que se incluyen retos económicos y la evidencia de bajos niveles de educación financiera, junto a los efectos negativos sobre las personas y los hogares que ello conlleva (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2005). El costo de estas variables para la economía, junto con el aumento de las responsabilidades cedidas desde los gobiernos hacia las personas en temas como la salud y las pensiones, aunado al surgimiento de mercados financieros cada vez más sofisticados, han contribuido, sin duda, a la formación de esta conciencia.

La educación financiera se ha convertido, entonces, en una prioridad para las instituciones públicas a nivel mundial, así como para las organizaciones internacionales, las instituciones multilaterales y foros internacionales como la OCDE, el Banco Mundial, el G-20, el Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC, por sus siglas en inglés) y la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (Asean, por sus siglas en inglés).

Ante este contexto, la solución está en la educación, por lo que puede ser considerada un deber social del Estado para toda la población. La educación financiera viene a ser la medida que disminuye las asimetrías de información que imperan en la población en temas financieros, brindando a la población la capacidad de tomar decisiones mediante la adquisición de conocimientos financieros que permitan un razonamiento de la información de manera adecuada (García, 2013).

A su vez, la educación financiera promueve una cultura de anticipación y planeación, concediendo a la población la posibilidad de construir condiciones presentes y futuras estables.

Indudablemente, la inclusión de una educación financiera conlleva a cambios en el sistema educativo, lo cual, aunque en el corto plazo representa un gasto, los beneficios a largo plazo los ameritan, pues una sociedad educada en estos temas colabora a la estabilidad de la economía y es una condición para promover el crecimiento y desarrollo de un país (Meraz, 2008).

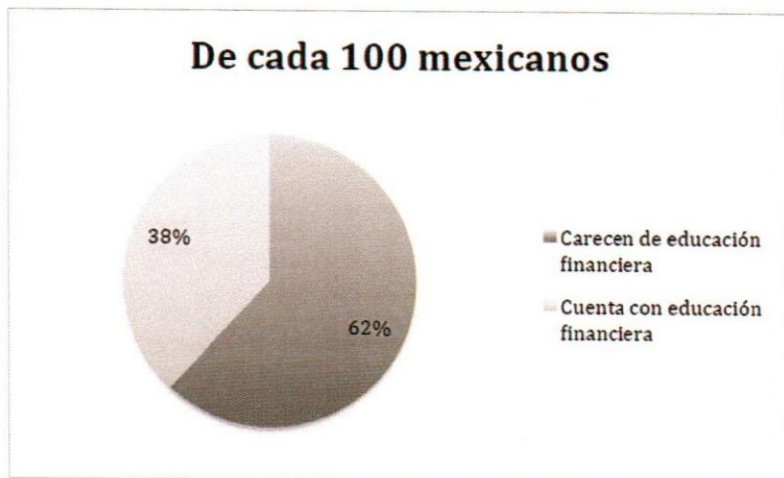
JUSTIFICACIÓN

En la primera encuesta sobre cultura financiera en México realizada por la Universidad Autónoma de México (Meraz, 2008), se habla sobre el bajo nivel de educación financiera con el que cuenta la población mexicana en general, como resultado de una mezcla de varios factores entre los cuales se señalan el minimizar su importancia y las insuficientes medidas para atender debidamente el tema. Mientras que en otros países este tema es parte de agenda pública y de las políticas educativas, no es así en México, por lo que el país tiene el reto de transmitir a su población los conceptos y principios básicos relacionados de educación financiera.

Para contextualizar la situación de la educación financiera en el país, es pertinente conocer las cifras que fueron presentadas por la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de Educación Pública (SEP) durante el Tercer Encuentro de Educación Financiera Nacional en octubre de 2010 para conocer el panorama actual del nivel de educación financiera en México, tomando como base el nivel de cultura financiera, la cultura del ahorro, el acceso a servicios financieros, la cultura de previsión y planeación y presupuesto (Ruiz, 2010).

El nivel de cultura financiera basándose en cifras de la CONDUSEF, señala que de cada 100 mexicanos, 62 carecen de educación financiera, por tanto impera la mala utilización de productos financieros y por ende el desconocimiento de las instituciones financieras, así como, sus derechos y obligaciones como usuarios, esto se puede apreciar mejor en la figura 1.

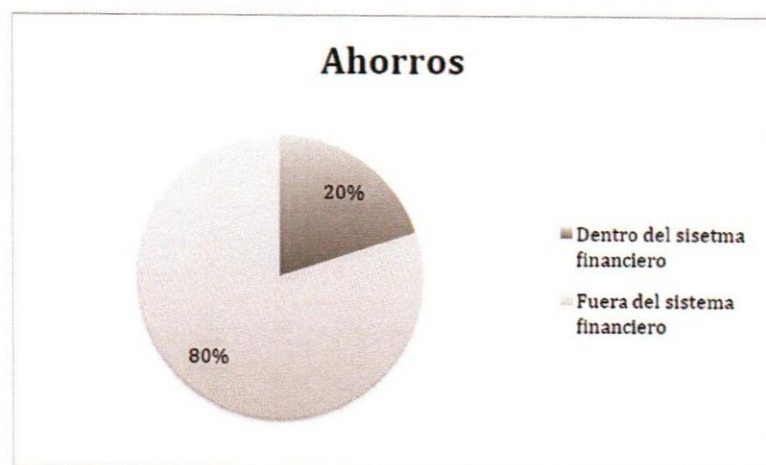
Figura 1. Situación de la educación financiera



Fuente: Elaboración propia con base en (Ruiz, 2010).

En tanto a la cultura del ahorro, cifras de la CONDUSEF muestran que el 80% de las familias tienen sus ahorros por fuera del sistema financiero, a consecuencia de desconocer los beneficios que los instrumentos financieros pueden reflejar en su patrimonio, en la figura 2 se puede apreciar mejor. En el año 2010 23.4 millones de mexicanos adultos cuentan con un servicio financiero, pero no los exime de una educación financiera deficiente.

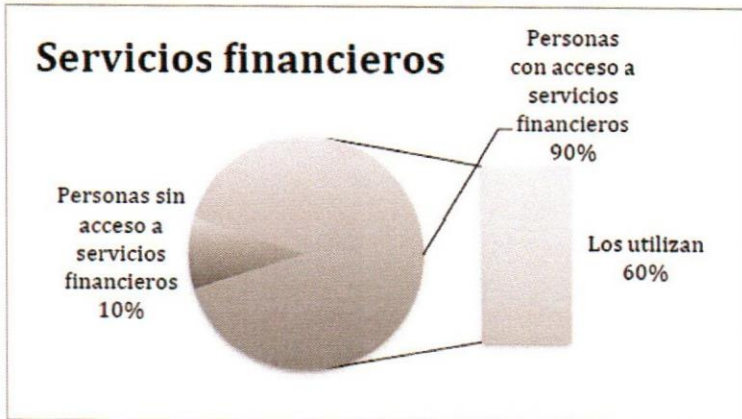
Figura 2. El ahorro en el sistema financiero



Fuente: Elaboración propia con base en (Ruiz, 2010).

El acceso a servicios financieros basados en datos otorgados por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) afirma que un 90% de la población accede a servicios financieros, pero sólo un 60% los utiliza; y de esta última cifra, únicamente el 49% conoce y sabe cómo utilizarlos de forma correcta, esto se aprecia de mejor manera en la figura 3.

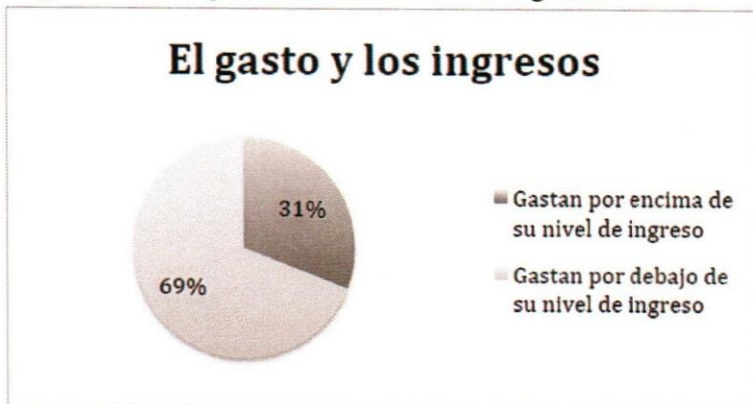
Figura 3. Acceso a servicios financieros



Fuente: Elaboración propia con base en (Ruiz, 2010).

La cultura de prevención muestra en la figura 4 que un 31% de los mexicanos gastan por encima de su nivel de ingreso. Este porcentaje va aumentando conforme el nivel socioeconómico va disminuyendo, traduciéndose en una falta de previsión y gestión de las finanzas personales.

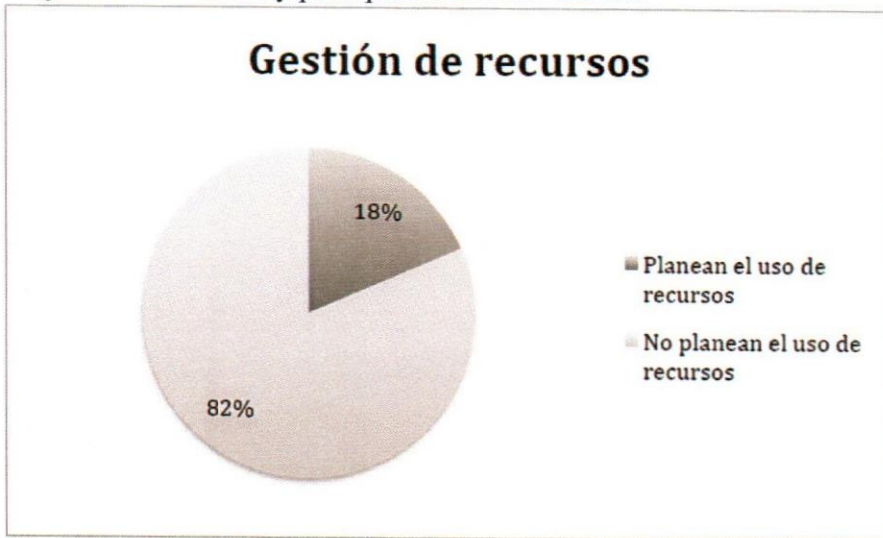
Figura 4. Gasto por encima del nivel de ingresos



Fuente: Elaboración propia con base en (Ruiz, 2010).

Finalmente la planeación y el presupuesto se abordan basándose en cifras otorgadas por la UNAM, en una encuesta realizada en el 2008, donde se menciona que únicamente 18.5% de los mexicanos realizan algún tipo de planeación y presupuesto de sus recursos, esto se muestra en la figura 5.

Figura 5. Planeación y presupuestación de recursos



Fuente: Elaboración propia con base en (Ruiz, 2010).

Las cifras anteriores denotan la situación de la educación financiera que México está viviendo, una situación económica difícil en un alto porcentaje de la población con dificultades para superarla al existir una baja cultura de anticipación y planeación que permita construir mejores condiciones de vida. En consecuencia el ciclo de generar dinero en una sociedad que carece de una educación financiera se reduce a trabajar, ganar, ahorrar y gastar. La conjunción de estos factores únicamente muestra un conformismo financiero que se traduce en una carestía; lo cual es sinónimo de deuda, pobreza y desempleo. Para contrarrestar este conformismo financiero y fomentar la prosperidad económica de las familias, es necesario educar a la población en el rubro de inversión, el cual posibilita la libertad financiera, permitiendo la creación de empresas con su consecuente generación de empleos, lo cual conlleva a mejorar la economía del país.

Hoy en día existe una extensa bibliografía sobre la educación financiera, la problemática surge cuando los lectores se desaniman al no estar familiarizados con los conceptos financieros. Adicionalmente, el concepto de *inversión* no se encuentra arraigado en la cultura mexicana, porque la práctica que predomina es la del ahorro, la cual muchas veces se inculca desde temprana edad, pero pocas veces se plantean los posibles destinos de dicho ahorro y mucho menos se logra convertir esta actividad en hábito.

Ante este contexto, es imprescindible comenzar a educar a la población mexicana desde los niveles de básicos y para ello se tiene que hablar sobre educación formal, la cual abarca profesores e instituciones que fungen como facilitadores (Coates, 2009), haciendo mayor énfasis en las instituciones universitarias, pues de acuerdo a (M'Bow, 1982) la universidades el componente esencial que vincula la educación con la sociedad a través de un cometido doble: la innovación y la reproducción social, traducándose esto como el objetivo primordial de la educación: asegurar continuidad y ayudar la renovación de la sociedad, es decir, la universidad busca cerciorarse de ser el agente calificado para transformar la sociedad.

Por lo tanto, considerando que la universidad es la institución generadora de conocimiento constante interdisciplinario, no sólo para los alumnos sino también para el personal que labora ahí, aunado a su inminente influencia formativa en la población, se vuelve un tema relevante para estudio, es por ello que la presente investigación busca conocer el enfoque de educación financiera que se recibió en cuento al manejo de tarjetas de crédito el personal docente de la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) campus Chiapas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La educación financiera así como la educación en general es uno de los motores del desarrollo social porque permite la generación del capital humano, pero especialmente porque ofrece mejores alternativas de vida al tomar decisiones financieras adecuadas. Por lo tanto es un tema de interés para todos. De acuerdo con la CONDUSEF: 62 de cada 100 mexicanos carece de educación financiera, el 80% de las familias ahorra fuera del sistema

financiero y el 31% de los mexicanos gasta más de su nivel de ingreso. Estas cifras demuestran la carencia de educación y de planeación financiera (Ruiz, 2010).

La magnitud de esta carencia es generalizada en todos los sectores de la población mexicana, y a pesar de que distintas iniciativas del sector público, privado y social han empezado a observar un fuerte interés en este ámbito, la cobertura de la misma es aún limitada y el impacto aún no es claro.

Por otro lado tenemos que la educación financiera en México, además de ser limitada, tiene la tendencia de enfocarse al ahorro en lugar de la inversión y la obtención de créditos, además suele ser adquirida con poco éxito por medio de ensayo y error hasta que la persona se incorpora al campo laboral.

Por ello, es imperante realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades formativas más urgentes para la población mexicana, con la finalidad de contar con la información que permita desarrollar programas de capacitación más efectivos. Para ello, se pretende conocer el enfoque y nivel de la educación financiera recibida por el personal docente de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas, puesto que es un grupo poblacional con gran influencia en el desarrollo cultural del estado y su enfoque en cuanto a la educación financiera puede ser adoptado por una cantidad relevante de personas en Chiapas.

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existen necesidades de formación para el manejo de las tarjetas de crédito en los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas así como las causas y consecuencias en los hábitos de su uso.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el grado de conocimiento del uso de la herramienta financiera denominada tarjeta de crédito.
- Comparar el comportamiento del uso de las tarjetas de crédito entre los Docentes.
- Establecer cuál es la experiencia que tienen los docentes que han utilizado una tarjeta de crédito como fuente de financiamiento.
- Determinar las necesidades de formación en el uso de las tarjetas de crédito.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Qué tanto los docentes de la EBC campus Chiapas conocen los conceptos básicos de cómo funciona una tarjeta de crédito?
- ¿Qué porcentaje de los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) campus Chiapas adquirió conocimientos sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito en la educación formal?
- ¿Cuál es la opinión de los docentes de la EBC campus Chiapas al utilizar la tarjeta de crédito como una opción de financiamiento?
- ¿En qué conceptos de bienes y servicios utilizan la tarjeta de crédito los docentes de la EBC campus Chiapas?

HIPÓTESIS

Los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas presentan una deficiente formación en el uso y gestión de las tarjetas de crédito como herramienta de financiamiento.

Una vez establecidas las bases en las cuales se desarrolló esta investigación se describe la estructura de la tesis: está dividida en tres capítulos y una conclusión. En el primero, se desarrolla el marco teórico de referencia bajo el cual se desenvuelve el trabajo de investigación, y delimita el enfoque de estudio, así como breves conceptos relacionados con el mismo. En el segundo capítulo, se establece la metodología de la investigación, estableciendo el tipo y diseño de la investigación, así como la forma en que se determinó el tamaño de la muestra. En el tercer capítulo, se analizan los resultados de las encuestas realizadas a los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas. Esta investigación contrasta la perspectiva que tienen los docentes en el uso de las tarjetas de crédito como herramienta de financiamiento en relación con su formación académica, con el fin de identificar si las deficiencias en el conocimiento afectan o afectaron su uso adecuado, finalizando con una propuesta que se generó a raíz de este análisis. Sin más preámbulo se iniciara la investigación con el marco teórico como se había planteado anteriormente.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. Educación financiera

1.1.1. *Conceptos de educación*

Para abordar el tema que compete es necesario identificar la definición de educación base del tema de investigación que es la educación financiera.

Por lo que se citarán diferentes definiciones de la educación así tenemos que la OCDE(OCDE, 2004) menciona que la definición básica fundamental de "educación" es la siguiente:

Es definida como la comunicación organizada y sustentada, que está diseñada para producir aprendizaje. En donde se entenderá que:

- **Comunicación:** Involucra la transferencia de información (mensajes, ideas, conocimiento, estrategias, etc.) entre dos o más personas.
- **Comunicación Organizada:** Es aquella que se planea en un modelo o patrón, con propósitos establecidos o programas de estudios. Esto debe involucrar a una agencia o medio educativo que organice la situación del aprendizaje, así como a los maestros que estén empleados (incluyendo voluntarios no pagados) para organizar conscientemente esta comunicación.
- **Comunicación Sustentada:** Es aquella que tiene los elementos de duración y continuidad como parte de la experiencia en el aprendizaje.
- **Aprendizaje:** Es tomado como cualquier cambio en el comportamiento, información, conocimiento, entendimiento, actitudes, habilidades o capacidades, las cuales sí pueden ser retenidas, pero no pueden ser atribuidas al crecimiento físico o al desarrollo de patrones de comportamiento o conducta heredados.

Otra definición que se puede manejar para fines prácticos de esta investigación es la de Sarramona (Sarramona, 1989) que nos dice:

El término educación es de uso habitual en la vida cotidiana porque a todos nos afecta de algún modo. Todo el mundo se atrevería a dar una definición de educación. Aunque existen diversas maneras, de concebirla, y más aún de llevarla a cabo, se da como denominador común la idea de perfeccionamiento, vinculada a una visión ideal del hombre y la sociedad. La educación aparece precisamente como posibilitadora de los ideales humanos.

En sentido amplio, la educación es tan antigua como el hombre. En efecto, desde su aparición, el hombre se preocupó de criar y cuidar a sus hijos hasta que pudieran valerse por sí mismos, y es con este significado que surge el término educación. (p. 27).

Una vez que se han mencionado estas definiciones se puede empezar a manejar el tema que compete que es la educación financiera en el siguiente punto de esta investigación.

1.1.2. *Conceptos de educación financiera*

Uno de los principales retos del siglo XX ha sido la educación, el enseñar a leer y a escribir. En el presente siglo la educación sigue jugando un papel sumamente importante, pero ahora con un desafío de enseñar a cuidar y formar un patrimonio, lo cual se traduce en una educación financiera.

Apoyándonos en BANSEFI (Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.) nos define a la educación financiera (Bansefi, 2014):

Proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza.

Otras definiciones de educación financiera que pueden ayudar durante la investigación es la de la OCDE (Bansefi, 2014) que nos indica lo siguiente:

La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar.

Por otro la Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos define: “La educación financiera consiste en proveer la información y los conocimientos, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las opciones y tomar las mejores decisiones financieras” (Bansefi, 2014). Y la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido señala: “La educación financiera consiste en el desarrollo de la capacidad para administrar tu dinero, dar seguimiento a tus finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros” (Bansefi, 2014).

En lo que respecta a México, la CONDUSEF (2009, p.26) la define como: “el proceso por medio del cual se adquieren los conocimientos y se desarrollan las habilidades necesarias para poder tomar mejores decisiones financieras y, con ello incrementar el nivel de bienestar personal y familiar”.

Cabe mencionar que la CONDUSEF (2014) divide a la educación financiera en un aspecto básico y otro informativo, el primero engloba conceptos no bancarios y el segundo se enfoca en conceptos bancarios comparativos.

Teniendo como base las definiciones anteriores se puede decir que la educación financiera es la herramienta mediante la cual se establecen finanzas personales sólidas y también ayudan a determinar cuál producto financiero satisface las necesidades de inversión y financiamiento que se pudieran presentar en el día a día.

1.1.3. Importancia de la educación financiera

En México, el tema de educación financiera adquiere una notable importancia ya que como nos describe el BANSEFI existen razones de peso para producir un movimiento de gran alcance en favor de la educación financiera. En primer lugar, porque hay grandes lagunas en los conocimientos financieros de la gente. Esto tiene una serie de consecuencias adversas para las personas, como el endeudamiento excesivo, la falta de ahorro para el futuro, el uso improductivo de las remesas y la poca claridad sobre los beneficios que ofrece la inversión en actividades productivas, la adquisición de activos, o la educación de los hijos.

En segundo lugar, la falta de información, aunada a la escasa penetración del sistema financiero, fomentan el uso de servicios financieros informales, con frecuencia desventajosos y a costos elevados. Por último, el número y la complejidad de los productos financieros han aumentado notablemente en años recientes, lo que dificulta que las personas tomen decisiones informadas que sirvan a sus propósitos.

La OCDE (2005) y la ABM (2008) coinciden en que la creciente diversidad y complejidad de los productos financieros son consecuencia de la innovación propiciada por la competencia entre las instituciones financieras, lo que ha generado que los productos que ofrecen sean cada vez más sofisticados, y por lo tanto, de difícil comprensión para los usuarios promedio, lo que ocasiona que no sean adecuadamente evaluados, utilizados ni

adquiridos. El factor clave en este contexto ha sido el desarrollo del sector financiero impulsado por los avances tecnológicos, lo que ha incrementado sustancialmente la cantidad de información que los consumidores tienen a su alcance. Al mismo tiempo, se ha iniciado un proceso de desregularización financiera, que ha facultado la entrada de proveedores nuevos no bancarios que ofrecen distintos productos y servicios financieros.

Por otro lado también la maestra Rosario Higuera en su artículo “La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito” menciona lo siguiente:

Normalmente se cree que el mundo financiero se refiere a la bolsa de valores y/o inversiones millonarias, y que éstas son para expertos, pero esto no es así, ya que todos realizamos operaciones con dinero, día a día, por lo que nos encontramos involucrados en el mundo de las finanzas. (Higuera, 2008).

El contexto económico mundial también es un factor que incide en la importancia de formar una adecuada educación financiera. La crisis de 2008 cambió el panorama económico mundial y se caracterizó por una significativa pérdida de riqueza, la disminución en el ingreso de los hogares, altas tasas de desempleo y la inminente caída de los mercados de capitales.

Tamames (2009) postula que uno de los factores que propiciaron el surgimiento de esta crisis fue el endeudamiento de los hogares. Por su parte, Coates (2009) enfatiza el desinterés por la educación financiera, así como el papel de las familias e instituciones en la crisis financiera, por lo que propone la inclusión de la educación financiera. Al respecto, sostiene que el analfabetismo en este campo ocasiona desconocimiento de los productos existentes, transacciones bancarias y los beneficios de la bancarización en el proceso de ahorro, endeudamiento, pagos e inversión, lo que trae como resultado que el acceso a los servicios financieros sea limitado e insuficiente.

Es por eso que debemos considerar que al llegar a la edad adulta y al tener que enfrentarse diariamente con situaciones de dinero, es difícil saber reaccionar ante ellas porque no se escuchó o no se fue inducido a crear un conocimiento sobre términos financieros, por lo tanto, no se cuenta con herramientas financieras suficientes que permitan tomar una correcta decisión.

1.1.4. *Beneficios de la educación financiera*

Los beneficios que ofrece la educación financiera son considerables, tanto para la economía de cada individuo como para la economía nacional. En el plano individual, la educación financiera contribuye a mejorar las condiciones de vida de las personas, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y a la administración de los recursos, así como información pertinente y clara que da lugar a un mayor y mejor 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.

Adicionalmente, la educación financiera, más allá de contribuir a mejorar el desempeño de las instituciones debido a una clientela más responsable e informada, puede generar un intercambio de información de mayor calidad entre las instituciones financieras y sus clientes. Gracias a la educación financiera los usuarios demandan servicios adecuados a sus necesidades y los intermediarios financieros tienen un mejor conocimiento de las necesidades de los usuarios, lo que da lugar a una mayor oferta de productos y servicios financieros novedosos, aumentando la competitividad e innovación en el sistema financiero.

La Asociación de Bancos de México (ABM, 2008) afirma que la educación financiera es idónea para producir información útil a las personas en lo que respecta a la toma de decisiones financieras y en la formación de consumidores educados en el tema de las finanzas, lo que trae consigo usuarios que demandan servicios y productos de una mejor calidad, propiciando el aumento del nivel de ahorro, inversión y crecimiento económico. En

cuanto a los individuos con menores ingresos, la educación financiera los instruye para evitar el uso de servicios financieros no formales, puesto que representan costos mayores en comparación con los formales. La educación financiera es importante porque provee de información a las personas para que entiendan de mejor manera los conceptos relacionados con los productos bancarios, ayudando a que desarrollen habilidades y confianza en este campo, así como para evaluar las oportunidades y riesgos que conlleva una decisión de crédito o inversión, mejorando con ello su situación patrimonial.

La alfabetización financiera es la mejor defensa en un mundo demandante que no cesa de cambiar, por tanto, exige una actualización constante que resulta conveniente para hacerse llegar de conocimiento y habilidad para entender la mecánica y funcionamiento de los productos y servicios financieros existentes, estando al tanto de sus ventajas y desventajas y los riesgos que estos conllevan con el objetivo preponderante de hacer más productivo el dinero de las personas y las familias. Por ello, la educación financiera es fundamentalmente un instrumento de apoyo en la toma de decisiones financieras, las cuales deben estar fundamentadas con buena información y en un adecuado análisis. Para que el análisis resulte exitoso es necesario apropiarse de información básica en cuanto a las funciones del dinero, el crédito, las formas de ahorro, la inversión, los seguros, el ahorro para el retiro, los sistemas de pago, los costos, beneficios y riesgos, y la encargada de proporcionar esta información es la educación financiera (Coates, 2009).

Por tanto, para Coates (2009) y AMB (2008), la educación financiera resulta benéfica para los usuarios, ya que auxilia a la población en el buen uso de los servicios y productos financieros, propicia una mejor calidad de vida bajo condiciones de certidumbre y fomenta el manejo del dinero de acuerdo a las necesidades específicas de cada individuo, tomando en cuenta las circunstancias económicas del momento. Asimismo, ayuda a que tanto los individuos como las familias generen recursos necesarios para mantener la estabilidad y desarrollo de su patrimonio, mediante la generación de usuarios informados y exigentes que impulsan la competitividad entre las instituciones, lo que se traduce en un sistema financiero más eficiente para el desarrollo del país.

A manera de síntesis, la educación financiera representa un beneficio, pues permite a los individuos tomar las mejores decisiones en el manejo de sus finanzas personales, a través de la transferencia de conocimientos que faculten el desarrollo de habilidades necesarias para llevarlas a cabo. Esto da como resultando un incremento en el nivel de bienestar de los individuos, familiar y consecuentemente, del país en general al formar usuarios informados.

1.1.5. *La educación financiera en México*

A la educación financiera en México se le ha entregado poca importancia, y es hasta épocas recientes que algunas instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México, Banamex, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, el Banco de México (MIDE), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la CONDUSEF y la Universidad Iberoamericana han dejado ver su pretensión de estudiarla y difundirla en la población (Meraz, 2008).

El desinterés en el tema tiene su origen en que tanto en la educación formal, como en la informal se habla poco sobre la educación financiera, con excepción de contextos particulares en los que existe una relación específica con el tema, donde suele ser analizada con profundidad y claridad la forma en que funciona el sistema financiero mexicano (Coates, 2009).

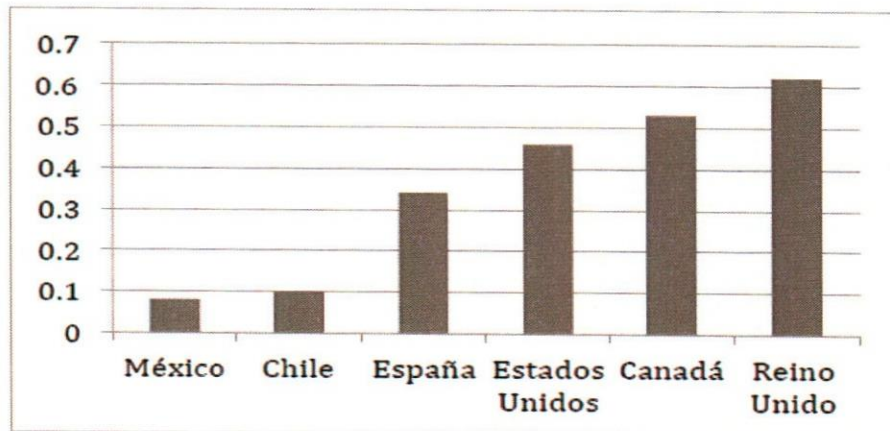
Valenzuela (2008) afirma que de manera habitual, los directivos de instituciones financieras instruyen a sus ejecutivos para que capten empresas o personas con grandes y sólidos capitales, con el objetivo de llegar a las metas comerciales de la institución de una manera más rápida, soslayando a la gran mayoría de la población que no pertenece a este segmento. No obstante, esta práctica tampoco garantiza una adecuada formación financiera por parte del cliente. Las encuestas realizadas hasta el momento como el Mapeo de Iniciativas de Educación Financiera en México realizada por la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional, sobre educación financiera en México y la Primera

Encuesta sobre cultura financiera en México realizada por Banamex y la UNAM, muestran el bajo nivel de cultura financiera que posee la población (Meraz, 2008).

Los primeros indicios de la educación financiera en México se remontan a 1864, cuando si bien aún no se había desarrollado plenamente la actividad bancaria formal, ya existía el concepto del crédito. Sin embargo, la evolución de la educación financiera en el país ha sido insuficiente. Orozco (2008) sostiene que México cuenta con uno de los porcentajes más bajos en el acceso a servicios financieros, aun comparado con economías emergentes.

En la figura 6 se muestran las sucursales bancarias existentes por cada mil habitantes, donde México se encuentra en un último lugar, lo que implica que existen pocas sucursales en comparación la población.

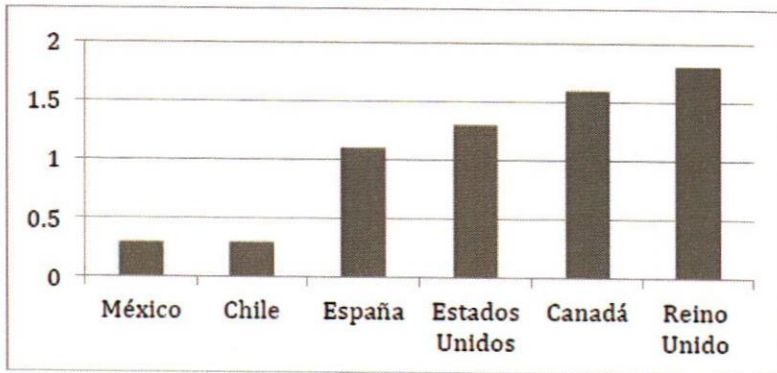
Figura 6. Infraestructura de sucursales por habitantes



Fuente: AMIS (2007).

En cuanto a la cobertura de cajeros automáticos para los usuarios de servicios financieros, la figura 7 muestra a México nuevamente en último lugar por la baja infraestructura en comparación con otros países.

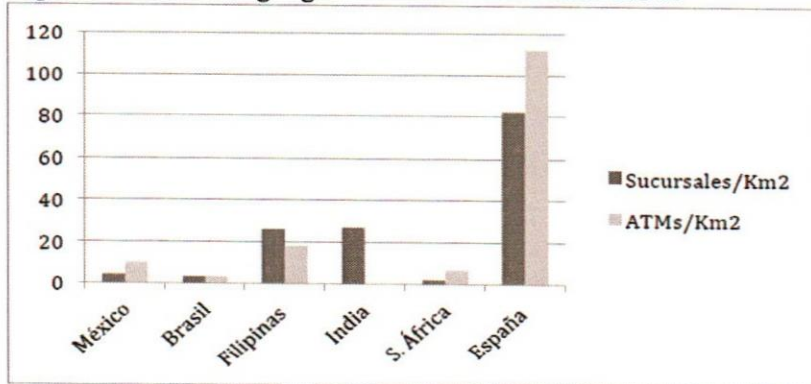
Figura 7. Cajeros automáticos por habitantes



Fuente: AMIS (2007).

La penetración de las instituciones financieras en un país se encuentra fuertemente relacionada con la inclusión de la población en sus servicios. La figura 8 hace un comparativo de varios países donde se muestra la cobertura geográfica de sus servicios financieros, México aparece con un bajo nivel.

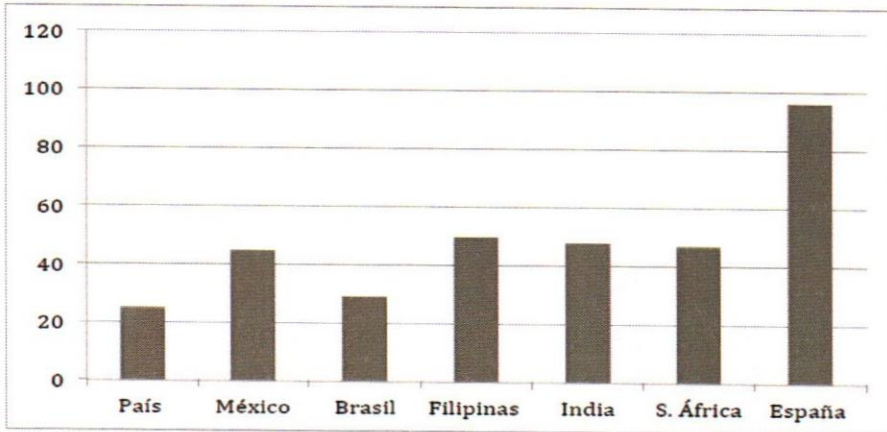
Figura 8. Cobertura geográfica de servicios financieros



Fuente: Orozco (2008).

Finalmente en la figura 9 se denota la penetración financiera con base en el porcentaje de adultos con acceso a servicios financieros. La poca infraestructura en servicios financieros mostrada en las figuras puede explicarse con la poca participación de la población en este rubro, ya que durante el Tercer Encuentro de Educación Financiera Nacional en octubre de 2010, CONDUSEF, SHCP y SEP presentaron cifras que muestran que el 80% de las familias tiene sus ahorros por fuera del sistema financiero (Ruiz, 2010).

Figura 9. Penetración financiera de adultos con acceso a servicios financieros

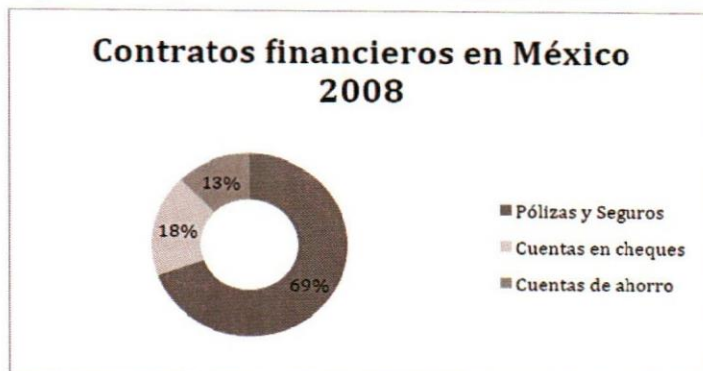


Fuente: Orozco (2008).

El bajo nivel de cultura financiera no es una situación exclusiva de México, ya que también se presenta en países desarrollados. Por ejemplo, en el año 2000 menos del 60% de estudiantes de secundaria en los Estados Unidos de América obtuvieron respuestas acertadas en encuestas dirigidas a conocer el grado de educación financiera.

En el mismo año en Japón, encuestas demostraron que un 71% de adultos están carentes en temas sobre acciones y bonos financieros y un 57% sobre los instrumentos financieros de manera general CONDUSEF (2014) señala que en 2008 existían en México 307 millones de contratos financieros que correspondían 123 a pólizas y seguros, 32.2 millones a cuentas en cheques y 22 millones a cuentas de ahorro y plazo (figura 10).

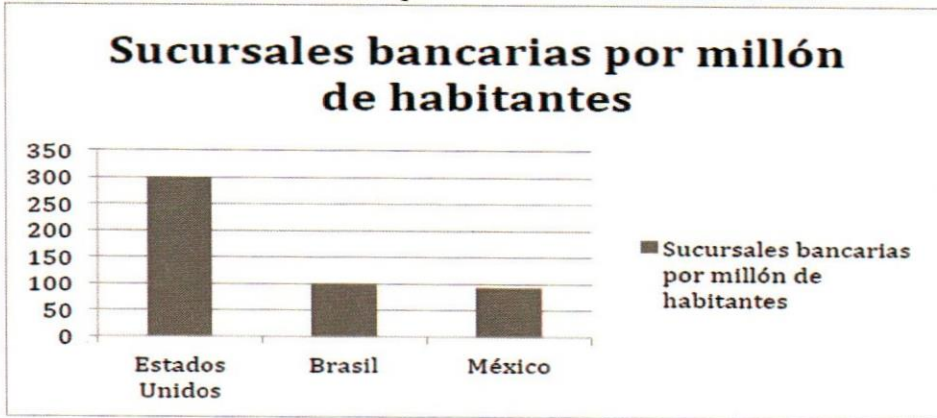
Figura 10. Contratos financieros en México 2008



Fuente: CONDUSEF (2014).

En la figura 11 se muestra como en 2007 se tenían por cada millón de habitantes 299 sucursales bancarias en Estados Unidos, 99 en Brasil y 92.5 en México.

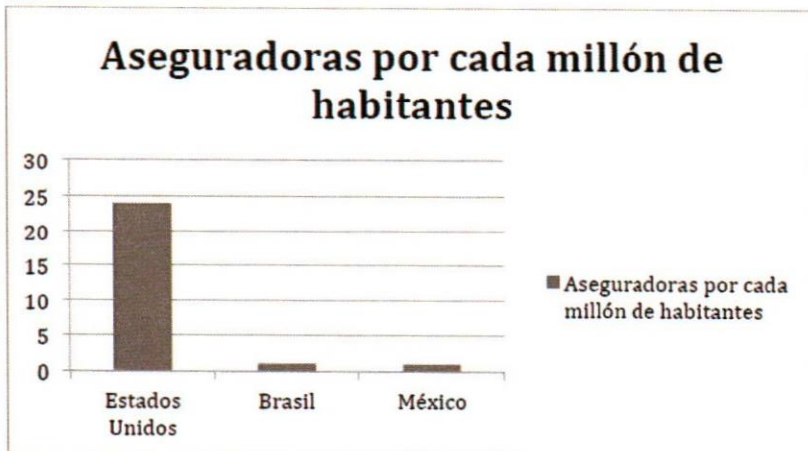
Figura 11. Sucursales bancarias por cada millón de habitantes 2007



Fuente: CONDUSEF (2014).

En cuanto a compañías de seguros, existían por cada millón de habitantes 24 en Estados Unidos, 0.95 en Brasil y 0.93 en México (figura 12).

Figura 12. Compañías de seguros 2007



Fuente: CONDUSEF (2014).

1.2. Tarjetas de crédito

1.2.1. *Origen y definición del crédito*

De acuerdo a Del valle (1998) señala que:

El crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especie, y fue hasta la aparición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y su venta como esclavo.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Éstos actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad.

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza.

John Stuart Mill en su *Economía Política* definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago. (p.7).

1.2.2. *Historia de las tarjetas de crédito*

Según Yopo (2012) menciona que:

Se dice que las tarjetas de crédito tuvieron su origen en Europa, a comienzos del siglo XX, donde algunos hoteles las emitían a fin de garantizar una atención preferente a sus clientes más importantes. En aquella época, la relación que se generaba a partir de la emisión de una tarjeta de crédito era únicamente bilateral, entre la entidad emisora y el tarjetahabiente, tal como hoy ocurre respecto de las tarjetas emitidas por casas comerciales, en donde sólo interviene la casa comercial, por un lado, y el titular de la tarjeta, por el otro, debido a que la tarjeta sólo puede ser utilizada en la casa comercial que la emitió.

En el año de 1914, la empresa estadounidense Western Union emitió la primera tarjeta de crédito propiamente tal, la cual otorgaba al cliente una atención preferencial dentro de la cual se comprendía la posibilidad de diferir los pagos, posibilidad que no era otorgada a clientes que no estuvieran en posesión de una tarjeta de crédito.

Así mismo, algunas cadenas hoteleras entregaron a sus clientes habituales unas tarjetas de crédito con el fin de que pagasen los gastos de hospedaje, ejemplo que fue seguido por algunos almacenes y cadenas importantes de gasolineras y estaciones de ESSO, Texaco, etcétera que las entregaban a sus clientes para el consumo de gasolina, haciendo ajustes de cuentas cada mes.

Dicho intento se suprimió en virtud de los problemas económicos que tuvieron los Estados Unidos en el año de 1929, se produjo un estancamiento en la emisión de tarjetas de crédito, el cual se prolongó hasta pasada la segunda guerra mundial. (p.9).

Continuando con la historia de las tarjetas de crédito tenemos que Pérez (1978) nos indica que:

Luego de finalizada la segunda guerra mundial, comenzaron a reaparecer empresas interesadas en la emisión de tarjetas de crédito, en 1947 cuando algunas compañías de ferrocarriles y líneas aéreas expidieron a sus usuarios tarjetas especiales. Sin embargo se considera que en 1949 es el año decisivo en materia de tarjetas de crédito, pues con esta fecha se constituye el Diner's Club en Norte América el cual tenía como objeto explotar su tarjeta de crédito que inicialmente servía para los restaurantes y posteriormente se amplió su objeto a viajes, diversiones, compras en tiendas de lujo, etcétera.

El funcionamiento de esta tarjeta era bastante sencillo, y consistía en que todas las compras y gastos realizados durante el mes, se acumulaban en una sola cuenta, la cual debía ser pagada por el tarjetahabiente al final de dicho período.

A continuación, siguiendo el ejemplo de Diner's nace la tarjeta American Express con la misma finalidad que la anterior. Como es lógico pensar, las tarjetas de crédito proliferaron en toda la Unión Americana.

En el año de 1951 aparecen las tarjetas de crédito expedidas por bancos, siendo el primero el Franklin National Bank de Nueva York, dicha idea prendió como epidemia entre la banca norteamericana. Sin embargo, esta tarjeta de crédito tenía un sistema de funcionamiento sustancialmente diferente al que presentan las tarjetas de crédito de hoy en día. La tarjeta de crédito emitida por el Franklin National Bank sólo podía ser usada en establecimientos comerciales que, al igual que el tarjetahabiente, tuviesen cuenta corriente en dicho banco.

De esta forma, el tarjetahabiente usaba su tarjeta de crédito en un establecimiento comercial, el cual procedía a llenar un formulario con los datos del tarjetahabiente y del gasto realizado, y a enviarlo al banco, el cual, previa deducción de una comisión previamente pactada, procedía a descontar el monto del gasto de la cuenta del tarjetahabiente, para depositarlo en la cuenta corriente del establecimiento comercial. A partir de la experiencia del Franklin National Bank muchos bancos comenzaron a implementar este sistema.

En 1958 el Bank of America implementó un programa de tarjetas de crédito que comprendía la totalidad del territorio del Estado de California. La tarjeta de crédito asociada a este programa fue conocida como BankAmericard. En forma paralela al desarrollo de la BankAmericard, un grupo de bancos del Estado de Illinois y de California crearon la tarjeta de crédito Master Charge.

En el año 1970 ya existían más de 1.700 bancos que ofrecían las tarjetas de crédito BankAmericard o Master Charge, toda vez que las instituciones bancarias se habían dado cuenta que una tarjeta de crédito podría alcanzar su máxima potencialidad únicamente una vez que su uso estuviese universalizado.

Debido a la masificación de la oferta de tarjetas de crédito comenzaron a surgir problemas, puesto que a ciertos bancos les molestaba comercializar tarjetas con los nombres de sus competidores. Producto de lo anterior, en el año 1977 se produjo uno de los cambios de nombre más importantes que se conocen en la historia de las

tarjetas de crédito. Así, la tarjeta BankAmericard paso a llamarse Visa y, de forma casi simultánea, la tarjeta Master Charge cambió su nombre a Mastercard.

En Inglaterra en 1951 funciona el Diner's Club, Ltd., sociedad en la que participa uno de los más importantes bancos británicos el Westminster Bank y en 1958 se introduce la tarjeta American Express y en 1966 se emite la tarjeta de crédito bancaria emitida por Banco Barclay's.

En Francia en 1954 existe ya la tarjeta de Diner's Club Francés, S. A., con plena autonomía respecto de la de Estados Unidos y en 1967 varios bancos crean la tarjeta Carte Bleue. En España la tarjeta de crédito se desconoce como una operación bancaria; funciona sólo en grandes almacenes. En Japón, el banco Fuji emitió una tarjeta con fines parecidos al Diner's.

En México el 30 de septiembre de 1953, mediante escritura 4687 otorgada ante el licenciado Joaquín Oseguera, Notario Público 99 de los de esta ciudad de México, inscrito su testimonio en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, de la ciudad de México, en la sección de Comercio, Libro Tercero, Volumen 311, a fojas 354, bajo el número 551, se constituyó el Club 202, S. A. con el siguiente objeto social:

1. Afiliar personas que deseen obtener los servicios que presta la sociedad;
2. Obtener para sus afiliadas concesiones de crédito por los restaurantes, bares, centros nocturnos y demás establecimientos comerciales, de entre los de mayor categoría de esta capital de otras poblaciones, así como del extranjero, mediante tarjetas de crédito que se extenderán a sus afiliados;
3. La celebración de todos los actos y contratos directamente relacionados con los objetos señalados;
4. La adquisición de bienes muebles o inmuebles necesarios para la consecución de los anteriores fines.

Esta sociedad es la que emite la tarjeta de crédito Diner's Club, S. A., por virtud de un contrato que tiene concertado, con Diner's Club, Inc. o sea la establecida en los Estados Unidos de Norteamérica.

Para el año de 1967 varios bancos mexicanos empezaron a plantearse la necesidad de incorporar el servicio de las tarjetas de crédito a sus instituciones. A tal efecto, se iniciaron estudios para lograr la adecuación del sistema a la República Mexicana y se concluyó que procedía implantarla. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante oficio No. 305-39455 de fecha 8 de noviembre de 1967, dado a conocer por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, en su circular No. 555, de fecha 20 de diciembre de 1967, transcribió el reglamento de las tarjetas de crédito bancarias, el cual consta de 16 artículos. (p.165).

1.2.3. *Concepto de la tarjeta de crédito*

Para llegar a una adecuada definición es necesario establecer cuál es el género próximo y la diferencia específica de la institución que se trata de definir. Pérez (1978) en su artículo Aspectos jurídicos y civiles de la tarjeta de crédito transcribe algunos intentos de definición de la tarjeta de crédito realizados por personas inquietas en este sistema:

"Es una laminilla de plástico gravada con los datos de una persona que tiene derecho a recibir de otras personas físicas o morales, mercancías o servicios a la presentación y mediante la firma de pagarés a la orden de quien se expidió la laminilla (Villavicencio). Es el documento que sirve para identificar a la persona que tiene derecho a hacer uso del crédito, en términos pactados con anticipación (López Torres). Nosotros por nuestra parte aceptamos la siguiente definición: Es el instrumento de identificación de personas físicas, que permite ejercer en diferentes establecimientos, ubicados en una misma zona geográfica o en diferentes, parcial o

totalmente, un crédito abierto con anterioridad, concedido por alguna corporación comercial, industrial, bancaria o de servicio (Manual, Carnet)". (p.166).

Por su parte el Banco de México (Banxico, 2014) nos comparte los siguientes conceptos de la tarjeta de crédito y su uso:

Las tarjetas de crédito son tarjetas de plástico que sirven como medio de disposición de una línea de crédito reutilizable o "revolvente" otorgada por un banco para la adquisición de bienes y servicios.

Las tarjetas se expiden al amparo de un contrato celebrado entre el titular de la tarjeta, llamado tarjetahabiente, y la institución emisora de la tarjeta. Por medio de este contrato, la institución emisora de la tarjeta otorga una línea de crédito al tarjetahabiente por un monto determinado que se conoce como límite de crédito.

Al utilizar la tarjeta para pagar a proveedores de bienes o servicios el cliente firma un pagaré (voucher) en donde se establece la cantidad total de la compra que realiza el tarjetahabiente. Una vez realizado el cargo a la tarjeta por el monto de la compra, el proveedor le entrega copia de este pagaré al cliente. Posteriormente, el proveedor le entrega el pagaré original al banco emisor de la tarjeta para que este último le pague al proveedor los bienes y servicios que el tarjetahabiente adquirió con la tarjeta.

También pueden realizarse retiros de efectivo en cajeros automáticos con la tarjeta de crédito, los cuales equivalen a una forma de disposición de la línea de crédito, a cambio del pago de una comisión. Se dice que el crédito de las tarjetas es reutilizable o "revolvente" porque la parte utilizada de la línea de crédito puede renovarse automáticamente en cuanto el tarjetahabiente la liquide.

Al final de cada periodo de pago, el tarjetahabiente cumplido tiene tres opciones: pagar el mínimo establecido en el estado de cuenta de la tarjeta; pagar una cantidad superior a dicho mínimo, pero inferior al total de su deuda; y pagar el total de su deuda. En caso de que pague el total de la deuda antes o en la fecha límite de pago, el tarjetahabiente no pagará

interés alguno por el uso de la tarjeta. Esta situación no ocurre en los dos primeros casos ya que el cliente debe pagar intereses por el monto del crédito utilizado no pagado.

Los créditos de las tarjetas son muy flexibles ya que pueden utilizarse cuando el tarjetahabiente lo desee. Sin embargo, generalmente son más caros debido en parte a que los tarjetahabientes no cuentan con garantías que respalden los créditos otorgados.

Entre los distintos tipos de tarjetas de crédito que existen están las de uso internacional o las que solamente pueden utilizarse en territorio mexicano, así como las que son de uso general o las que únicamente pueden utilizarse en determinados establecimientos, como las tiendas departamentales. A menudo, a las tarjetas del titular pueden agregarse tarjetas adicionales para ser utilizadas por terceras personas que éste autorice. Los cargos que se hagan a estas tarjetas aparecen en el estado de cuenta del titular.

Las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado, así como las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas son las únicas entidades que pueden emitir tarjetas de crédito. Las tarjetas de crédito están reguladas por las Reglas de Tarjetas de Crédito publicadas por el Banco de México.

1.2.4. *Conceptos relacionados con la tarjeta de crédito*

De acuerdo al Banco de México (Banxico, 2014) los principales conceptos relacionados con el uso de las tarjetas de crédito son los siguientes:

- **Fecha de Corte:** Es el día del mes que se “cierra” la cuenta de la tarjeta, es decir, el día en que se suman todas las compras hechas por el cliente con cargo a la tarjeta, así como las comisiones e intereses cargados durante el periodo y se restan todos los pagos que el cliente haya hecho para pagar parte o todo el crédito utilizado en ese periodo. El resultado de esta suma y resta de conceptos da el saldo total de la tarjeta del mes o del periodo que corresponda. Con base en este saldo total el banco emisor de la tarjeta establece el pago total, el pago mínimo y el pago para no generar intereses.

- **Fecha límite de pago:** Es la fecha o día del mes en que el tarjetahabiente debe realizar el pago mínimo, el pago total o el pago para no generar intereses. Los pagos realizados a la tarjeta de crédito en ocasiones no se contabilizan el mismo día en que se realizan según el medio de pago utilizado. Algunos de los pagos realizados podrían tardar hasta dos días hábiles en hacerse efectivos. Puede darse el caso de que el banco cargue intereses moratorios por un pago que se hizo efectivo fuera de tiempo, aunque el pago se haya realizado antes de la fecha límite de pago. Por eso se recomienda pagar siempre las tarjetas de crédito antes de la fecha límite de pago.
- **Pago mínimo:** Es la cantidad que se establece en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito y que corresponde a la cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar, cada mes o cada periodo de pago, para que se considere el pago hecho a tiempo y el crédito quede al corriente.

El tarjetahabiente debe tener en cuenta que al abonar sólo el pago mínimo tendrá que pagar intereses en el próximo periodo por la parte del crédito no liquidada. Por eso se recomienda que, en la medida en que cuente con recursos, pague una cantidad mayor al pago mínimo para ahorrarse intereses y liquidar la totalidad del crédito en un plazo menor.

- **Pago para no generar intereses:** Es la cantidad de dinero señalada en el estado de cuenta que tiene que pagar el tarjetahabiente en una mensualidad o periodo de pago para evitar generar intereses en el siguiente mes o periodo de pago. Esta cantidad es igual o menor a la deuda total de la tarjeta de crédito dependiendo de sus términos y condiciones de uso. Por ejemplo, el pago para no generar intereses normalmente sería igual a la deuda total si el tarjetahabiente no ha realizado compras a plazos sin intereses. Si por el contrario, el cliente ha realizado compras a plazos sin intereses el pago para no generar intereses sería menor a la deuda total.
- **Domiciliación:** Es un servicio de pago periódico a un proveedor de bienes o servicios que realiza el banco a nombre de su cuentahabiente. A través de este servicio, el banco carga de manera automática a la cuenta del individuo los pagos de servicios como la luz, el teléfono, la colegiatura de la escuela, amortizaciones de créditos, etc. Así, el cliente no tiene que preocuparse cada mes por pagar estos

servicios, ya que el banco lo hace por él, y sólo debe garantizar que haya recursos suficientes en su cuenta.

De particular interés de los usuarios de tarjeta de crédito es que las emisoras deben permitir la domiciliación del pago de tarjetas de crédito a una cuenta de depósito de otros bancos.

- Intento de sobregiro: Ocurre cuando el tarjetahabiente al hacer una compra o pretender disponer de recursos con su tarjeta, se encuentra que la transacción es por un monto superior al que tiene disponible en su línea de crédito o en su cuenta de depósito. Anteriormente algunos bancos cobraban una comisión cuando rechazaban operaciones por exceder el límite de los recursos disponibles. Con el propósito de fomentar el uso de las tarjetas, y considerando que el cobro de comisiones por este concepto no tiene justificación, Banco de México prohibió que los bancos cobren alguna comisión en caso de que sus tarjetahabientes se encuentren en este supuesto. Para mayor información se recomienda ver la disposición que establece prohibiciones y límites al cobro de comisiones, Circular 22/2010 emitida por Banco de México.

1.2.5. Clasificación de las tarjetas de crédito

De acuerdo al estudio de Pérez (1978) tenemos la siguiente clasificación de las tarjetas de crédito:

- Por el crédito que conceden.
 - a). Tarjetas de pago a fin de cada mes.
 - b). Tarjeta de verdadero crédito. En las que se permite el pago a 30, 60 ó 90 días.
- Por entidad emisora.
 - a). Bancarias. Ejemplo: Carnet, Bancomer, Bancomático.

- b). No bancarias. Ejemplo: Puerto de Liverpool, Avis, Mexicana de Aviación, etcétera.
- Por el ámbito objetivo.
 - a). Tarjetas universales. Ejemplo: Las expedidas para consumo de todo tipo de bienes y servicios, incluso para obtener dinero en efectivo "Carnet", Bancomático", etcétera.
 - b). Para un servicio concreto. Por ejemplo: Boletos de avión, "Mexicana de Aviación"; para hoteles, "Nacional Hotelera", etcétera.
 - Por el ámbito territorial.
 - a). Internacionales. Como "Diner's Club", "American Express" que son recibidas en todo el mundo.
 - b). Nacionales. Como las Bancarias Mexicanas, las cuales de acuerdo con el artículo 11 del Reglamento expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público sólo funcionan dentro de las fronteras de la República Mexicana.
 - e). Locales. Por ejemplo: La tarjeta de Unicuenta que funciona sólo en Madrid, España.
 - d). Para un establecimiento. Por ejemplo: El Puerto de Liverpool. Sanborns, etcétera.
 - Por el ámbito temporal.
 - a). Limitada en el tiempo. La mayoría de las tarjetas se expiden por un plazo no mayor de un año.
 - b). Ilimitada. Existen tarjetas de duración ilimitada como las de Avis, Hertz, etcétera.

- Por el número de partes que intervienen.
 - a). Bipartitas. La relación jurídica que nace en este tipo de tarjetas es entre un establecimiento acreditante y un particular tarjetahabiente. Por ejemplo la expedida por Mexicana de Aviación, El Palacio de Hierro, etcétera.
 - b). Tripartita. En este tipo de tarjeta hay tres partes: acreditante, tarjetahabiente y establecimiento afiliado. Por ejemplo, las tarjetas bancarias, el Diner's, etcétera.

- Por la naturaleza jurídica de la relación que nace.
 - a). Mercantil. Cuando es expedida por un banco, es un acto de comercio de acuerdo con el artículo 75, fracción XIV del Código de Comercio.
 - b). Civil. Cuando es expedida por compañías o por particulares que no tienen como fin los servicios bancarios

1.3. Marco legal de las tarjetas de crédito

1.3.1. Organismos reguladores

Los organismos reguladores de las tarjetas de crédito bancarias son los mismos que regulan al sistema financiero mexicano por lo cual tienen como objetivo fundamental, el de regular y supervisar al conjunto de entidades e instituciones que lo conforman. Velando el correcto funcionamiento de las operaciones y las actividades financieras que estas realicen en México.

Los Organismos Reguladores del Sistema Financiero Mexicano (S.H.C.P., 2014) supervisan al conjunto de organizaciones e instituciones que componen el sistema financiero. Podemos diferenciar 4 organizaciones con sus sociedades respectivas. En primer lugar están las Instituciones de Crédito, integrada por la banca múltiple, banca de

desarrollo, sociedades financieras de objeto limitado (SOFOLES). Posteriormente se encuentran las Organizaciones y actividades auxiliares de crédito, compuestas por almacenes generales de depósito, arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, uniones de crédito, sociedades de ahorro y préstamo (SAPs), casas de cambio.

También las Organizaciones Bursátiles como la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), Casas de Bolsa, sociedades operadoras de sociedades de inversión, sociedades de inversión, Instituto para el Depósito de Valores (INDEVAL). El Registro nacional de valores e intermediarios (RNVI) Calificadoras de Valores, Asociación mexicana de intermediarios bursátiles, academia mexicana de derecho financiero, fondo de apoyo al mercado de valores, mercado mexicano de derivados (MEXDER). Por último están las Instituciones de Seguros y Fianzas compuestas por aseguradoras, afianzadoras, Instituciones del Sistema de Ahorro para el Retiro, Administradoras de fondos para el retiro (AFORES) Sociedades de inversión especializadas en fondos para el retiro (SIEFORES).

Los Organismos Reguladores del Sistema Financiero Mexicano están dirigidos en torno a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la cual funge como dependencia gubernamental centralizada, integrante del Poder Ejecutivo Federal, cuyo titular es designado por el Presidente de la República, siendo el máximo órgano administrativo para el Sistema Financiero Mexicano.

De ahí que sean varios los organismos reguladores que operan conjuntamente en la regulación y supervisión de las organizaciones integrantes del Sistema Financiero Mexicano como lo son el Banco de México (BANXICO) el cual es el banco central del Estado Mexicano; la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) que tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras; la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) cuya función es la inspección y vigilancia de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros; la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) con la responsabilidad de proteger el interés de los trabajadores, asegurando una administración eficiente para asegurar un retiro digno; y la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

(CONDUSEF) cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero.

Por otra parte, es incluido por algunos como organismo regulador también al Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB), ya que se trata de un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, propio, creado con fundamento en la Ley de Protección al Ahorro Bancario el 21 de mayo de 1999. Teniendo como prioridad el mantener la confianza y la estabilidad del sistema bancario, además de establecer los incentivos necesarios para que exista mayor disciplina en el mercado.

1.3.2. Banco de México

Para poder hacer el análisis del sustento conforme a la ley del banco de México haremos referencia a la Circular 34/2010 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2010, incluyendo sus modificaciones dadas a conocer mediante la Circular 43/2010 publicada en el referido Diario el 20 de diciembre de 2010 y la Circular 10/2011 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de mayo de 2011 (Banxico, 2011) que establece las reglas de las tarjetas de crédito.

- a) Emitir normas que otorguen mayor protección a los tarjetahabientes en caso del robo o extravío de sus tarjetas de crédito, estableciendo procedimientos sencillos y expeditos que les permitan solicitar ante las emisoras las aclaraciones correspondientes.
- b) Establecer incentivos para que las emisoras de tarjetas de crédito adopten medidas adicionales en beneficio de los tarjetahabientes, a fin de reducir riesgos derivados del uso de ellas en transacciones comerciales a través de páginas electrónicas en la red mundial (Internet); así como para evitar el uso indebido de la información contenida en dichas tarjetas de crédito (“clonación”);

- c) Homologar las reglas y formatos que permiten a los tarjetahabientes autorizar con cargo a sus tarjetas de crédito el pago recurrente de bienes o servicios, con las reglas de domiciliación en tarjetas de débito. Lo anterior, con el fin de facilitar su contratación, la objeción de cargos improcedentes y la cancelación de dicho servicio de forma rápida y segura;
- d) Establecer la manera en que las emisoras de tarjetas de crédito deben determinar el importe del pago mínimo que solicitan a los tarjetahabientes en cada periodo, mediante la incorporación de una fórmula que propicie que con cada pago mínimo se amortice parte del principal del crédito, a fin de procurar que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable, y
- e) Actualizar la regulación emitida por este Instituto Central en materia de tarjetas de crédito a fin de facilitar su consulta y aplicación.

Además de estas reglas existen también artículos de la ley del banco de México que regulan las operaciones con tarjetas de crédito como lo son los siguientes (H. Congreso de la Unión, 2014b):

Artículo 24.- El Banco de México podrá expedir disposiciones en términos de la presente Ley, solamente cuando tengan por propósito la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento del sistema de pagos, o bien, la protección de los intereses del público.

Artículo 26.- El Banco de México regulará las comisiones y tasas de interés, activas y pasivas, así como cualquier otro concepto de cobro de las operaciones celebradas por las entidades financieras con clientes. Para el ejercicio de dichas atribuciones el Banco de México podrá solicitar la opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros o de la Comisión Federal de Competencia y observará para estos fines lo dispuesto en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Artículo 35.- El Banco de México expedirá las disposiciones conforme a las cuales se determine el o los tipos de cambio a que deba calcularse la equivalencia de la moneda nacional para solventar obligaciones de pago en moneda extranjera, contraídas dentro o fuera de la República para ser cumplidas en ésta.

1.3.3. *Ley de instituciones de crédito*

Dentro de la ley de Instituciones de Crédito (H. Congreso de la Unión, 2014a) encontramos que los artículos que regulan la operación y funcionamiento de las tarjetas de crédito son los siguientes:

Artículo 46.- Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes:

VII. Expedir tarjetas de crédito con base en contratos de apertura de crédito en cuenta corriente;

Artículo 46 Bis 3.- Las instituciones de crédito al celebrar operaciones en las que puedan resultar deudores de éstas sus funcionarios o empleados o las personas que ostenten algún cargo, mandato, comisión o cualquier otro título jurídico que las propias instituciones otorguen para la realización de las actividades que le son propias, deberán ajustarse a lo siguiente:

- I. Cuando se trate de créditos denominados en moneda nacional documentados en tarjetas de crédito; para la adquisición de bienes de consumo duradero o destinados a la vivienda, siempre que en cualquiera de los casos señalados se celebren en las mismas condiciones que la institución de crédito tenga establecidas para el público en general.

Artículo 48.- Las tasas de interés, comisiones, premios, descuentos, u otros conceptos análogos, montos, plazos y demás características de las operaciones activas, pasivas, y de servicios, así como las operaciones con oro, plata y divisas, que realicen las instituciones de

crédito y la inversión obligatoria de su pasivo exigible, se sujetarán a lo dispuesto por la Ley Orgánica del Banco de México, con el propósito de atender necesidades de regulación monetaria y crediticia.

Artículo 48 Bis 2. Las instituciones de crédito que otorguen a personas físicas aperturas de crédito en cuenta corriente asociados a tarjetas de crédito, estarán obligadas a mantener a disposición de sus clientes que sean elegibles como acreditados, un producto básico de tarjeta de crédito cuya finalidad sea únicamente la adquisición de bienes o servicios, con las siguientes características:

- I. Su límite de crédito será de hasta doscientas veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal;
- II. Estarán exentos de comisión por anualidad o cualquier otro concepto; y
- III. Las instituciones no estarán obligadas a incorporar atributos adicionales a la línea de crédito de dicho producto básico.

Artículo 48 Bis 4.- Las instituciones deberán mantener en su página electrónica en la red mundial "Internet", la información relativa al importe de las comisiones que cobran por los servicios que ofrecen al público relacionados con el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques y órdenes de transferencias de fondos. Asimismo, en sus sucursales deberán contar con la referida información en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, así como permitir que ésta se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente.

Artículo 72 Bis.- Los clientes de las instituciones de crédito que tengan celebrados contratos de apertura de crédito en cuenta corriente, a los que se refiere la fracción VII del artículo 46 de esta Ley, podrán autorizar a dichas instituciones o a proveedores que se realice el pago de bienes y servicios con cargo a la cuenta que corresponda a dicho contrato.

1.3.4. *Ley para la transparencia y ordenamiento de los servicios financieros*

Artículo 3 (H. Congreso de la Unión, 2014c). Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:

I. Autoridades: a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

III. Cliente: a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición puestos a su disposición por cualquier Entidad;

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente.

VI. CAT: al costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades;

Artículo 11 Bis. Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste.

Artículo 18 Bis 1. Las Entidades sólo otorgarán créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta previa estimación de la viabilidad de pago por parte de los solicitantes valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa que permita establecer su solvencia crediticia y capacidad de pago.

Las Entidades sólo podrán elevar el límite de crédito en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, a Clientes que tengan un comportamiento de cumplimiento en sus compromisos crediticios, en cuyo caso la Entidad deberá formularle una oferta para elevar el límite de su crédito, préstamo o financiamiento, la cual deberá ser aceptada expresamente por el Cliente en forma verbal, escrita o por medios electrónicos en términos de la legislación aplicable.

Artículo 18 Bis 2. En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que otorguen las Entidades, se deberá pactar una sola tasa de interés ordinaria máxima y, en su caso, una sola tasa de interés moratoria máxima.

Artículo 18 Bis 3. La tasa de interés ordinaria que reflejen los estados de cuenta que reciban los Clientes de las Entidades en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta podrá variar sin necesidad de notificación o aviso alguno al Cliente, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando los Cambios a la tasa de interés ordinaria sean inherentes a las variaciones en el nivel de la tasa de referencia, y
- II. En caso de que por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional.

En cualquier otro supuesto, el aumento en la tasa de interés ordinaria que se pretenda reflejar en los estados de cuenta, deberá ser notificado a los Clientes en dicho estado de cuenta por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista para que surta efectos el aumento.

Artículo 18 Bis 4. Las disposiciones de carácter general en materia de estados de cuenta que se emitan en términos del artículo 13 de la presente Ley, para el caso de Créditos al Consumo otorgados por Entidades deberán prever la manera de informar al Cliente la fecha límite y condiciones de pago, así como la mención de que en caso de que dicha fecha límite corresponda a un día inhábil, el pago podrá efectuarse el día hábil siguiente.

Artículo 18 Bis 6. En los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta que las Entidades otorguen, sólo podrá cobrarse intereses sobre los saldos diarios insolutos comprendidos dentro del período de cálculo de intereses del estado de cuenta de que se trate.

Artículo 18 Bis 7. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta.

Artículo 18 Bis 8. Queda prohibido cobrar cualquier Comisión por concepto de sobregiro o intento de sobregiro en créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta, así como de créditos personales de liquidez sin garantía real.

1.4. Los Docentes en la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas

1.4.1. *Historia de la Escuela Bancaria y Comercial.*

Dentro de la página de internet del museo de la Escuela Bancaria y Comercial se publica un artículo de Sandoval (2013) que indica lo siguiente:

El banco de México inicio de actividades el 1 de septiembre de 1925. Desde sus inicios fue evidente la necesidad de capacitar a sus empleados en el manejo de la banca central. Como respuesta, el 10 de marzo de 1929, en la biblioteca de su primera sede, se crea la Escuela Bancaria, que conjugo en sus programas educación y capacitación.

La creación de la Escuela Bancaria ocurrió durante la dirección de Alberto Mascareñas, pero fue bajo el ideario de Don Manuel Gómez Morin que se consolidó

como parte del claroscuro que vivía el país, entre la reconstrucción política y económica en ciernes y la nutrida producción cultural. La dirección académica quedó a cargo del intelectual y diplomático Agustín Loera y Chávez quien recibió el nombramiento del propio Gómez Morin.

El recibimiento del proyecto fue excelente; se sabe que en su primer ciclo asistieron alrededor de 70 empleados del banco. Don Manuel y Don Agustín, junto a un claustro especializado, elaboraron los temarios. Materias como organización jurídica, nociones de economía política, banca y operaciones bancarias, eran impartidas por reconocidos funcionarios, abogados y destacados contadores de la época como Tomás Vilchis, Miguel Palacios Macedo, Roberto Casas Alatraste y Alejandro Prieto. Los cursos iniciales se ofrecían en las primeras horas de la mañana, las últimas de la tarde y en horarios sabatinos, para que los interesados compaginaran el estudio con sus respectivos trabajos.

En el informe anual de 1929, el Banco de México dedica una sección a la Escuela Bancaria, donde reporta los objetivos alcanzados en sus primeros meses de vida:

“La escuela funcionó durante 8 meses; se trabajó durante un total de 600 horas con asiduidad, muy encomiable, por parte de los profesores y con decidido empeño de los empleados. Se presentaron a examen 60 alumnos, de los que resultaron aprobados 38; estos recibieron de manos del Director General el certificado correspondiente a la recompensa acordada por este consejo.”

Posteriormente, el alcance de la escuela se extendió a las sucursales del Banco en el interior de la República, mediante el sistema de enseñanza por correspondencia, como consta en el acta 385 del Consejo de Administración del Banco del 16 de diciembre de 1931, donde se lee:

“La enseñanza a los empleados de las sucursales del banco ha sido constante, lográndose la redacción de tres cursos originales, entre los cuales el de Contabilidad Comercial, que se debe al señor Contador Alejandro Prieto, ha sido juzgado por las autoridades como un método nuevo e inmejorable para la enseñanza de la contabilidad, cuya impresión reportaría al Banco y al público en general, una enorme ventaja.”

El éxito de la Escuela Bancaria se debió a su excelente profesorado, mismo que continuaría íntegro al separarse ésta del banco. Su progreso puede atestiguararse con la lectura del informe anual 1931:

“Nuestra Escuela Bancaria entró en su tercer año de vida con actividad creciente, abriendo según costumbres sus Cursos Orales e inaugurando, el día 2 de marzo de 1931, la primera Escuela Nacional por Correspondencia, para derramar por este medio sus Cursos Bancarios sobre las veintiséis sucursales de esta Institución. Esta nueva Escuela ameritó laboriosa organización administrativa y fundamentalmente técnica para adaptarla al medio mexicano. Fueron 405 empleados de nuestras sucursales los que recibieron esta enseñanza, y por medio de un buen mecanismo de rotación de las lecciones, se distribuyeron en el año: 1,833 lecciones de

Contabilidad Comercial, 1,960 de Cálculos Mercantiles y 1,212 de Teoría Económica.”

A pesar de la bonanza de su escuela, el Banco de México atravesó momentos de tensión y tuvo que reconfigurarse. En 1931 se promulgó la ley monetaria que obligó a la institución financiera a suspender sus actividades comerciales para convertirse, en regla y forma, en un banco central.

Los movimientos tras la publicación de esta ley fueron inmediatos; el director Alberto Mascareñas renunció en mayo de 1932. Agustín Rodríguez lo sucede e inicia una reestructuración institucional con miras a concentrar recursos, hecho que exige la clausura de diferentes sucursales, disminución de personal y una considerable reducción de los gastos generales.

Estas medidas llevaron a la desaparición de la Escuela Bancaria, a pesar de las diferentes peticiones de alumnos y público en general, que ya contaba con 30 plazas dentro del programa. Miguel Palacios Macedo y Roberto Casas Alatríste, profesores de la institución, incluso recurrieron al Consejo manifestando “estar en la mejor disposición de continuar dando sus cátedras sin remuneración alguna, a fin de que los empleados no se perjudiquen con la interrupción de la enseñanza.”

Ante la negativa del banco, la iniciativa de la escuela avanza y meses después, en agosto de 1932, nace una Escuela Bancaria y Comercial independientemente que

continúa con sus labores dentro de la reconstrucción de la banca y la enseñanza de México.

La participación de don Manuel Gómez Morin fue vital en esta transición; como fundador de la institución, se hizo cargo de su constitución legal, apoyando el esfuerzo de Alejandro Prieto y Agustín Loera y Chávez. Importantes personalidades que habían impartido clases para la escuela, se comprometieron con ella al independizarse del banco.

La firma de la escritura constitutiva de la Escuela Bancaria y Comercial acaeció el 22 de agosto de 1932, y las clases iniciaron días después, el primero de septiembre, ahora en la esquina de Madero y Palma, donde ofrecía sus servicios al público. Los programas de estudio y el día a día se construyeron con el trabajo de excelentes maestros, apasionados con su labor y con su país, sin perder de vista el factor humano de la docencia.

La Escuela Bancaria y Comercial ofrecía las carreras de contador privado y funcionario bancario tanto en cursos por correspondencia como orales. El claustro docente era compartido por la Universidad Nacional Autónoma de México y, bajo la dirección de Agustín Loera y Chávez.

Hasta finales de los años cuarenta la educación vivió periodos en los que se discutieron sus objetivos; desde los principios del Partido Nacional Revolucionario (PNR) hasta la educación socialista en el gobierno del general Lázaro Cárdenas. Hubo personalidades como Narciso Bassols, secretario de Educación de 1931 a

1934, quien enfrentó la fuerte oposición de maestros rurales y sindicatos; como Manuel Gómez Morin, quien siendo rector de la Universidad Nacional en 1934, sostuvo una lucha por su autonomía, y Antonio Caso, quien en su debate con Vicente Lombardo Toledano defendió la necesidad de un pluralismo ideológico en la enseñanza.

Por último, la reforma del artículo 3º constitucional en 1936 que ordenaba la exclusión de la influencia y el manejo de la iglesia en la educación, repercutió seriamente en diversas escuelas y colegios, sobre todo en el sector privado.

El caso de la EBC (Escuela Bancaria y Comercial) fue una excepción, ya que, lejos de ser suspendida por el influjo reformista, se vio favorecida en sus labores académicas. El 11 de septiembre de 1939 el presidente Cárdenas promulgó un decreto, vigente hasta la fecha, donde oficialmente se reconocían los estudios realizados en la EBC, para que, junto con los títulos expedidos por ella, tuvieran la misma validez que los de las escuelas oficiales. Este decreto entró en vigor a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre del mismo año. En él también se estableció que la Secretaría de Educación Pública revalidaba los programas y documentos que concediera la escuela. El artículo 4º. otorga a la institución un amplio reconocimiento al conferirle la libertad de crear planes de estudio propios en sus distintas áreas académicas con la anuencia oficial:

“La Escuela Bancaria y Comercial podrá establecer cursos para las carreras de Contador Privado, Secretario Taquígrafo, Contador Público, Funcionario

Bancario, y las demás que en el futuro estime pertinentes, previa aprobación por parte de la Secretaría de Educación Pública de sus planes de estudio, programas y métodos de enseñanza.”

El decreto presidencial dio a la EBC numerosas posibilidades, situándola en una excelente posición entre las instituciones educativas privadas.

El edificio emblemático de la EBC se ubica en un amplio lote en Paseo de la Reforma esquina con la calle Nápoles. Su construcción se emprendió en 1942 con el objetivo de reunir los adelantos de la modernidad y un audaz diseño arquitectónico que satisficiera las demandas educativas y las necesidades de la institución.

Con 14 años y ya formando funcionarios bancarios, contadores, jefes de oficina y secretarías, se iniciaron algunos cursos, dejando el resto en Palma, ya que para ese año la escuela tenía un total de 1,300 estudiantes al año.

El 8 de enero de 1945 el edificio de Reforma 202 recibió a la suma total de los jóvenes estudiantes en el nuevo año escolar. A partir de esta fecha todos los cursos se concentraron en este plantel con la intención de ofrecer al alumnado en particular y al país en general, un Centro de Estudios que posea todas las características y requisitos reclamados por las últimas exigencias pedagógicas.

Durante las décadas que la EBC lleva en Paseo de la Reforma, el inmueble ha sido modificado y ha creado su propia historicidad. Entre las décadas de los sesenta y

ochenta se adquirieron los edificios contiguos de Nápoles 10 y 12, así como los de Insurgentes 17 y 27.

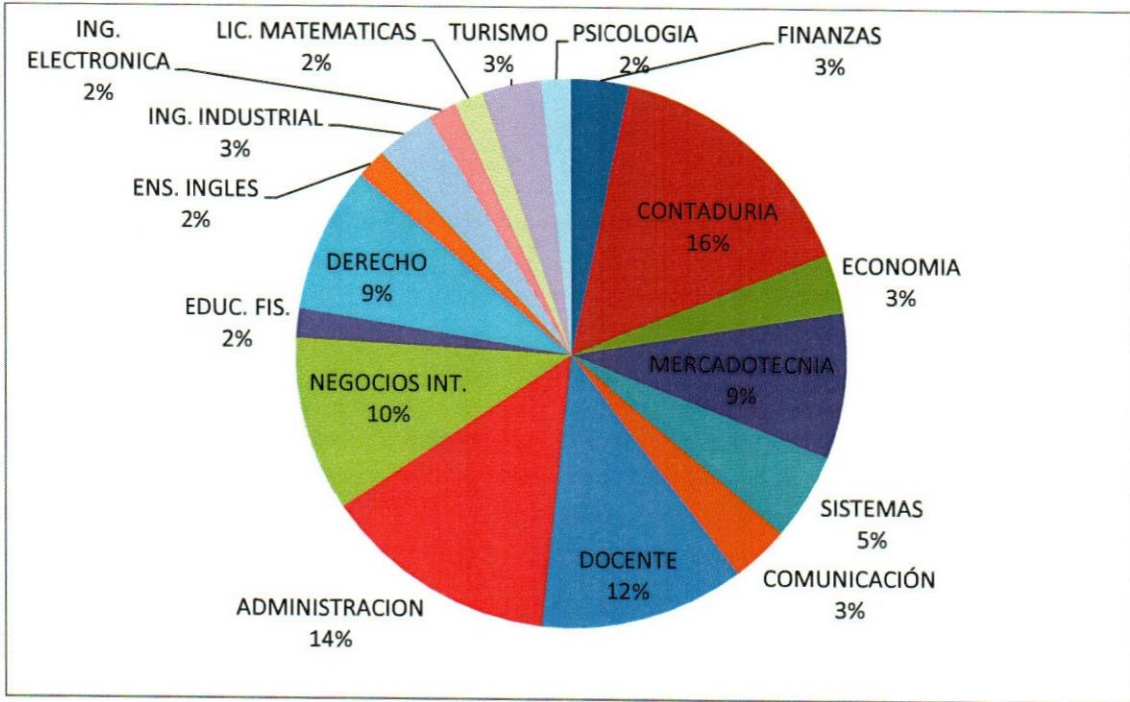
Las operaciones de la EBC en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, iniciaron en 1994 mediante el sistema de enseñanza abierta con varios grupos de estudiantes. Las instalaciones pertenecieron inicialmente a una escuela pública, pero debido al éxito de las primeras incursiones de la EBC, pasaron a ser sede de licenciaturas escolarizadas y, tiempo después, del bachillerato, formando parte ya de los inmuebles de la institución.

Hoy en día la EBC imparte en diferentes sistemas un amplio número de carreras especializadas en negocios. Tres de sus campi abren puertas en la zona financiera más importante del país: la colonia Juárez, que se ha consolidado como lugar estratégico en el mundo de las finanzas, para la cultura y el turismo, en el interior de la República, en Chiapas; en Tlalnepantla y Toluca en el Estado de México; en Querétaro; en León, Guanajuato y en San Luis Potosí.

1.4.2. *Características de los docentes en la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas*

Dentro de los resultados que se obtuvieron en las encuestas de esta investigación se logró determinar las características que presentan los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial en Chiapas y se tienen las diferentes profesiones de los docentes dentro de las cuales figuran más los contadores y los administradores tal y como se muestra en la figura 13.

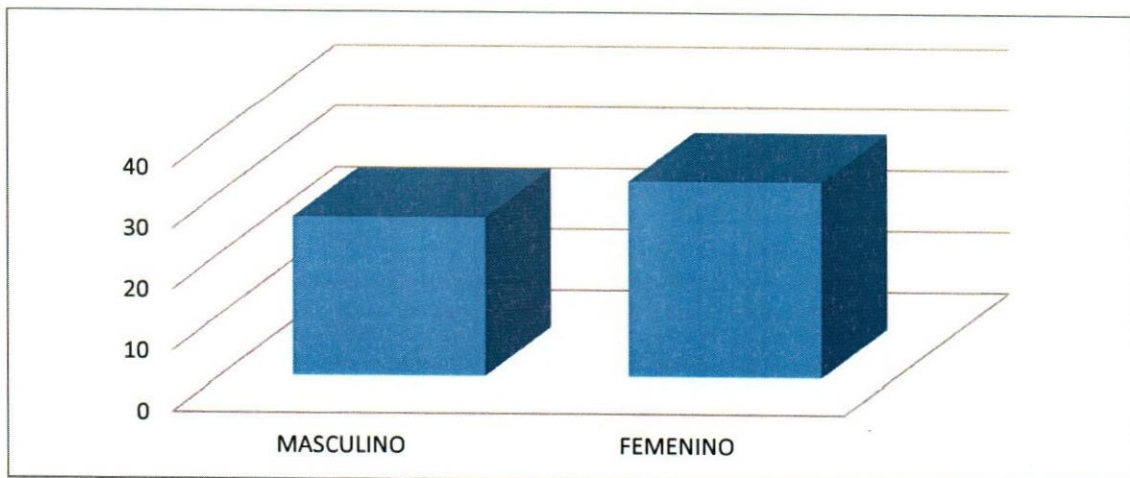
Figura 13. Profesiones de los Docentes en la EBC campus Chiapas



Fuente: Elaboración propia.

También podemos observar en la figura 14 que el género femenino es el que más predomina en los docentes de la EBC campus Chiapas.

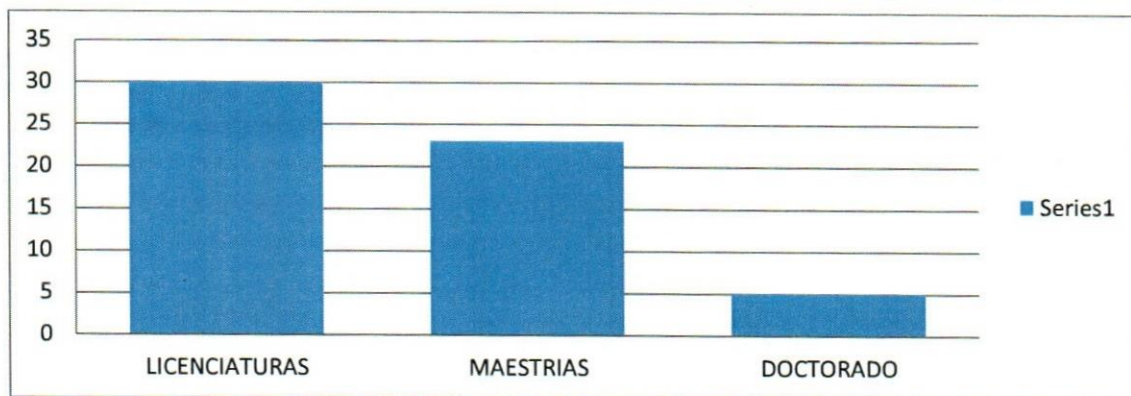
Figura 14. Género de los docentes de la EBC campus Chiapas



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte el promedio de edad de los docentes es de 34 años y en cuanto al estado civil de los mismos se puede decir que existe un equidad en este rubro ya que la mitad de los encuestados son solteros y la otra mitad casados resultados obtenidos al aplicar las encuestas de la investigación, así también el grado máximo de estudios de los docentes es el de licenciatura como podemos observar en la figura 15.

Figura 15. Máximo Grado de Estudios de los docentes de la EBC campus Chiapas



Fuente: Elaboración propia.

1.5. Tarjeta de crédito como fuente de financiamiento

1.5.1. Razones para obtener una tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito no son antagonistas de las finanzas personales. El plástico bien utilizado puede dar financiamiento a una persona por 45 días sin intereses.

Hay varias bondades, como financiarse 45 días sin intereses y al hacer un buen uso de este instrumento, pagar servicios y no llevar dinero en efectivo”, dijo José María Aramburu, vicepresidente de la Comisión para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Cifras del Banxico indican que en 2013 el número de clientes totaleros (personas que pagan los consumos que realizan durante el mes) pasó de 41.0 a 42.9 por ciento del total.

Especialistas señalaron que hay diversos motivos para hacer uso de este instrumento financiero:

1. Crear un buen historial crediticio. De acuerdo con el Buró de Crédito, el historial de un usuario permanece en la base de datos un plazo de 72 meses a partir de la fecha de liquidación, siempre y cuando el otorgante de crédito haya reportado la fecha de cierre. Tener un buen historial crea confianza en el usuario para otorgarle líneas de crédito más amplias o bien, algunos bancos premian la puntualidad en pagos de sus clientes.
2. Llevar un registro preciso de gastos. Permite tener un registro puntual de las compras que se hayan realizado mensualmente o bien hacer las reclamaciones pertinentes.
3. Minimiza el uso de efectivo. Minimizar su uso supone un beneficio de seguridad para el usuario.
4. Se crean buenos hábitos de pago. Cumplir con los pagos mes con mes de la tarjeta de crédito crea en el usuario buenas costumbres saludables en sus finanzas personales.
5. Acceso a promociones y descuentos. Ya sea con programas de puntos, millas o bien promociones a meses sin intereses, dependiendo de la institución bancaria, los usuarios pueden tener acceso a un financiamiento para compras de placer. También se puede obtener el beneficio de las protecciones disponibles con algunas tarjetas de crédito, al pagar la anualidad (Rodríguez, 2014).

1.5.2. Ventajas y desventajas de una tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito ofrecen muchas ventajas y beneficios, pero a su vez generan responsabilidades, por lo que es importante conocer sus riesgos para saber si solicitar una o no. La mejor forma de elegir una tarjeta de crédito, es teniendo en cuenta las necesidades y estilo de vida de quien la va a adquirir. Pero existen aspectos generales que se deben examinar muy bien a la hora de tomar la decisión (Terra, 2013).

Beneficios:

- La tarjeta de crédito permite acceder a un saldo superior de lo que dispone en su cuenta, lo que aporta gran flexibilidad.
- Como se está convirtiendo en el método de pago más usual en internet, gracias a que suele incluir seguros que la protege de usos fraudulentos, ya se reciben en casi todos lados, pero además trae consigo descuentos y beneficios para sus poseedores.
- Se generará un historial crediticio, que es el comportamiento de pagos de los créditos en los últimos años. Haberlo llevado bien será una manera efectiva de demostrar que se puede pagar un préstamo; pero si se ha retrasado con los pagos pueden negarle cualquier tipo de crédito.-
- El dinero en efectivo puede perderse, literalmente, e incluso puede gastarse de manera más rápida. Una tarjeta de crédito es más difícil de ser robada, pues no se puede usar sin la identificación del dueño y se puede desactivar inmediatamente ante cualquier fraude.
- El cliente debe tener cierta estabilidad económica para poder solicitar una tarjeta de crédito.
- Para poder obtener una tarjeta de crédito, el banco debe comprobar los ingresos del solicitante y su historial bancario.
- El dinero adicional que puede disponer el titular, puede catalogarse como un préstamo por parte de la entidad emisora de la tarjeta de crédito, y como tal, deberá amortizarlo con intereses.
- Los costos de la mensualidad de la tarjeta de crédito se justifica con la cobertura de seguros que tiene la tarjeta, pues casi siempre incluye diferentes tipos de seguridad que dependerán de la entidad emisora y del contrato que ésta haya firmado con el cliente.

Además al viajar también se cuentan con los siguientes beneficios:

- Tener una mayor seguridad: Una gran ventaja de viajar con tarjeta de crédito y no con efectivo es que si sus clientes la pierden no le dirán adiós a su dinero. Cuando

se pierde una tarjeta de crédito acreditada por Visa, MasterCard o American Express, las compañías le envían una nueva a sus clientes en poco tiempo.

- Más tiempo para pagar: Viajar implica un gasto grande, sobre todo si se hace en avión y la gente se hospeda en un hotel de cinco estrellas. Al utilizar efectivo o tarjetas de débito el dinero se va instantáneamente después de gastarse, pero si se usa una tarjeta de crédito el cliente tiene más tiempo para pagar
- Más viajes: Algunas tarjetas de crédito son tan generosas con sus clientes que les pueden dar puntos canjeables por millas de viajeros frecuentes y hasta por boletos de avión.
- Evitar robos: Cargar dinero en efectivo siempre es una tentación para los ladrones, por lo que utilizar una tarjeta de crédito es una mejor opción.
- Regalos: La mayoría de las tarjetas de crédito dan a sus clientes puntos con sus compras, los cuales son canjeables por regalos de varios tipos como aparatos eléctricos y electrodomésticos.
- Tarjetas cada vez más aceptadas: A diferencia de México, en Estados Unidos es posible pagar con tarjeta de crédito casi todo y sin importar que el monto sea muy pequeño.
- Obtener descuentos: La mayoría de las tarjetas de crédito otorgan descuentos especiales a sus clientes en ciertos establecimientos, lo cual no es posible hacer si se utiliza efectivo.
- Renta de coche: No es posible rentar un coche con efectivo en Estados Unidos, ni muchas otras partes del mundo, es necesario utilizar una tarjeta de crédito. Ya que en caso de que el auto sufra algún daño sería mucho más difícil cobrarle al cliente si no tiene tarjeta.
- Hotel: La mayoría de los hoteles piden a sus clientes que den los datos de su tarjeta en caso de que la habitación u otras partes del hotel sufrieran daños.
- Hospital: En caso de que un turista sufra un accidente los hospitales los aceptan más fácilmente si tienen una tarjeta de crédito, que si únicamente utilizan efectivo. Ya que el gasto en medicamentos, hospitalización y uso de instalaciones es muy variable.

Desventajas:

- El riesgo que se corre es no controlar los gastos que se realicen con la tarjeta y no poder asumirlos en el plazo pactado, lo que puede provocar un endeudamiento y el pago de altos intereses e inclusive embargos y demandas.
- La tarjeta de crédito suele tener comisiones más elevadas que la tarjeta de débito, al igual que un costo anual superior.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo de Investigación

En este capítulo se describen los métodos, técnicas y procedimientos que fueron empleados para el logro de los objetivos de la investigación, en concordancia con el objetivo general, dentro de la modalidad de investigación cuantitativa, descrito por Hernández (2006) como un proceso que hace uso de la recolección y análisis de datos para responder a la preguntas de investigación y aprobar o rechazar la hipótesis establecida, confiando en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento de una población con exactitud. Es descriptiva pues busca llegar a conocer las circunstancias, costumbres o actitudes que predominan mediante una descripción exacta de actividades, objetos, procesos y personas (Van Dalen, 1996). Otra de sus características es la transversalidad, definida por Gómez (2006) como la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p.102).

La investigación comprende un análisis de las necesidades de formación en el uso de las tarjetas de crédito entre los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas, que permitió el diseño de la estrategia propuesta. Para la elaboración de dicho diagnóstico fue necesario realizar una investigación de campo sustentada en un análisis documental.

El estudio de campo según la Universidad Experimental Libertador (2005) puede definirse como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación

conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 14)

Arias (1999), define la investigación documental como: “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de material impreso u otros tipos de documentos.”(p. 47)

2.2. Diseño de la Investigación

Una vez definido el tipo de investigación, se presenta el diseño que determinó el desarrollo de ésta con base en el procedimiento previsto para el estudio, con el fin de realizar en forma adecuada el proceso de recolección, análisis e interpretación de datos.

Para Hurtado (2002) el diseño de la investigación “se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud a recopilar, de manera que dé respuesta a la pregunta de la investigación de la forma más idónea posible.” (p.119) Así, el principal fin de esta investigación es lograr el objetivo y la hipótesis planteadas en un inicio, de tal forma que el presente trabajo se enmarcó dentro de una investigación documental sustentada en un estudio descriptivo, que a partir de la elaboración de un marco teórico y la recolección de datos estadísticos, permitió detallar las principales características de los hábitos de uso de las tarjetas de crédito por parte de los docentes, así como analizar el grado de conocimiento en el manejo de las mismas y conocer las necesidades de formación de este tema en particular. Todo esto mediante un muestreo probabilístico donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

2.3. Método e Instrumento para la recolección de datos

El método que se utilizó para recolectar la información fue el método inductivo-deductivo a través de la encuesta, el cuestionario diseñado con preguntas cerradas y abiertas dirigidas a los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas.

2.4. Selección de la Muestra

Se definió el tamaño de la muestra con base en el número total de docentes (80 docentes) de la Escuela Bancaria y Comercial, campus Chiapas, aplicando la Fórmula (1):

$$n = \frac{N\sigma^2z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2z^2} \quad (1)$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0.5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1.96.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0.01) y 9% (0.09), valor que queda a criterio del encuestador.

Para hacer el cálculo del tamaño de la muestra, se utilizaron los valores siguientes:

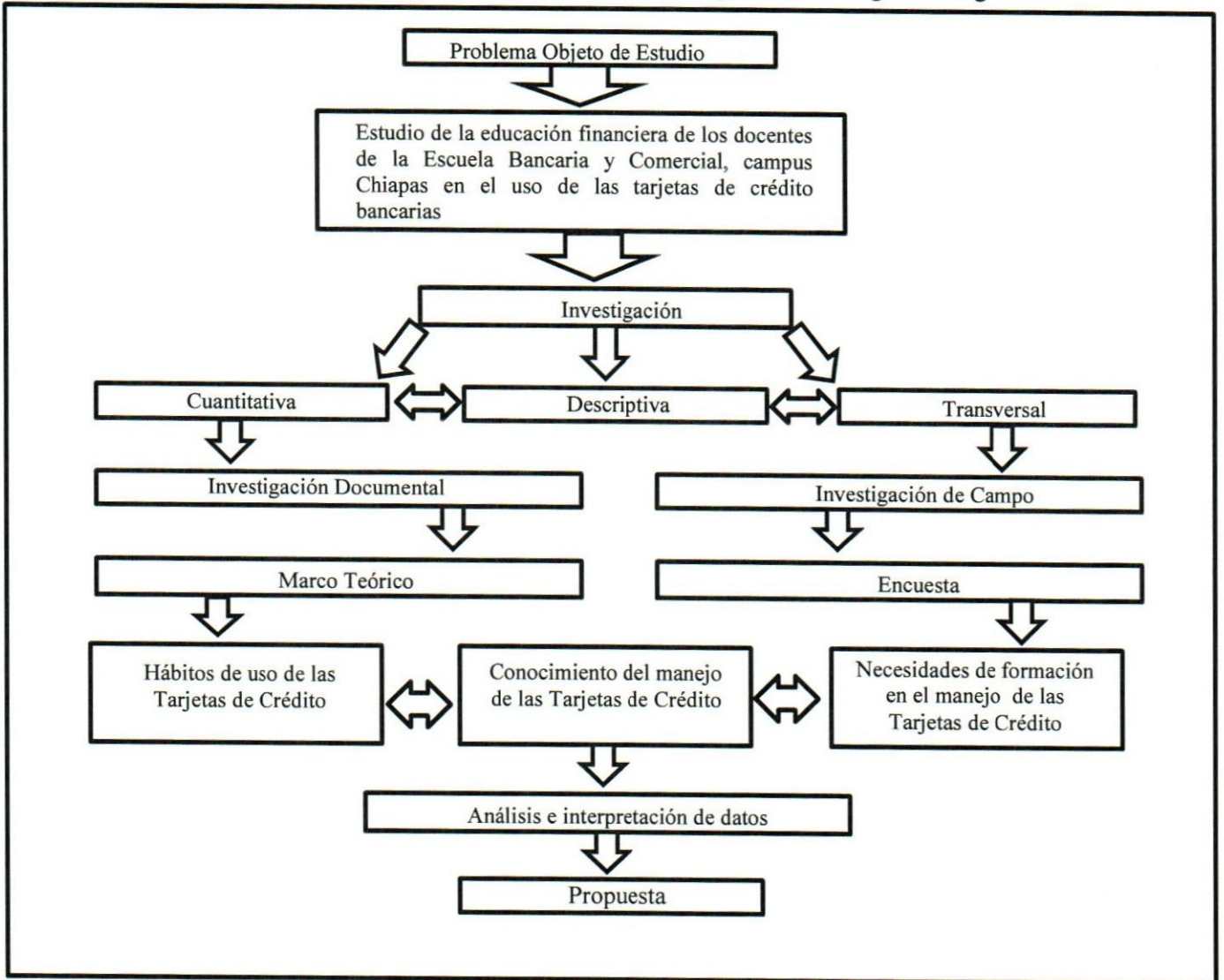
$$\begin{array}{ll} N = 80 & Z = 1.96 \\ \sigma = 0.5 & e = 0.05 \end{array}$$

Los cuales, al ser aplicados en la Fórmula (1) proporcionan el siguiente resultado:

$$n = \frac{80 \times 0.5 \times 1.96^2}{0.05^2 (80-1) + 0.5 \times 1.96^2} = 57.35 \quad n = 58 \quad (1)$$

Esto significa que la encuesta del estudio se aplicó de forma aleatoria a 58 personas que forman parte de la plantilla docente de la EBC campus Chiapas.

En resumen podemos esquematizar el diseño de la investigación en la siguiente figura 16.



Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de este estudio se aplicó una encuesta a los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas sobre la educación financiera en el uso de las tarjetas de crédito bancarias.

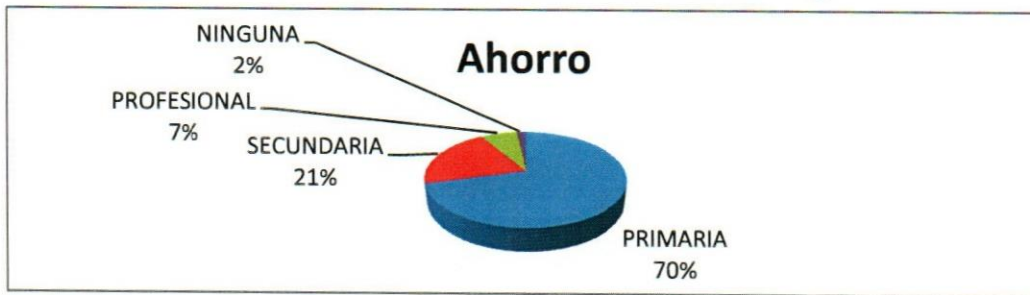
En este capítulo se muestran los resultados obtenidos a través del cuestionario en cuanto los hábitos de uso de las tarjetas de crédito, conocimiento del manejo de las tarjetas de crédito bancarias, necesidades de formación en el manejo de las tarjetas de crédito y algunos datos interesantes que se analizan gráficamente de la encuesta aplicada en el campus Chiapas y que son de gran utilidad para responder a las preguntas de la presente investigación.

3.1. Análisis de resultados de manera global

3.1.1. Educación formal

El primer punto que se pretendió conocer es si a los sujetos de estudio les fueron enseñados los conceptos básicos de ahorro, crédito, seguros, presupuesto e inversión como parte de su educación formal. El resultado es que la enseñanza del concepto ahorro se enfatizó en la educación primaria y disminuyó a medida que se avanzó en el nivel educativo. Esto se puede apreciar en la figura 17.

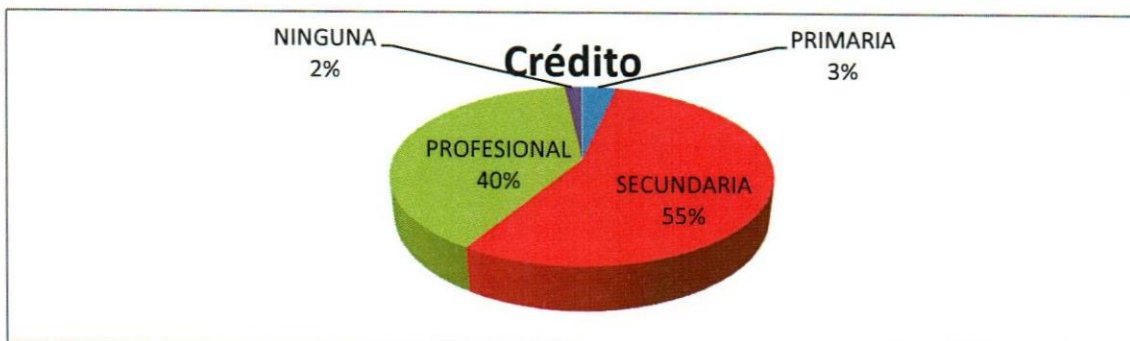
Figura 17. ¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto del ahorro?



Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta al crédito la figura 18 muestra que el nivel educativo en el cual se enseñó el crédito es principalmente en la secundaria y en el nivel profesional aunque en este último el porcentaje es menor con respecto al nivel mencionado anteriormente. Un dato interesante es que el porcentaje de las personas que dicen que no les fue enseñado es el mismo al observado en el caso del ahorro.

Figura 18. ¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Sobre el concepto de presupuesto se tuvieron opiniones divididas, pues de acuerdo a la figura 19, un 43% aseguró que dicho concepto les fue enseñado a un nivel profesional, mientras que un 45% aseveró le fue enseñado en la secundaria.

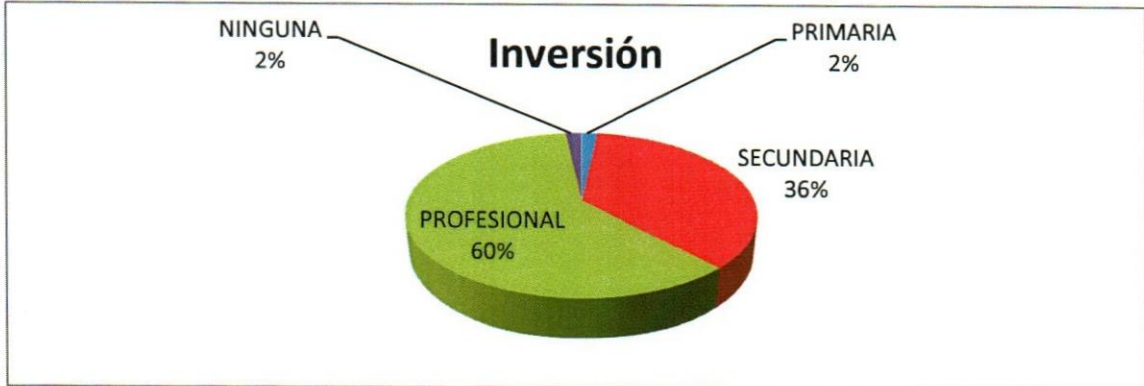
Figura 19. ¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de presupuesto?



Fuente: Elaboración propia.

El concepto de inversión presentó una situación en particular ya que el 60% de personas indicaron que fue durante la etapa profesional que conocieron el concepto, es decir, más de la mitad coincidió con esta aseveración. Tal y como se muestra en la figura 20.

Figura 20. ¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de inversión?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al concepto de seguro podemos decir que de acuerdo a la encuesta la mayoría conoció el concepto hasta el nivel profesional tal y como se muestra en la figura 21.

Figura 21. ¿En qué etapa de su educación formal conoció el concepto de seguros?



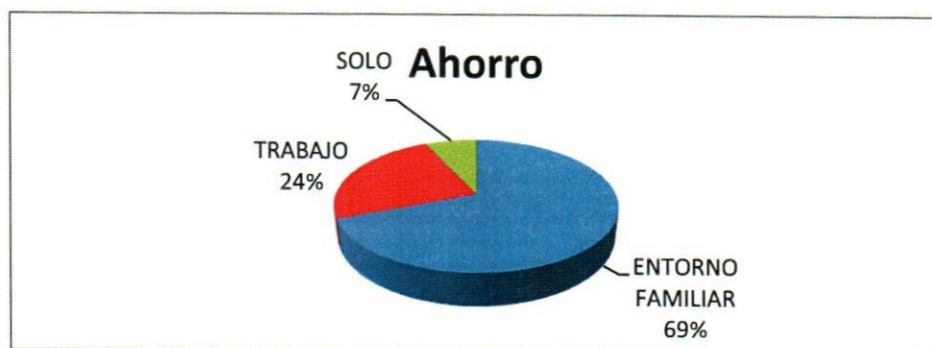
Fuente: Elaboración propia.

3.1.2. Educación Informal

Es de notar que los últimos dos conceptos mostrados tienen un grado mayor de dificultad para ser aprendidos y son delegados a los niveles más altos de enseñanza

Por ello, además de conocer en qué nivel de la educación formal fueron adquiridos los conceptos básicos de cultura financiera, es importante conocer el medio informal en donde fueron enseñados. El primer concepto a ser abordado es el ahorro, para lo cual la figura 22 muestra que en 69% fue aprendido en el entorno familiar, siguiendo con 24% en el entorno laboral. No existen opiniones que digan que este concepto no ha sido aprendido, lo cual denota que es un concepto del cual la población tiene dominio.

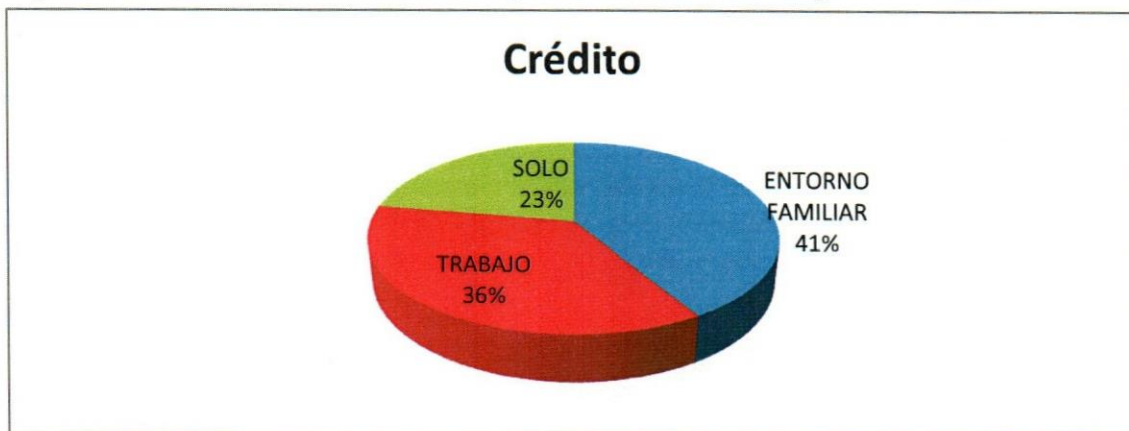
Figura 22. Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de Ahorro?



Fuente: Elaboración propia.

Sobre el concepto de crédito, existió una desigualdad de opiniones con respecto a en donde fue enseñado. La figura 23 muestra que un 41% de la población manifestó haberlo aprendido en el entorno familiar, y otro 36% asegura haberlo aprendido en su trabajo. Adicionalmente, hay un 23% que aseguró haber aprendido sólo el concepto.

Figura 23. Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

La temática de presupuesto en la educación informal se ha aprendido principalmente en el entorno laboral, lo cual se puede ver en la figura 24.

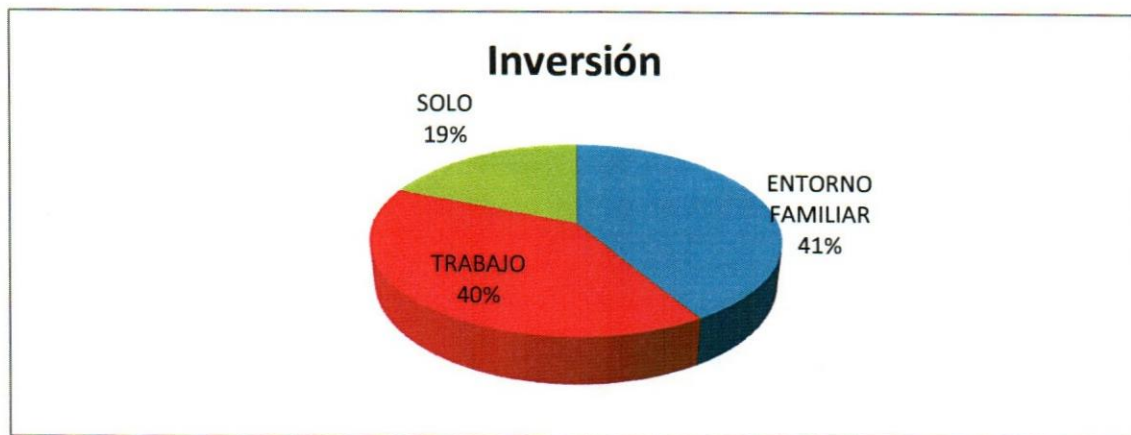
Figura 24. Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de Presupuesto?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 25 se muestra que el concepto de inversión se aprendió con mayor frecuencia en el entorno laboral con un 40%, seguido de la familia con 27%.

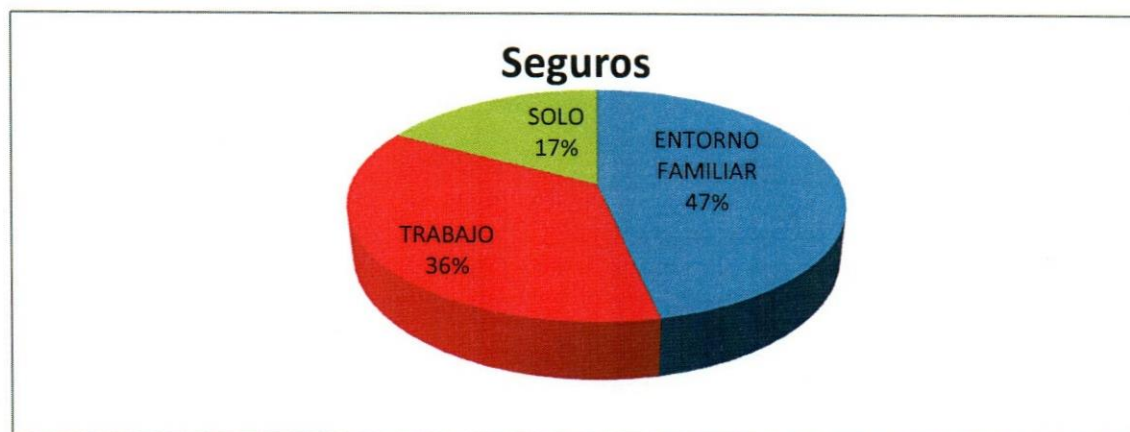
Figura 25. Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de inversión?



Fuente: Elaboración propia.

En la esfera informal, el concepto de seguros ha sido aprendido por los encuestados principalmente en el entorno laboral, lo cual es mostrado en la figura 26. Por otro lado, el porcentaje de encuestados que manifestó que el concepto no ha sido aprendido aumentó, siendo la segunda respuesta más alta con el 28%.

Figura 26. Fuera de la educación formal ¿Dónde conoció el concepto de seguros?



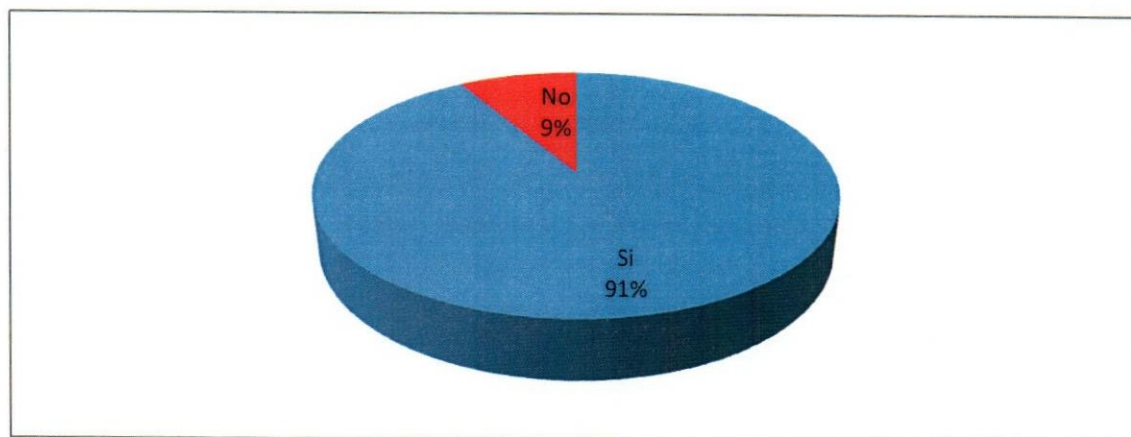
Fuente: Elaboración propia.

3.1.3 Manejo de Recursos

Una vez analizados los conceptos básicos de la educación financiera ahora toca el turno de analizar el manejo de los recursos con que cuentan las personas además de integrar el caso de análisis de esta investigación que son las tarjetas de crédito.

Así tenemos que en cuanto a los ingresos llama la atención que entre los encuestados existe un 9% que no conoció a detalle el monto de los mismos, tal y como lo muestra la figura 27.

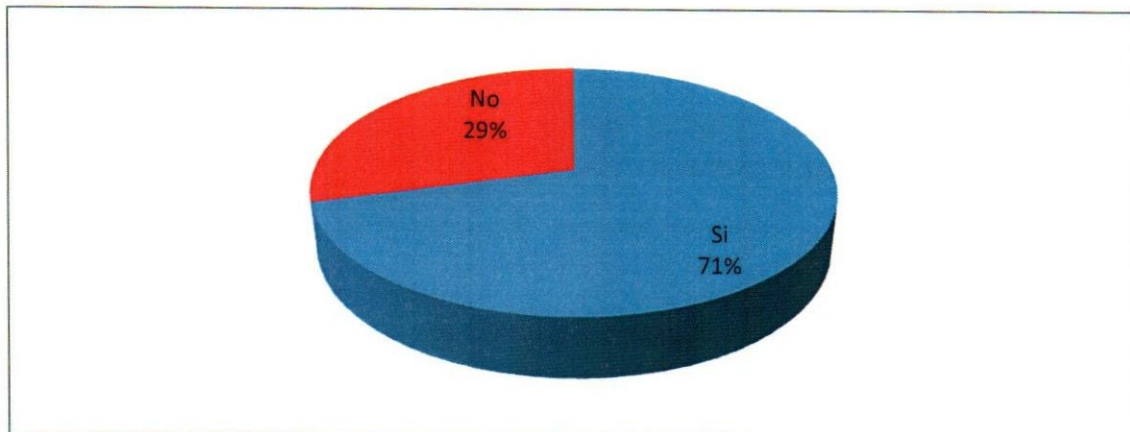
Figura 27. ¿Conoce a detalle el monto de sus ingresos mensuales?



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado en la figura 28 tenemos que en cuanto a los egresos resulta aún más de llamar la atención que existe un 29% que no conoció a detalle sus ingresos mensuales

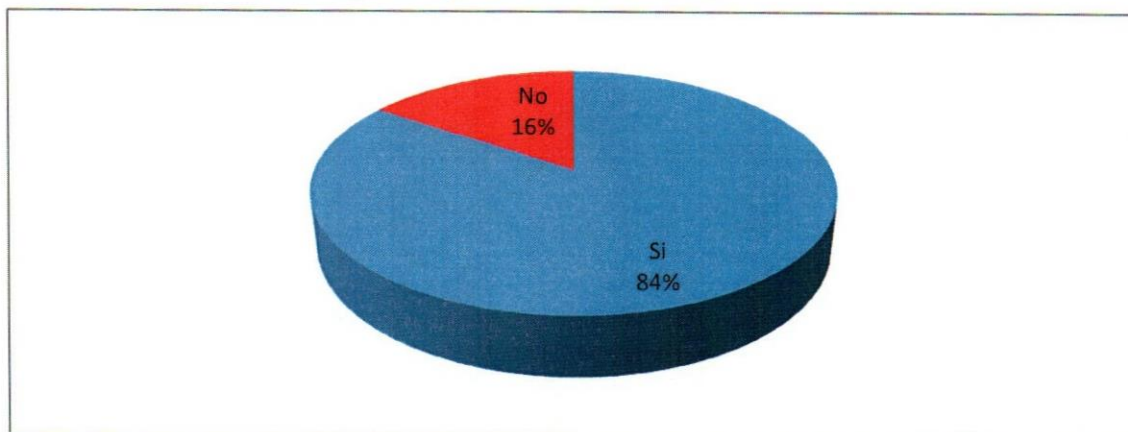
Figura 28. ¿Conoce a detalle el monto de sus egresos mensuales?



Fuente: Elaboración propia.

Para adentrarnos en el campo de la investigación se determinó el número de personas que manejan tarjeta de crédito y que fueron base del presente trabajo por lo que tenemos que de acuerdo a la figura 29 el 84% de los encuestados maneja alguna tarjeta de crédito.

Figura 29. ¿Ha manejado alguna tarjeta de crédito bancaria?

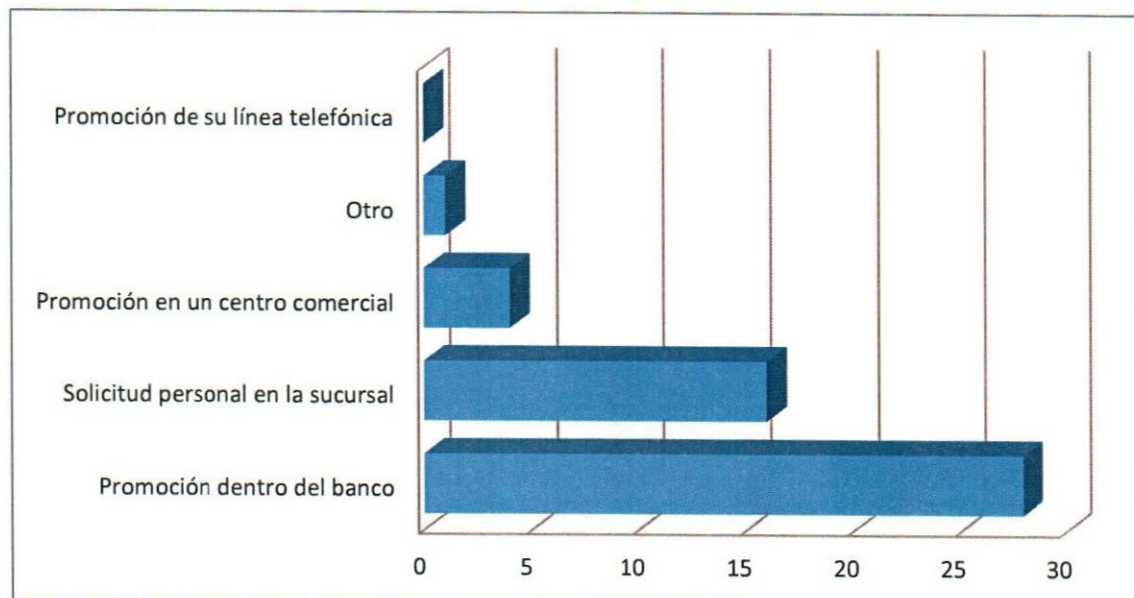


Fuente: Elaboración propia.

3.1.4. Manejo de la tarjeta de crédito

Una vez determinado el número de personas que manejan una tarjeta de crédito lo siguiente es conocer como realizan el manejo de su tarjeta de crédito, por lo que el primer punto es saber en dónde obtuvieron la tarjeta, por lo que tenemos que la mayoría de las personas la adquirió en promociones que se realizaron dentro de las sucursales bancarias, así mismo la segunda opción fue acudir a realizar el trámite de forma personal a una sucursal tal y como se muestra en la figura 30.

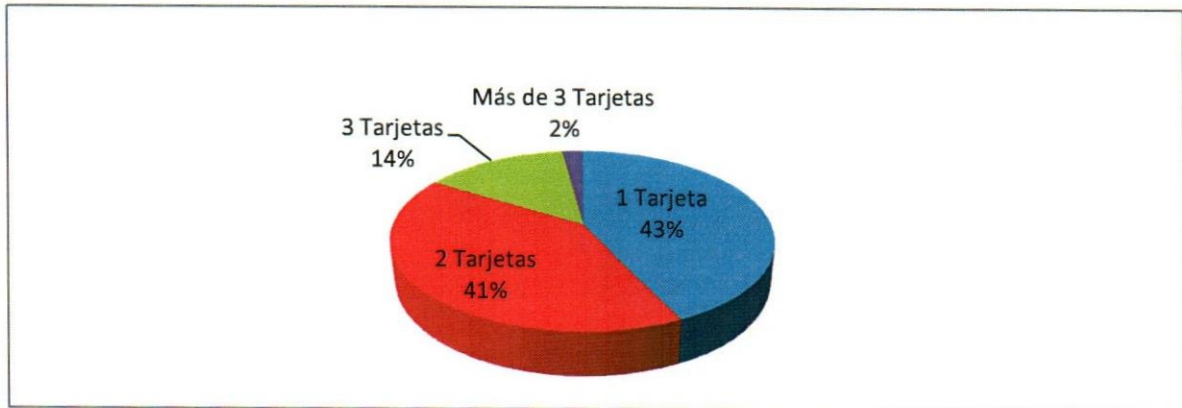
Figura 30. ¿Cómo adquirió su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Otro punto importante a considerar dentro de la investigación es analizar el número de tarjetas que maneja cada persona y resulta destacado observar que aunque muy mínima la diferencia la mayoría utiliza una tarjeta de crédito tal y como se muestra en la figura 31.

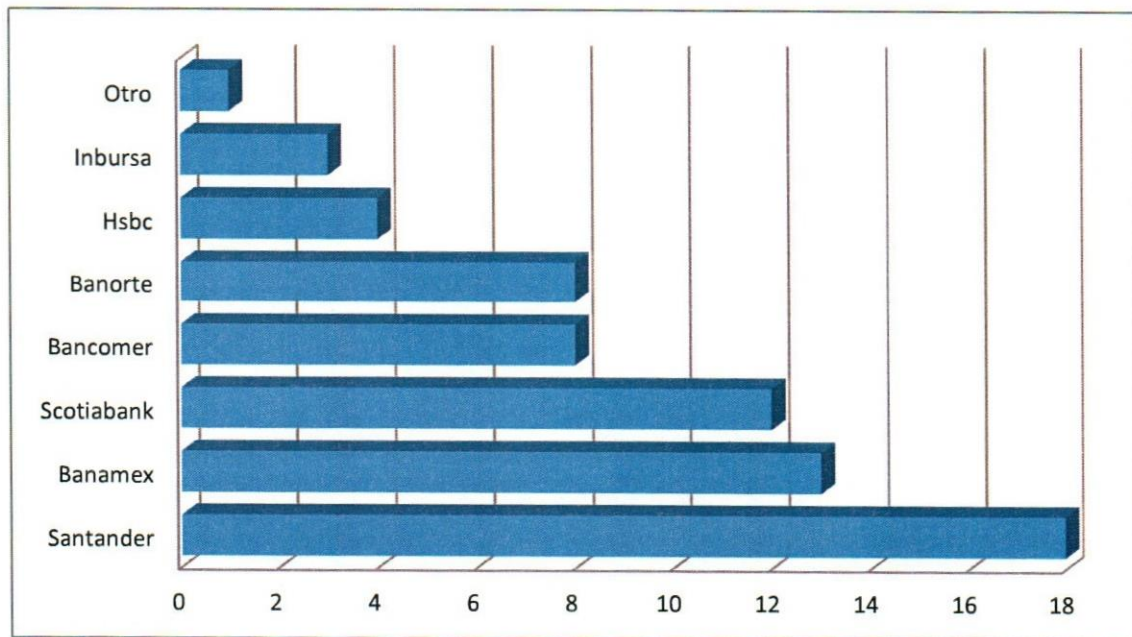
Figura 31. ¿Cuántas tarjetas de crédito bancarias maneja?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a con que institución bancaria manejan su tarjeta de crédito tenemos que el banco preferido por los encuestados es Santander seguido por Banamex y Scotiabank, como se muestra en la siguiente figura 32.

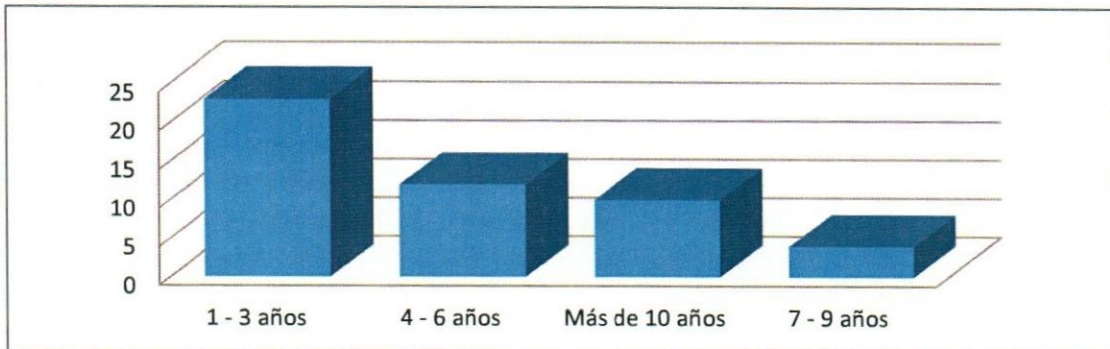
Figura 32. ¿Con cuál institución bancaria maneja su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Una vez determinados los dos puntos anteriores el siguiente punto a analizar es la antigüedad de las tarjetas de crédito de los encuestados y el resultado obtenido muestra que la mayoría cuenta con tarjetas relativamente nuevas ya que el resultado obtenido es de 1 a 3 años, resultado obtenido en la siguiente figura.

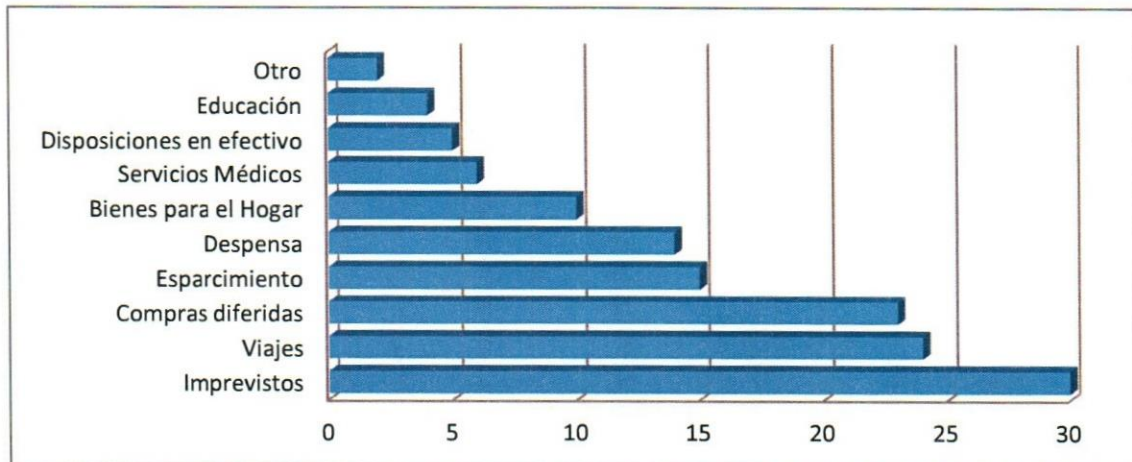
Figura 33. ¿Qué antigüedad presenta su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la investigación uno de los puntos más interesantes que se determinaron fue en qué áreas utilizan la tarjeta de crédito y los resultados obtenidos son los que se muestran en la figura 34 siendo el rubro de los imprevistos el que mayor es utilizado.

Figura 34. ¿En qué áreas utiliza la tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien de acuerdo a la figura 35 la mayoría de los encuestados mencionaron que usan su tarjeta de crédito una vez al mes seguido de los que la usan una vez a la semana.

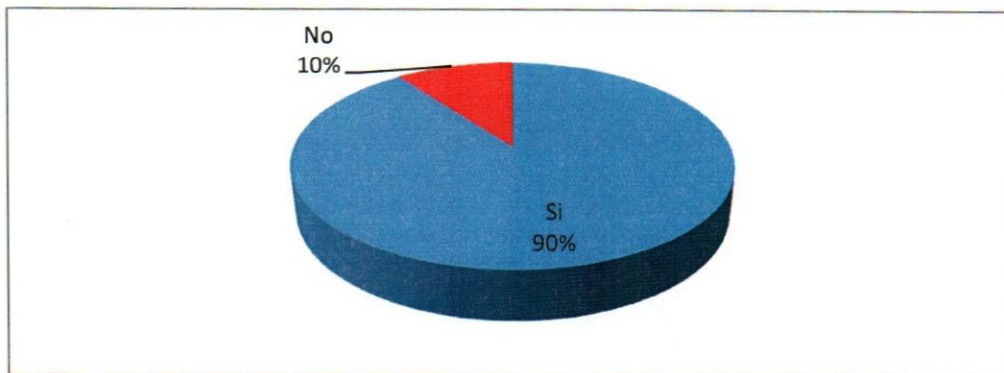
Figura 35. ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien para poder llegar a determinar el correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito se hicieron una serie de preguntas empezando por si verifican mensualmente el estado de cuenta para identificar los correctos cargos y abonos y el resultado obtenido fue que el 90% de los encuestados si verifica su estado de cuenta.

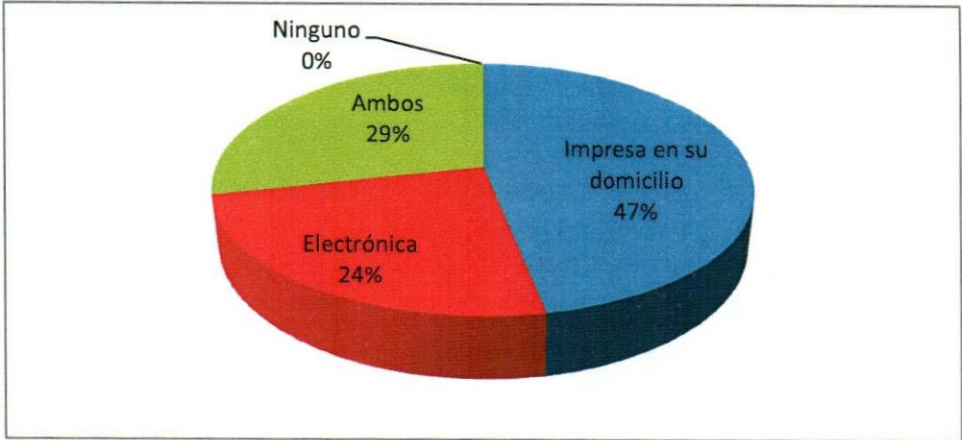
Figura 36. ¿Verifica mensualmente el estado de cuenta de las tarjetas de crédito para identificar los correctos cargos y abonos realizados en el mes?



Fuente: Elaboración propia.

Así mismo resulta interesante dado los avances tecnológicos actuales el saber en qué forma reciben sus estados de cuenta mensualmente por lo que en la figura 37 tenemos que un 47% de los encuestados lo recibe en la forma tradicional que es impresa en su domicilio, mientras que en forma electrónica solamente lo recibe un 24%.

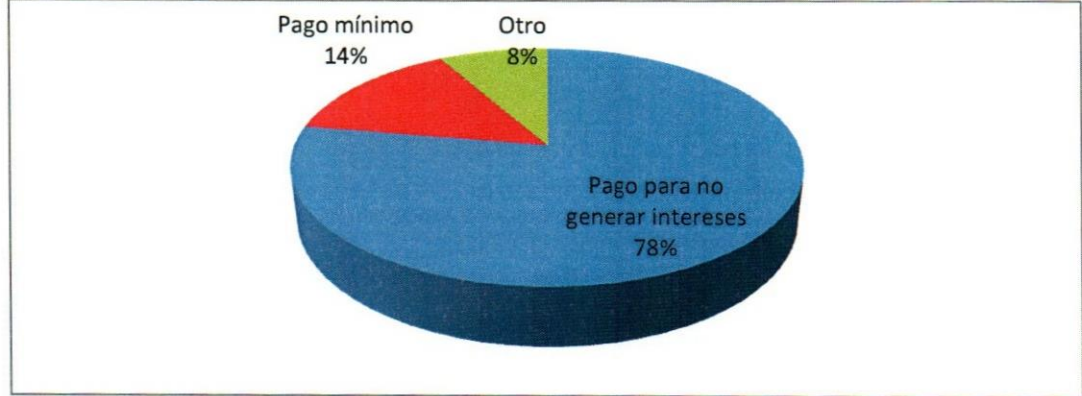
Figura 37. ¿En qué forma recibe sus estados de cuenta de la tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Continuando nuestra investigación acerca del correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito tenemos que en análisis de que concepto de pago realizan los encuestados tenemos que el 78% realiza el pago para no generar intereses y un 14% solamente realiza el pago mínimo tal y como se muestra en la siguiente figura la 38.

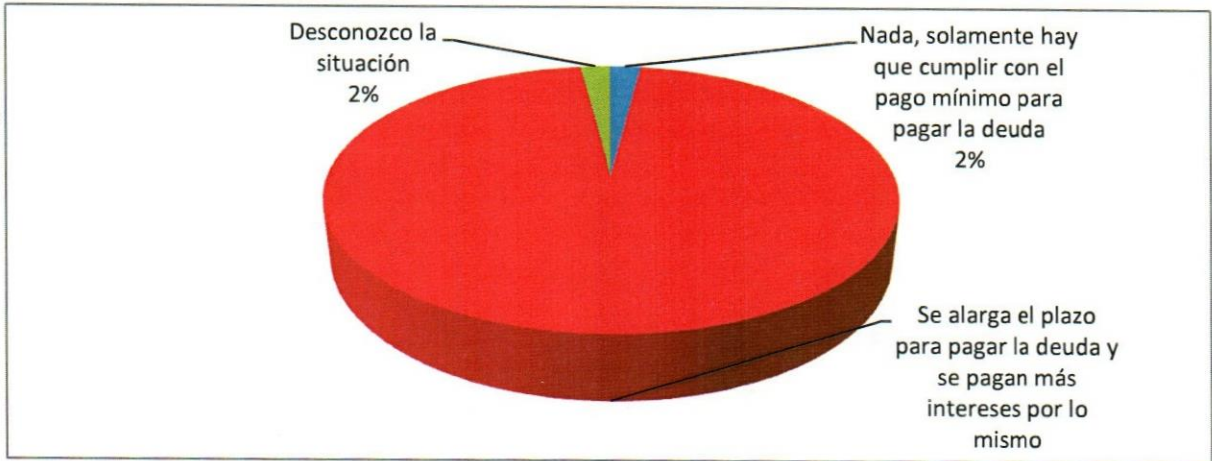
Figura 38. Cuando realiza el pago de su tarjeta de crédito ¿Qué concepto es el que liquida?



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien al preguntarles si conocen que sucede si solamente se realiza el pago mínimo los resultados obtenidos fueron de que un 98% sabe que se alarga el plazo para pagar la deuda y se pagan más intereses por lo mismo como se muestra en la figura 39.

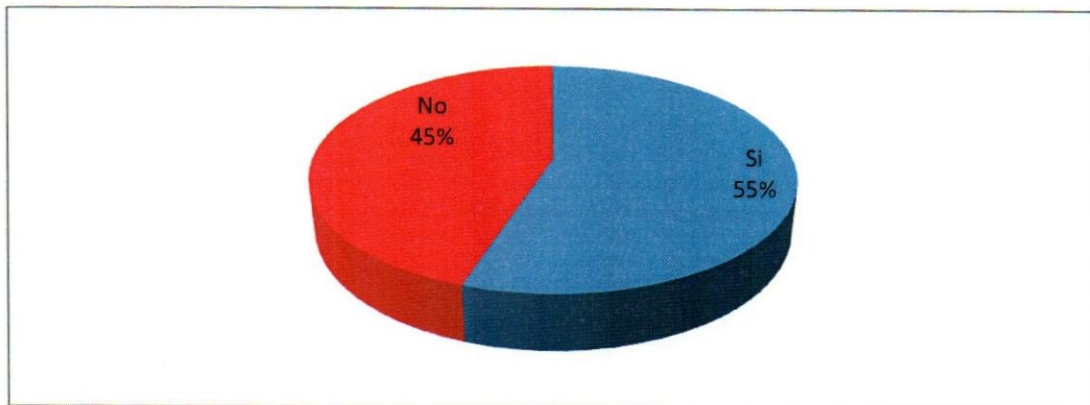
Figura 39. ¿Conoce usted qué sucede si solo realiza el pago mínimo?



Fuente: Elaboración propia.

Algo que también resulta importante saber es si las personas que manejan alguna tarjeta de crédito han tenido algún atraso en sus pagos y según como lo muestra la figura 40 que más del 50% ha presentado esta situación.

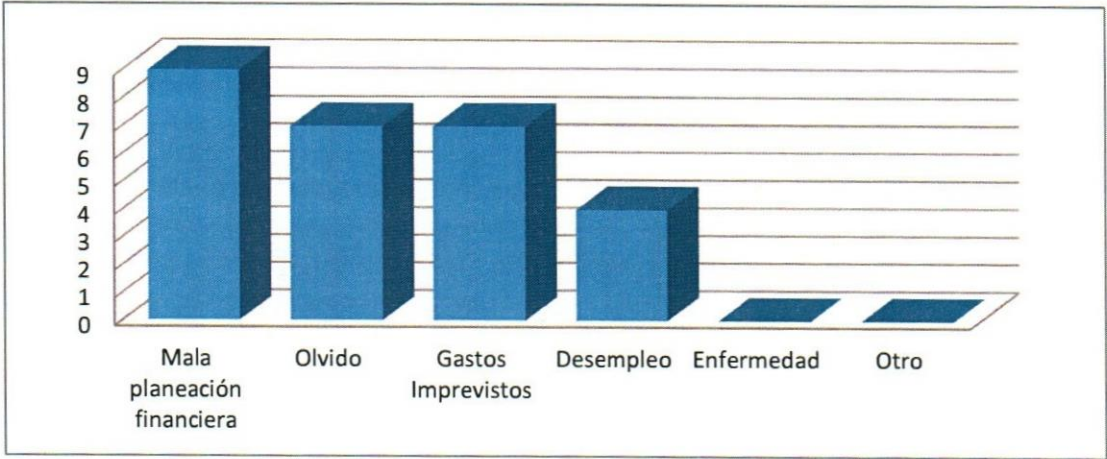
Figura 40. ¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo esta información ahora resulta interesante saber ¿por qué se presentó esta situación? Y tenemos que la mayoría de las personas encuestadas contestó que se dio por una mala planeación financiera lo cual si es de llamar la atención para nuestra investigación por la falta de educación financiera, los datos se pueden observar en la figura 41.

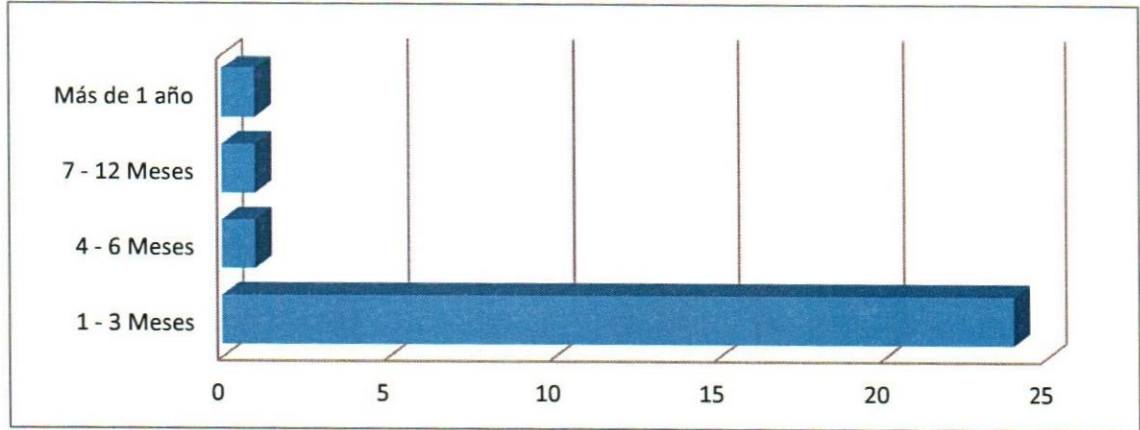
Figura 41. ¿Por qué se presentó esta situación?



Fuente: Elaboración propia.

El último punto a analizar en referencia al atraso en los pagos de los encuestados es de saber por cuánto tiempo se dio el atraso y tenemos que la gran mayoría solamente presentó esta situación de 1 a 3 meses como se puede ver en la figura 42.

Figura 42. ¿De cuánto tiempo ha sido su atraso?



Fuente: Elaboración propia.

Continuando con el análisis del manejo de las tarjetas de crédito tenemos otra situación a considerar que es el uso del servicio de domiciliación que existe así tenemos que un 49% de los encuestados si ha utilizado este servicio tal y como se muestra en la figura 43.

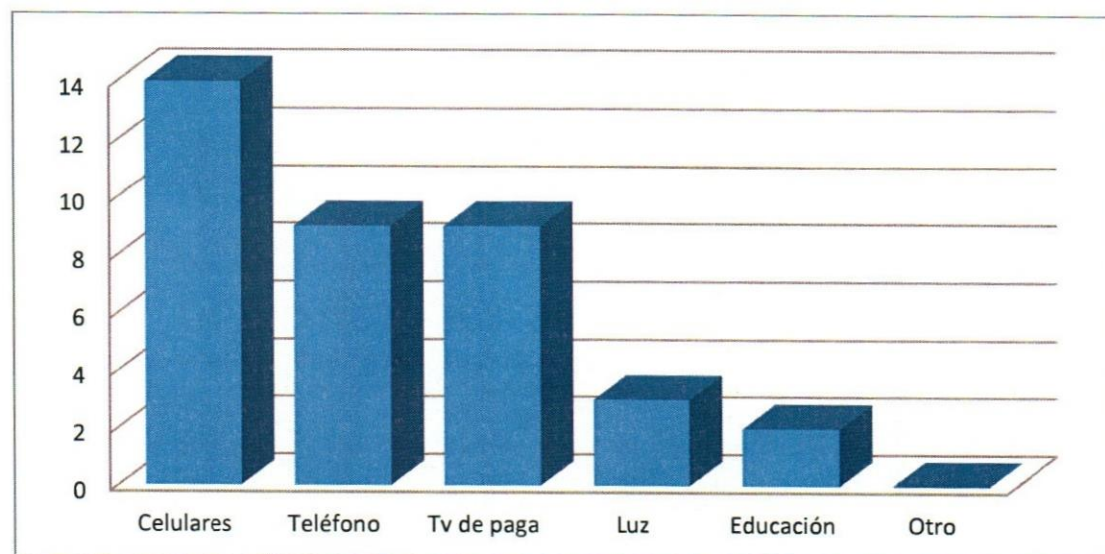
Figura 43. ¿Ha utilizado el servicio de domiciliación en su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Continuando con este análisis otro punto a verificar es en que servicios se utiliza más la domiciliación por parte de los encuestados y según nuestra siguiente figura la 44 tenemos que los servicios que más se utilizan son el pago de celulares, teléfono y tv de paga.

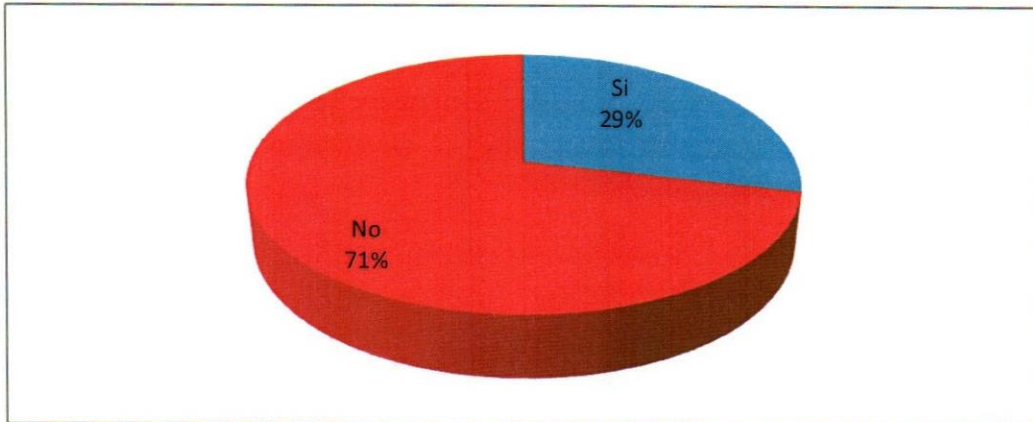
Figura 44. ¿Qué servicios son los que ha domiciliado?



Fuente: Elaboración propia.

Ahora cambiando de tema la figura 45 nos muestra que un 71% de los encuestados no ha mostrado ninguna controversia con su banco y que solamente el restante 29% ha tenido que aclarar alguna situación por presentarse alguna controversia.

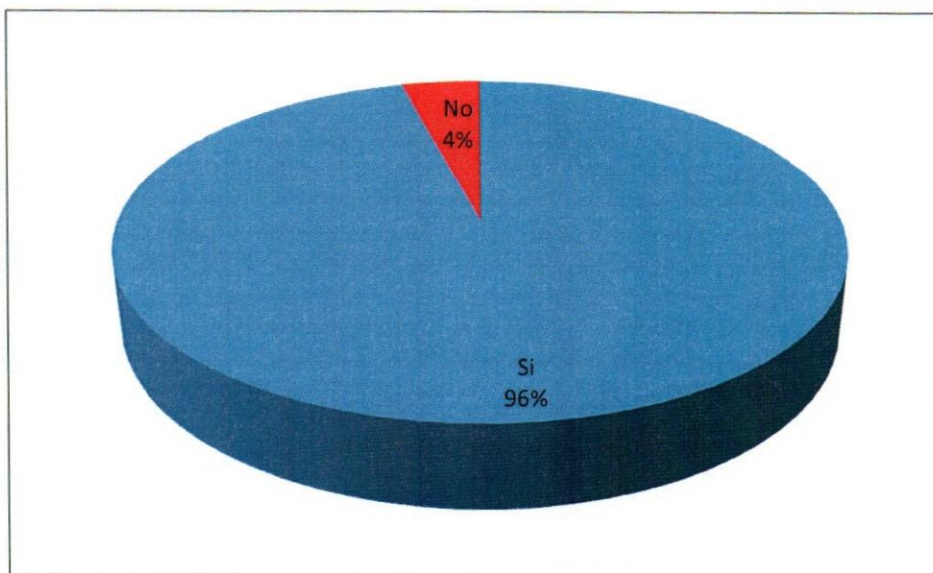
Figura 45. ¿Ha tenido alguna controversia con el banco emisor de su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien al preguntarles si conocen el límite de su tarjeta de crédito se obtuvo que el 96% de los encuestados si conoce este dato pero llama la atención que si existe un 4% que desconoce el límite de crédito de su tarjeta como se muestra en la siguiente figura.

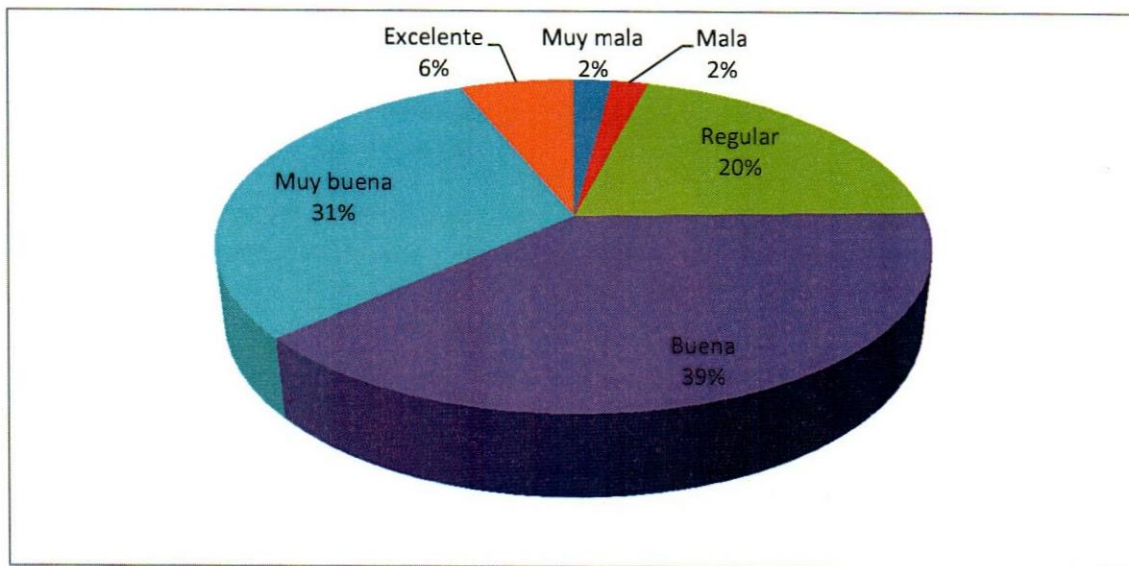
Figura 46. ¿Conoce el límite de crédito de su tarjeta?



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 47 se obtuvo el resultado de la calificación que le otorgaron los encuestados a su experiencia en el uso y manejo de tarjetas de crédito y tenemos que el 39% la califica como buena seguido de un 31% que la califica como muy buena.

Figura 47. ¿Cómo calificaría su experiencia en el uso y manejo de su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración

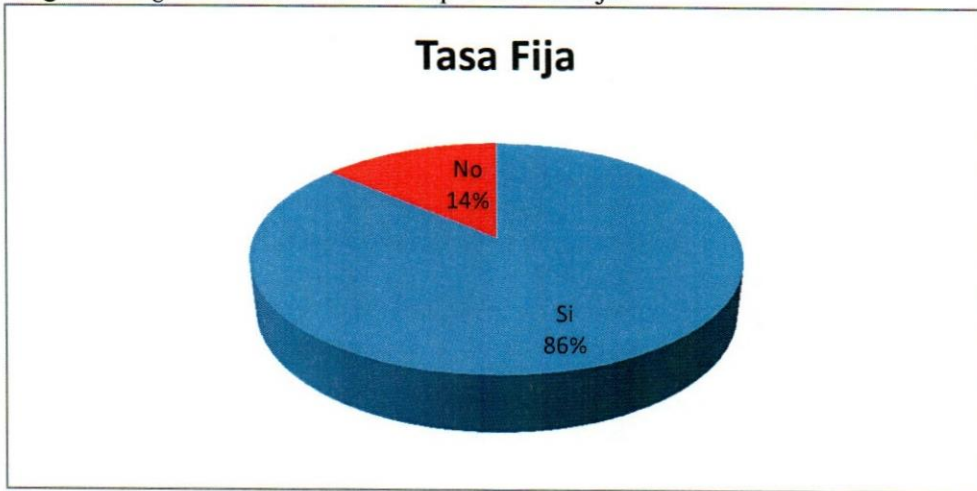
3.1.5 Conceptos básicos en el uso y manejo de la tarjeta de crédito

La siguiente parte de la investigación muestra el dominio que tiene la población docente de la Escuela Bancaria y Comercial en los conceptos básicos que se manejan en el uso y manejo de las tarjetas de crédito.

Existen dos tipos de tasas de intereses que se aplican a cualquier tipo de préstamo que son: Tasa fija y Tasa variable. Al realizar la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto a si conocen el concepto de tasa fija tenemos que el 86% de las personas conoce el concepto tal y como se muestra en la figura 48.

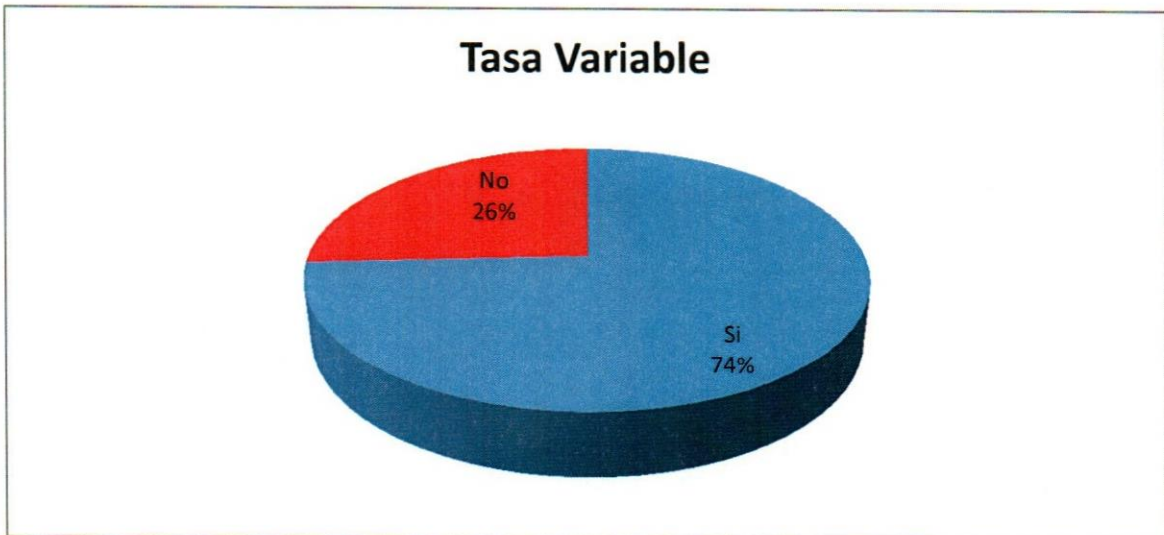
Figura 48. ¿Conoce usted el concepto de tasa fija?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al concepto de tasa variable los números se mueven ya que ahora es un 74% los que si conocen el concepto como se muestra en la siguiente figura 49.

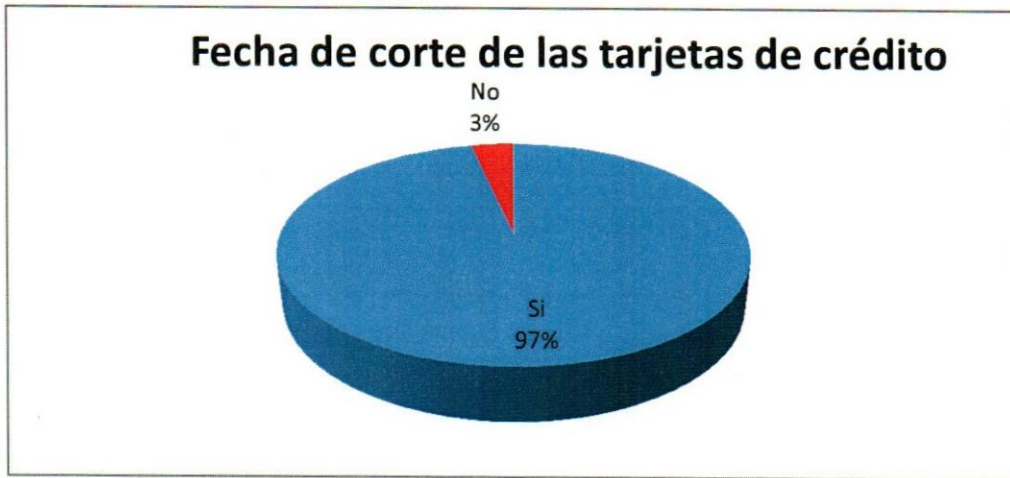
Figura 49. ¿Conoce usted el concepto de tasa variable?



Fuente: Elaboración propia.

Otro punto a considerar dentro de estos conceptos son los de las fechas de corte y fecha de pago resultados que se muestran en las figuras 50 y 51.

Figura 50. ¿Conoce usted el concepto de fecha de corte?



Fuente: Elaboración propia.

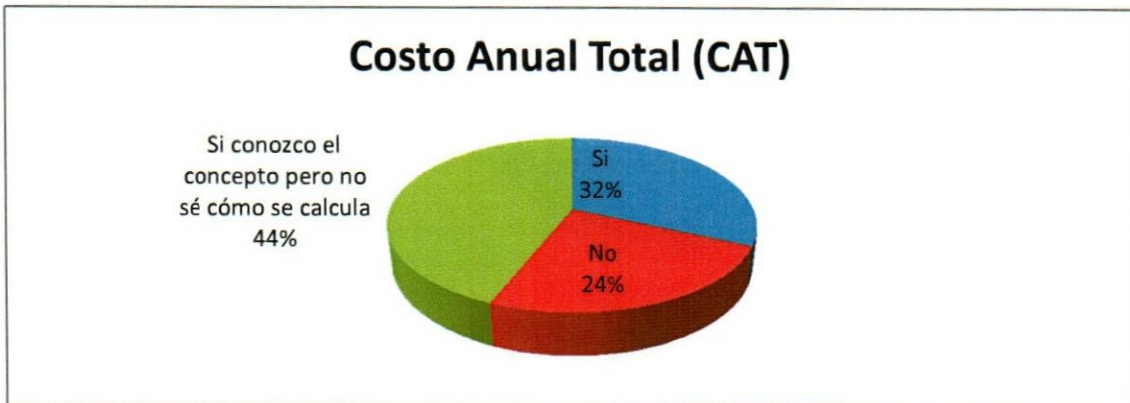
Figura 51. ¿Conoce usted el concepto de fecha de pago?



Fuente: Elaboración propia.

Tener conocimiento de términos financieros permite una mejor toma de decisiones. La figura 52 muestra que un 44% de las personas sabe que es el CAT pero no sabe cómo se calcula.

Figura 52. ¿Conoce usted el concepto de Costo Anual Total y como se calcula?



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al pago para no generar intereses el resultado que se obtiene es de que el 64% si sabe el concepto y como se calcula este, mientras que el 29% si conoce el concepto pero no sabes cómo se calcula, los resultados se muestran en la figura 53.

Figura 53. ¿Conoce usted el concepto pago para no generar intereses y como se calcula?



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado tenemos el pago mínimo y en este caso tenemos que el 55% si conoce el concepto y como se calcula mientras que un 36% solamente conoce el concepto pero no sabes cómo se calcula, datos que se muestran en la figura 54.

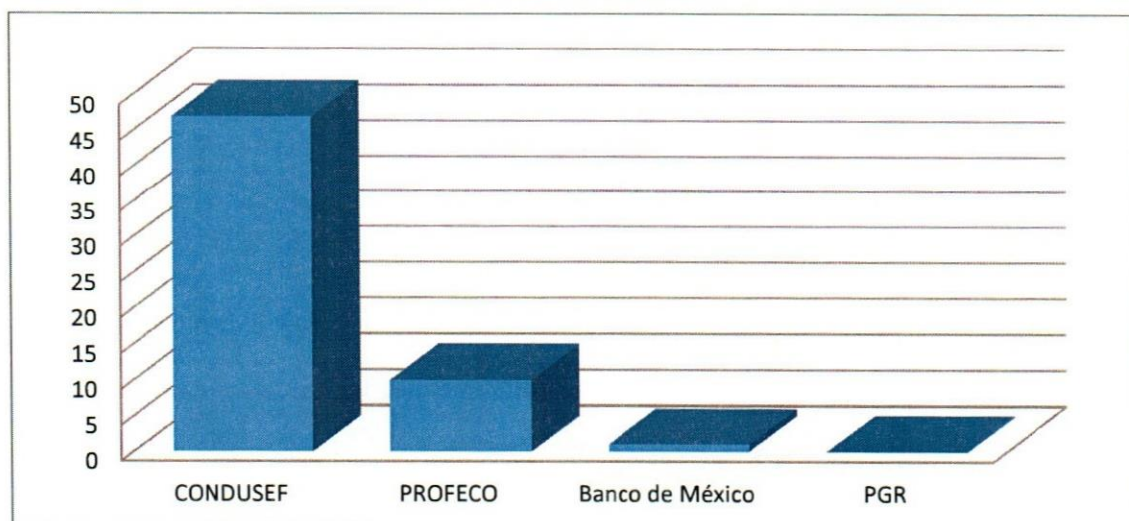
Figura 54. ¿Conoce usted el concepto de pago mínimo y como se calcula?



Fuente: Elaboración propia.

El uso de una tarjeta de crédito puede llegar a ayudarnos y beneficiarnos si sabemos manejarla correctamente pero en caso de una controversia a que instancia acudiría para aclarar esta situación la respuesta correcta es la CONDUSEF respuesta que dio la mayoría de los encuestados sin embargo existen una gran número de personas que no sabe la respuesta correcta según la figura 55.

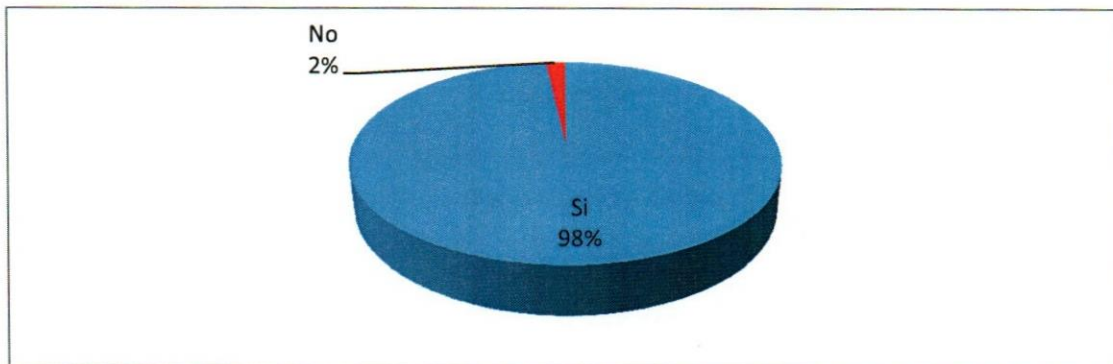
Figura 55. ¿En caso de existir alguna controversia con el banco emisor de su tarjeta de crédito a que institución acudiría para aclarar la misma?



Fuente: Elaboración propia.

La siguiente pregunta que se realizó fue la si saben ¿Qué es el buró de crédito? Y en este caso tenemos que el 98% dio una respuesta afirmativa como se muestra en la figura 56.

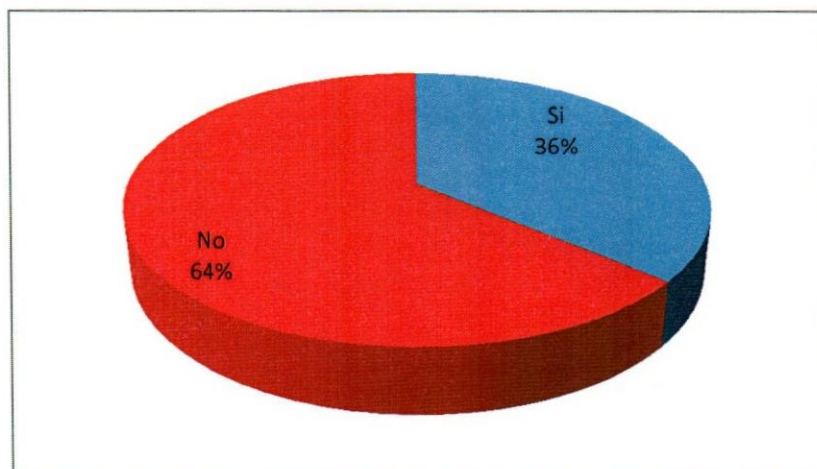
Figura 56. ¿Sabe usted qué es el buró de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Continuando con esta parte de la investigación tenemos que se realizó la pregunta ¿Ha estado alguna vez en el buró de crédito? El 64% de los encuestados contestaron que no, sin embargo, llama la atención que del 84% que contestó que si maneja alguna tarjeta de crédito el 10% contestó que nunca ha estado en el buró cuando toda persona sujeta a crédito aparece en el mismo. Los datos se muestran en la figura 57.

Figura 57. ¿Ha estado alguna vez en el buró de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar la investigación resulta conveniente saber de los conceptos mencionados anteriormente en esta encuesta acerca del uso de su tarjeta de crédito, ¿Dónde aprendieron estos conceptos? Y el resultado obtenido es suma importancia ya que nos revela que más del 50% de los encuestados ha aprendido estos conceptos investigando por su cuenta datos que se reflejan en la figura 58.

Figura 58. ¿Dónde aprendieron los conceptos relacionados con las tarjetas de crédito?

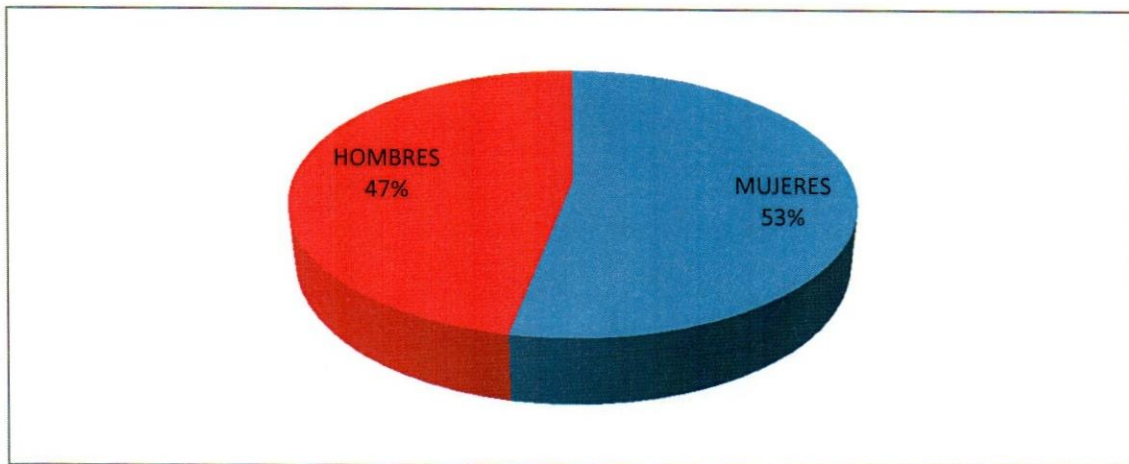


Fuente: Elaboración propia.

3.2. Análisis de resultados tomando en cuenta el género y estado civil

Para complementar la investigación resultó interesante tomar en cuenta dos aspectos sociales de los encuestados que son: el género y el estado civil para analizar los resultados y determinar si estos factores influyen de manera significativa con los resultados presentados anteriormente, así tenemos que con respecto al enfoque del correcto manejo de las tarjetas de crédito tenemos que de las personas que manejan tarjeta de crédito el 53% son mujeres y el restante 47% son hombres tal y como se muestra en la figura 59.

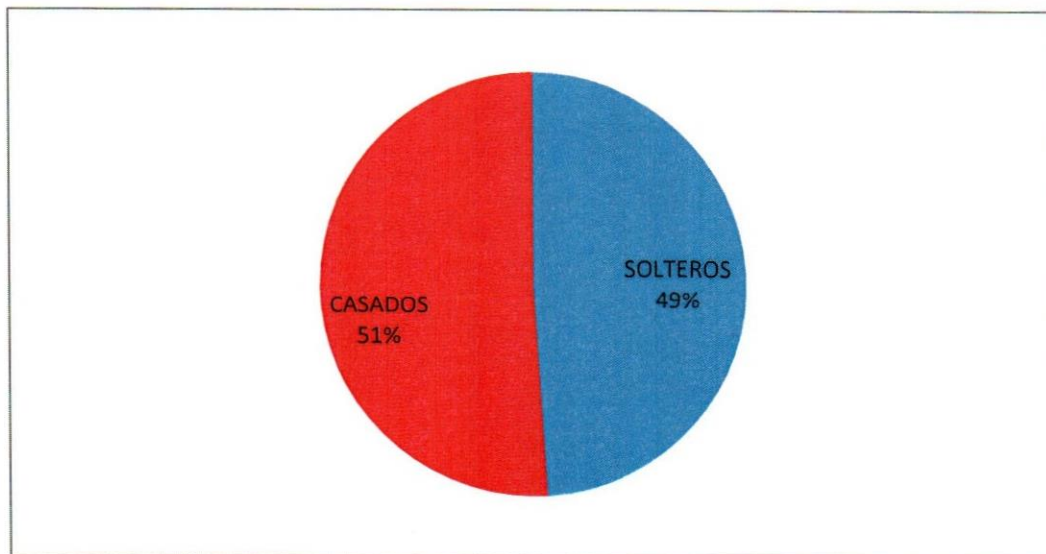
Figura 59. ¿Ha manejado alguna tarjeta de crédito bancaria?



Fuente: Elaboración propia.

Así mismo se pudo determinar que 51% de las personas que manejan alguna tarjeta de crédito bancaria son casados y el restante 49% solteros, según datos presentados en la figura 60.

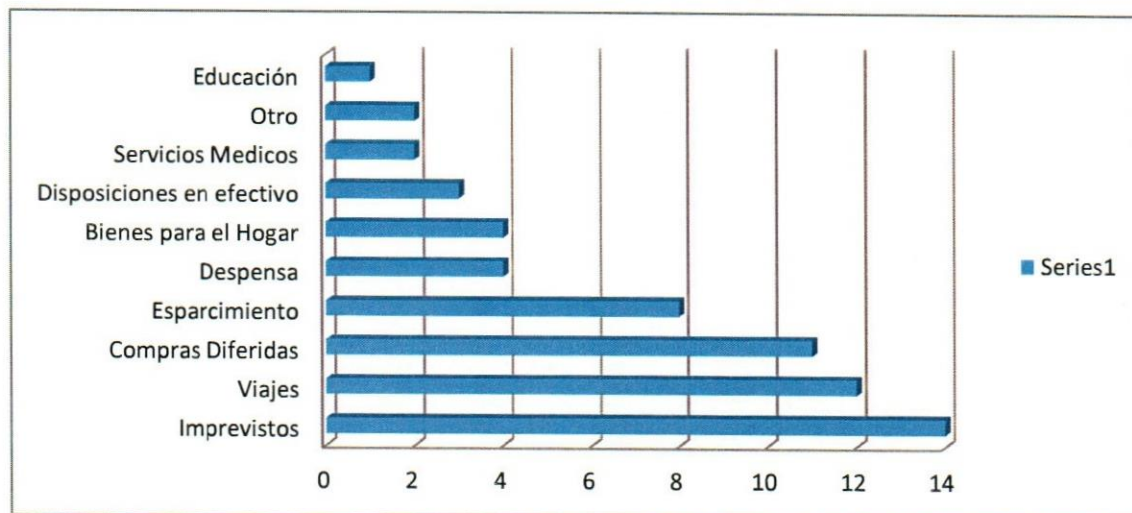
Figura 60. ¿Ha manejado alguna tarjeta de crédito bancaria?



Fuente: Elaboración propia.

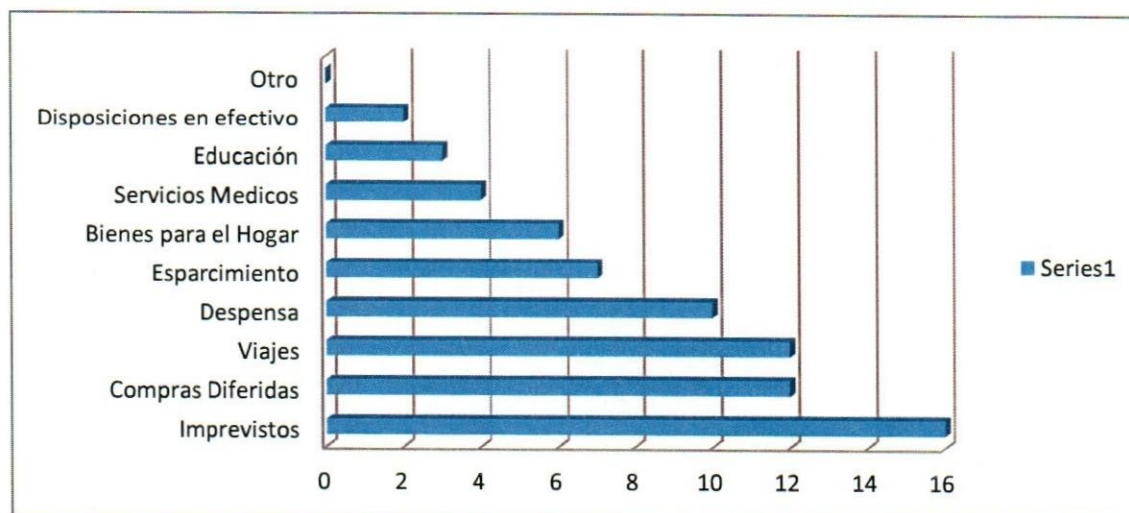
Ahora bien por otro lado en cuanto al comportamiento del uso y manejo de las tarjetas de crédito los resultados obtenidos demuestran que los solteros utilizan más las tarjetas de crédito en imprevistos, viajes y compras diferidas mientras que los casados su comportamiento es imprevistos, compras diferidas y viajes tal y como se puede ver en las figuras 61 y 62 respectivamente.

Figura 61. ¿En que utilizan más la tarjeta de crédito los solteros?



Fuente: Elaboración propia.

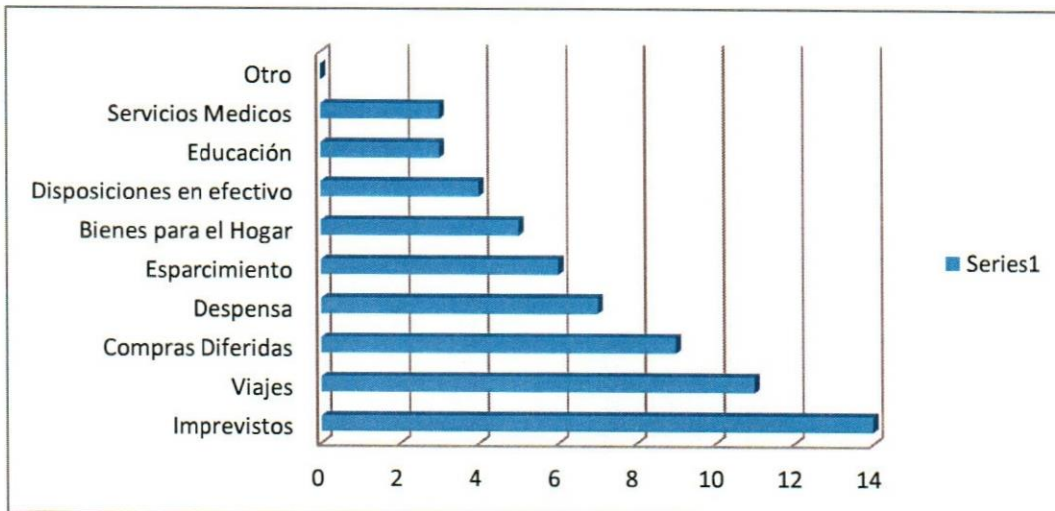
Figura 62. ¿En que utilizan más la tarjeta de crédito los casados?



Fuente: Elaboración propia.

Así mismo el comportamiento en cuanto al uso de la tarjeta de crédito entre los hombres y las mujeres es que los hombres la utilizan más para pago de imprevistos, viajes y compras diferidas, mientras que las mujeres la utilizan más para imprevistos, compras diferidas y viajes, datos que se observan en las figuras 63 y 64.

Figura 63. ¿En que utilizan más la tarjeta de crédito los hombres?



Fuente: Elaboración propia.

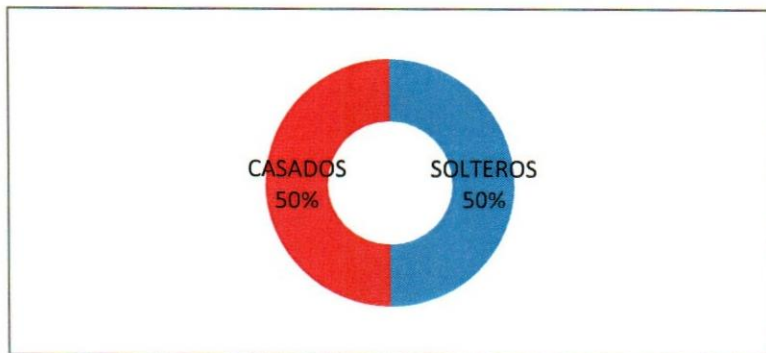
Figura 64. ¿En que utilizan más la tarjeta de crédito las mujeres?



Fuente: Elaboración propia.

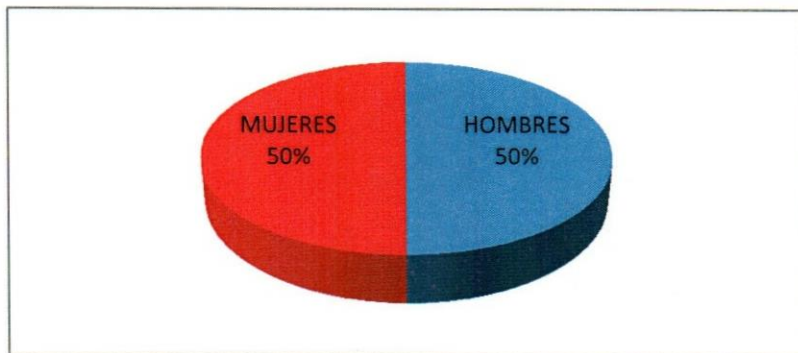
Ahora de las personas que realizan sus pagos totales tenemos que no influye el hecho de ser casado, soltero, hombre o mujer tal y como se expone en las siguientes figuras 65 y 66.

Figura 65. ¿Quiénes realizan el pago para no generar intereses?



Fuente: Elaboración propia.

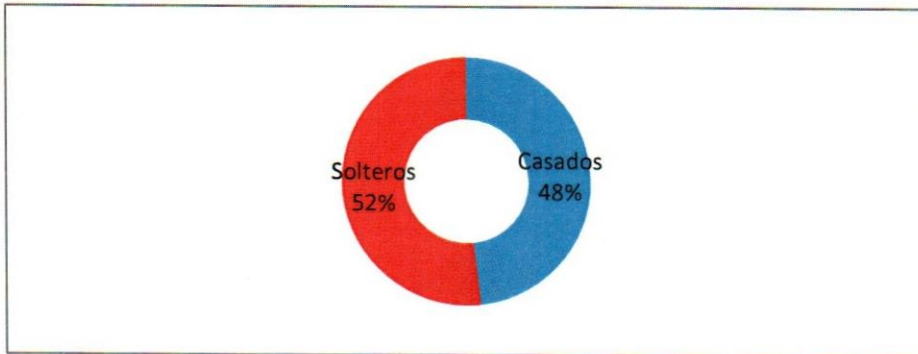
Figura 66. ¿Quiénes realizan el pago para no generar intereses?



Fuente: Elaboración propia.

La investigación también nos dio como resultado que el factor de ser soltero o casado de una manera muy mínima afecta el hecho de que las personas tengan algún atraso en sus pagos ya que el 52% son solteros mientras que el 48% restante son personas casadas, datos que se pueden ver en la figura 67.

Figura 67. ¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado también está el hecho de analizar el género en cuanto a esta variable y los resultados que nos arrojó la investigación es que de las personas que tuvieron algún atraso el 56% son hombres y el 44% son mujeres como se puede observar en la figura 68.

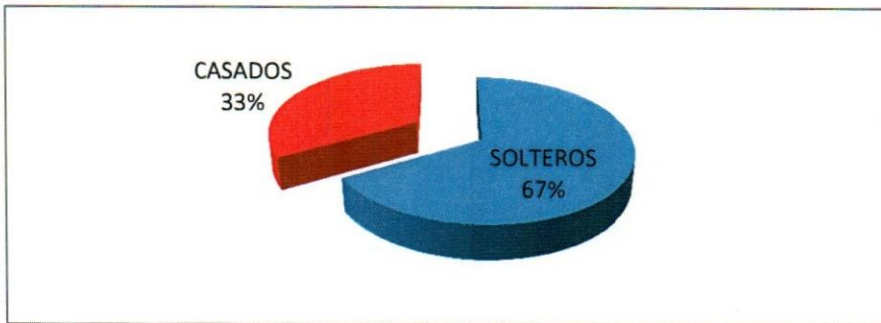
Figura 68. ¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo como base que el atraso se dio en la mayoría por una mala planeación financiera, este dato posteriormente se analizó si llegaba a influir el hecho de que las personas fueran casadas y solteras y el resultado obtenido fue que el 67% que tuvieron una mala planeación financiera fueron los solteros mientras que el restante 33% fueron los casados, los resultados los podemos ver en la siguiente figura 69.

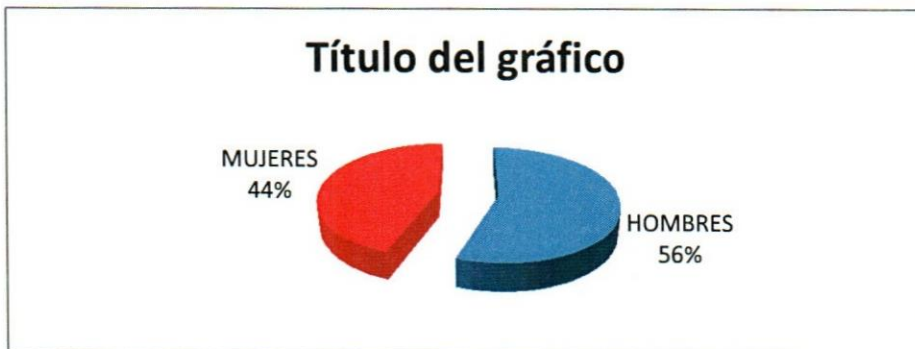
Figura 69. ¿Quiénes tienen mayores problemas de planeación financiera?



Fuente: Elaboración propia.

Ahora al analizar en cuanto a si el género de las personas influye en esta situación tenemos que de acuerdo al estudio realizado el 56% de los hombres son los que presentaron una mala planeación financiera con respecto al 44% restante que representan las mujeres, datos que se pueden observar en la figura 70.

Figura 70. ¿Quiénes tienen mayores problemas de planeación financiera?



Fuente: Elaboración propia.

Para cerrar este capítulo tenemos que el estudio se enfocó en diagnosticar el correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito así como el nivel de educación financiera que ha recibido el personal docente de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas desde la educación básica, particularmente en los temas relacionados con el ahorro, crédito, seguros, presupuesto e inversión, conceptos básicos de educación financiera de acuerdo con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional, así como su

enfoque en los conceptos de ahorro e inversión, de los cuales a continuación se presentan los comentarios finales.

De acuerdo a la investigación, el concepto de ahorro es adquirido a nivel primario y en el entorno familiar y es el concepto del cual la población tiene mayor dominio. Esto concuerda con lo mencionado el marco teórico, donde se señala que el concepto de ahorro, aun cuando no sea practicado, está presente en la población mexicana desde edad temprana y es considerado un sinónimo de cultura financiera, siendo como un fin en sí mismo, sin que conlleve una visión de largo plazo.

El crédito, al igual que el ahorro, es un concepto conocido por la población, pues sólo el dos por ciento asegura no haberlo aprendido y el restante lo aprendió formalmente en la secundaria, e informalmente en su entorno familiar y laboral.

Por su parte, los seguros es un concepto que es enseñado dentro de la educación formal hasta el nivel profesional, o adquirido en el entorno familiar. Este patrón también se presenta con el concepto de inversión, el cual también se suele aprender a nivel profesional o en el ámbito laboral, y de igual manera, aun cuando es un tema que se dice conocido es poco practicado.

Como se postuló en el marco teórico, la educación financiera es un proceso que permite transmitir conocimientos para el desarrollo de habilidades en el procesamiento de información, con la finalidad de tomar decisiones en la gestión de recursos financieros en beneficio para los usuarios. Lo que muestran los resultados obtenidos es que, aun tratándose de conceptos enseñados, no suelen ser utilizados para la toma efectiva de decisiones, ya que en muchas ocasiones no se llevan a la práctica

CONCLUSIONES

A lo largo de los anteriores capítulos se ha explicado que el objetivo principal del trabajo de investigación es demostrar la validez de la hipótesis “Los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas presentan una deficiente formación en el uso y gestión de las tarjetas de crédito como herramienta de financiamiento”. Con ello se pretende destacar:

- El grado de conocimiento del uso de la herramienta financiera denominada tarjeta de crédito.
- El comportamiento del uso de las tarjetas de crédito entre los Docentes.
- La experiencia que tienen los docentes que han utilizado una tarjeta de crédito como fuente de financiamiento.
- Las necesidades de formación en el uso de las tarjetas de crédito.

En este apartado final se presentan las conclusiones extraídas de este trabajo de investigación. Por lo cual iniciaremos con establecer el grado de conocimiento del uso de la herramienta financiera denominada tarjeta de crédito.

El grado de conocimiento se determinó con una serie de preguntas realizadas en la encuesta en donde se abordaron conceptos que se utilizan en el manejo de las tarjetas de crédito bancarias como lo son: pago mínimo, Costo Anual total, tasa fija, tasa variable por mencionar algunos.

Y se puede concluir que la mayoría de los encuestados manejan los conceptos básicos para un correcto manejo de la tarjeta de crédito bancaria, sin embargo, no podemos dejar a un lado que existen deficiencias en esta área en particular resaltando los conceptos de tasas de intereses.

Por otro lado al comparar el comportamiento del uso de las tarjetas de crédito entre los docentes se concluye que la mayoría de los docentes utilizan de manera responsablemente la tarjeta de crédito bancaria ya que la utilizan para cubrir algún imprevisto, o para aprovechar los beneficios que la misma ofrece como son compras diferidas y viajes, siendo

la mayoría de los encuestados los que pagan los consumos hechos en el mes o el pago para no generar intereses. Por otro lado también se pudo identificar cuáles son las tarjetas bancarias que prefieren los docentes y la manera en que obtuvieron las mismas dando como resultado que Santander es el banco con más personas en la encuesta, esta situación seguramente se dio por el hecho de ser el banco en el cual se realizan los pagos de nómina de la institución.

Continuando con las conclusiones de esta investigación se buscó establecer la experiencia que tienen los docentes que han utilizado una tarjeta de crédito bancaria como fuente de financiamiento, tomando nuevamente como base la encuesta realizada.

Por lo cual se puede concluir que la experiencia que han tenido los encuestados es buena ya que la mayoría al realizarles esa pregunta directamente la mayoría la califica como buena o muy buena, esta situación va de la mano con las controversias que han presentado los encuestados con sus bancos, por otro lado también es de destacar que a pesar de la situación de tener atrasos en sus pagos, los docentes están conscientes que esa situación se presentó por una mala planeación financiera en la mayoría de los casos y que no influyó al calificar su experiencia en el manejo de una tarjeta de crédito bancaria.

Por ultimo tenemos que se lograron determinar las necesidades de formación en el uso de las tarjetas de crédito bancarias teniendo como conclusión que si existe una necesidad de formación en el manejo de las tarjetas de crédito ya que la mayoría de los encuestados afirmó haber obtenido los conocimientos fuera de la educación formal e investigando por su cuenta, por lo cual se genera un área de oportunidad de formación profesional, con el fin de evitar problemas financieros y legales, dentro de los usuarios de esta herramienta financiera que se encuentra al alcance de la población.

PROPUESTA

Como se ha visto el concepto de educación financiera puede ser definido de diferentes formas. Sin embargo, la mayoría de estas apuntan a un incremento en los conocimientos financieros de las personas, para mejorar su comportamiento, tomar las mejores decisiones óptimas y evitar los problemas de información asimétrica. Por su parte, los programas de educación financiera disponibles son diseñados para influir en la toma de decisiones individuales, en la interacción entre los agentes económicos o en las actitudes de los individuos hacia el ambiente socioeconómico. Las instituciones que gestionan y corren programas de educación financiera pueden hacerlo por varias razones, las cuáles determinan que áreas de conocimientos o habilidades ellos esperan desarrollar y la manera en como lo van a hacer.

En este contexto, la educación financiera debe ser considerada como un elemento clave de estabilidad que les permita a las personas lidiar con los riesgos financieros y responsabilidades, comprender administración del dinero en el ámbito de las finanzas personales, ayudar a los inversionistas a dar seguimiento a los intermediarios financieros, así como proveerles de información sobre los productos y servicios que adquieren. Asimismo debe proveer a los consumidores un nivel de conocimientos y habilidades que les permitan evaluar las opciones e identificar aquellas que mejor se adapten a sus necesidades y circunstancias.

Ahora bien, no podemos dejar a un lado los múltiples esfuerzos que se han realizado hasta ahora por parte de bancos y la CONDUSEF, ya que tratan diversos temas que van desde la correcta utilización de las tarjetas de crédito y débito hasta consejos de cómo disminuir la deuda e invertir en los mercados de valores o financieros. Los temas son muy accesibles para todo el público pues las explicaciones van dirigidas a niños, jóvenes con adultos con un lenguaje claro y apto para al que va enfocado.

Sin embargo, la mayoría de esta información se encuentra en internet limitando el alcance de la misma a una parte de la población, por lo cual se necesitan ejercer acciones más de fondo que de forma.

Por lo tanto, una alternativa accesible es que se instrumenten políticas que puedan influir en la educación financiera y evitar los vacíos provocados por la sofisticación financiera que pueda llevar a las familias a tomar malas decisiones económicas, al mismo tiempo que, los exponga a mayores tasas de interés, comisiones y productos que reduzcan su ingreso y patrimonio en lugar de administrarlo y mejorarlo.

Tomando en cuenta los resultados de la encuesta analizada arroja que en los docentes es necesario que las personas se informen acerca de conocer la tasa de interés de su tarjeta de crédito, fechas de corte, fechas de pago e informarse acerca de que otros productos cubren, satisfacen y se adecuan mejor a sus necesidades y preferencias.

Por todo lo anteriormente expuesto se recomienda trabajar en conjunto las instituciones privadas, públicas y la sociedad para lograr una mejora significativa en el manejo de las tarjetas de crédito. Por lo cual se plantea un plan de acciones estratégicas para implementarse no solamente en el ámbito local sino que poco a poco vayan teniendo replicas hasta poder alcanzar un nivel nacional.

Principios básicos: La línea estratégica en la cual se sustentará el plan de acciones se encontrará basada en los siguientes principios:

- Generalidad: El plan no excluye a ningún segmento de la población y cubre todos los productos y servicios financieros.
- Cooperación: Por su ámbito y características, el plan supone la asunción de un compromiso público por parte tanto del gobierno como de la iniciativa privada y exige una intensa cooperación entre ellos.
- Continuidad: Por la propia naturaleza de los objetivos, las actuaciones se deben mantener a lo largo del tiempo.

- Estos principios se complementan con otros que son:
- **Diversidad:** Se debe llegar a cada segmento de población teniendo en cuenta sus características, necesidades y canales de acceso adecuados a cada uno de ellos.
- **Conocimiento y accesibilidad:** Se debe dar a todos los ciudadanos acceso a la información y a las herramientas necesarias que permitan el refuerzo de sus capacidades.
- **Medición y evaluación:** Se deben llevar a cabo evaluaciones continuas del trabajo para conocer su efectividad e identificar áreas de mejora.
- **Coordinación:** Las actuaciones en materia de educación financiera deben llevarse a cabo de manera coordinada entre las instituciones privadas, públicas y la sociedad.–
Responsabilidad: Todas las autoridades y organismos públicos y privados comparten la responsabilidad de llevar a cabo este plan y conseguir sus objetivos.

1.- La educación financiera en el sistema educativo.

Uno de los retos fundamentales del plan es su implantación en las escuelas. Centrar el foco de la educación financiera en la juventud y en la escuela no es nuevo. Pero las generaciones más jóvenes no solo se enfrentarán a una mayor complejidad de los productos financieros, servicios y mercados, sino que, además, una vez adultos, posiblemente afrontarán más riesgos financieros que sus padres.

Por eso en el ámbito escolar, la educación financiera debe hacer referencia a la enseñanza de conocimientos, habilidades, comportamientos, valores y aptitudes que permitan a los estudiantes tomar decisiones financieras informadas y sensatas en su vida diaria, preparándoles para afrontar en una mejor posición los retos básicos de índole financiera con los que se encontrarán a lo largo de su ciclo vital.

Ahora ¿Por qué tratar de enfocarse en los estudiantes?, porque la capacidad de aprendizaje de los jóvenes es mayor y porque casi no tienen exposición a creencias erróneas y hábitos poco adecuados, cosa muy común en muchos adultos.

Por otra parte, porque los jóvenes de hoy son los consumidores de productos y servicios financieros de mañana y, por tanto, el grupo poblacional donde la inversión en educación financiera normalmente tendrá un mayor período en el que rendir sus frutos.

Para favorecer la igualdad de oportunidades es importante ofrecer educación financiera a aquellos que, de otra manera, no tendrían acceso a ella. Por ello, la escuela debe desempeñar un papel central en la difusión de la educación financiera, precisamente por su posición inmejorable para impartir educación financiera de manera temprana a todos los grupos demográficos, contribuyendo de manera decisiva a romper el círculo generacional de falta de educación financiera.

El plan deberá prestar especial atención a las reformas que puedan proponerse en los programas de estudio con la finalidad de lograr y mantener el reconocimiento de la educación financiera como una materia nueva.

Esta acción sería planteada a las autoridades, sin embargo, de antemano se sabe que es muy difícil que se realice cuando menos en un corto plazo por la dificultad que tiene incorporar una materia nueva, no solamente para ser aceptada en los planes de estudio a nivel local o nacional, si no por las acciones que demandan una materia nueva, como lo pueden ser: Descripción, propósito, recursos, evaluación, perfil del docente, temario, actividades, etc.

Lo complejo de esta situación no radica en la elaboración del diseño de la materia, sino que sea aceptada y pase por todo el lento proceso burocrático que nos distingue como país. Por esta situación otra alternativa viable sería la de impartir cursos de verano para niños de 9 a 12 años, que es la época en que los padres de familia buscan actividades extraescolares para sus hijos. Para una propuesta más sólida para este tipo de talleres se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Nombre: Primero Finanzas

Horas: 10

Destinatarios: Niños entre 9 y 12 años.

Presentación: El curso, "Primero Finanzas", es una formación que tiene como finalidad lograr el aprendizaje de los conceptos básicos de la educación financiera, así como, buscar que los participantes del curso se motiven por la instrucción financiera.

Objetivos:

- Incorporar al lenguaje de los participantes conceptos como: Ahorro, presupuesto e inversión.
- Conseguir que los participantes aprendan a administrar sus finanzas personales.
- Lograr que los participantes identifiquen un plan de ahorro e inversión, como una herramienta financiera eficaz y lo utilicen en su vida cotidiana
- Motivar que los participantes comprueben los beneficios del ahorro y la inversión, para que el niño sea replicador de sus nuevos conocimientos al interior de su familia.

Contenido:

- Educación Financiera
- El ahorro
- La inversión
- El presupuesto

Metodología: La metodología del curso compagina las explicaciones del facilitador del curso, con la utilización de situaciones reales, técnicas de dinámicas de grupo, representación de simulaciones y trabajo en pequeños grupos.

La metodología empleada en el plan de sesión es la siguiente:

- a. Ejercicio preinstruccional: Presentación introductoria del tema de manera previa a la sesión del taller.

Descripción: El objetivo de esta estrategia previa es preparar al educando al proceso de aprendizaje. Este ejercicio será la activación o generación de conocimientos y

experiencias previas pertinentes y necesarias. El objetivo es que al educando se le prepare al proceso educativo y que no se inicie el curso sin ese antecedente previo.

Duración: 60 minutos.

- b. Ejercicio coinstruccional: Este ejercicio se entiende como el que se implementará en el aula, en la sesión misma del taller.

Este ejercicio deberá de:

- Despertar el interés, atención y lograr la concentración del educando.
- Ayudarlo a identificar la información esencial.
- Lograr una mejor codificación y conceptualización de los contenidos de aprendizaje.
- Organizar, estructurar e interrelacionar los conceptos centrales de la gestión educativa.

Duración: 420 minutos.

- c. Ejercicio postinstruccional Es un ejercicio reforzador del aprendizaje que permite al alumno forjarse una visión sintética, integradora y crítica de la intervención, así como incorporar a su vida cotidiana los nuevos conocimientos y prácticas. Los niños se llevarán a casa un ejercicio postinstruccional y se les orientará a que lo compartan en casa junto con sus papás, con el fin de reforzar el aprendizaje al incorporar al proceso educativo al padre de familia.

Duración: 120 minutos.

Evaluación: Esta intervención busca no sólo resultados cuantitativos (número de personas a las que impacta), sino también la calidad educativa. Por calidad educativa se entiende que se cumplan los objetivos establecidos que involucran a todos los actores (educandos, docentes y padre de familia). Para la evaluación del alumno, se propone la utilización de una lista de control, la cual, está conformada por 10 preguntas que indican si el proceso educativo individual fue efectivo y si se cumplieron los objetivos. Cada pregunta, con una respuesta afirmativa, tiene un valor de un punto. Por lo que, la calificación ideal del alumno

debe ser el total de 10. Se recomienda la evaluación del alumno al término del ejercicio postinstruccional.

2.- Fomento de la red de colaboradores del Plan

Durante los últimos años se han intensificado los contactos con entidades u organismos, públicos y privados, que ya disponen de materiales de divulgación y educación financiera de calidad y que tienen diseñados o incluso en funcionamiento proyectos e iniciativas que incorporan, como elemento central o destacado, la educación y la orientación financiera. No obstante, esta amplia disponibilidad de materiales, herramientas y proyectos puede resultar escasamente efectiva si no se consigue su adecuada difusión.

Por tanto, para mejorar la infraestructura de la educación financiera a nivel nacional, se llevará a cabo un proceso de identificación de los diferentes proyectos existentes en el ámbito de la educación financiera, de forma que se logre la máxima eficacia y se eviten duplicidades en los trabajos de difusión. Este contacto también servirá para intercambiar experiencias con programas que se están aplicando por otros organismos o instituciones y que son efectivos, para, en su caso, aplicarlos.

Para ello son fundamentales la coordinación y la consulta continuada y, en la medida de lo posible, una puesta en común de recursos didácticos. Estos esfuerzos de coordinación y consulta acabarán redundando en:

- Un mayor alcance del público objetivo y, por tanto, mayor impacto de las iniciativas.
- Un intercambio de prácticas exitosas o no exitosas: aprender unos de otros.
- Un intercambio de recursos, que maximizará su uso a un coste bajo.
- Un mayor impacto de los mensajes: estos serán más efectivos si todos trabajamos con el mismo objetivo.

En este sentido, se promoverá y fomentará la adopción de unos principios o códigos de conducta que minimicen los conflictos de interés de cualquier iniciativa o proyecto privado de educación financiera.

3.- Consolidación de la marca Aprendamos-finanzas

Otro de los objetivos del plan es el diseño de una estrategia sostenida de presencia social que promueva el conocimiento, por parte del público, de la existencia y objetivos del plan de Educación Financiera. Por eso se desarrollará una marca que sirva como estandarte del plan que se denominara Aprendamos-finanzas, para se convierta en el referente mexicano entre los jóvenes de 14 a 20 años para la educación financiera.

Para lograr este objetivo, se utilizarán los elementos de divulgación social necesarios para dar mayor cobertura, exposición y visibilidad a la imagen de marca Aprendamos-finanzas.

Dado que han surgido nuevos canales de comunicación, es importante que la comunicación con los jóvenes se adapte a la forma en que estos desean recibir la información. Estos nuevos medios de comunicación son una oportunidad para establecer relaciones y diálogo con la población sobre temas financieros. Se utilizará e incrementará la presencia en redes sociales de los perfiles de Aprendamos-finanzas.

Por ejemplo se abordaran temas como: cumplimiento de metas financieras, como comprar un coche o pagar la universidad, para alguien que inicia su vida laboral, la planeación para el retiro digno, sería un tema que les interesaría.

Además introducirlos a instrumentos financieros más complejos como lo son seguros de vida, de autos, de inmuebles, fianzas, inversiones a plazo fijo, por mencionar algunos.

También introducirlos a los instrumentos de pago que existen hoy en día como lo son: Efectivo, cheques, tarjetas de débito, tarjetas de crédito y transferencias electrónicas de fondos.

4.- Información detallada de productos financieros.

Por último y para las personas mayores de 18 años se propone que dentro de las instituciones financieras que ofrecen los productos financieros además de entregar los contratos de los mismos se repartan folletos en los cuales se detallen los conceptos básicos de cada producto contratado, además de información de cómo manejarlos, como en el caso de las tarjetas de crédito la información que deberían contener estos folletos pueden ser: como leer el estado de cuenta, la fecha de corte, el pago para no generar intereses, el pago mínimo, el Costa Anual Total (CAT) y las diferentes comisiones que cobran en dicho producto. Todo esto con el fin de adquirir información y conocimientos financieros que lleven a la toma óptima de decisiones y mejore el comportamiento de los consumidores.

Elementos de la investigación teórica	Hallazgos de la investigación de campo	Propuesta
<p>El nivel de cultura financiera basándose en cifras de la CONDUSEF, señala que de cada 100 mexicanos, 62 carecen de educación financiera, por tanto impera la mala utilización de productos financieros y por ende el desconocimiento de las instituciones financieras.</p>	<p>Lo que muestran los resultados obtenidos es que, aun tratándose de conceptos enseñados (ahorro, crédito, inversión, seguros), no suelen ser utilizados para la toma efectiva de decisiones, ya que en muchas ocasiones no se llevan a la práctica.</p>	<p>Capacitación.</p>
<p>Según Ruiz (2010) la cultura de prevención muestra que un 31% de los mexicanos gastan por encima de su nivel de ingreso. Este porcentaje va aumentando conforme el nivel socioeconómico va disminuyendo, traduciéndose en una falta de previsión y gestión de las finanzas personales.</p>	<p>Los encuestados que presentaron algún atraso contestaron que se dio por una mala planeación financiera lo cual si es de llamar la atención para nuestra investigación por la falta de educación financiera que se hizo presente.</p>	<p>Capacitación</p>

<p>La CONDUSEF (2014) divide a la educación financiera en un aspecto básico y otro informativo, el primero engloba conceptos no bancarios y el segundo se enfoca en conceptos bancarios comparativos.</p>	<p>Se logró determinar las necesidades de formación en el uso de las tarjetas de crédito bancarias teniendo como conclusión que si existe una necesidad de formación en el manejo de las tarjetas de crédito ya que la mayoría de los encuestados afirmó haber obtenido los conocimientos fuera de la educación formal e investigando por su cuenta.</p>	<p>Capacitación</p>
---	--	---------------------

REFERENCIAS

- ABM. (2008). Programa de educación financiera de la Asociación de Bancos de México. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-ydiscursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-enamericala/%7BD7A93048-E8D6-B567-FC12-13E8A568B29E%7D.pdf>
- AMIS. (2007). XIX Seminario Internacional de Seguros y Fianzas. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: http://www.cnsf.gob.mx/Eventos/Seminarios/2007/JOS%C3%89MORALES_CULTURA_FINANCIERA.pdf
- Banco de España (2013). Plan de educación financiera 2013-2017, Obtenido el 24 de Octubre de 2014, recuperado de: http://www.finanzasparatodos.es/comun/pdf_varios/Plan_de_Educacion_Financiera_2013-2017.pdf
- Bansefi. (2014). ¿Qué es la educación financiera? Obtenido el 12 de Septiembre de 2014, recuperado de: <http://www.bansefi.gob.mx/EDUFINANCIERA/Paginas/queeslaeducacion.aspx>
- Banxico. (2013). Reglamento Interior del Banco de México. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.banxico.org.mx/disposiciones/marco-juridico/reglamento-interior/%7B09CEAF1B-897B-85B8-833F-959C4E620B5D%7D.pdf>
- Banxico. (2014). Sistema financiero, educación, Banco de México. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>
- Coates (2009). Educación Financiera: Temas y Desafíos para América Latina. OCDE.

CONDUSEF. (2014). ABC de Educación Financiera. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat_difusion/abc_09.pdf

Del Valle (1998). *Crédito y cobranzas* (pp. 3–10).

Dodaro (2011). *Financial Literacy: the Federal Government's Role in Empowering Americans to Make Sound Financial Choices: Congressional Testimony* (p. 16).

DIANE Publishing. recuperado de:

<http://books.google.com/books?id=MiPNIZtuWd0C&pgis=1>

Gómez (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.

H. Congreso de la Unión, M. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (2014). México.

H. Congreso de la Unión, M. (2014). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/hm/1.htm>

H. Congreso de la Unión, M. (2014). Ley del Banco de México. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/74.pdf>

H. Congreso de la Unión, M. (2014). Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/152.pdf>

H. Congreso de la Unión, M. Ley de Instituciones de Crédito (2014). México.

Hernández (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

- Higuera (2008). La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: [http://emprendedoresunam.com.mx/revista/wp-content/uploads/userFiles/117_La importancia de la educacion financiera en las inversiones y el credito0.pdf](http://emprendedoresunam.com.mx/revista/wp-content/uploads/userFiles/117_La_importancia_de_la_educacion_financiera_en_las_inversiones_y_el_credito0.pdf)
- M'Bow (1982). *Las raíces del futuro. Educación y Sociedad*. París: UNESCO.
- Meraz (2008). *Primera Encuesta sobre cultura financiera en México* (pp. 1–36).
- Nidia (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe* (pp. 15–56).
- OCDE (2004). Definición de educación. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: http://www.inegi.org.mx/rne/docs/Pdfs/Mesa5/20/EEI_fichatecnica.pdf
- OCDE (2005). *Improving Financial Literacy Analysis of Issues and Policies: Analysis of Issues and Policies* (p. 178). OECD Publishing. recuperado de: http://books.google.com/books?id=HwRcmpXH_RIC&pgis=1
- Orozco (2008). Canales alternativos de acceso a servicios financieros. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-en-america-la/%7B9EA6A714-9D3F-227B-CF8C-C4FA5E0968E5%7D.pdf>
- Pérez (1978). Aspectos Jurídicos y Civiles de la Tarjeta de Crédito. *Revista de La Facultad de Derecho de La UNAM*, 163–185.
- Rodríguez (2014). Cinco razones para usar las tarjetas de crédito | El Financiero. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/mis-finanzas/cinco-razones-para-usar-las-tarjetas-de-credito.html>
- Ruiz (2010). *Educación financiera en México* (p. 1–7).

- Sandoval (2013). El origen de la EBC y el Centro de la Ciudad de México | Museo EBC. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://museoebc.org/eventos/el-origen-de-la-ebc-y-el-centro-de-la-ciudad-de-mexico>
- Sarramona (1989). Fundamentos de educación. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.uv.mx/personal/rdegasperin/files/2011/07/antologia.comunicacion-unidad1.pdf>
- S.H.C.P. (2014). Estructura del sistema financiero mexicano s.h.c.p (p. 101).
- Tamames (2009). Para salir de la crisis global: Análisis y soluciones. Propuestas para España Latinoamérica (p. 256). EDAF, recuperado de: <http://books.google.com/books?id=t2oobNW8txUC&pgis=1>
- Terra (2013). Tarjetas de crédito: ventajas y desventajas de su uso - Terra. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201311061512_TRR_82598494
- Valenzuela (2008). Fondos de inversión: Mecanismo para el fomento de la cultura del ahorro en los micros, pequeños y medianos empresarios. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no56/fondosinversion.pdf>
- Van Dalen (1996) Manual de técnica de la investigación educacional. Buenos Aires: Paidós Bs.
- Yopo (2012). Responsabilidad en los casos de fraude por extravío o robo de la tarjeta de crédito. Obtenido el 01 de Octubre de 2014, recuperado de: http://www.tesis.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/de-yopo_n.pdf?sequence=1

ANEXOS

Encuesta realizada a los docentes de la Escuela Bancaria y Comercial campus Chiapas.



Este cuestionario tiene la finalidad de conocer el impacto de la educación financiera en el manejo del correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito bancarias en el personal docente de la Escuela Bancaria y Comercial, campus Chiapas.

La información proporcionada en este cuestionario será utilizada para datos estadísticos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Profesión: _____

Edad: _____

Género: _____ Máximo grado de estudios: _____

Estado civil: _____ Lugar de Nacimiento: _____

MARQUE CON UNA "X" LA RESPUESTA

1. ¿En qué etapa de su educación formal conoció alguno de los siguientes conceptos?

	Concepto	Primaria	Secundaria o Preparatoria	Profesional	Ninguna
1	Ahorro				
2	Crédito				
3	Presupuesto				
4	Inversión				
5	Seguros				

2. ¿Fuera de la educación formal, dónde ha conocido alguno de los siguientes conceptos?

	Concepto	En el trabajo	Sólo	En el entorno familiar	Otro (especifique)
1	Ahorro				
2	Crédito				
3	Presupuesto				
4	Inversión				
5	Seguros				

3. ¿Conoce a detalle el monto de sus ingresos mensuales?

Si		No	
----	--	----	--

4. ¿Conoce a detalle el monto de sus egresos mensuales?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Ha manejado alguna Tarjeta de Crédito Bancaria?

Si		No	
----	--	----	--

En caso de que la respuesta a la pregunta anterior haya sido "NO" favor de pasar a la pregunta número 24.

6. ¿Cómo adquirió su tarjeta de crédito bancaria?

Promoción en un centro comercial	
Promoción de su línea telefónica	
Promoción dentro del banco	
Solicitud personal en la sucursal	
Otro (especifique)	

7. ¿Cuántas tarjetas de crédito bancarias maneja?

1	
2	
3	
Más de 3 (Especifique)	

8. ¿Con cuál institución bancaria maneja su tarjeta de crédito?

Banamex		Inbursa	
Bancomer		Santander	
Banorte		Scotiabank	
Hsbc		Otro (Especifique)	

9. ¿Qué antigüedad presenta su tarjeta de crédito?

1 - 3 años	
4 - 6 años	
7 - 9 años	
Más de 10 años (Especifique)	

10. ¿En qué áreas utiliza la tarjeta de crédito?

Imprevistos		Bienes para el Hogar	
Despensa		Viajes	
Esparcimiento		Disposiciones en efectivo	
Servicios Médicos		Educación	
Compras diferidas		Otro (Especifique)	

11. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

Diariamente		Una vez al mes	
Una vez a la semana		Una vez al año	
Una vez a la quincena		Nunca	

12. ¿Verifica usted mensualmente el estado de cuenta de la tarjeta de crédito para identificar los correctos cargos y los abonos realizados en el mes?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

13. ¿En qué forma recibe sus estados de cuenta de la tarjeta de crédito?

Impresa en su domicilio		Ambos	
Electrónica		Ninguno	

14. ¿Cuándo realiza el pago de su tarjeta que concepto es el que liquida?

Pago para no generar intereses		Otro (Especifique)	
Pago mínimo			

15. ¿Conoce usted que sucede si solo realiza el pago mínimo?

Nada, solamente hay que cumplir con el pago mínimo para pagar la deuda	
Se alarga el plazo para pagar la deuda y se pagan más intereses por lo mismo	
Desconozco la situación	

16. ¿Ha tenido usted algún atraso en sus pagos con la tarjeta de crédito?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

17. Si su respuesta a la pregunta anterior es "Sí", ¿por qué se presentó esta situación?

Mala planeación financiera		Gastos imprevistos	
Desempleo		Otro (Especifique)	
Olvido		Enfermedad	

18. ¿De cuánto tiempo ha sido su atraso?

1 - 3 Meses		7 - 12 Meses	
4 - 6 Meses		Más de 1 Año	

19. ¿Ha utilizado el servicio de domiciliación en su tarjeta de crédito?

Si		No	
No sé qué es la domiciliación			

20. Si su respuesta a la pregunta anterior es "Sí", ¿Qué servicios son los que ha domiciliado?

Teléfono		Celulares	
Tv de paga		Luz	
Educación		Otro (Especifique)	

21. ¿Ha tenido alguna controversia con el banco emisor de su tarjeta de crédito?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

22. ¿Conoce el límite de crédito de su tarjeta?

Si		No	
-----------	--	-----------	--

23. ¿Cómo calificaría su experiencia en el uso y manejo de su tarjeta de crédito?

Muy mala		Buena	
Mala		Muy buena	
Regular		Excelente	

24. ¿Conoce usted los siguientes conceptos?

Concepto	Si	No
Tasa Fija		
Tasa Variable		
Fecha de corte de las tarjetas de crédito		
Fecha de pago de las tarjetas de crédito		

25. ¿Conoce usted los siguientes conceptos y como se calculan?

Concepto	Si	No	Sí conozco el concepto pero no sé cómo se calcula
Costo Anual Total (CAT)			
Pago para no generar intereses			
Pago Mínimo			

26. ¿En caso de existir alguna controversia con el Banco emisor de su tarjeta de crédito a que institución acudiría para aclarar la misma?

Banco de México		CONDUSEF	
PGR		PROFECO	

27. ¿Sabe usted qué es el buró de crédito?

Si		No	
----	--	----	--

28. ¿Ha estado alguna vez en el buró de crédito?

Si		No	
----	--	----	--

29. De los conceptos mencionados anteriormente en esta encuesta acerca del uso de su tarjeta de crédito ¿En dónde los ha aprendido?

Educación Formal (Escuela)		Investigando por mi cuenta	
Fuera de la Educación Formal		En ninguna parte he aprendido	