



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

**EDUCACIÓN FINANCIERA PARA CONTROL DE RIESGO DE LIQUIDEZ
EN PERSONAS FÍSICAS EN CRÉDITO-CONSUMO**

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestra en Administración con línea terminal en Finanzas

Presenta
Cindy Álvarez Morán

Dirigido por:
Dra. Josefina Morgan Beltrán

Querétaro, Qro. a 29 de octubre, 2021



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

**EDUCACIÓN FINANCIERA PARA CONTROL DE RIESGO DE LIQUIDEZ EN
PERSONAS FÍSICAS EN CRÉDITO-CONSUMO**

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
Maestrea en Administración con línea terminal en Finanzas

Presenta

Cindy Álvarez Morán

Dirigido por:

Dra. Josefina Morgan Beltrán

Dra. Josefina Morgan Beltrán

Presidente

Dr. Martín Vivanco Vargas

Secretario

Mtra. María Elena Díaz Calzada

Vocal

Mtro. Juan Antonio Martínez Ramírez

Suplente

Mtro. Francisco Sánchez Rayas

Suplente

Centro Universitario,
Querétaro, Qro.
Octubre, 2021
México

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo señalar la atribución de la educación financiera sobre el control de riesgos para manejar un crédito al consumo, en los alumnos de posgrado de contaduría y administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. La utilización de este financiamiento y la facilidad con la que son otorgados por medio de tarjetas de crédito, sin conocimiento alguno que se ve reflejado en el aumento de carteras vencidas y desconfianza en las instituciones financieras. Los factores de crecimiento para el uso de tarjetas de crédito han incrementado, tales como el disminuir el manejo de efectivo hasta el consumo en línea. Por tanto, se plantearon objetivos específicos para determinar los factores para el manejo de un crédito al consumo y la planeación en finanzas personales para asumir las obligaciones que genere este endeudamiento. Sin embargo, la apertura de estos créditos al consumo se ha otorgado a personas físicas con bajos ingresos y cultura financiera llegando a incapacidad económica para su pago. Con base a dichos señalamientos es cómo surge el problema de investigación para la presente tesis, que se formula con la siguiente interrogante: *¿Qué efecto tiene la educación financiera en el manejo de crédito al consumo para el control de riesgo de liquidez en personas físicas?* Las variables del estudio se delinearon obteniendo como variable dependiente el riesgo de liquidez y la independiente el grado de educación financiera. Dichas variables se relacionan con la proposición de investigación que es la *pérdida de liquidez en el crédito al consumo en personas físicas está determinada por el grado de conocimiento de educación financiera*. El esquema metodológico se analizó de manera cualitativa por medio de entrevistas semiestructuradas, transversal, descriptiva y análisis de datos. Los resultados que se adquirieron proporcionaron la relación entre el grado de educación financiera con el manejo de la liquidez en el crédito al consumo, así como factores esenciales para lograr en la población un desarrollo de temas financieros (finanzas personales, planeación financiera, control de riesgos, manejo de tarjetas de crédito).

(Palabras claves: Educación financiera, Crédito al consumo, Control de riesgo)

SUMMARY

The present thesis aims to point out the attribution of financial education on risk control to manage a consumer credit, in graduate students of accounting and administration at the Autonomous University of Querétaro. The use of this financing and the ease with which they are granted through credit cards, without any knowledge that is reflected in the increase of expired portfolios and distrust in financial institutions. Growth factors for credit card use have increased, such as decreasing cash handling to online consumption. Therefore, specific objectives were set to determine the factors for the management of a consumer credit and the planning in personal finance to assume the obligations that generate this indebtedness. However, the opening of these loans to consumers has been granted to individuals with low income and financial culture, making them financially incapable of paying them. Based on these observations, it is how the research problem arises for the present thesis, which is formulated with the following question: What effect does financial education have on the management of consumer credit for the control of liquidity risk in individuals? The study variables were delineated by obtaining as a dependent variable the liquidity risk and the independent degree of financial education. These variables are related to the research proposal that is the loss of liquidity in consumer credit in individuals is determined by the degree of knowledge of financial literacy. The methodological scheme was analyzed qualitatively through semi-structured, cross-sectional, descriptive and data analysis interviews. The results that were acquired provided the relationship between the degree of financial education and the management of liquidity in consumer credit, as well as essential factors to achieve in the population a development of financial issues, (personal finance, financial planning, risk control, credit card management).

(Keywords: Financial education, Consumer credit, Risk control)

DEDICATORIAS

A Dios por permitirme lograr un escalón más en el conocimiento.

A mi familia, porque siempre me apoyaron con su tiempo, paciencia y ánimos para terminar con cada segmento de la maestría, siempre me alientan a ser mejor.

A mis padres y hermanos, porque a pesar de todas las situaciones en la vida NUNCA han dejado de creer en mi potencial, gracias por su ayuda.

Al Dr. José Antonio Velázquez Juárez por dedicar su tiempo e intelecto, mil gracias.

Al Mtro. Benjamín Pozos por la ayuda en mi deficiencia del idioma inglés.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma de Querétaro por seguir contribuyendo en mi formación académica.

A la Dra. Josefina Morgan Beltrán por su apoyo y recomendaciones para la realización de esta tesis.

A todos los profesores dentro del programa de maestría de administración, que intervinieron a incursionarme en el ambiente de la administración y finanzas, pero lo más importante que lograron sembrar el agrado por estas áreas de estudio.

A mis sinodales por hacer un espacio en sus agendas y leer mi trabajo.

A los compañeros que respondieron las entrevistas, para la recolección de datos y ser sinceros en sus sugerencias en dicho instrumento.

ÍNDICE

RESUMEN	iii
SUMMARY	iv
DEDICATORIAS	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
1.INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Educación Financiera	4
2.1.1 <i>Definición de la Educación Financiera</i>	4
2.1.2 <i>Importancia de la Educación Financiera</i>	5
2.1.3 <i>Finanzas Personales</i>	7
2.1.4 <i>Cultura Financiera</i>	8
2.1.5 <i>Distinciones entre Educación y Cultura Financiera</i>	9
2.2. Sistema Financiero Mexicano	10
2.2.1. <i>Conceptos de Sistema Financiero Mexicano</i>	10
2.2.2. <i>Objetivos de Sistema Financiero Mexicano</i>	13
2.2.3 <i>Sectores Participantes en el crédito al consumo</i>	16
2.2.4. <i>Grupos Financieros</i>	19
2.3 Intermediación Financiera	20
2.3.1 <i>Concepto de Intermediación Financiera</i>	20
2.3.2 <i>Importancia de Intermediación Financiera</i>	21
2.3.3. <i>Operaciones Activas y Pasivas</i>	22
2.4 Crédito al Consumo	24
2.4.1. <i>Definición de crédito al consumo</i>	24
2.4.2. <i>Importancia del crédito al consumo</i>	25
2.4.3. <i>Elementos del crédito al consumo</i>	27
2.4.4. <i>Normatividad de las tarjetas de crédito</i>	30

2.5 Riesgo.....	33
2.5.1. <i>Definición de riesgo</i>	33
2.5.2. <i>Clasificación de riesgos</i>	34
2.5.3. <i>Importancia del riesgo en el crédito al consumo</i>	37
2.6 Liquidez.....	39
2.6.1. <i>Concepto de Liquidez</i>	39
2.6.2 <i>Importancia de la liquidez.....</i>	40
2.6.3 <i>Medición de la liquidez en personas físicas.....</i>	41
3. METODOLOGÍA	43
3.1. Definición del problema	43
3.2. Objetivos de la investigación.....	46
3.2.1. <i>Objetivo General.....</i>	46
3.2.2. <i>Objetivos Especificos.....</i>	46
3.3. Pregunta de investigación	46
3.4. Tipo de investigación.....	47
3.5 Alcances y limitaciones de la investigación	47
3.6. Variables de estudio	48
3.7. Proposición de la Investigación.....	48
3.8. Trabajo de campo	48
3.9. Método de recolección de datos	48
3.10 Diseño de la entrevista	49
4. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	50
5. CONCLUSIONES.....	67
REFERENCIAS.....	71
APENDICES	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
2.1	Sectores de influencia de educación financiera	6
2.2	Funciones de las autoridades del sistema financiero mexicano	13
2.3	Clasificación del sistema financiero mexicano	14
2.4	Origen de los recursos del sector del ahorro popular	18
2.5	Características de tarjetas de crédito en México	27
2.6	Clasificación de las tarjetas de crédito por la línea de crédito e ingreso mensual	29
2.7	Leyes que sustentan el reglamento de la emisión y operación de las tarjetas de crédito	30
2.8	Situaciones aceptadas y no aceptadas dentro del código de ética durante el proceso de cobranza	32
3.1	Definición de variables de estudio e indicadores	48
4.1	Aportaciones por parte de los entrevistados	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
2.1 Integración del sistema financiero mexicano	12
2.2 Sectores que participan en el crédito al consumo	16
2.3 Sectores que otorgan crédito al consumo	17
2.4 Operaciones activas y pasivas de un intermediario financiero	23
2.5 Clasificación de los riesgos	34
2.6 Tipos de riesgos de la Banca	35
2.7 Clasificación de los riesgos	36
3.1 Factores de relación de manejo recurso de jóvenes en México	44
3.2 Factores que influyen en la expansión al crédito al consumo en México	45
4.1 Intervalo de edad de los participantes	50
4.2 Grados académicos de las ocupaciones de los participantes	51
4.3 Estado civil	52
4.4 Porcentaje de manejo de tarjeta de crédito	53
4.5 Edad de obtención de la primera tarjeta de crédito	54
4.6 institución bancaria de la primera tarjeta de crédito	55
4.7 Costo de manejo de la tarjeta de crédito	56
4.8 Porcentaje de los entrevistados que realizan su pago total o mínimo de su tarjeta de crédito	57
4.9 Porcentaje que realiza presupuesto	58
4.10 Principales pagos realizados con tarjeta de crédito realizado por los entrevistados	59
4.11 Porcentaje de atrasos en los pagos de tarjeta de crédito	60

4.12	Motivos de atraso en el pago de tarjetas de crédito	61
4.13	Nivel de educación financiera	62
4.14	Porcentaje de los entrevistados que han tomado cursos Sobre educación financiera	63
4.15	Cursos recibidos para mejorar la educación financiera	64
4.16	Conocimiento sobre las funciones de Condusef	65

1.INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centró en la relación que tiene la educación financiera y el crédito al consumo tomando en cuenta el riesgo en la liquidez en personas físicas. Núñez (2013) menciona que la educación financiera representa una serie de conocimientos y herramientas necesarias para que las personas obtengan mayores beneficios en el manejo de su dinero, con la intención de realizar una toma de decisiones financieras adecuada para el control de ingresos, egresos, financiamiento e inversiones a nivel personal.

También agrega que a pesar de que la difusión de la educación financiera es relativamente reciente, no se le ha dado un mayor auge en la vida de la población, debido a que no se ha valorado la importancia de contar con mayor información sobre los productos y servicios financieros disponibles, que puedan reflejarse en un mayor ahorro, que a su vez, pueda ser aplicado para la inversión y crecimiento de la economía nacional, y al mismo tiempo, disminuir los riesgos de que las personas sufran alguna imposibilidad de pagar sus compromisos.

En años recientes, se ha observado que en México ocurrió un incremento en el manejo de crédito al consumo, en especial, a través del uso de tarjetas de crédito, donde al ser utilizado para fines de consumo, representan una manera de sustituir al efectivo (Solano et al, 2015).

Cabe mencionar que sólo el 16% de los usuarios de tarjetas de crédito, pueden calcular sus intereses en sus cuentas. En proporción 8 de cada 10 mexicanos no saben usar este tipo de financiamiento (Levet, 2017). En México el bajo nivel de la Educación Financiera es por la falta de visión de la importancia que representa, ya que la difusión es solo en algunos sectores de la población y aun así los conceptos no son claros para los usuarios. Por ello los clientes no llevan a cabo una decisión acertada para el uso del plástico. (Rivera y Bernal, 2018)

Las tarjetas de crédito son las de mayor demanda (50%) en los productos financieros dentro de las instituciones bancarias, en junio del 2017 se reportó un aumento del 4% en el año. La banca múltiple que creció más en este período fue Inbursa, BanCoppel y Santander,

por otra parte, BBVA tuvo un decrecimiento de 373 mil contratos. La mayor proporción de expedición de contratos de tarjeta de crédito está compuesta por Citibanamex, BBVA, BanCoppel y Santander. (Hernández, 2019)

Por otra parte, se observó que hubo un aumento en el saldo acumulado de las tarjetas de crédito, en junio del 2017 ha sido de los más altos registrados con respecto de los periodos anteriores este asciende al 5.3% (Banxico, 2017).

En una encuesta realizada por Ponce et al. (2015), el 88% ha pagado en los últimos tres meses algún tipo de interés por el uso de su plástico en el periodo del primer trimestre del 2016. Distribuyéndose los créditos de las tarjetas de crédito de la siguiente manera: 52.3% saldo que causó intereses a tasas sin promociones, 22.4 % son clientes totaleros que no causaron intereses, 18.2% saldo que causó intereses con tasa preferencial y 7.1% clientes no totaleros saldo a promociones. Estas cifras se ven reflejadas en la capacidad de pago y de liquidez de los consumidores de este instrumento de financiamiento.

En el reporte sobre el sistema financiero (Banxico,2018) la probabilidad del incumplimiento de pago es denominado por la banca como riesgo condicional (CVar), que se observa elevado en el período a junio 2018 por parte del portafolio de crédito al consumo, pero la institución bancaria debe contar con los recursos necesarios para afrontar las pérdidas, aumentaron sus activos líquidos en junio del 2018 a moneda extranjera por la volatilidad en el mercado mexicano.

De acuerdo con la Calificadora Moody's (Leyva, 2018), Banco Azteca, BanCoppel y Banco de Ahorro Famsa son las instituciones financieras más afectadas por la disminución del poder adquisitivo, ya que se enfocan a préstamos a personas con bajos ingresos. BBC noticias (Barría, 2019) remarca que la región de Latinoamérica, México no figura como personaje principal en el uso de tarjetas de crédito, los países con mayor uso son Costa Rica, Brasil y Chile, con base en resultados de la consultora Mintsait, con sede en España.

Por otra parte, Negrín (2002) indica que en el 2000 menos del 5% de las familias mexicanas son clientes de tarjeta de crédito en comparación con el 75% de hogares de Estados Unidos con al menos una tarjeta de crédito. Estos datos nos muestran la proporción de las opciones de los plásticos dentro del territorio mexicano.

Por esta situación el ambiente para la adquisición y uso de las tarjetas de crédito es propicio, por qué parte de la población está haciendo la sustitución del efectivo por seguridad y comodidad. (COFECE, 2014).

De acuerdo con Banco de México (Banxico, 2017) se cuenta con un registro de circulación aproximado de 1.2 millones de tarjetas básicas entre los diferentes clientes. Sin embargo, estas tarjetas no pagan anualidad, carecen de beneficios y las tasas de interés son más altas en comparación con las líneas de oro y platino.

Arias et al. (2006) menciona que una persona informada tiene mayores posibilidades de tomar mejores decisiones tomando en consideración los riesgos y rendimientos dependiendo de las probabilidades.

La presente investigación se considera relevante debido al que el hecho, de concientizar y educar en el área de finanzas, ya que esto contribuye al control de las personas sobre el crédito al consumo con las herramientas que provee la educación financiera. En este sentido, Lusardi (2014) afirma que, en el siglo XXI, impartir la Educación Financiera dentro de las escuelas, es tan básico como el leer y escribir, ya que han cambiado tres puntos de las finanzas de forma radical en estos tiempos, el sistema de pensiones, el mercado laboral y los mercados financieros, donde se pone como ejemplo a cada persona como responsables de sus jubilaciones y el uso de tarjetas de crédito, como ejemplo.

Mellon y Chalabi (2008), mencionan que los inevitables cambios sociodemográficos y los sistemas de pago, buscan promover el conocimiento de la educación financiera, para el manejo de los productos de financiamiento y como consecuencia la mejora de su calidad de vida.

La utilidad práctica que ofrece esta investigación es que las personas que manejan el crédito al consumo por medio de las tarjetas de crédito, las utilicen de manera que no pierda su capacidad de liquidez, utilizando las herramientas de la Educación Financiera.

2. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se exponen diferentes definiciones y conceptos relacionados con la educación financiera, así mismo el sistema financiero mexicano, el funcionamiento del sector bancario con el de ahorro y crédito popular, clases de riesgos, liquidez junto con su medición e importancia, tipos de crédito, para empresas y personas físicas. Así mismo se destacan sus principales características operativas, para el desarrollo del tema principal de la relación de la educación financiera con el control de riesgos. Además de la importancia del punto de vista de diversos autores para la comprensión de la educación financiera.

2.1 Educación Financiera

2.1.1 Definición de la Educación Financiera

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP, 2017) define la educación financiera, como el proceso por el cual se adquiere conocimientos, habilidades y capacidades que permiten tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de los recursos, hacer juicios informados, saber a dónde acudir en busca de ayuda y asesoría para mayor beneficio al dinero.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2005) la educación financiera es el proceso mediante el que los individuos, adquieren una mejor comprensión, de los conceptos y productos financieros que desarrollan habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras para mejorar su bienestar.

La Comisión Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF, 2019), define la educación financiera como el medio para la obtención de conocimientos y desarrollo de habilidades, con el propósito de lograr un mayor nivel de calidad de vida en las personas.

Para Núñez (2013) la educación financiera, es transmitir conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para que la gente pueda adoptar buenas prácticas de manejo de dinero para la generación de ingresos, gastos, ahorro, endeudamiento e inversión.

Con base a las aportaciones de los autores SHCP (2017), OCDE (2005), CONAIF (2019) y Núñez (2013), se concluye que la educación financiera es un proceso en el que se desarrollan herramientas, con base en conocimientos financieros que ayudan a tomar decisiones en la planeación de sus finanzas personales para generar mayores beneficios de sus recursos.

2.1.2 Importancia de la Educación Financiera

Para Núñez (2013) menciona que la educación financiera contribuye a una toma de decisiones más claras, ya que se cuenta con la información y las herramientas, permitiendo al usuario un mayor uso y mejor de los productos financieros, así como el intercambio de información más fluido entre los clientes y las instituciones financieras y transformando estas acciones, en tendencias de ahorro, valoración de trabajo, creación de fondos de ahorro, administración de presupuesto, dando como resultado pagarse primero a sí mismos antes que deudas o a terceros.

Para Céspedes (2018), la educación financiera representa una gran importancia para la vida de las personas por que interviene en los puntos, de consumo, ahorro, crédito y retiro, además de conceptos básicos de finanzas que la mayoría de la población desconoce. Para mejorar el aprendizaje se debe trabajar en conjunto instituciones gubernamentales y privadas, en un plan que no solo abarque un período de capacitación temporal.

Es decir que se incluya como materia curricular en la última etapa de la educación básica, dependiendo el número de años a cursar. Esta variable debe ser analizada por cada país, para diseñar la materia en base a las necesidades de su población y tipo de sistema educativo.

Por tanto, la importancia de la educación financiera tiene aplicación en diferentes rubros del usuario como lo menciona Condusef (2019), se muestra en la siguiente tabla 2.1.

Tabla 2.1.

Sectores con influencia de educación financiera

Importancia de la Educación Financiera			
Ahorro	Créditos	Seguros	Otros
Para el retiro	Al consumo (Tarjeta de Crédito)	Automóvil	Arrendamiento
Para la vivienda	Empresarial	Vida	Factoraje
Bancario	Hipotecario	Educativo	Remesas
	Personal y Nómina	Gastos Médicos	Fianzas
	Automotriz	Casa Habitación	Inversiones
		Daños	Divisas y Acciones

Fuente: Elaboración propia a partir de Condusef (2019).

Cada uno de estos ámbitos desprende una gran importancia en la educación financiera, ya que en la actualidad estamos inmersos en cualquiera de los puntos anteriores, en donde necesitamos tomar decisiones que en un corto o largo plazo tendrán repercusiones en la liquidez de los recursos que se tengan en el momento de cumplir con los pagos necesarios.

La educación financiera adquirido gran importancia en los territorios internacionales como lo explica Zunzunegui (2006), ya que para el desarrollo los mercados financieros es necesaria la confianza del consumidor junto con su habilidad para comprender su comportamiento y así poder incursionar en él. Siendo más conscientes de las distintas oportunidades de inversión, sin el temor de ser sorprendidos cuando realicen alguna operación financiera.

Con las aportaciones de Núñez (2013), Céspedes (2018), Condusef (2019) y Zunzunegui (2006), la importancia de la educación financiera no es exclusiva para un sector de la población, ya que en la actualidad es necesario la adquisición de estos conocimientos por el avance en el territorio cotidiano que han alcanzado.

Dando como resultado incursionar dentro de los mercados financieros, disminuyendo los riesgos que se puedan presentar en las operaciones financieras y como resultado utilizar estos productos para mejorar el bienestar de los usuarios.

2.1.3 Finanzas Personales

Menciona Opdyke (2012), finanzas personales, como el proceso para continuar la expansión del dinero cotidiano, siendo una herramienta para la construcción de una planeación, de qué hacer con los recursos, lo que se debe evitar con estos y como optimizar al máximo dichos recursos, para cubrir las necesidades del inversionista apoyado con un presupuesto.

Para Lahoud (2006) describe las finanzas personales como el proceso de estimar, analizar, y evaluar decisiones con relación a los flujos de efectivo de sus ingresos en el tiempo, estos resultados son afectados por factores externos (conducta humana, herramientas adquiridas por el conocimiento en finanzas...)

En el caso de Gitman y Zutter (2012), las finanzas personales son decisiones que afectan a la cantidad de los egresos, cuanto ahorrar y como invertir estos excedentes, es decir administrar el dinero, con ayuda del conocimiento de herramientas y análisis financiero, para la comprensión de los resultados obtenidos.

Figueroa (2009) explica que las finanzas personales, son las que permiten tomar decisiones consientes y más acertadas en la vida diaria con ayuda de un presupuesto, para cubrir las necesidades personales, realizando estrategias para la rediseñar los egresos o algún tipo de inversión actual, buscando como resultado el bienestar del individuo.

Con las aportaciones Opdyke (2012), Lahoud (2006), Gitman y Zutter (2012) y Figueroa (2009), definen las finanzas personales como una serie de pasos para tomar decisiones informadas y eficientes sobre el manejo de los recursos para cubrir las necesidades personales, con apoyo de un presupuesto para el manejo y control de los consumos presentes y futuros, para el análisis una posible inversión de excedentes, dando como resultado una mejoría en la calidad de vida.

2.1.4 Cultura Financiera

Amezcueta et al, (2014) explica la cultura financiera que son los conocimientos científicos y empíricos adquiridos con las rutinas, costumbres que realiza cada persona, al momento de administrar, aumentar y resguardar sus recursos durante lo largo de su vida. Un factor clave en este rubro es la educación financiera, ya que es la asimilación de herramientas de las finanzas.

Higuera y Gerardo (2009), definen la cultura financiera con una relación entre el individuo con el contexto financiero, ya que está inmerso en el manejo de un presupuesto. Administración eficaz y eficiente de éstos (finanzas personales) que a su vez conllevan al uso de alguno de los productos o servicios que ofrecen el Sistema Financiero Mexicano.

Terrats et al (2017) explica la necesidad de fomentar una educación obligatoria del sistema financiero de cada país para poder formar a individuos consientes, responsables y capaces de usar las herramientas financieras, pero esto se puede lograr impulsando una cultura financiera desde sus hogares, junto con el ejemplo de los miembros de su familia participando en actividades bancarias básicas desde un préstamo de consumo hasta los rendimientos del ahorro de su jubilación. A pesar de que la OCDE realiza esfuerzos por promover la inclusión financiera aún no se agrega como materia obligatoria en los sistemas educativos de todo el mundo, ya que este es el canal principal para una difusión cultural económica financiera para la población en general.

Con base en las aportaciones de Amezcua (2004), Higuera y Gerardo (2009) y Terrats et al (2017), la cultura financiera son conocimientos que se adquieren a lo largo de la interacción con el sistema financiero, con el ejemplo de las personas con las que se convive dando como resultado la protección, manejo y aumento de los recursos de cada persona. Sin embargo para lograr esta cultura financiera es necesario que desde la niñez se cuente con la adquisición de conceptos financieros en las aulas de los programas educativos de cada país.

2.1.5 Distinciones entre Educación y Cultura Financiera

El diccionario de la Real Academia Española (2019) define a la cultura como el conjunto de experiencias y costumbres, que tienen influencia por parte del desarrollo artístico, intelectual, laboral, si pertenece a un grupo social y a la época del individuo durante su período de vida.

Por otra parte, menciona la Real Lengua Española (RAE, 2018) el concepto de educación es el desarrollo de las capacidades y habilidades desde la niñez por medio de disciplina, ejercicios y modelos, para la mejora de sus decisiones.

Cordero y Pedraja (2016) manifiestan que la educación financiera debe ser proporcionada en los programas educativos para familiarizar desde edades tempranas, con ayuda de datos estadísticos de forma empírica deducen que factores como la especialidad del docente para la impartición de dichos conocimientos y la inclusión financiera son factores importantes para el éxito de la adquisición de las herramientas financieras.

Finke et al. (2010) explica con un modelo multidimensional de alfabetización financiera para personas mayores, determinando que influye mucho la experiencia adquirida a lo largo de los años que puede llegar a cegar lo que realmente tienen de conocimiento en educación financiera.

Con las aportaciones de la Real Lengua Española (2018), Cordero y Pedraja (2016) y Finke et al. (2010), la diferencia entre la cultura y la educación financiera radica en que la primera son conocimientos adquiridos empíricamente que dependen de factores socioeconómicos y la segunda es cuando se aprenden herramientas, que con ayuda de ejemplos y modelos matemáticos que puedan disminuir los riesgos que se tienen al momento de incursionar en el sistema financiero.

2.2. Sistema Financiero Mexicano

2.2.1. Conceptos de Sistema Financiero Mexicano

Díaz y Aguilera (2013) explican que el Sistema Financiero Mexicano está conformado por un grupo de organizaciones públicas y privadas que captan, administran, regulan y dirigen los recursos financieros que se negocian entre los diversos agentes económicos, dentro del marco de la legislación correspondiente. Que cuentan con diferentes organizaciones financieras que busquen ofrecer servicios financieros, facilitando los procesos de ahorro, inversión y financiamiento de personas físicas y morales.

García (2014) explica que el Sistema Financiero está diseñado para realizar la asignación eficiente de recursos entre ahorradores y demandantes de crédito, cuya función requiere de intermediarios eficaces y solventes, mercados eficientes y completos, además de un marco legal que establezca de manera clara los derechos y obligaciones de las partes involucradas. Además, el sistema financiero mexicano debe estar diseñado para proteger los intereses del público en general, mediante un seguimiento permanente de las instituciones que lo integran, promoviendo reformas a la legislación vigente y emitiendo regulaciones en concordancia con las leyes respectivas, buscando alentar su sano desarrollo.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2020) explica dentro de su diplomado de educación financiera que el sistema financiero mexicano es una entidad conformada por autoridades que se encargan de moderar, verificar e intervenir en las operaciones del mercado financiero, que a su vez está constituido por la banca múltiple y desarrollo, casas de bolsa, de cambio, afores, sociedades financieras de ahorro y crédito público, etc.

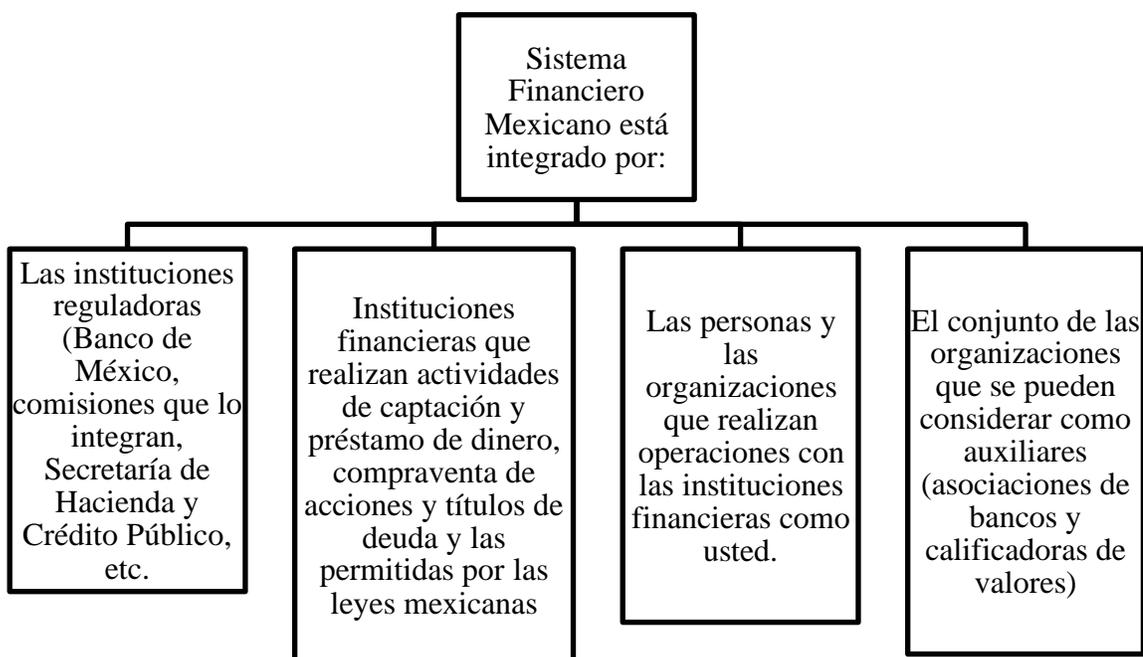
En otras palabras, es la combinación de organizaciones de carácter público y privado que captan, suministran y fiscalizan los recursos a diferentes sectores económicos, dentro de un marco jurídico.

González y García (2014) explican que la conformación del sistema financiero mexicano se da en cuatro partes, donde la primera está representada por las instituciones reguladoras (Banco de México, Secretario Hacienda y Crédito Público y todas aquellas autorizadas por leyes mexicanas); el segundo grupo representado por la instituciones financieras quienes se encargan propiamente de las funciones de captación y préstamo de dinero, intermediación en la compra y venta de acciones y título de deuda y todas aquellas funciones que permitan las leyes mexicana (bancos comerciales, casas de bolsa, banca de desarrollo, fondos de inversión, etc.).

Además, subraya que el sistema financiero también está conformado por las personas físicas y/o morales que utilizan los servicios financieros y que reciben el nombre de clientes, y finalmente se consideran también dentro de la estructura a todas las organizaciones consideradas como auxiliares, calificadoras de valores, etc.

A continuación, se mostrará en la figura 2.1, la estructura general del sistema financiero mexicano, considerando a todos los elementos mencionados anteriormente.

Figura 2.1. Integración del Sistema Financiero Mexicano



Fuente: Tomado de Díaz y Aguilera (2013)

A partir de los enfoques de Díaz y Aguilera (2013), García (2014), González y García (2014), Condusef (2020), el sistema financiero mexicano está conformado por una serie de elementos, que se clasifican en organismos reguladores, de operaciones financieras y auxiliares, que se encargan de la captación de recursos (acreedor) y su distribución (deudor), que realizan transacciones de acuerdo con la regulación de las leyes mexicanas.

2.2.2. *Objetivos de Sistema Financiero Mexicano*

Para Díaz y Vázquez (2016), el conjunto de instituciones que tienen como papel la autoridad en el sistema financiero mexicano se encarga de los siguientes puntos que se enlistan en la siguiente tabla 2.2

Tabla 2.2

Funciones de las autoridades del sistema financiero mexicano

Funciones de las autoridades del sistema financiero mexicano	
1	Reglamentar la creación de entidades financieras dentro del sistema.
2	Reglamentar las operaciones, instrumentos, productos y servicios financieros
3	Instituir las funciones de cada uno de los organismos que están dentro de su competencia
4	Establecer las instituciones dedicados a la protección y servicio de los usuarios del sistema.
5	Constituir reglas para disminuir los riesgos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Díaz y Vázquez (2016)

Villegas y Ortega (2009), divide el sistema financiero mexicano en subsistemas, pero como autoridad central la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que lleva a cabo sus funciones de supervisión, vigilancia, regulación con el apoyo de cuatro comisiones nacionales, que pretenden que las operaciones financieras que se lleven a cabo en el sistema estén dentro del marco legal y protección de ambas partes.

Tabla 2.3

Clasificación del sistema financiero de México.

Subsistema	Conformación	Supervisada
Bancario y de Valores	Instituciones de crédito (desarrollo y múltiple), organizaciones auxiliares, sofoles, sofomes, Bansefi, Fideicomisos de Gobierno Federal, bolsa de valores, bolsa de derivados, casas de bolsa, Asociación Mexicana de Intermediación Bursátiles, sociedades de inversión además de las sociedades cooperativas y ahorro, grupos financieros populares	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
Seguros y Fianzas	Instituciones de seguros, sociedades mutualistas e instituciones de fianzas	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
Ahorro para el retiro	Administradoras de fondo para el retiro (Afores), sociedades de inversión especializadas en fondos para el retiro,	Comisión Nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro (CONSAR)
	Orienta, advierte y ampara los beneficios de los usuarios en el SFM además de mantener una sana relación entre las instituciones y el sistema financieros mexicano. Pero si se requiere es arbitro en los conflictos que se susciten entre ellos.	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Servicio Financieros (Condusef)

Fuente: Elaboración propia a partir de Villegas y Ortega (2009)

Díaz y Aguilera (2013) mencionan una estructura para el sistema financiero mexicano, en instituciones reguladoras, instituciones o intermediarios financieros, personas u organizaciones que llevan a cabo operaciones con los intermediarios financieros y las organizaciones secundarias, por ejemplo, las asociaciones de bancos y aseguradoras. Que en sus objetivos manejan las operaciones financieras con los clientes e intermediarios bancarios y bursátiles, además de la resolución de controversias u orientación al usuario sobre el mejor manejo de los servicios y productos financieros. En el caso de las instituciones financieras acuden a las instituciones reguladoras para cumplir con una obligación o la emisión de cierto título de deuda.

García (2014) argumentan que los principales objetivos del sistema financiero mexicano, es garantizar las operaciones financieras se realizan de manera legal, informada para las partes involucradas. Siendo estas operaciones por realizar tales como: de intermediación a las personas que requieren recursos a los inversionistas, para así llevar a cabo una mayor circulación de capital. Con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la mayor jerarquía, con sus respectivas comisiones nacionales antes ya mencionadas con otros autores. Las instituciones que están supervisadas por dichas comisiones prestan servicios y productos financieros, estando clasificadas por el tipo de actividad que desempeñan.

Con lo dicho por los autores Díaz y Vázquez (2016), Villegas y Ortega (2009), Díaz y Aguilera (2013) y García (2014), los objetivos del sistema financiero es la estandarización de reglas y sanciones, dentro de las operaciones financieras tanto bursátiles como de banca. Por ello se tiene la clasificación de las instituciones que ayudan a la Secretaría de Hacienda Crédito y Público (órgano de mayor jerarquía) para llevar a cabo las transacciones de manera ordenada y sin ningún tipo de abuso hacia los usuarios, aunque si se da el caso intervendrán en la ejecución de la sanción.

2.2.3 Sectores Participantes en el crédito al consumo

Díaz y Vázquez (2016), los sectores que atienden la demanda de los créditos al consumo son los encargados de la captación de recursos en el mercado para proporcionarlo al público (clientes y socios), con sus términos y condiciones pactados por ambas partes, asumiendo los riesgos en caso del incumplimiento de pago por parte de los deudores, así como el mínimo de capitalización para llevar a cabo sus funciones de banca, se menciona en la figura 2.2.

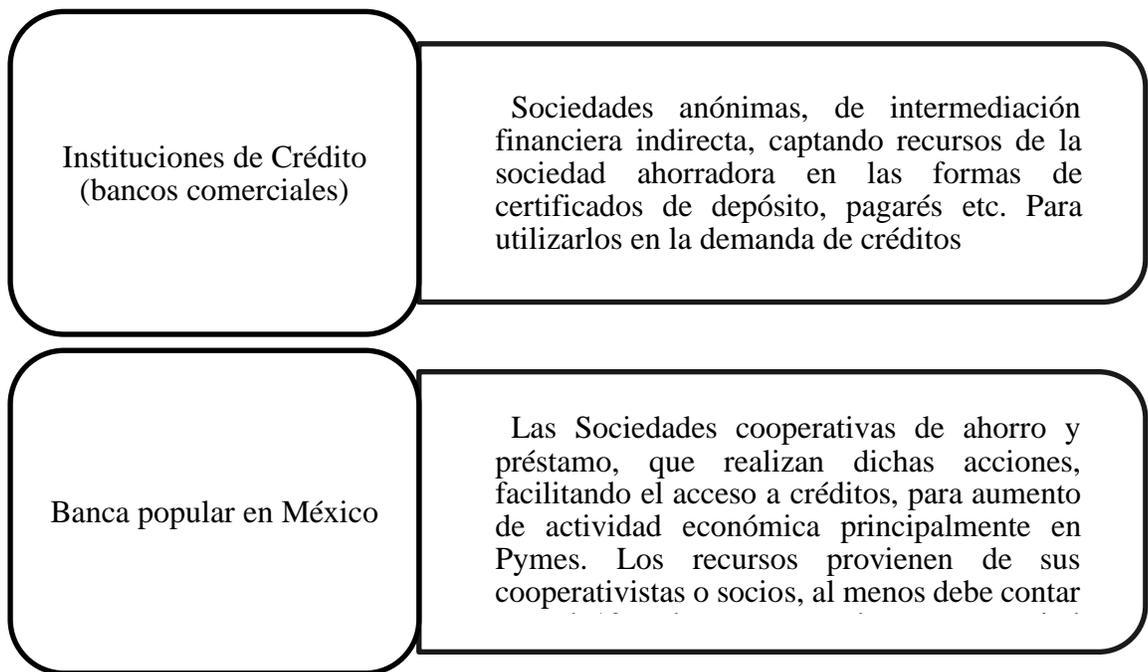
Figura 2.2. Sectores que participan en el crédito al consumo

Sector Bancario (Banca Múltiple)	Sector de Ahorro y Crédito Popular
<p>Banca extranjera global: bancos que operan en México, pero con capital extranjero, con objetivos de la casa matriz de su país de origen, por el tamaño, capital y número de sucursales, realizan el 80% de actividades de banca.</p> <p>Banca nacional: entidades con capital de origen nacional, ligada a empresarios importantes en nuestro mercado.</p> <p>Bancos asociados a tiendas departamentales: a partir de acciones no financieras, si no de tipo comercial, ubicados en estos sitios.</p> <p>Bancos de nichos: instituciones que solo llevan a cabo ciertas operaciones financieras, ya que su capital es menor al de los bancos extranjeros y nacionales.</p>	<p>Con el objetivo de aumentar la inclusión financiera entre las personas con menores recursos monetarios, los planes de financiamiento son menores montos. Además de proteger los intereses de sus clientes, contar con al menos 10% de capital contable, para llevar a cabo sus operaciones, los niveles de operación (cuatro niveles en udis) los asigna la CNB, donde se considera el valor de sus activos</p> <p>Con nombres denominativos: Sociedades Financieras Populares (Sofipos), Comunitarias (Soficos), Organismo de Integración Rural, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Socaps).</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Díaz y Vázquez (2016)

En el caso de Villegas y Ortega (2009) el sector de intermediarios bancarios del cual se subdivide en instituciones de crédito de banca múltiple, que comprenden los bancos comerciales y los casi extinto de objeto limitado. La banca de Ahorro y Crédito Popular integrado por Bansefi, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, federaciones y confederaciones todas estas regidas jurídicamente por la Ley de Ahorro y Crédito Popular. Se representa en la figura 2.3.

Figura 2.3. Sectores que otorgan crédito al consumo



Fuente: Elaboración propia a partir de Villegas y Ortega (2009)

El sector de ahorro popular solo puede realizar operaciones que se hayan asignado por la CNBV, según sus objetivos social o el nivel de operaciones, en las que se ha catalogado por sus recursos disponibles.

Madura (2010), comenta que los grandes bancos han aumentado su participación en el mercado en los créditos comerciales e industriales. Atienden a la población con sus productos financieros y varias maneras de cuentas de depósito (ahorro). Sus recursos provienen de los siguientes puntos de la tabla 2.4, sus transacciones y de ahorro integran el 48% de los pasivos del banco.

Tabla 2.4

Origen de recursos del sector de ahorro popular

Cuentas de depósito	de	Fondos en préstamo	en	Fuentes de Fondo
Depósito de transacciones	de	Fondos federales adquiridos (en préstamos)	(en)	Bonos emitidos por el banco
Depósito de ahorro		Préstamos de los bancos de la Reserva Federal	de los bancos de la	Capital del Banco
Depósitos a plazo		Acuerdos de recompra	de	
Cuentas de depósito del mercado de dinero		Préstamos en eurodólares	en	

Fuente: elaboración propia a partir de Madura (2010)

Estos recursos son utilizados con frecuencia en los siguientes rubros:

- Efectivo
- Préstamos bancarios
- Inversiones en valores
- Fondos federales vendidos (prestados)
- Acuerdos de recompra
- Préstamos en eurodólares
- Activos fijos

Sin embargo, el principal uso de los fondos es para los préstamos. Los principales créditos que se otorgan son los comerciales (para capital de trabajo) y los que son al consumidor.

En el caso de las instituciones de ahorro, las dominantes son las de ahorro y préstamo, las cuales están conformadas por mutualista es decir de los depositarios, que han evolucionado a los accionistas, para poder obtener recursos por medio de la emisión de acciones. Así como los bancos comerciales estas entidades de ahorro, ayudan a la intermediación financiera. Sus principales fuentes de financiamiento destacan los depósitos, capital proveniente de utilidades de ejercicios anteriores y la emisión de las acciones, sin embargo, deben de mantener un capital mínimo para cubrir los posibles incumplimientos y pérdidas futuras. En semejanza con la banca los fondos son utilizados para efectivo, hipotecas, valores respaldados por hipotecas, otros valores, préstamos comerciales y de consumo, estos últimos incrementan el grado de riesgo crediticio para estas instituciones de ahorro.

Los autores Díaz y Vázquez (2016), Villegas y Ortega (2009) y Madura (2010), puntualizan que los dos sectores que se encargan en los préstamos para crédito al consumo son el de banca múltiple y la popular (ahorro y crédito popular). La inclusión financiera en nuestro país es de manera no igualitaria por ello dependiendo de tu nivel socioeconómico se recurre a cualquier de las dos bancas para llevar a cabo una operación pasiva o activa.

2.2.4. Grupos Financieros

Villegas y Ortega (2009) los grupos financieros son administrados por una sociedad controladora que adquiere y controla acciones de las instituciones que conforma el grupo, para llevar a cabo cada una de sus funciones está regulada por la ley de Agrupaciones Financieras, donde se señala que deben estar conformados por una sociedad controladora, así como algunas de las siguientes instituciones financieras: arrendadora financiera, casa de cambio, institución de finanzas, sociedad financiera de objeto limitado, banca múltiple o sociedades de inversión.

Díaz y Aguilera (2014) menciona que los grupos financieros constituidos de manera conjunta frente al público, para ofertar servicios adicionales y exhibirse como parte de dichas agrupaciones. Un punto que destacar que a pesar de ser varias instituciones conforman una sola entidad en forma de sociedad anónima, siendo un supermercado de servicios financieros por dar un ejemplo.

Díaz y Vázquez (2016) destacan que el proveedor de precios para los grupos financieros debe ser el mismo para cada una de sus integrantes excepto las sociedades controladoras y de inversión. La mayoría de los grupos financieros su sociedad controladora es una institución de banca múltiple, acompañada por una casa de bolsa por ello en su identificación ante el público es de mayor facilidad ya que en su nombre se distingue el del banco comercial al que pertenece.

Con lo citado por Villegas y Ortega (2019), Díaz y Aguilera (2013) y Díaz y Vázquez (2016), la diversidad dentro de los servicios y productos financieros ha ocasionado una alta demanda de estos por ello se han formado los grupos financieros para poder acaparar el mercado. Como estrategia usan el nombre del banco comercial que los conforma y así poder una relación directa con el cliente para cualquier operación o servicio financiero.

2.3 Intermediación Financiera

2.3.1 Concepto de Intermediación Financiera

Díaz y Vázquez (2016), determinan un intermediario como una institución autorizada por la reglamentación y órganos del sistema financiero para llevar a cabo la compra y venta de títulos, en primera y tercera persona. Además de la captación de excedentes de recursos para los que tienen un déficit de capital y poder utilizarlos en el cumplimiento de sus objetivos.

García (2014), definen a un intermediario como el proveedor que media entre dos o más personas de género o ganancias. Por ello estos intermediarios pueden llegar a ser los emisores de sus recursos financieros hacia los inversionistas. Este grupo se integran por bancos comerciales, asociaciones de ahorro y préstamo, cajas de ahorro, uniones de crédito, las aseguradoras, afores y afinanciadoras.

Díaz y Aguilera (2013), establece a un intermediario como aquel que lleva a cabo actividades de oferta y demanda de valores, de tercería donde hace un cobro de comisión, transacciones de valores a su nombre o de terceros con otros intermediarios. Los intermediarios son autorizados por la ley.

Los siguientes autores Díaz y Vázquez (2016), García (2014), Díaz y Aguilera (2013) puntualizan que un intermediario bursátil es el enlace dentro del mercado hacia los posibles clientes que requieren de recursos hacia los emisores. Por medio de la compra y venta de títulos recaudan estos recursos, estas operaciones están reguladas bajo un marco jurídico.

2.3.2 Importancia de Intermediación Financiera

Cotler (2009) al utilizar los excedentes de unos para el financiamiento de otros, para la adquisición de bienes de consumo y de capital aumenta. Además, con ayuda de los recursos obtenidos por medio del ahorro a diferentes periodos tanto corto como largo, el ofrecimiento de productos financieros, estos movimientos permiten a los bancos principalmente hacer estimaciones al momento de la realización de retiros, para poder destinar estos recursos para créditos. Como consecuencia el financiamiento de diversos proyectos de inversión para el crecimiento de la economía.

Díaz y Vázquez (2016), señalan un panorama desde el sistema financiero mexicano, del como cada uno de sus mercados financieros, con ayuda de las instituciones de intermediación canalizan los excedentes de los recursos hacia los que necesitan de dichos capitales para satisfacer su consumo, en supuesto que estas operaciones se dieran con alta permeabilidad en la población, el tránsito de valores favorecería a la economía del país. Además, al estar registrados estos intermediarios, deben llevar a cabo sus operaciones dentro de un marco legal y si hubiese una anomalía por cualquiera de ambas partes, la ley y los órganos regulatorios tomarían partida en el asunto.

García (2014) puntualiza que las instituciones financieras que toman el papel de intermediarios financieros, controlan los riesgos de los préstamos y liquidez, de los posibles acreedores de los créditos, en conjunto con el marco legal y la regulación emitida, para llevar a cabo las operaciones con transparencia y adecuada para protección de los usuarios, en mercados locales e internacionales , porque hoy en día se pretende que los recursos estén disponibles en todas partes del mundo y quien requiera de ello tenga la posibilidad de acceder a ellos, es decir a globalizar estos procesos de intermediación.

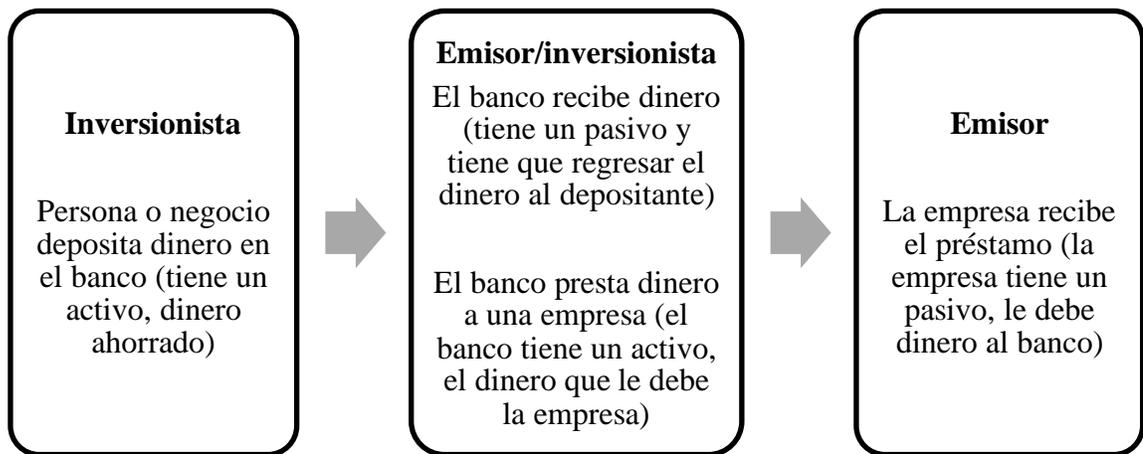
Con los conceptos de los autores Díaz y Vázquez (2016), Cotler (2009) y García (2014) explican la importancia de la intermediación financiera siendo el motor de la economía del país por el dirigir los recursos excedentes hacia los posibles clientes deficientes de éstos, para llevar a cabo el consumo de productos o servicios, así como la realización de nuevos proyectos de inversión.

2.3.3. Operaciones Activas y Pasivas

García (2014) centran sus actividades en activas y pasivas que conglomeran los préstamos y las inversiones en instrumentos financieros, siendo de manera directa, porque los compradores en el mercado mantienen los títulos financieros emitidos por los intermediarios financieros.

Por otra parte, las operaciones pasivas tales como los depósitos de sus clientes o emisión de títulos financieros representan solo poder resguardarlo un determinado tiempo estos recursos y con un excedente para el cliente por el lapso, se ejemplifica en la figura 2.4.

Figura 2.4. Operaciones activas y pasivas de un intermediario financiero



Fuente: Elaboración a partir de García (2014, pag.160).

Por ello el intermediario realiza una inversión directa con sus deudores que reciben el crédito e indirecta el cliente que hace el depósito en la banca.

Villegas y Ortega (2009), señalan la banca múltiple como intermediarios financieros indirectos, por que obtienen recursos de sus clientes ahorradores por medio de certificados de depósito, pagarés siendo estas operaciones pasivas ya que se convierten en una deuda para el banco. Sin embargo, al momento de otorgar los diferentes tipos de créditos, se convierte en una operación activa siendo un derecho para el banco, por el cobro de tasa de interés y el monto solicitado.

Díaz y Vázquez (2016), mencionan que los oferentes de los capitales tratan de no utilizarlos en un futuro próximo con la posibilidad de obtener mayor rendimiento, solicitando al banco estos excedentes expresados en un porcentaje a un plazo elegido por el ahorrador, generalmente es un corto plazo menor a un año, con esta operación el banco es de carácter pasiva, siendo la captación de recursos la representativa de este grupo.

Por tanto, la banca ofrece créditos a los agentes con déficit, los cuales están dispuestos a pagar una tasa de interés para poder financiar sus proyectos de inversión, que proporcionarían recursos para dichos pagos, usualmente son a largo plazo, pero depende mucho de la finalidad si es para productividad o de consumo. Estas operaciones son activas para los bancos ya que les permiten el pago de los gastos y costos fijos, para la obtención de una utilidad. Las tasas de interés de las operaciones activas son mayores a la de las actividades pasivas, para la obtención de ganancias que se conoce como margen financiero.

Con las aportaciones de García (2014), Villegas y Ortega (2009), Díaz y Vázquez (2016) definen una operación pasiva en la que el banco obtiene una responsabilidad al salvaguardar el capital que es depositado, dando un rendimiento por mover esos recursos por medio de una operación activa al momento de hacer préstamos con esos recursos adquiridos del ahorrador, para canalizarlos a un cliente que deberá pagar al banco por medio de intereses el capital prestado.

2.4 Crédito al Consumo

2.4.1. Definición de crédito al consumo

Para Díaz y Vázquez (2016) el crédito al consumo es de forma directa a personas físicas en moneda nacional, extranjera o udis, con el conocimiento de los intereses a pagar, derivados de operaciones de préstamos o financiamiento revolvente de tarjetas de crédito, créditos personales, cuyo monto no exceda los tres millones de unidades de inversión, para la compra de bienes de consumo duradero y arrendamiento financiero con individuos.

Vidales (2003), argumenta que las personas físicas adquieren importes por la deuda contraída para distintos fines (empresariales o personales), estos recursos son para el consumo de artículos o servicios, se consideran en este tipo de préstamos, a las tarjetas de crédito otorgadas por banca comercial, almacenes y supermercados.

Núñez (2013) define el crédito como el alcance de los recursos en un momento definido, que debe devolver con intereses y una comisión, está comprometido a liquidar en un determinado tiempo, pactado con la institución financiera por medio de un contrato, donde se estipulan los términos y condiciones de dicho pago.

Para entender el concepto de crédito al consumo los autores Díaz y Vázquez (2016), Vidales (2003) y Núñez (2013), dicen que una característica importante es que es revolvable, es decir tiene que ser pagado para volver hacer otorgado, siendo créditos personales y tarjetas de crédito los principales, siendo otorgados por instituciones bancarias y tiendas departamentales. Son recursos de manera fácil para adquisición de productos o servicios duraderos.

2.4.2. Importancia del crédito al consumo

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2019) reporta en diciembre 2019, que permanecen en primer lugar las instituciones bancarias con la cartera de crédito, que corresponde al 21 % del PIB. Sin embargo, en segundo lugar, están los organismos y entidades de fomento (Fovisste, Infonavit e Infonacot) dejando a un lado a las instituciones de ahorro y crédito popular dentro de este rubro. Por ello se observa que la población de México recurre en gran magnitud del financiamiento por medio de la banca múltiple y entre sus productos destaca las tarjetas de crédito.

Con respecto, a la importancia del crédito al consumo Cotler (2009) argumenta sobre la medición de la probabilidad de incumplimientos en ciertos períodos donde aumente la falta de pago. Para llevar un control de pérdidas para el banco, porque estos créditos carecen de garantías en comparación con otros préstamos.

En México es muy común la obtención de un crédito al consumo, por ello Núñez (2013) detalla los principales puntos de importancia al contraer un préstamo:

- Comparación de opciones de diferentes productos financieros, costo-beneficio, además si el fin es verdaderamente necesario.
- Contar con la información necesaria para tomar una decisión sobre la adquisición de dicha deuda.
- Tomar en cuenta la tasa de interés, en diferentes instituciones bancarias y su comportamiento en un periodo de tiempo.
- Preguntar para aclarar las dudas, además de una explicación minuciosa de las características de producto financiero, así como la lectura del contrato verificando las obligaciones que ha contraído.

Basado en las aportaciones de la CNBV (2019), Cotler (2009) y Núñez (2013), la importancia del crédito al consumo no solo radica en la cantidad de préstamos para este fin, sino también en la administración de los recursos adquiridos, tanto las obligaciones como los derechos por parte del cliente y de la institución emisora. Se debe comparar las diferentes opciones en el mercado de las tarjetas de crédito, para elegir la mejor opción de acuerdo con los ingresos y necesidades de cada persona.

2.4.3. Elementos del crédito al consumo

Condusef (2016) señala que las tarjetas de crédito han tenido gran incremento en su uso por el tipo de pago que utiliza, que sin tener efectivo se puede resolver una deuda en ese momento. Pero deben tomarse en cuenta los siguientes puntos en la administración de este tipo de crédito al consumo que se enlistan en la tabla 2.5.

Tabla 2.5.

Características de tarjeta de crédito en México.

Elementos de la tarjeta de crédito en México	
1	Pago con financiamiento a cierto plazo sin costo (hasta 50 días)
2	Es un crédito quirográfico, su garantía es por medio de pagarés o vouchers
3	Es un crédito revolvente, se activa cada vez que pagas la deuda contraída
4	Uso para personas física o morales
5	Al realizar compras el acreditado está obligado al pago del voucher y los intereses estipulados.
6	Se establece un mínimo de monto a pagar en cada corte
7	Puede pagar un saldo mayor al mínimo, pero no el total de la deuda
8	Pagar el total de la deuda antes de la fecha límite para no generar intereses
9	Generación de interés después de la fecha límite de pago

Fuente: Elaboración propia a partir de Condusef (2016) y Banxico (2010)

Díaz y Velázquez (2014) así como Bancomer (2018), los pagos y comisiones que deben tomar gran atención el cliente dentro de un crédito de consumo (principalmente tarjetas de crédito) son las siguientes:

- CAT (Costo Anual Total) este porcentaje define el costo de capital anual del financiamiento, con el fin de informar y comparar además de incorporar todos los gastos y costos del crédito. Para su cálculo se toman los siguientes supuestos, que el cliente cumpla con sus pagos en tiempo y forma, se toma el valor de referencia que esté vigente el día del cálculo, pero este valor es constante en la vida del crédito.

- Tasa de interés Interbancaria de equilibrio (TIIE), su cálculo es los períodos de 28, 91 y 182 días por el Banco de México, en base a las cotizaciones de los bancos informando este dato en el Diario Oficial de la Federación. También es empleada como tasa base para los créditos bancarios (principalmente en tarjetas de crédito), esta tasa de referencia se difunde cada 28 días todos los días a las 13:15 horas de días hábiles. Con ella se aborda la tasa de interés anual ordinaria máxima, se aumenta esta tasa a la deuda a partir de 1 a 89 días que no se haya cubierto el monto mínimo del préstamo, su valor es la cotización de la TIIE y el margen de ganancia. Este porcentaje depende de tu constancia en los pagos a tiempo para que te puedan asignar la tasa más baja de ese momento, sin embargo, no es del todo barata a pesar de ser la mínima.
- Anualidad: El pago por el derecho del uso de la tarjeta al año, una especie de membresía, en caso de no cubrir este requisito el banco suspende el servicio.
- Las comisiones que pueden aparecer en caso de inactividad de tu tarjeta, disposición de efectivo, tarjetas adicionales, reexpedición de nuevos plásticos.
- Tasa de interés moratoria: esta solo es aplicable a partir de tener un atraso en los pagos a partir de 90 días, además de no haber cubierto al menos el monto mínimo en el crédito. Esta es calculada en el caso de Bancomer como los intereses ordinarios multiplicado por dos, siendo este porcentaje aún sin IVA.

El Banco de México (2020) tiene reportado la siguiente clasificación de tarjetas de crédito según el monto de la línea de crédito se enumeran en la siguiente tabla 2.6.

Tabla 2.6.

Clasificación de tarjetas de crédito por la línea de crédito e ingreso mensual

Tarjeta de crédito	Línea de crédito
Clásica 1	Límite hasta \$ 4,500
Clásica 2	Límite de \$4,501 a \$8,000
Clásica 3	Límite de \$ 8,001 a \$15,000
Clásica 4	Límite mayor a \$15,001
Oro (Bancomer)	Ingreso mínimo mensual \$20,000
Platino (Bancomer)	Ingreso mínimo mensual \$ 50,000

Fuente: Elaboración propia a partir de Banxico (2020), BBVA (2020)

Cuando se ha tomado la decisión de qué tipo de producto se adecua al estilo de vida del cliente, se puede llevar a cabo la disposición de la mejor manera ya que se cuenta con el conocimiento y las herramientas para la toma de decisión de la adquisición de una tarjeta de crédito.

2.4.4. Normatividad de las tarjetas de crédito

El Banco de México desde el 2004, con reformas en 2008, 2010 y 2018, ha emitido un reglamento dirigido a las Instituciones de Banca Múltiple y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas, siendo sustentada con las siguientes leyes que se enumeran en la siguiente tabla 2.7.

Tabla 2.7.

Leyes que sustentan el reglamento de emisión y operación de tarjetas de crédito

Leyes de respaldo para reglamento de tarjetas de crédito en México.	
Constitución Mexicana de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 28 párrafo sexto y séptimo
Ley de Banco de México	Art. 24, 26,32 y 35
Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros	Art. 22
Reglamento Interior del Banco de México	Art. 4, 8, 10,14,17, 14bis,17bis y 25 bis

Fuente: Elaboración propia a partir de reglamento de tarjetas (2018)

Dentro de la reglamentación se mencionan los puntos de validez tanto en territorio mexicano como extranjero, las características que debe contener el plástico (banco emisor, número de tarjeta, nombre del tarjetahabiente, fecha de vencimiento, firma del cliente y contrato). En el contrato debe contener fechas de corte, restablecimiento de la línea de crédito y medios de pago, determinación de tasa de interés, conceptos y periodicidad de las comisiones, el momento en que el titular deja de ser responsable de movimientos, en caso de robo o extravío.

El emisor debe entregar al cliente un folleto donde explique al menos, las comisiones, cálculo de intereses anuales simples, cálculo de saldos promedios diarios, situaciones que no generan intereses, fórmula para el pago cuando se generan intereses, circunstancias para pagos de seguros o condonación de adeudos en caso de fallecimiento, dicho folleto debe estar en las sucursales impreso o en la página de la emisora.

La emisora puede aumentar o disminuir la línea de crédito unilateralmente siempre y cuando sea esclarecido en el contrato y al tarjetahabiente. El pago de servicios y bienes en el extranjero serán cobrados en moneda nacional, siendo dependiente del tipo de cambio emitido por el Banco de México.

Cuando se requiere la cancelación de tarjeta debe ser cubierta con totalidad la deuda. La Banca Múltiple debe contar con un seguro o esquema de cobertura que cubra el saldo insoluto, al momento del fallecimiento del titular. En el 2010 Banxico para ayudar al sano desarrollo del sistema financiero, aumentó medidas de protección para el consumidor, en los conceptos de robo y extravío, clonación, que la emisora debe resolver en 45 días naturales al cliente al momento de recibir la carta de aclaración por parte del tarjetahabiente.

Dentro de su página Condusef (2010) en el apartado de deudas, despliega que a partir de que las malas tácticas por parte del departamento de cobranza se crea un Código de Ética que deben aplicar la Asociación de Bancos de México, con la finalidad de fomentar la cultura de pago así como el mejoramiento del desarrollo de actividades financieras, si se contrata un externo debe de cumplir como requisito principal de estar afiliado a la Asociación de Profesionales de Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. (APCOB).

Los puntos pueden llevarse a cabo y los que no son los siguientes que se enlistan en la tabla 2.8.

Tabla 2.8.

Situaciones aceptadas y no aceptadas dentro del Código de Ética durante el procedimiento de cobranza.

Situaciones en el procedimiento de cobranza	
Aceptadas	No aceptadas
Llamadas de 6 am hasta 11 pm.	Usar lenguaje ofensivo y vulgar
Dejar mensajes con quien atiende la llamada	Amenazas de embargo o encarcelamiento
Pueden proporcionar información de tu atraso (saldos, importes y fechas)	Causar hostigamiento al cliente y sus referencias
Informarte que de no realizar el pago pasará a asuntos jurídicos	Dejar notificaciones con datos del crédito
Pueden ofrecerte si el banco tiene un esquema de negociación	
Se tiene la obligación de identificarse la institución financiera	
Dejar notificaciones en un sobre cerrado	

Fuente: Elaboración propia a partir de página de Condusef (2010)

En caso de que un departamento de cobranza incurra en los puntos anteriores se debe de notificar y llevar a cabo un procedimiento con Condusef, en caso de ser un despacho externo esta situación es causa de rescisión de contrato con el banco al que le brinde sus servicios. Si se llega a un acuerdo entre cliente y cobranza, podrá reestructurarse su deuda de acuerdo con las condiciones dadas por cada banca múltiple o tienda departamental.

Además de la Circular Única de los Bancos (2010) donde explica los modelos para otorgar los préstamos, el cálculo del riesgo crediticio, información adicional para una mejor selección de clientes cumplidos.

Gracias al funcionamiento del Sistema Financiero Mexicano, las instituciones que se encargan de orientar a los usuarios tienen varios procedimientos para aclarar dudas, brindar asesoría jurídica y fungir como árbitro dentro de las reclamaciones emitidas a la banca en caso de que el usuario quebrante alguna cláusula del contrato.

2.5 Riesgo

2.5.1. Definición de riesgo

El riesgo genera desconfianza por ello Núñez (2013) define como la posibilidad que tiene un individuo de perder o ganar capital dentro de un producto financiero (inversión u ahorro), siendo asociado a un acto negativo esta palabra.

Este término genera mucha expectativa dentro de un peligro inminente por ello Morales y Morales (2014) explican con ayuda de la teoría financiera que se trata de una dispersión de resultados financieros, imprevistos por el medio donde se manejan las variantes financieras. Este entorno es volátil que se deriva de los precios en el mercado.

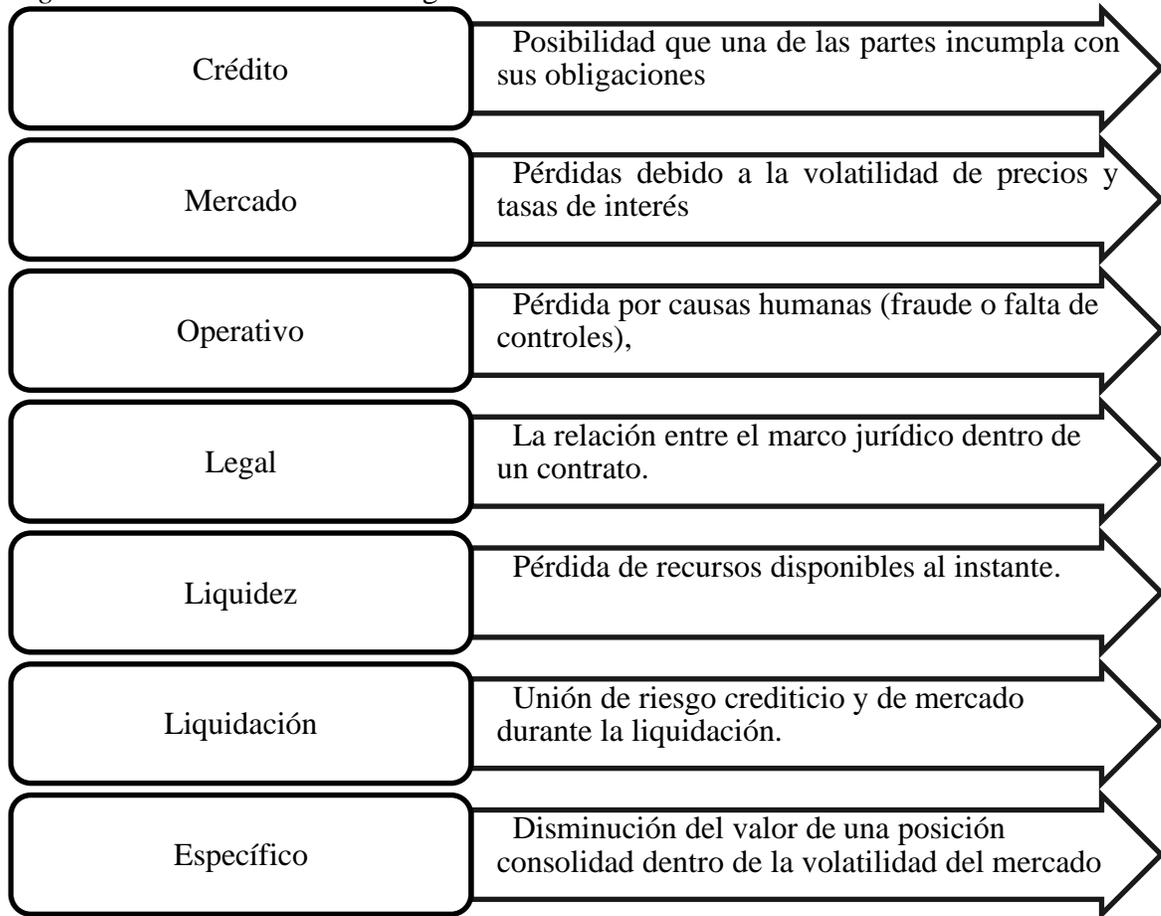
Pero Gitman y Joehnk (2009) argumenta que el riesgo es la posibilidad de que la ganancia de una inversión difiera el valor real de lo esperado. Si el valor de los rendimientos tiene varias posibilidades nos indica que el riesgo es mayor en la inversión. Por tanto, determina que dependiendo del instrumento financiero que se utilice es el grado de riesgo al que está sometido, pudiéndose calcular con herramientas estadísticas, sin perder de vista que calcula solo la probabilidad.

Con las aportaciones de Núñez (2013), Morales y Morales (2014) y Gitman y Joehnk (2009) se asienta como la probabilidad de pérdida o ganancia en una operación financiera que tiene variantes dentro del mercado, así como las habilidades personales de cada inversionista.

2.5.2. Clasificación de riesgos

Morales y Morales (2014) hacen la siguiente clasificación de los riesgos en el mercado nacional e internacional (Figura 2.5).

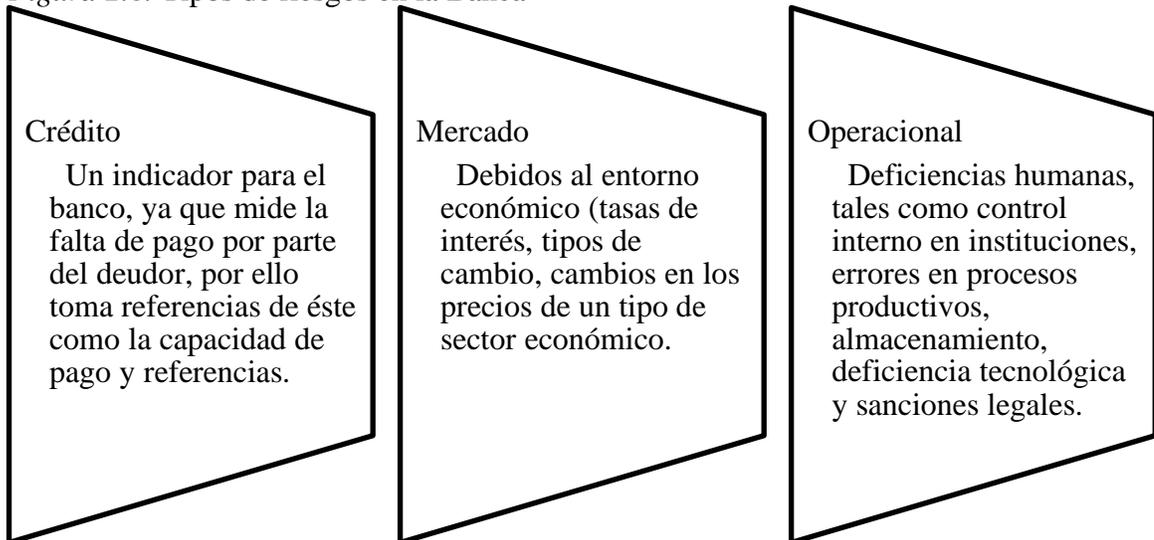
Figura 2.5. Clasificación de riesgos



Fuente: Elaboración propia a partir de Morales y Morales (2014)

Cotler (2009) asume una clasificación más corta para entender la banca de México, que se detalla en la figura 2.6.

Figura 2.6. Tipos de riesgos en la Banca



Fuente: Elaboración propia a partir de Cotler (2009)

Por otra parte, Gitman y Joehnk (2009) relaciona los riesgos dependiendo del instrumento financiero que se utilice, dando como resultado la combinación de causas que afectan a éste, enumerando la siguiente clasificación de riesgos en la figura 2.7.

Figura 2.7. Clasificación de riesgos



Fuente: Elaboración propia a partir de Gitman y Joehnk (2009)

Con las clasificaciones explicadas de Gitman y Joehnk (2009), Cotler (2009) y Morales y Morales (2014), se toma en consideración que las operaciones financieras están influenciadas por varios tipos de riesgos que son de suma importancia para el resultado, en este caso de un crédito al consumo.

2.5.3. Importancia del riesgo en el crédito al consumo

Morales y Morales (2014) determinar que para conceder un crédito debe llevarse a cabo una investigación dependiendo del tipo de crédito y el monto en la línea del préstamo, para disminuir el incumplimiento de pago, sin embargo, las variables de las condiciones macroeconómicas no son aseguradas, para dichos préstamos. Dentro de cuadro básico de investigación se encuentran los siguientes puntos:

- Registro de pagos
- Empleo
- Estado civil
- Edad
- Referencias
- Activos de reserva
- Colateral

El monto de la línea de crédito debe ser proporcional a los ingresos del solicitante, con el paso del tiempo el historial crediticio que se construya podrá aumentar su crédito, disminuirlo o negárselo por parte del banco.

Sin embargo, las instituciones bancarias, toman los lineamientos de los Acuerdos de Basilea desde 1988, con sus reformas en 2004 y 2018, siendo analizados por Fernández (2011) que los puntos del análisis de otorgamiento de créditos con mayores reformas buscando la disminución del riesgo y las pautas para afrontarlo en términos de liquidez para asumir las pérdidas para estas entidades.

Cada banco comercial tiene sus propios estándares para otorgar los créditos, con la disminución del riesgo de no pagar por parte del cliente, no obstante, la CNBV (2014) dentro de la Circular Única de Bancos, ha establecido un método estándar que mide los siguientes elementos en una cartera de crédito al consumo:

- La severidad de la pérdida (SP), la pérdida del banco ante el incumplimiento del cliente, ya sumados los costos derivados de esta operación de recuperación (cobranza, costos jurídicos, etc.).
- Exposición (EI): Saldo pendiente de pago.
- Probabilidad de incumplimiento (PI), como lo dice este apartado es la probabilidad de que el deudor no cumpla con los pagos estipulados en el contrato. En base a la regulación emitida depende del préstamo y la ponderación del crédito al consumo es del 100%.

Por otra parte, Trejo et al. (2016) sugiere la actualización del modelo para el cálculo de riesgo de incumplimiento ya que el menudeo de los créditos al consumo oscila en el 50% de los ingresos bancarios. A partir de una prueba multicolinealidad para determinar que variables deben ser excluidas de las propuestas en el modelo estándar de la CNBV y las exógenas que influyen de manera directa dentro del seguimiento de cumplimiento de los deudores, en el modelo propuesto por dichos autores se tiene una mejor segmentación de clientes cumplidores, por consecuencia es mayor la precisión y la predicción en los parámetros de selección para otorgar el préstamo. Para mejorar y aumentar la cobertura de estos créditos, pero también buscando disminuir el índice de morosidad reportando de 5.3% en la CNBV en junio del 2017.

Por ende Morales y Morales (2014), Trejo et al. (2016) Fernández (2011) y la Circular Única de Bancos (2014), y las estadísticas de CNBV (2017) en busca de la disminución moratoria de los clientes en el crédito al consumo (tarjeta de crédito) las instituciones financieras escrutan a sus posibles clientes por medio de referencias, datos demográficos (edad, estado civil y empleo), cabe la posibilidad de un riesgo financiero tienen

herramientas de modelos matemáticos para calcular como afrontar esas pérdidas en caso de no ser cobrada la deuda.

2.6 Liquidez

2.6.1. Concepto de Liquidez

Gitman y Joehnk (2009) definen la liquidez como la capacidad de convertir una inversión en efectivo de manera rápida, con minusvalía escasa o inexistente, este concepto es importante para cualquier planeación financiera. Los instrumentos de inversión a corto plazo gozan de esta característica, para la obtención rápida de flujo de efectivo.

Para Pavón (2012), la liquidez se denomina con característica líquida por su fluidez, convirtiéndose en la capacidad para cumplir con obligaciones de pago que se tengan pactadas con terceros con la dependencia de los activos disponibles en ese momento. Estos pagos son en el corto plazo (menor a un año), por ello se debe realizar un análisis para saber si los activos y derechos más líquidos (es decir generan rápidamente efectivo), puedan hacer frente a los pagos. Los bienes que se consideran de mayor liquidez son: el dinero en efectivo, moneda extranjera, en cuentas corrientes de los bancos y las acciones que se cotizan en la bolsa.

Soriano y Amat (2011) menciona que el objetivo de la liquidez es medir con qué facilidad los bienes obtenidos pueden convertirse en dinero. Sin embargo, adhiere el concepto de exigibilidad, el cual ordena las obligaciones contraídas, para priorizar las que sean de pago inmediato dependiendo de un determinado tiempo. Siendo un índice de solvencia inmediata.

Morales y Morales (2014) determinan la liquidez en los activos que tienen mayor probabilidad de convertirse en efectivo pero que su precio dentro del mercado sea sin perder gran parte de su valor. Estos recursos “líquidos” miden la capacidad de respuesta a sus deudas a corto plazo.

Por consiguiente, Morales y Morales (2014), Soriano y Amat (2011), Gitman y Joehnk (2009), Pavón (2012) dicho en otras palabras, la liquidez es un indicativo de la cantidad de efectivo que se puede recaudar por medio de activos de rápida solvencia económica para hacer frente a obligaciones adquiridas o inmediatas.

2.6.2 Importancia de la liquidez

El manejo de la liquidez se ha observado desde años atrás, por ejemplo, en el modelo de Hayashi (1985) en donde se analiza los gastos en consumo de un año de manera transversal, dando como resultados que, en los hogares con alto ahorro, hasta cierto grado se auto excluyen de los productos financieros, por ello no tienen ninguna restricción de liquidez dentro de estos hogares. Con este modelo se puede predecir el consumo deseado y lo relaciona con el consumo medido, se podría establecer un margen máximo de gastos para que no se pierda la liquidez para su consumo.

Sin embargo, en nuestro país con una economía emergente, como lo argumenta Martínez (2018) con frecuencia es influenciada por efectos inflacionarios (aumento de precios en combustibles y tipo de cambio), que comprometen los ingresos familiares, buscando el apalancamiento de sus egresos con el uso de tarjetas de crédito. Con dificultad las familias cambian los productos de consumo a pesar del incremento en los precios de éstos, por ello se tienen que absorber estos costos extras dentro de los ingresos, por ello la suma promedio dentro de los créditos al consumo se elevan, en conjunto con la constante elevación de las tasas de interés. Todos estos factores han llevado a que la tasa de morosidad de los bancos aumente, porque los clientes no cuentan con la liquidez para al menos los pagos mínimos de los créditos al consumo.

Morales y Morales (2014) clasifican dentro de la capacidad de endeudamiento la liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia. En conjunto miden la solidez de la estructura financiera del cliente, evaluando si los recursos solicitados van de acuerdo con su capacidad de pago, a través del análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor.

Por otra parte, Valls (2014) relaciona los conceptos de riesgo y liquidez, en la curva de rentabilidad, que se toman decisiones a partir que hay una oportunidad para el dinero, es decir demorar su consumo (una inversión) o aumentar su consumo financiándose (decisiones de financiamiento) esta decisión dependerá de la dependencia de lo que se quiera adquirir. Por ello existe el riesgo que estas decisiones den como resultado a un aumento o disminución de liquidez en el momento que se requieran estos recursos.

Con las contribuciones de Valls (2014), Morales y Morales (2014), Hayashi (1985) y Martínez (2018), se puntualiza que la liquidez cuando hay un excedente de recursos se puede utilizar en inversiones o mayor consumo, no obstante, para calcular la liquidez se recurre a modelos matemáticos que prevén un límite máximo de gastos y así mantener la sana distribución de los recursos para poder hacer uso de ellos. Por otra parte, la sociedad está influenciada por la publicidad de las tarjetas de crédito que en varios casos se utilizan para financiamiento que sobrepasa su capacidad de pago.

2.6.3 Medición de la liquidez en personas físicas

Soriano y Amat (2011) argumenta que como una persona física no utiliza cuentas de clientes y deudores, una operación para determinar la liquidez es con ayuda de la prueba ácida, considerando el efectivo disponible sobre los pasivos contraídos. El valor adecuado de este parámetro entre 0.2 y 0.3, si está por debajo del límite inferior tendrá problemas de liquidez y por arriba del límite superior está infrautilizando estos recursos.

Liquidez= Activo circulante- Inventario/Pasivo circulante

Morales y Morales (2014) utilizan razones financieras para medir la liquidez, sin embargo, se debe complementar con un estudio del nivel de liquidez del deudor, así como de los activos con los que se cuenta.

Liquidez = Activo circulante / Pasivo a Corto plazo

Gitman y Joehnk (2009) explica las razones de liquidez, para llevar a cabo el pago de sus obligaciones y satisfacer sus necesidades básicas de manera rápida y eficiente. La primera es la Razón corriente:

$$\text{Razón Corriente} = \text{Activos Circulantes} / \text{Pasivos Circulantes}$$

Dependiendo del resultado se interpreta que tal cifra es el número de veces que tiene para el pago de intereses por cada peso de deuda, por ello es satisfactorio que la cifra sea mayor a uno. La otra razón que complementa la anterior:

$$\text{Capital de Trabajo neto} = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo Circulante}$$

Este resultado se interpreta en pesos, es decir cuánto dinero se tiene en el momento del cálculo de dicha razón. Las dos van ligadas ya que la razón corriente arroja la proporción de recursos y la de capital de trabajo da una cifra de dinero con el que se cuenta.

Las participaciones de Gitman y Joehnk (2009), Morales y Morales (2014), Soriano y Amat (2011), por lo cual el cálculo de la liquidez en personas físicas depende los activos menos pasivos, no obstante, sin olvidar algunos activos que se puedan volver efectivo de manera inmediata, para aumentar la liquidez.

3. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se muestra el diseño metodológico aplicado en el desarrollo de esta investigación y dar respuesta a la pregunta de investigación, así como las definiciones alrededor de la población en estudio, además de la recolección y tratamiento de los resultados.

3.1. Definición del problema

Para la elección de una tarjeta de crédito, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF, 2012) menciona que existen factores que influyen en dicha decisión, como las recomendaciones familiares, la publicidad de mayor difusión o en caso de contar con productos de alguna institución financiera, el aprovechamiento de alguna oferta por parte de esta.

Adicionalmente, la Procuraduría Federal del Consumidor (Segovia y García, 2012) menciona que se debe de tomar en cuenta las características del plástico, que son primordiales para su uso y manejo, además de las formas de pago totales o parciales, considerando que dicho pago se distribuye entre impuestos, intereses, comisiones y capital, además de que los ingresos del cliente determinarán la línea de crédito de la tarjeta, así como otros beneficios.

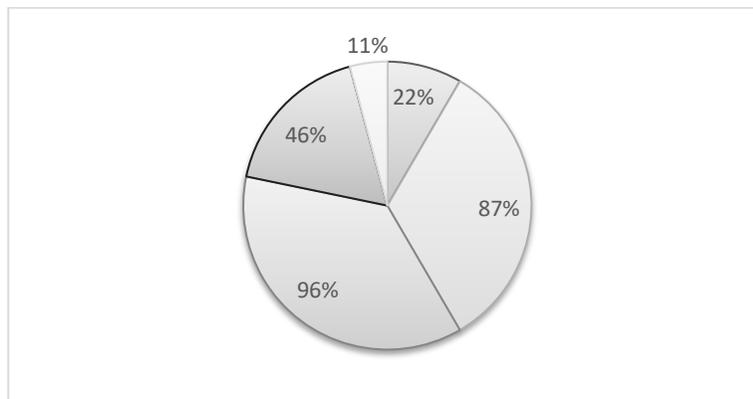
Una consecuencia de la dependencia por parte de los usuarios de servicios financieros se ha visto reflejada en las elevadas cifras que históricamente han absorbido los bancos en cuanto al manejo de su cartera morosa del 2.30%, que se desglosa con el mayor porcentaje del crédito al consumo 4.30%, el de vivienda con 2.99% y comercial de 1.45%. (CNBV,2016)

En el 2008 se llevó a cabo un estudio donde se reflejó que un tercio de la población de 15 a 29 años desconoce la cultura financiera, no la utilizan para mejorar su planeación financiera, se tiene una gran desconfianza en la banca y no ahorran. Por dichos factores la probabilidad de adquirir un sobreendeudamiento es mayor, para su estudio se tomó este rango de población, pero no es un problema exclusivo de los jóvenes mexicanos.

Por ello el manejo de la información financiera es importante para el cuidado de los ingresos y el cómo administrarlos, para evitar caer en el pago de gastos innecesarios, que a mediano plazo sean imposibles de pagar, derivado de no tener el conocimiento acerca del buen uso y manejo de este tipo de créditos, además de las tasas de los plásticos que son altas en algunas instituciones financieras. (Solano, et.al, 2015)

Una encuesta realizada por la Universidad Autónoma de México y Banamex (2008), sobre la cultura financiera de los jóvenes en el país, que menciona como objetivos el comprender las percepciones, actitudes, en relación del manejo de sus recursos. Arrojando resultados importantes. Figura 3.1

Figura 3.1. Factores de relación del manejo de recursos en jóvenes de México



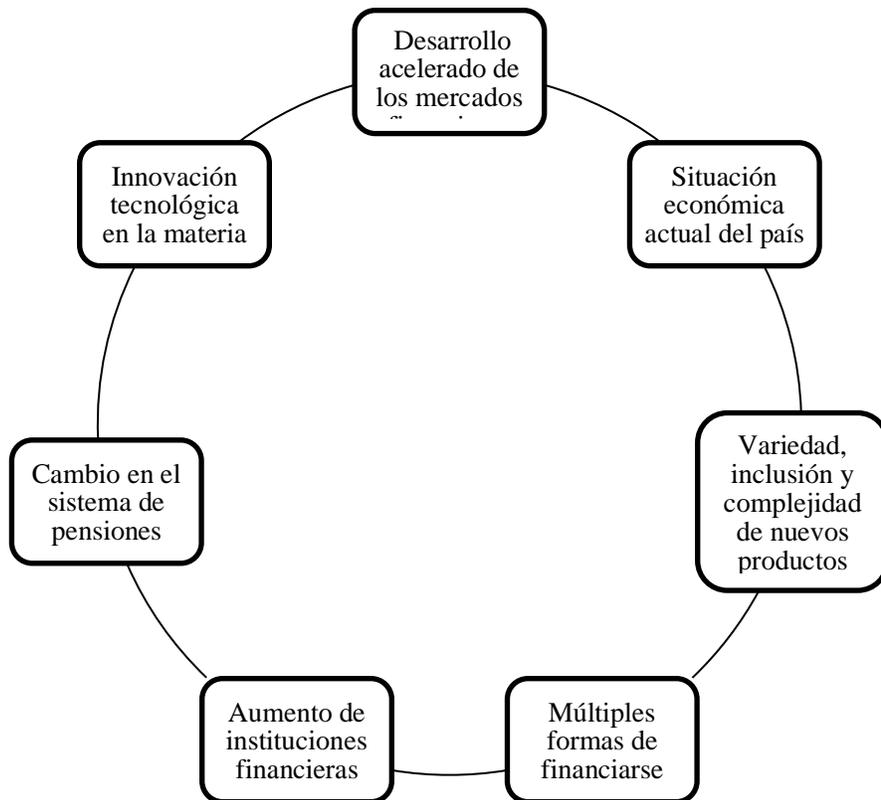
Fuente: Elaboración propia a partir de UNAM y Banamex (2008).

El 96% no se informa de las características de los productos financieros, el 87% no cuenta con ahorro para el retiro, 11% deposita sus ahorros en institución bancaria, 22% realiza un presupuesto y el 46% tiene registro de ingresos, compras y deudas.

Estas estadísticas no muestran el panorama que llevan a la necesidad de la concientización de la educación financiera en personas físicas.

Sin embargo, gracias a la globalización, los temas financieros deben tener mayor relevancia, ya que el comercio electrónico y la disminución de efectivo, aun aumentado con las nuevas generaciones por ello se muestra en la investigación de la Asociación de Bancos de México (ABM, 2008) donde menciona que es necesario tener conocimiento sobre temas financieros, que ha tomado gran auge debido a los siguientes factores en la figura 3.2.

Figura 3.2. Factores que influyen en la expansión del crédito al consumo en México.



Fuente: Elaboración propia a partir de Asociación de Bancos de México (2008)

Por los puntos anteriores, la adquisición de un crédito de consumo es por medio de las tarjetas de crédito, ya que se ha convertido en una forma formal de crédito. Sin embargo, en estos últimos años estos créditos, se han otorgado a personas con bajos ingresos, por ello el 60% solo hace el pago mínimo, porque no tienen la suficiente capacidad económica, para pagarla altas tasas de interés y pagar el total de la deuda adquirida (Cortés et al, 2007).

Con base en dichos señalamientos es cómo surge el problema de investigación para la presente tesis, que se formula con la siguiente interrogante:

¿Qué efecto tiene la educación financiera en el manejo del crédito al consumo para el control de riesgo de liquidez en personas físicas?

3.2. Objetivos de la investigación

3.2.1. Objetivo General

Estudiar el efecto que tienen la educación financiera en el manejo del crédito al consumo para el control de riesgo de liquidez en personas físicas.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar los factores que influyen en el manejo adecuado del crédito al consumo en personas.
- Conocer la relación que tienen el manejo adecuado de las finanzas personales con la reducción del riesgo de liquidez en personas físicas

3.3. Pregunta de investigación

Con base a dichos señalamientos es cómo surge el problema de investigación para la presente tesis, que se formula con la siguiente interrogante:

¿Qué efecto tiene la educación financiera en el manejo de crédito al consumo para el control de riesgo de liquidez en personas físicas?

3.4. Tipo de investigación

El presente estudio se encuentra inserto dentro del enfoque de investigación cualitativa, porque examina un caso específico, no generaliza su objetivo es cualificar y describir el caso social a partir de elementos explícitos dentro de dicha situación (Bernal, 2010). Cuantitativa, por recolección de datos en campo, bajo un enfoque transversal, ya que el desarrollo del trabajo se realizará en periodo julio-agosto 2019, descriptiva como afirma Salkind (1998) por que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio, soportada principalmente en una entrevista que se enfoca a la identificación de la opinión de la población de interés y correlacional de las variables, siendo el nivel de educación financiera y el control de riesgos en crédito al consumo . Por otro lado, Bernal (2010) menciona que siendo un diseño preexperimental se tiene poco o nulo control sobre las variables extrañas dentro del desarrollo de la investigación.

3.5 Alcances y limitaciones de la investigación

El alcance de esta investigación es descriptivo, delimitado a la localización de la fuente en este caso la Universidad Autónoma de Querétaro, campus Cerro de las Campanas, en las circunstancias presentadas al año 2019. Sin intención de llevar a cabo una intervención, si no la relación de variables, que ayuden a la toma de decisiones con información de entorno a la educación financiera, así disminuir los riesgos en el uso de créditos de consumo (tarjetas de crédito) sin tener una limitación o falta de liquidez, dentro de las finanzas personales de cada persona física. Por tanto, determinar conclusiones y realizar las recomendaciones necesarias y adecuadas de acuerdo con el conocimiento, análisis y descripción que presenta dicho sujeto de respecto al caso de estudio.

3.6. Variables de estudio

Tabla 3.1.

Definición de variables de estudio e indicadores

Variable independiente	Variable Dependiente	Indicador
Grado de educación financiera	Riesgos de liquidez	Manejo de tarjeta de crédito

Fuente: elaboración propia.

3.7. Proposición de la Investigación

La pérdida de liquidez en el crédito al consumo en personas físicas está determinada por el grado de conocimiento de educación financiera.

3.8. Trabajo de campo

Por ser una investigación cualitativa, se aplicaron entrevistas a profundidad a expertos en el tema para el análisis de su percepción sobre el tema planteado, se considera que la selección elegida representa a la población que tiene conocimientos de educación financiera, con grados académicos de posgrado, sueldos similares y manejo de tarjetas de crédito.

3.9. Método de recolección de datos

Por medio de una fuente de información primaria, con un contacto indirecto por medio de una entrevista enviada por medios electrónicos para su contestación. Se elige la entrevista porque está orientada a las personas de forma directa para la obtención de información flexible y abierta, se dirigen las preguntas con la profundidad que requiere el tema, como lo expresa Bernal (2010). Además, se consultaron las fuentes oficiales de información documental sobre el tema.

3.10 Diseño de la entrevista

Para la realización de la entrevista se identificaron las dos variables: educación financiera y el manejo de los riesgos de liquidez. Estas variables determinaron conceptos de relación que fueron explicados dentro del marco teórico y la información recabada dan respuesta a la pregunta de investigación planteada, así como las proposiciones. El instrumento se integró por 17 ítems que describen las características demográficas, el acceso a los instrumentos financieros, así como su utilización, la administración de los recursos y los pagos del financiamiento.

En la primera sección de dicha entrevista incluye las características demográficas de la muestra en estudio, la edad, ocupación y estado civil. En la segunda sección del instrumento se analiza en qué momento se tuvo acceso al instrumento e institución financiera que se adquirió, además del manejo de la tarjeta de crédito.

La parte fundamental de la entrevista es el tercer bloque que recaba la información sobre la realización de presupuesto, administración de los recursos monetarios (liquidez) y el nivel de educación financiera (con ayuda de cursos de Condusef y el conocimiento de este organismo dentro del tema, maestría en finanzas, etc.).

Se utilizó un formulario de las herramientas de Google para la aplicación de la entrevista, se recolectaron 30 encuestas de las 100 enviadas a los integrantes de la Maestría en Finanzas.

4. RESULTADOS Y DISCUSIONES

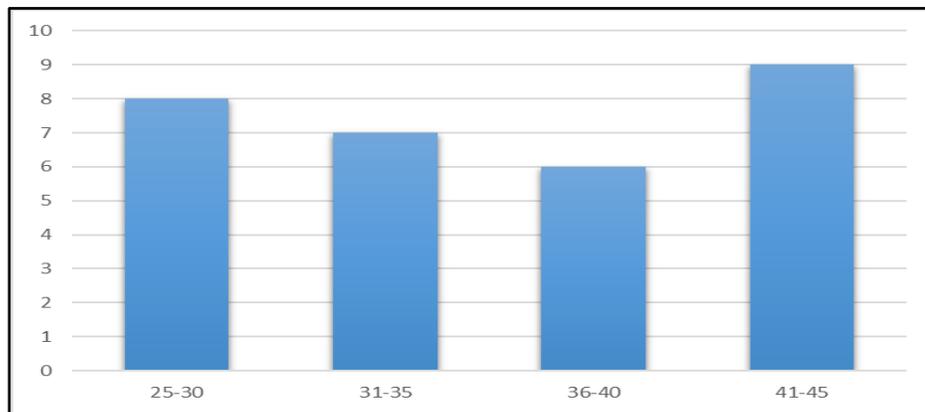
Este capítulo organiza los resultados, junto con el análisis y discusión de datos recolectados en la aplicación de la entrevista realizada a una población determinada, con una muestra de 30 personas, con conocimiento en finanzas. Con el propósito de responder la problemática de investigación: ¿Qué efecto tiene la educación financiera en el manejo de crédito al consumo para el control de riesgo de liquidez en personas físicas?, así como comprobar la proposición: La pérdida de liquidez en el crédito al consumo en personas físicas está determinada por el grado de conocimiento de educación financiera.

Primera sección (Características demográfica)

1.- ¿Cuál es su rango de edad?

Objetivo: De las personas encuestadas se encuentra en los rengos de edad determinados por el entrevistador (Figura 4.1)

Figura 4.1. Intervalos de edad de los participantes



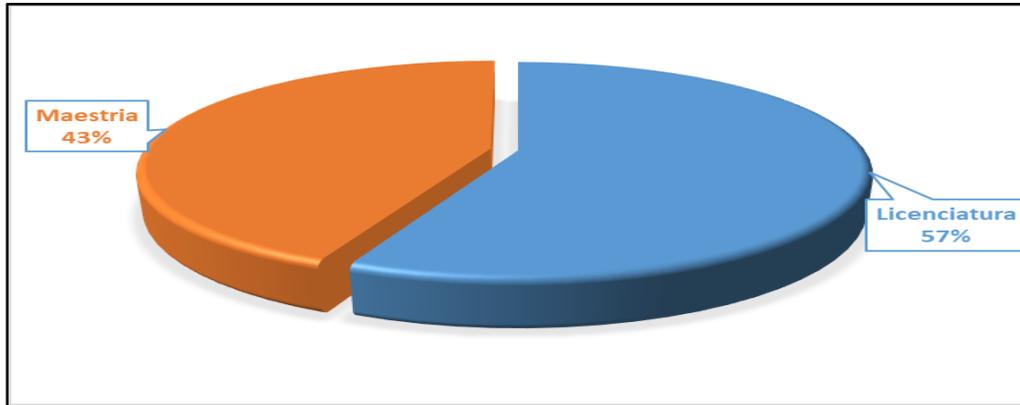
Fuente: Autoría propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

En la gráfica anterior se muestra que el rango de edad con mayor número es de 41-45 años, en segundo lugar, de 25-30 años, cada parámetro es el extremo de la pregunta.

2.- ¿Cuál es su ocupación?

Objetivo: En este ítem se organizaron los diferentes empleos y se clasifican en dos grupos: licenciatura y maestría. El grupo se observa de manera homogénea ya que los porcentajes son similares (Figura 4.2)

Figura 4.2. Grados académicos de las ocupaciones de los participantes



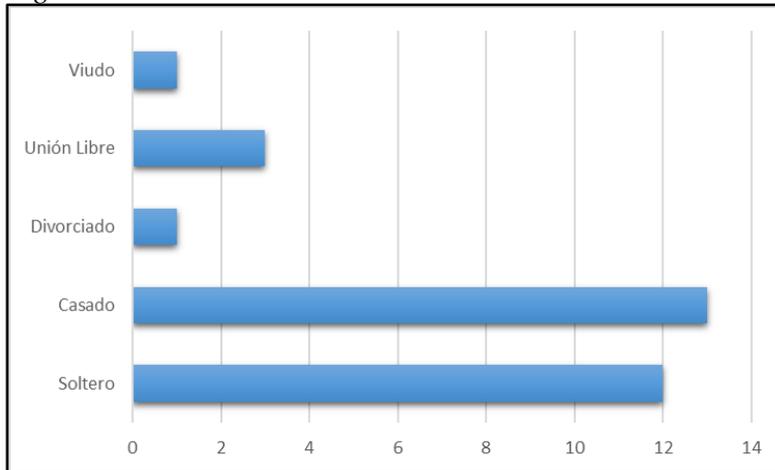
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

Se muestran que las ocupaciones están basadas en una similar proporción, de licenciatura y maestría.

3.- ¿Cuál es su estado civil?

Objetivo: En su mayoría se concentra en el régimen de casado seguido de la categoría de soltero, por tanto, son los extremos de la pregunta. Estas respuestas nos dan una directriz de administrarse una sola persona o más de dos (Figura 4.3)

Figura 4.3. Estado civil



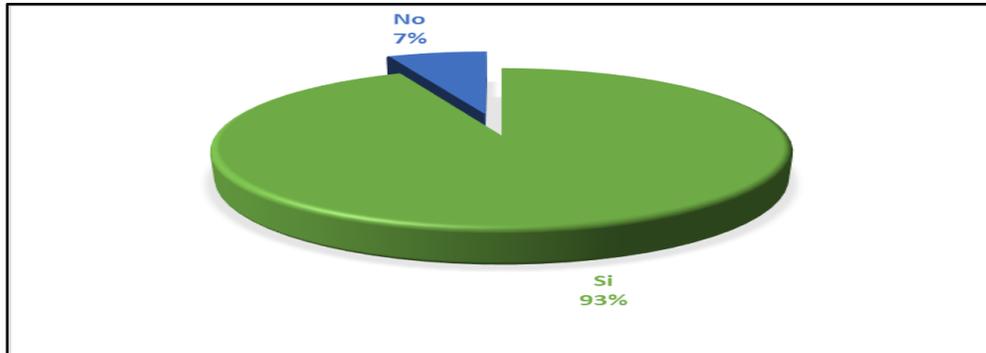
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

La gráfica muestra que se tienen los dos grupos predominantes en la población, soltero o casado, que se debe administrar una sola persona o al menos dos en una familia.

4.- ¿Manejas alguna tarjeta de crédito?

Objetivo: Indagar si tiene contacto a un instrumento financiero, con la evolución de las compras apuntaría esta respuesta al 100%, sin embargo, es importante conocer que no todos utilizan una tarjeta de crédito (Figura 4.4)

Figura 4.4. Porcentajes en el manejo de tarjeta de crédito.



Fuente: Autoría propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

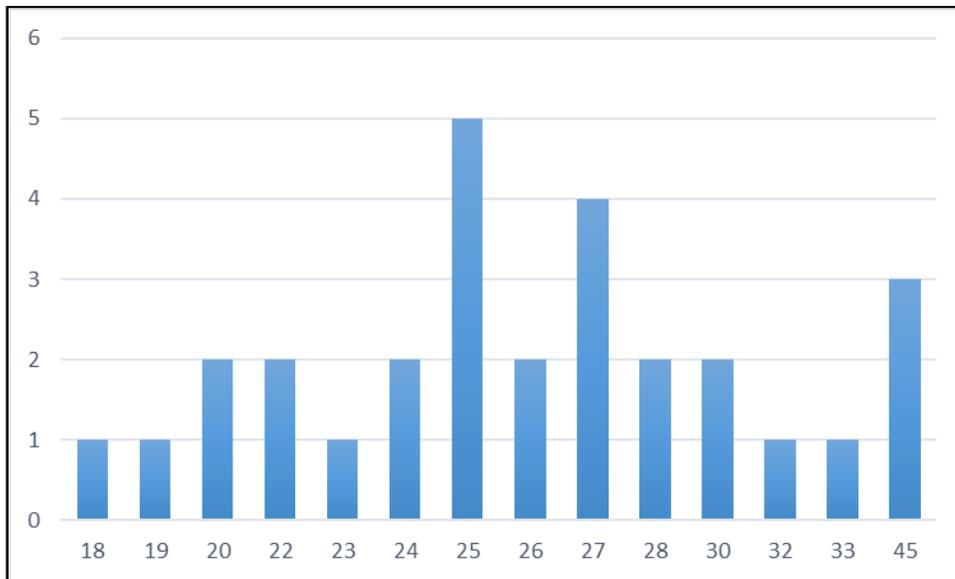
En la muestra se observa una gran inclusión financiera en este producto ya que el porcentaje es cercano al 100%.

Segunda sección (Momento de acceso a tarjeta de crédito, el manejo de TC y cual institución financiera)

5.- ¿A qué edad la obtuviste tu primera tarjeta de crédito?

Objetivo: Las instituciones financieras colocan al alcance de los universitarios (18años) su primera tarjeta de crédito, sin embargo, la falta de liquidez no lleva a manejar este instrumento a diferentes edades (Figura 4.5).

Figura 4.5. Edad de obtención de la primera tarjeta de crédito



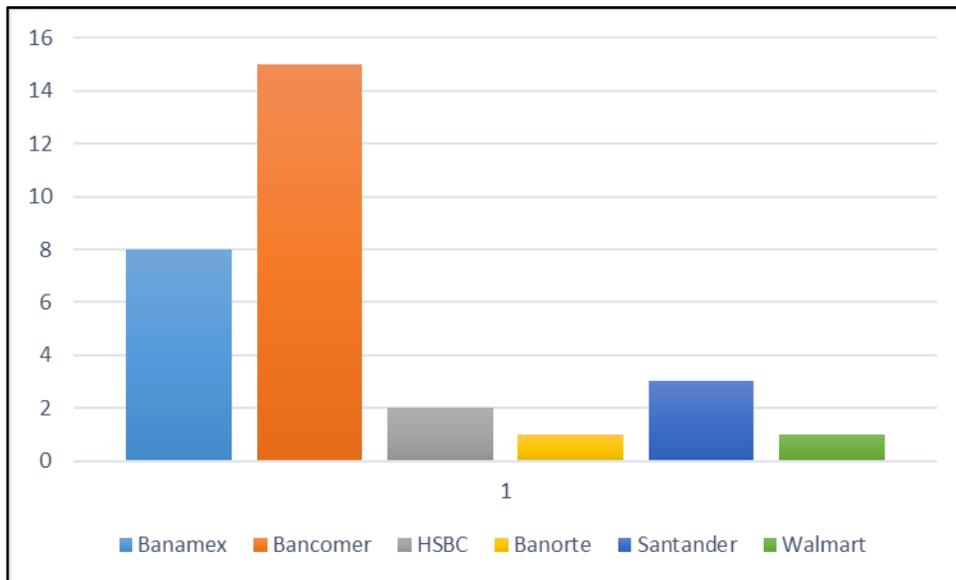
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

A la edad de 25 y 27 años con mayor frecuencia de adquisición de tarjeta de crédito, es el tiempo de los primeros empleos después de egresar de la licenciatura.

6.- ¿En qué institución bancaria?

Objetivo: Para reconocer la competencia dentro del mercado de tarjetas de crédito, aunque también depende en cual institución bancaria es depositado el sueldo (Figura 4.6).

Figura 4.6. Institución bancaria de la primera tarjeta de crédito



Fuente:
Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en

julio 2019.

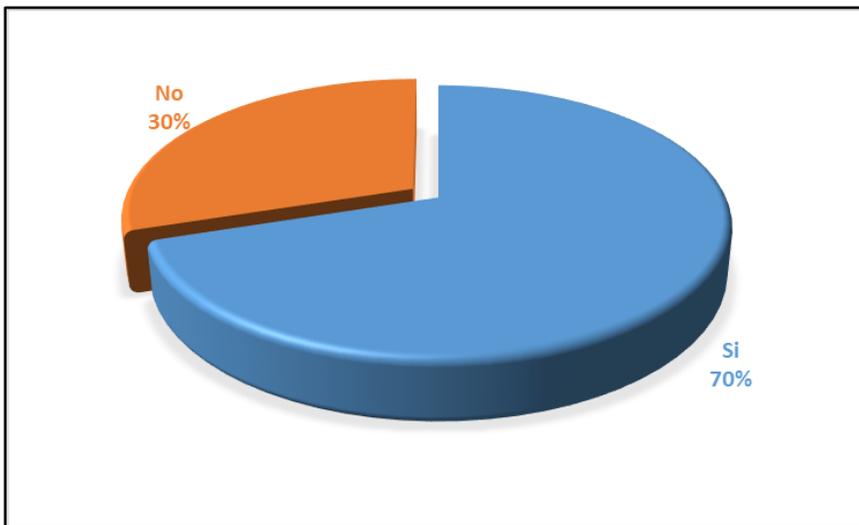
Destaca el banco BBVA, que es el que tienen mayor acaparamiento en el mercado de productos financieros cifras de Condusef.

7.- ¿Conoces el costo de cada uno de los intereses y comisiones de tu tarjeta, además

como calcularlos?

Objetivo: El costo que tiene el manejo de la tarjeta de crédito, el costo de anualidad, en caso de tener un atraso cual es el interés moratorio por pagar. El conocer estos cálculos ayudan a planificar los pagos requeridos (Figura 4.7)

Figura 4.7. Costo de manejo de tarjeta de crédito



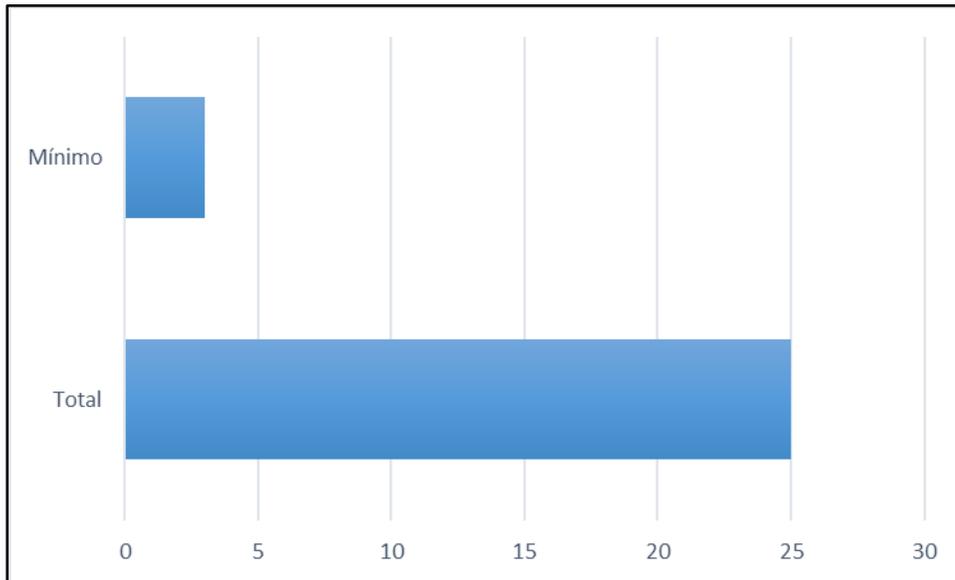
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

Se observa que la población entrevistada en su mayoría tiene el conocimiento de las comisiones que genera la adquisición y uso de la tarjeta de crédito.

8.- ¿El pago que realizas a tu tarjeta es el total o pago mínimo para no generar intereses?

Objetivo: Percatar al entrevistado si realmente cumple con el pago total de su deuda adquirida a 45 días en promedio (Figura 4.8).

Figura 4.8. Porcentaje de los entrevistados que realizan pago total o mínimo en su tarjeta de crédito.



Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

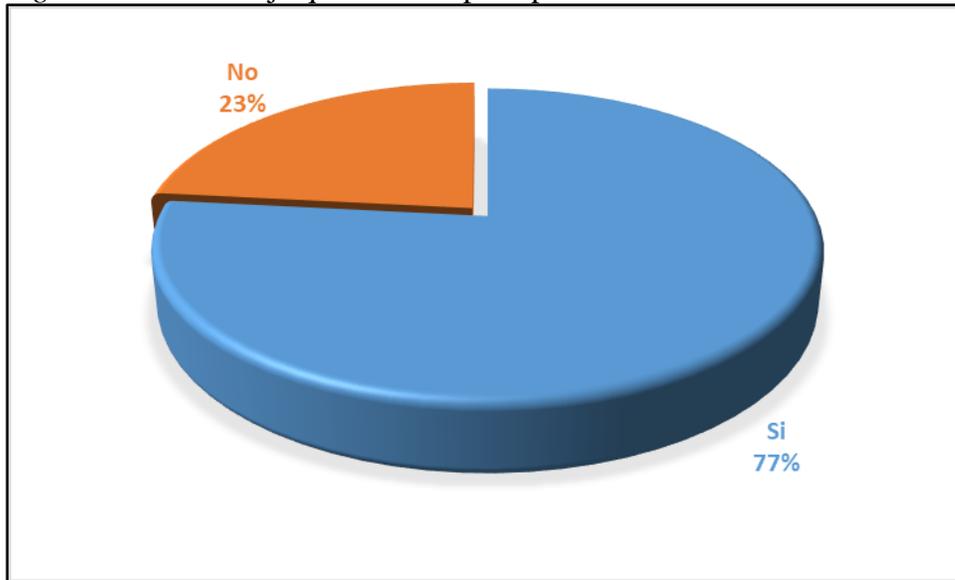
Se visualiza que el 83.33% se compromete al pago total de la deuda adquirida con el producto financiera.

9.- ¿Llevas a cabo un presupuesto (mensual y quincenal) donde identifiques tus

ingresos, pagos fijos y cargos de tu tarjeta de crédito?

Objetivo: Conocer la distribución de los recursos, es decir la realización de un presupuesto y no solo destinar al pago de la tarjeta del crédito (Figura 4.9)

Figura 4.9. Porcentaje que realizan presupuesto



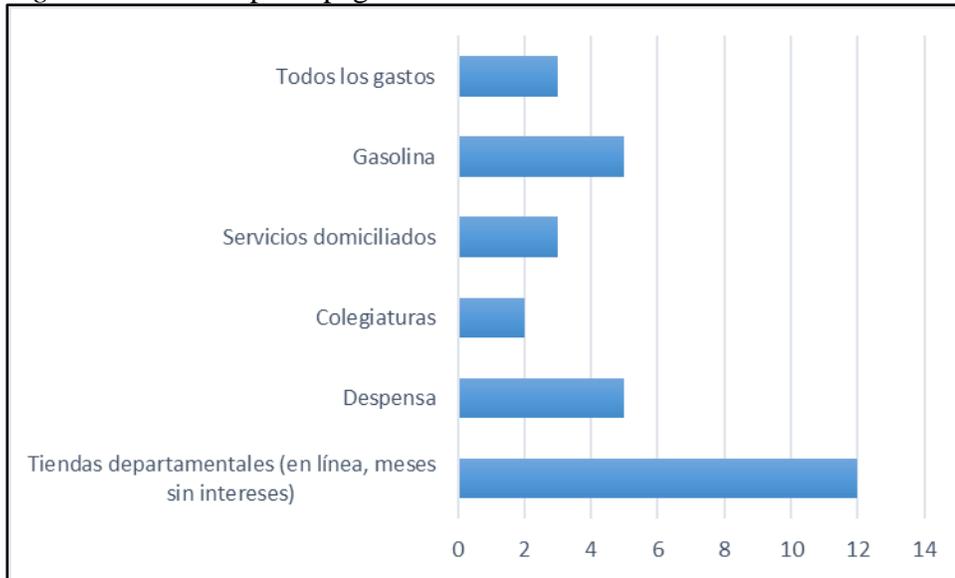
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

Coinciden los resultados de la gráfica anterior, ya que el 77% que realiza un presupuesto, controla mejor sus gastos y adquiere menor riesgo de no llevar a cabo su pago total de la tarjeta de crédito.

10.- ¿Cuáles son los principales pagos que realizas con tu tarjeta de crédito?

Objetivo: La utilización de este instrumento financiero, es el crédito al consumo que concierne adquirir bienes duraderos o que en ese momento no se tienen la liquidez para realizarlos en dicho momento, las compras a meses sin intereses (Figura 4.10)

Figura 4.10. Principales pagos realizados con TC de los entrevistados.



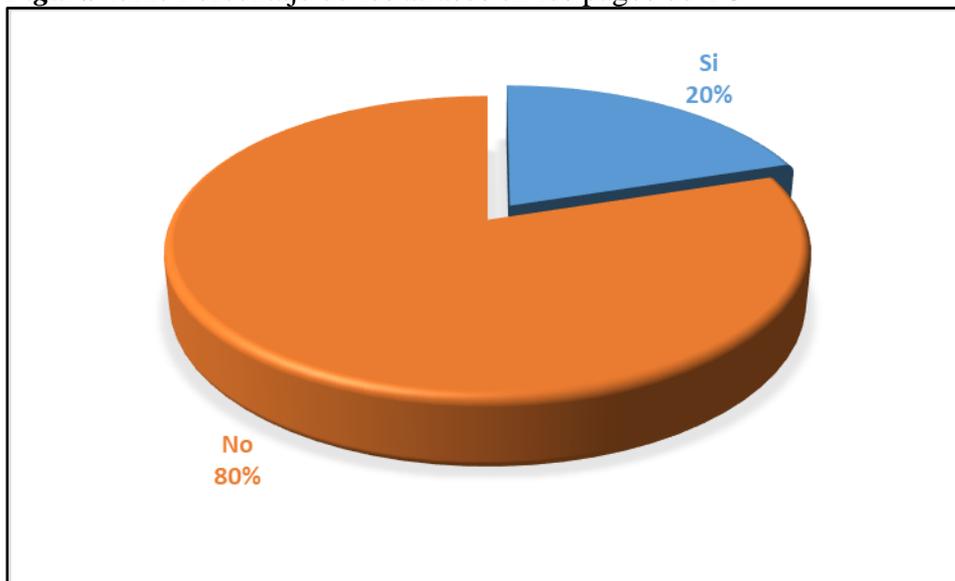
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

Las tarjetas de crédito su principal función es para la adquisición de crédito al consumo, es decir la adquisición de bienes duraderos, en este caso las compras a meses sin intereses y el comercio electrónico.

11.- ¿Algunas veces te has atrasado en tus pagos?

Objetivo: Contabilizar el porcentaje de los entrevistados que se atrasan en sus pagos (Figura 4.11).

Figura 4.11. Porcentaje de los atrasos en los pagos de TC



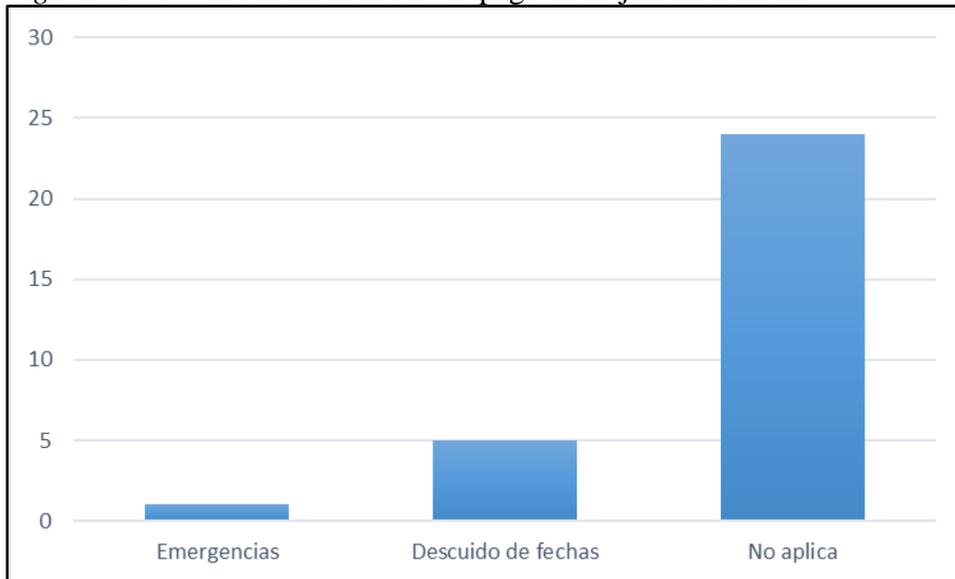
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

La proporción que no adopta el presupuesto es similar a la que llega al atraso del pago de este préstamo revolvente.

12.- ¿Por cuál motivo?

Objetivo: Separa las razones por las cuales no se ha cumplido con la obligación del pago de la tarjeta de crédito en los tiempos establecidos por la institución financiera (Figura 4.12).

Figura 4.12. Motivos de atraso en el pago de tarjeta de crédito.

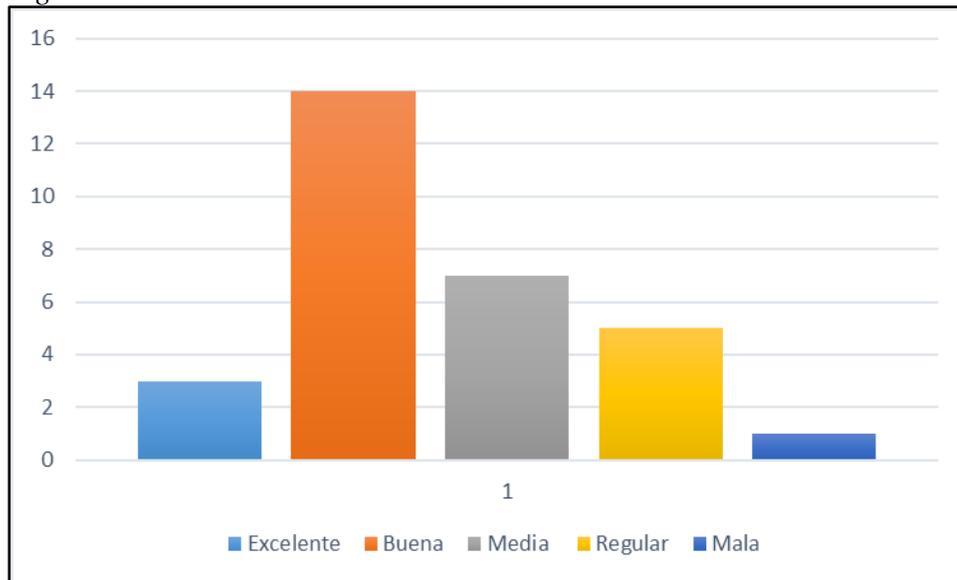


Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

13.- ¿Cómo consideras tu educación financiera?

Objetivo: Con la experiencia que se ha tenido en el manejo de recursos, elaboración de presupuestos, cantidad de ahorro y manejo de instrumentos financieros, en que escala se considera su educación financiera (Figura 4.13)

Figura 4.13. Nivel de educación financiera



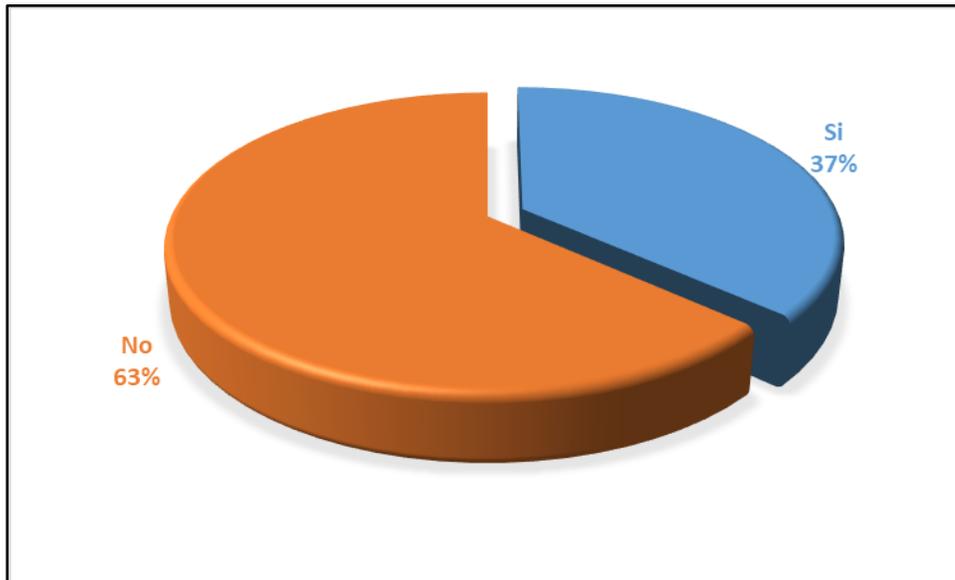
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

El 46.66% denota tener buena educación financiera, pero el 10% evidencia una excelente. En otras palabras, más del 50% de la muestra se auto diagnostica tener conocimiento sólido financiero.

14.- ¿Has tomado cursos con relación a este concepto?

Objetivo: Dependiendo en que escala se considera de educación financiera se podría relacionar con las herramientas que ha buscado el entrevistado para mejorar (Figura 4.14).

Figura 4.14. Porcentaje de los entrevistados que han tomado cursos sobre educación financiera



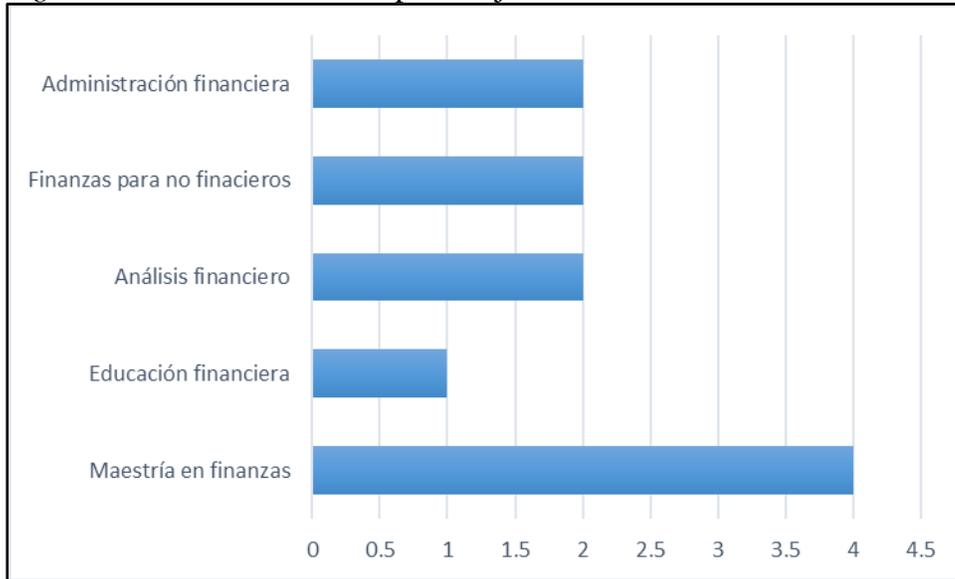
Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019.

La adquisición de herramientas y conocimientos financieros solo son tomados por el 37% de la muestra, por tanto, se puede especular que adquieren el conocimiento de manera empírica al incursionar en el mercado.

15.- ¿Cuáles?

Objetivo: Identificar los cursos con mayor demanda por parte de los entrevistados, con ello refuerzan o mejoran el nivel de educación financiera (Figura 4.15)

Figura 4.15. Cursos recibidos para mejorar la educación financiera



Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019

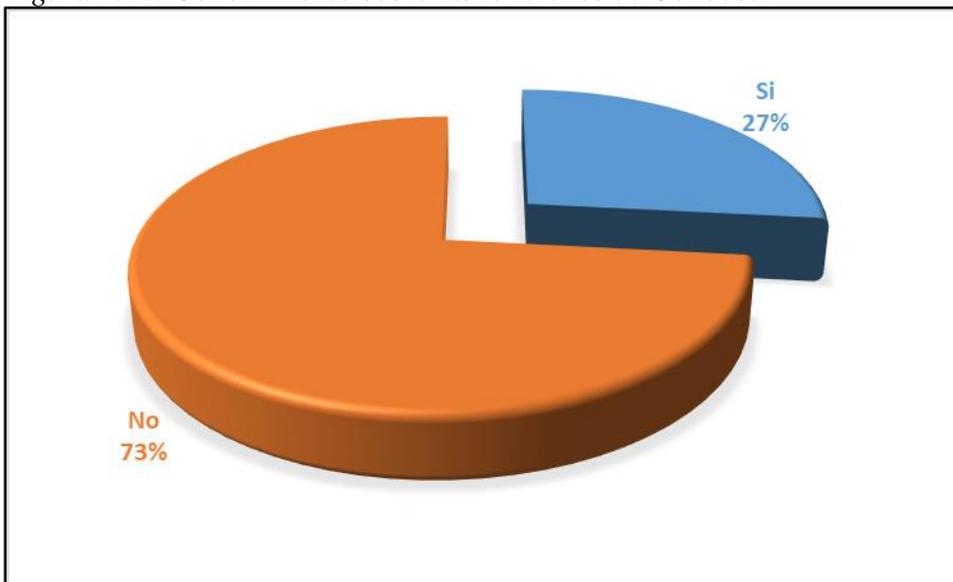
En el gráfico muestra que contiene licenciaturas no relacionadas con finanzas y administración, pero si la importancia de manejar los mercados financieros.

16.- ¿Conoces los cursos que imparte la Condusef, así como los servicios a los usuarios

de tarjeta de crédito?

Objetivo: Indagar si en un momento dado se comete un exceso por parte de las instituciones bancarias, si se tiene una idea clara a que organismo gubernamental se puede acudir, así mismo las herramientas que proporciona Condusef para la población en general (talleres, revista de finanzas personales y diplomado con valor curricular) (Figura 4.16).

Figura 4.16. Conocimiento sobre las funciones de Condusef



Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada en julio 2019

Al tener conocimientos financieros el principal tema que se debe conocer es el Sistema Financiero Mexicano, ya que está formado por las autoridades reguladoras y auxiliares, que ayudan a los usuarios cuando se tiene una falla, sobre todo en el marco jurídico, por ello es importante conocer las funciones de Condusef y por desgracia se tiene poca difusión.

17.- ¿Quisieras aportar algo adicional sobre el tema de manejo de tarjetas y la

educación financiera en los jóvenes?

Objetivo: Explorar puntos de vista diferentes después de llevar a cabo una reflexión de la educación financiera al contestar la entrevista (Tabla 4.1).

Tabla 4.1.
Aportaciones por parte de los entrevistados

Aportaciones por parte de los entrevistados
Falta de difusión y manejo de recursos financieros
Cálculos de los intereses de tarjeta de crédito
Fomentar la educación financiera desde edades tempranas
El crédito al consumo es accesible para generar un historial crediticio
No excederse de sus ingresos para evitar endeudamientos
No usar tarjeta de crédito en emergencias, fomentar la cultura del ahorro
Aprender al manejo de finanzas personales e instrumentos financieros.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista de julio 2019

Denota que los conocimientos adquiridos por parte de los entrevistados son dependientes de la maestría en finanzas o licenciaturas a fines, por ello hacen diferentes aportaciones para la población en general.

5. CONCLUSIONES

Con resultado de esta investigación de la relación del crédito al consumo con la educación financiera, que debe convertirse en una oportunidad de aprendizaje para todos los habitantes del país, para que puedan ser partícipes del mercado financiero. Para lograr este objetivo el Sistema Financiero Mexicano debe tener un óptimo funcionamiento que este proyectado en un mayor porcentaje de usuarios con un manejo eficiente de sus recursos siendo un mayor beneficio para la población.

Los organismos supervisores de las instituciones bancarias, es decir la Comisión Nacional Bancaria de Valores debe de estar renovando el marco jurídico para evitar en la manera de lo posible conflicto entre los prestadores de recursos y los clientes. Aunque las estadísticas reunidas por parte de Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios del Sistema Financiero (Condusef), siendo el organismo que ampara a los usuarios del Sistema Financiero Mexicano, demuestra que se violenta los derechos de los clientes con una gran cantidad de quejas y reclamaciones, lleva a cabo la función de árbitro entre las partes involucradas.

Sin duda la cultura financiera adquirida en México se adquiere a través de la experiencia adquirida cuando se acercan las personas a los productos o servicios financieros. Para los diferentes sectores de la población tiene opciones en la banca múltiple (Bancos) y Ahorro y Crédito Popular (Cajas de ahorro), dependiendo de los recursos que se manejan, así como la ubicación de residencia. Estos dos sectores son regidos por diferentes marcos jurídicos, pero tienen en común las intermediaciones bursátiles que son la apertura de la economía, siendo el manejo de recursos excedentes a los que están deficientes de éstos, permite las operaciones financieras.

No obstante, cuando se logran los recursos se adquiere obligaciones de pago de intereses por morosidad, en un plazo determinado, así como el pago anual por el uso del préstamo, en este caso al consumo (tarjeta de crédito). Siendo de tipo revolvente que al liquidar la deuda se vuelve a obtener el crédito, para la adquisición de bienes duraderos.

Para adquirir cualquier crédito se debe considerar los ingresos, los gastos, capacidad de pago, así como el ahorro, para no usar los créditos al consumo en una emergencia, ya que de este producto financiero es el que tiene la tasa de interés moratoria más alta.

Si el manejo de los créditos no se lleva a cabo de la mejor manera, se tiene la probabilidad de pérdida de liquidez por tanto no se concretan los pagos por parte del deudor o un atropello por parte del prestador de recursos, dando como resultado un riesgo de tipo financiero y de crédito.

Por el momento el marco jurídico no tiene una sanción para los deudores de tarjeta de crédito, pero con su registro en el Buró de Crédito, las instituciones financieras toman como principal indicador para otorgar el crédito, aunque también se protegen con diferentes herramientas matemáticas (capacidad de pago, activos circulantes e índice de solvencia económica) y referencias personales. Por ello dichas instituciones cuentan con índices para que su cartera moratoria permanezca menor del 3%.

Pero esta investigación se centra en las personas físicas que adquieren este tipo de créditos procedentes del Posgrado de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, además esta maestría está abierta a las diferentes licenciaturas no solo a las afines a la administración o finanzas. Los datos demográficos nos muestran que el grupo son de un rango de edad de 25-30 años, edad promedio en la que se termina la universidad, así como los 41-45 años. En el caso del estado civil, como las edades lo indican los grupos con mayor número de respuestas es el soltero y casado, podemos concluir que por una parte se lleva a cabo la administración de recursos para una sola persona o una familia (2 personas o más). En la sección de proximidad con el producto financiero el 93% de los entrevistados maneja una tarjeta de crédito que la obtuvieron en su mayoría a los 25 años, por el banco BBVA.

En el siguiente apartado donde comprende el manejo del producto y educación financieros del usuario, se observa que tienen conocimiento de los costos de manejo del plástico, realizan un presupuesto para llevar a cabo el pago total de la deuda que está compuesta por compras en tiendas departamentales (compras a meses sin intereses) así como la compra de despensa y gasolina. Por otro lado, un bajo porcentaje se atrasa en sus pagos, lo alarmante de este ítem es el motivo de dicho retraso por falta de memoria en las fechas de

pago. En consecuencia, los participantes consideran tener una buena educación financiera, por el manejo de su tarjeta de crédito, sin embargo, si un momento dado tuvieran problemas con los intereses moratorios y reclamaciones, el 73% de entrevistados desconoce las herramientas que ofrece Condusef y su función. Pero hay que enfatizar que buscaron cursos para aumentar y mejorar su educación financiera que destaca el cursar la maestría en finanzas.

Para concluir la educación financiera tiene muchas directrices, el pago de obligaciones de préstamos, la utilización de estos préstamos (al consumo, proyectos de emprendimiento, etc.), el realizar un presupuesto que determina la capacidad de pago, pero también la capacidad de ahorro, que a su vez puede ser utilizado para instrumentos de inversión o metas a largo plazo. La educación financiera es uno de los principales factores que influyen en los riesgos de falta de liquidez en los créditos al consumo, porque en nuestra muestra de estudio tuvo dicho comportamiento, que llevaron a cabo el cumplimiento de obligaciones con las tarjetas de crédito. Por otro lado, los usuarios son influenciados por el desconocimiento, la edad de su inclusión financiera, el ejemplo de los padres en temas financieros, desconfianza (instituciones bancarias) en sus hábitos de consumo.

De la experiencia adquirida en este trabajo es necesario que el Sistema Financiero Mexicano, acompañe de manera más cercana a los usuarios, desde que se cumplan lo estipulado en el marco jurídico que al menos un folleto debe contener las comisiones, fórmula para el pago de interés, condonaciones por fallecimiento, circunstancias de pago de seguros y saldos promedios.

Una de las estrategias para mejorar la educación financiera es permitir desde edades tempranas la difusión de temas, además de herramientas matemáticas para comprender su uso, acompañado de conceptos que nos ayuden a identificar cada uno de los elementos que la integran.

La población debe aprender por medio del conocimiento y no solo de manera empírica, poder utilizar tarjetas de crédito y los productos bancarios, para mejorar las condiciones de bienestar e incursione en los mercados financieros y no dar por asentado que como hacen el pago total de sus plásticos tienen un nivel de educación financiera buena.

El gobierno debe de priorizar dentro de su estrategia nacional este concepto, de manera clara y práctica, ya que, al multiplicar las sucursales de la banca de desarrollo, pone en manos de un mayor número de habitantes productos financieros que deben ser utilizados de manera responsable y así evitar fases de endeudamiento y pérdida de recursos en el futuro. Además de difundir las herramientas que ofrece Condusef y en caso de encontrarse en una situación de moratoria o de reclamación hacer uso de los recursos de dicha institución. Además, si se está buscando la entrada a la inclusión financiera a mayor número de habitantes del país debe ser de manera informada para aumentar los beneficios que obtengan los clientes y por consecuencia la economía del México.

REFERENCIAS

- AMB. (2008). *Programa de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México*. Obtenido de www.banxico.org.mx/publicacionesydiscursos/publicaciones/seminarios/modernizacioneinclusiofinacieraenamerica.pdf
- Amezcu García, E. L. (2014). Contexto de la educación financiera en México. *Ciencia administrativa* (1).
- Arias Montoya, L., Reve Arias, S., & Castaño Benjumea, J. C. (2006). Metodologías para la medición del riesgo financiero en inversiones. *Scientia et Technica* (32).
- Banxico. (12 de noviembre de 2010). Circular 34/2010. México. Recuperado el 2019, de <https://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-34-2010/%7BAE3B57B3-0B9C-9205-5F9D-5B75B57D4E49%7D.pdf>
- Banxico. (2017). *Indicadores Básicos de tarjeta de Crédito*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/rib-tarjetas-de-credito/rib-tarjetas-credito--tasas-i.html>
- Banxico. (2018). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594248&fecha=02/06/2020
- Banxico. (octubre de 2018). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-el-sistema-financiero/%7B0B4861B7-2810-7FE9-88FE-2427C182512A%7D.pdf>
- Banxico. (2020). *Banco de México*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/tarjetascat/>
- Barría, C. (14 de 03 de 2019). En qué países de América Latina se paga más con tarjetas (y qué revela de sus economías). *BBC News Mundo*.
- BBVA. (14 de febrero de 2018). *BBVA Research*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/bbvaresearch/comunicacion/analisis-de-la-situacion-de-la-banca-en-mexico-en-el-primero-semester-de-2018>
- BBVA. (2020). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/personas/productos/tarjetas-de-credito/oro.html>
- BBVA. (2020). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/personas/productos/tarjetas-de-credito/platinum.html>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3era ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Céspedes López, J. B. (21 de 02 de 2018). Análisis de la necesidad de la educación financiera en la formación colegial. *Pensamiento Crítico*, 22(2), 97.
- CNBV. (5 de diciembre de 2016). *Comisión Nacional Bancaria y de Valores*. Obtenido de Comisión Nacional Bancaria y de Valores Blog: <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/publica-cnbv-informacion-estadistica-y-financiera-de-la-banca-a-octubre?idiom=es>
- CNBV. (2017). *Gobierno de México*. Obtenido de Información estadística del sector de Banca Múltiple a junio de 2017: <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/informacion-estadistica-del-sector-de-banca-multiple-a-junio-de-2017?idiom=es>

- CNBV. (2019). Obtenido de [www.gob.mx/cnbv/articulos/reporte-de-ahorro-financiero y financiamiento a diciembre de 2019](http://www.gob.mx/cnbv/articulos/reporte-de-ahorro-financiero-y-financiamiento-a-diciembre-de-2019)
- COFECE. (2014). *Trabajo de investigación y recomendaciones sobre las condiciones de competencia en el sector financiero y sus mercados*. Ejecutivo, México. Obtenido de <http://www.cofece.mx/index.php/prensa/noticias/trab-inv-recom-sec-fin>
- CONAIF. (2019). *Glosario Económico Financiero*. Obtenido de www.edufinmexico.gob.mx/interne_glosario.php?secid=11
- Condusef. (2010). ¡Que no te asusten cuando te cobren! *Proteja su dinero*. Obtenido de <https://revista.condusef.gob.mx/2010/03/>
- Condusef. (2011). Circular única de bancos. *Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito*. México.
- Condusef. (2012). ¿Cuál tarjeta me conviene? *Proteja su dinero*. Obtenido de *Proteja su dinero*: <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/credito/tarjeta/250-cual-tarjeta-me-conviene>
- Condusef. (2016). *Gobierno de México*. Obtenido de [www.gob.mx/condusef/articulos/sabes cual es la diferencia entre una tarjeta departamental y una bancaria'](http://www.gob.mx/condusef/articulos/sabes-cual-es-la-diferencia-entre-una-tarjeta-departamental-y-una-bancaria)
- Condusef. (2019). Usuario Inteligente. *Proteja su dinero*. Obtenido de [condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario_inteligente/consejos primer plano](http://condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario_inteligente/consejos_primer_plano)
- Condusef. (2020). *Diplomado en Educación Financiera*. Obtenido de <https://phpapps.condusef.gob.mx/diplomado/>
- Cordero Ferrera, J. M., & Pedraja Chaparro, F. M. (2012). La educación financiera y su efecto sobre el conocimiento financiero de los alumnos españoles en PISA 2012. *786/2016*. Fundación de las cajas de ahorro.
- Cortéz Saldaña, A. M., & Müller Rodríguez, F. R. (2007). El mercado del crédito bancario en México: análisis de la tarjeta de crédito en el período 2000-2006. *Equilibrio Económico*, 3(2), 163-189.
- Cotler Ávalos, P. (2009). *La Banca en México*. México: Nostras.
- Díaz Mata, A., & Aguilera, V. M. (2013). *Introducción al Mercado Bursátil* (2da ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Díaz Vázquez, M., & Vázquez Carrillo, N. (2016). *Sistema financiero mexicano*. México: Trillas.
- Fernández Rodríguez, J. M. (2011). Crisis financiera y regulación de la solvencia bancaria: una reflexión crítica sobre los acuerdos de Basilea. *Revista de economía crítica*.
- Figuroa Delgado, L. O. (enero-abril de 2009). Las finanzas personales. *Escuela de administración de negocios* (65), 123-144. Recuperado el 2018
- Finke, M. S., Howe, J., & Huston, S. (2011). Old age the decline in financial literacy. *SSRN*.
- García Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las finanzas*. México: Grupo Patria.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2009). *Principios de administración financiera*. México: Pearson.
- González Salgado, O., & García Nava, J. A. (2014). *Aprenda a cuidar su dinero el mundo de las finanzas a su alcance*. Patria.

- Hayashi, F. (1985). The Effect of Liquidity Constraints on Consumption: A Cross-Sectional Analysis. *The Quarterly Journal of Economics*, 100(1), 183-206. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/1885741>
- Hernández, A. (16 de 03 de 2019). Se desaceleran las tarjetas de crédito en 2018: CNBV. *El Universal*.
- Higuera Torres, R., & Gerardo Serrano, F. (2009). La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito. *Finanzas en su empresa*, 1-2.
- Lahoud, D. (2006). *Principio de las finanzas y mercados financieros*. Montalban, Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Levet, V. (13 de octubre de 2017). ABC para entender (por fin) al buró de crédito. *Forbes México*.
- Leyva, J. (19 de 02 de 2018). *El Financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/moodys-advierde-alza-en-morosidad-por-deterioro-en-economia-familiar>
- Lusardi, A. (2014). La educación financiera es una habilidad tan necesaria como leer y escribir. *ABC Educación*. Obtenido de www.abc.es/familia-educacion/20140117/abci-educacionfinanciera-necesaria
- Madura, J. (2010). *Mercado e Instituciones Financieras* (8a ed.). México: CENGAGE Learning.
- Martínez Solares, R. (30 de enero de 2018). El comportamiento del crédito al consumo y su impacto para las familias. *El Economista*.
- Mellon, J., & Chalabi, A. (2008). *Las mejores inversiones para los próximos 10 años: grandes ideas para invertir usted mismo*. Barcelona: Gestión 2000.
- Molina, e. (2015). Educación financiera y sistemas educativos en la OCDE: Un análisis comparativo con datos PISA 2012. *Educación financiera*, 85-108.
- Morales Castro, A., Morales Castro, J. A., & Alcocer Martínez, F. R. (2014). *Administración financiera* (1era ed.). México: Patria.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, A. J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Negrín, J. L., & Cerda, C. (2002). *Evolución de la calidad de los usuarios de tarjetas de crédito en México. Un enfoque microeconómico*. México: Serie de Documentos de Investigación Banxico.
- Núñez Álvarez, L. (2013). *Educación financiera: retos, lecciones y planes*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- OCDE. (2005). *Improving financial literacy: analysis of issues and policies: Organization for Economic Cooperation and Development*. Obtenido de www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf
- Opdyke, J. (15 de 2 de 2012). Finanzas personales: guía para gestionar mejor su dinero. *Wall Street*.
- Pavón Besalu, J. M. (2012). *¿Cómo salir de pobre y no morir en el intento? Finanzas personales*. México.
- Ponce, A., Seira, E., & Zamarripa, G. (2015). *Encuesta sobre el uso de tarjetas de crédito en México*. México: Fundación de Estudios Financieros A.C.
- RAE, R. (2018). *Diccionario de la Lengua española*. Tricentenario.
- Rivera Ochoa, B. E., & Bernal Domínguez, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de

- "Mi Banco" en México. *Perspectivas* (1), 117-144. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&tlng=es.
- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Segovia Guerrero, A., & García, C. (18 de mayo de 2012). *Procuraduría Federal de Consumidor*. Obtenido de Brújula de Compra de Profeco: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/las-tarjetas-de-credito-usalas-a-tu-favor?state=published>
- SHCP. (2017). Obtenido de www.gob.mx/shcp/documentos/estrategia-nacional-de-educacion-financiera
- Solano Márquez, M. C., Vega Valencia, L. V., & Cárdenas Alba, L. F. (2015). Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México Reflexiones sobre el papel de la Cultura Financiera. *RAITES*, 1(1).
- Soriano Campos, M. J., & Amat, O. (2011). *Introducción a la contabilidad y las finanzas: incluye ejemplos y casos prácticos*. Barcelona: Profit.
- Terrats Pons, E., Arymany Serrat, N., & Armisen, A. (2017). Analfabetos financieros en la educación obligatoria. *Tercer congreso de economía, empresa de Catalunya*. Recuperado el 2018, de https://www.scipedia.com/public/Tarrats-Pons_et_al_2017a
- Trejo García, J. C., Ríos Bolívar, H., & Almagro Vázquez, F. (2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio: una necesidad para la banca revolvente en México. *Finanzas y Política Económica*, 8(1), 17-30. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.1.2>
- UNAM, & Banamex. (2008). *Primera Encuesta sobre Cultura Financiera en México*. México.
- Valls Martínez, M. C. (2014). *Introducción a las finanzas* (2da ed.). Madrid: Piramide.
- Vidales Rubí, L. (2003). *Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales*. (P. y. Valdes, Ed.) México: Universidad Autónoma de Baja California.
- Villegas Hernández, E., & Ortega Ochoa, R. (2009). *Sistema Financiero de México*. México: McGrawHill Education.
- Zunzunegui, F. (2006). Una aproximación a la protección del inversor en el mercado de valores. *Temas de derecho financiero contemporáneo*, 190-191.

APENDICES

Educación Financiera

***Obligatorio**

Edad *

25-30

30-35

36-40

41-45

Ocupación *

Tu respuesta

Estado Civil *

Soltero

Casado

Divorciado

Unión Libre

Viudo

¿Manejas alguna tarjeta de crédito? *

Sí

No

¿A qué edad obtuviste tu primera tarjeta de crédito? *

Tu respuesta

¿En qué institución bancaria? *

Bancomer

Banamex

Banco Azteca

Santander

Banco del Bajío

HSBC

Coppel

Walmart

Banorte

Liverpool

¿Conoces el costo de cada uno de los intereses y comisiones de tu tarjeta, además de cómo calcularlos? *

Sí

No

¿El pago que realizas a tu tarjeta es el total o el pago mínimo para no generar intereses? *

Pago total

Pago mínimo

¿Llevas a cabo un presupuesto (mensual o quincenal) donde identifiques tus ingresos, pagos fijos y cargos de tu tarjeta de crédito? *

Si

No

¿Cuáles son los principales pagos que realizas con tu tarjeta de crédito?

Tu respuesta

¿Algunas veces te has atrasado con tus pagos? *

Si

No

¿Por cuál motivo? *

Tu respuesta

¿Cómo consideras tu educación financiera? *

Mala

Regular

Media

Buena

Excelente

¿Ha tomado cursos en relación con este concepto? *

Sí

No

¿Cuáles? *

Tu respuesta

¿Conoces los cursos que imparte la Condusef, así como los servicios a los usuarios de tarjeta de crédito? *

Sí

No

¿Quisieras aportar algo adicional sobre el tema del manejo de tarjetas y la educación financiera en los jóvenes? *