

V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones

Diciembre 2017

**EL USO DE TARJETAS DE CREDITO EN LAS FINANZAS PERSONALES.  
CASO TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCION DE  
EDUCACION.**

**Gloria Esther Rivero Poot<sup>1</sup>**  
Institución Educativa Pública  
[gloria.rivero@correo.uady.mx](mailto:gloria.rivero@correo.uady.mx)

**Yolanda Leonor Rosado Muñoz<sup>2</sup>**  
Universidad Autónoma de Yucatán  
[leonor.rosado@correo.uady.mx](mailto:leonor.rosado@correo.uady.mx)

**Antonio Emmanuel Pérez Brito<sup>3</sup>**  
Universidad Autónoma de Yucatán  
[antonio.perez@correo.uady.mx](mailto:antonio.perez@correo.uady.mx)

---

<sup>1</sup> Maestra en Finanzas, Empleado administrativa de una Institución Educativa Pública.

<sup>2</sup> Doctora en Administración. Coordinadora de la Maestría en Finanzas de la Facultad de Contaduría y Administración

<sup>3</sup> Doctor en Administración. Profesor de tiempo completo.

### Resumen

Los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras están al alcance de todos los individuos que tengan algún tipo de ingreso, a medida que estos productos llegan a más personas, las capacidades financieras se vuelven más importantes para una acertada toma de decisiones. El estudio cuantitativo que se presenta identifica el conocimiento y comportamiento en el uso de las tarjetas de crédito bancarias de los trabajadores administrativos de una institución de educación pública, se aplican 31 encuestas y se identifica que los individuos tienen conocimientos acertados sobre los principales aspectos de las tarjetas de crédito bancarias y su comportamiento varía según la preparación académica y nivel de ingreso.

**Palabras Clave:** Conocimiento, comportamiento, tarjetas de crédito bancarias, trabajadores administrativos.

### Abstrac

The products and services offered by financial institutions are available to all individuals who have some type of income, as these products reach more people, financial capabilities become more important for sound decision making. The quantitative study that is presented identifies the knowledge and behavior in the use of the bank credit cards of the administrative workers of a public education institution, 31 surveys are applied and it is identified that the individuals have correct knowledge about the main aspects of the Bank credit cards and their behavior varies according to the academic preparation and income level.

**Keywords:** Knowledge, behavior, bank credit cards, administrative workers.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe una amplia oferta de tarjetas de crédito bancarias, estos productos y otros productos financieros están al alcance de los individuos, sin embargo, se hace evidente la necesidad de tener una mejor educación financiera para desarrollar las capacidades financieras de los individuos para el uso de productos financieros en forma eficaz y responsable, así como en la toma de decisiones financieras acertadas.

En un estudio hecho en México por el Banco Mundial (Reddy, Bruhn y Tan, 2013) se describen las capacidades de México en relación con la administración diaria del dinero, la planificación y la selección de los productos/servicios financieros, pero también se analizaron los niveles de conocimientos financieros y la compleja relación entre capacidades, conocimientos e inclusión financieros.

En la actualidad el mercado de tarjetas de crédito es muy amplio y para elegir bien una tarjeta de crédito es necesario analizar bien las distintas ofertas y elegirla según sean las necesidades de cada persona.

Con base en el planteamiento abordado con anterioridad, se define la pregunta de investigación; ¿Cuál es el grado de conocimiento y comportamiento de la administración de las tarjetas de crédito bancarias de los trabajadores administrativos de una Institución Educativa Pública en Mérida, Yucatán?

El objetivo general es identificar el conocimiento y comportamiento en la administración de las tarjetas de crédito bancarias de los trabajadores administrativos de una Institución Educativa Pública en Mérida, Yucatán.

Objetivos específicos:

- Identificar el comportamiento en la administración de las tarjetas de crédito bancarias de los trabajadores administrativos de una Institución Educativa Pública en Mérida, Yucatán.
- Describir el conocimiento de los trabajadores administrativos de una Institución Educativa Pública en Mérida, Yucatán, respecto a la administración de las tarjetas de crédito bancarias.

## 2. REVISION DE LA LITERATURA

Para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI, 2016), la educación financiera es un proceso por el cual las personas desarrollan actitudes y habilidades, que, mediante el conocimiento de herramientas básicas de administración de recursos y planeación financiera, les permiten tomar decisiones personales de carácter económico de su vida diaria y utilizar los servicios y productos financieros de manera prudente para mejorar su calidad de vida bajo mejores condiciones. La OCDE (2010) dice que la educación financiera es una formación que pretende que, mediante información comprensible, sean capaces de:

- Administrar el dinero.
- Planificar el futuro.
- Tomar decisiones personales de carácter financiero en la vida diaria.

- Elegir y utilizar productos y servicios financieros, que mejoren el bienestar.
- Acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros.

En México, es reciente la importancia que se le ha dado a la educación financiera, mientras en otros países, desde hace décadas se ha integrado este tipo de educación en los programas educativos (CONDUSEF, 2015). en el siguiente cuadro se muestran los estudios realizados con respecto a educación financiera en México.

La educación financiera ayuda a mejorar las condiciones de vida de los individuos, ya que proporciona herramientas para la toma de decisiones relativas a la planeación para el futuro y a la administración de los recursos, así también sirve como información pertinente, clara y precisa que da lugar a un mayor y mejor uso de los productos y servicios financieros (BANSEFI, 2016). La educación financiera para Villafranco (2017) es un factor que otorga libertad financiera y es una oportunidad de mejorar en el manejo de las finanzas personales.

Cuadro 2.1 Estudios realizados sobre Educación Financiera e Inclusión en México

<b>ESTUDIO REALIZADO</b>	<b>ORGANISMO RESPONSABLE</b>	<b>AÑO</b>
Encuesta panel a hogares sobre ahorro, crédito popular y micro finanzas rurales.	BANSEFI-SAGARPA	2007
Encuesta nacional sobre penetración y conocimientos de servicios financieros.	GAUSSC	2007
Encuesta sobre el uso de servicios financieros.	SHCP	2009
Primera encuesta sobre cultura financiera en México	BANAMEX- UNAM	2008
Estudio de educación financiera en niños de escuela primarias públicas.	SEP	2008
Educación económica y financiera y ahorro en México.	SEP	2009
Estrategia para la medición de la inclusión financiera en México.	Bankable Frontiers Associates- CNBV	2009
Encuesta de educación financiera	ITESM	2010
Encuesta sobre preferencias y necesidades de usuarios de productos y servicios financieros del sector de ahorro y crédito Popular.	BANSEFI	2010
Encuesta nacional de inclusión financiera.	CNBV – INEGI	2012
Segunda encuesta sobre cultura financiera de los jóvenes en México.	BANAMEX- UNAM	2014

Fuente: Elaboración propia con base en Amezcua, Arroyo y Espinosa (2014)

## 2.1 Finanzas personales.

Las finanzas personales son un método para incrementar el nivel de vida sin que se aumente el sueldo, simplemente es el administrar bien el dinero. (Godos, 2009).

Para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios y Servicios Financieros (CONDUSEF, 2009) es la forma en que las personas administran los recursos, bienes o dinero en el transcurso de su vida diaria, ya que esta tiene relación con el entorno que lo rodea. En otro contexto representa el buen o mal manejo que haga una persona de los recursos, bienes, etc. tiene una relación con su calidad de vida.

Según Lanzagorta (2014) las finanzas personales se basan en 4 puntos fundamentales:

- A.- Establecer metas y objetivos patrimoniales.
- B- Creación del patrimonio, esto es a través del ahorro.
- C.- Crecimiento del patrimonio a través de la inversión.
- D.- Protección del patrimonio, a través de esquemas de aseguramiento y de previsión.

Bodie y Merton (1999) mencionan siete puntos para tener unas finanzas personales sanas:

- 1.-Gastar en relación con la capacidad de obtener dinero. Procurar equilibrar las posibilidades de obtener dinero (sueldo, intereses por inversiones, honorarios, etc.), con las opciones de consumo, sin necesidad de excederse, se puede solicitar algún préstamo, pero solo por una cantidad que se pueda pagar con su dinero. Ajustar el gasto con el ingreso que se obtiene y solo recomienda adquirir crédito para cosas importantes.
- 2.-Aprender a presupuestar las finanzas personales en un escenario discontinuo e inexacto. Fijar un horizonte de seis meses y presupuestar los posibles gastos considerando un incremento mensual. Hacer comparaciones de precios continuamente y efectuar la sustitución de productos por otros más baratos.
- 3.-El manejo financiero debe ser conservador. Es importante cuidar la liquidez y no tener la necesidad de vender o pedir préstamo, esto para aprovechar oportunidades. Ahorrar y prevenir cuanto más sea lo posible.
- 4.-Proteger la liquidez a distintos plazos. En épocas de inflación, las tasas de interés que pagan los bancos, tienden a subir, por lo que es conveniente realizar inversiones a corto plazo, esto es porque en algunos bancos dan la oportunidad de sacar una cuenta de inversión a plazo fijo.
- 5.-Conocer cuánto vale el patrimonio. Mantener actualizado el valor del patrimonio. En alguna emergencia esto permitirá apoyar en el caso que se tenga que solicitar algún crédito o seguro.

6.-Eleva la productividad de los ingresos. Aprender a comprar, aprovechando ofertas. Utilizar el concepto de economías de escala. De acuerdo con el patrón de vida, deberán detectar productos que consumen continuamente y los que son perecederos, para tener un mejor ahorro.

7.-Establece controles estrictos para manejar las finanzas personales. En la vida diaria para arreglar cualquier problema o realizar alguna actividad, lo primero que se debe de hacer es planear antes de llevarlo a cabo. Los planes deben ser precisos, flexibles factibles y que impliquen compromiso.

## 2.2 Planeación financiera personal

Lanzagorta (2014) define la planeación financiera personal como el procedimiento que ayuda a cumplir objetivos y metas, para mejorar la situación financiera, esto conlleva también a desarrollar las estrategias que se llevarán a cabo para que realicen las metas y objetivos establecidos. Dependiendo de las necesidades específicas que se tenga, existe una planeación financiera, ya sea para la planeación del retiro, planeación de la educación de los hijos, administración de riesgos y seguros, entre otros.

La planeación financiera personal es el conjunto de decisiones realizadas a lo largo del ciclo de vida de una familia con el objetivo de dar una respuesta a sus necesidades financieras presentes y futuras (Ruiz y Bergés, 2002).

Muchas veces a las personas se les hace difícil cumplir metas financieras y ahorrar para el patrimonio, ya que esto requiere de tiempo y una buena planeación. La planeación financiera personal ayuda a tomar decisiones acerca de ahorrar para adquirir un auto, una casa, o garantizar la educación de los hijos, y para los gastos e imprevistos (Lanzagorta, 2014).

Maya (2015) define la planeación financiera personal como un conjunto de actividades necesarias para plantear objetivos y establecer planes de acción, para que estos logren satisfacer las necesidades financieras presentes y futuras de la familia o de una sola persona, así para que se logre una mejor organización en sus decisiones financieras.

Lanzagorta (2015) menciona algunos de los objetivos financieros generales, que deberían ser tomados en cuenta por las personas:

Preparar un plan financiero. Definir las metas que se quieren cumplir al igual que el periodo en que se llevarán a cabo, ya sea a corto, medio y largo plazo. Realizar un presupuesto para tener un control de los gastos e ingresos. Se deben mantener los gastos por debajo de los ingresos, para poder ahorrar, invertir y alcanzar más rápido la seguridad financiera. Es importante pagar primero aquellas cuentas que se deben o las que tengan mayor tasa de interés.

Aumentar los ahorros. Las personas deben adoptar el hábito de ahorrar cada mes, es difícil que la mayoría de las personas trabajen durante años, pero nunca logran ahorrar y por consecuencia viven mes a mes. La manera más rápida para lograr este objetivo es establecer un plan de ahorro para el

retiro. El plan de ahorro puede ser ofrecido a los empleados ya que automáticamente tomarán del cheque de pago una parte que será destinada a una inversión o cuenta de ahorro.

### 2.3 Conocimiento y comportamiento financiero.

Ante la situación que se presenta es preciso que los individuos sean audaces y atentos a la hora de tomar decisiones y reflexionar acerca de los cumplimientos de los objetivos establecidos, el tiempo para lograr dichos objetivos y las tendencias de comportamiento que tienen cuando toman decisiones financieras (Schroders, 2015).

Es importante mencionar que debido a que las finanzas son parte de las ciencias económicas, el sujeto de estudio es la persona y su comportamiento dentro del campo de las decisiones en materia de finanzas. (Dapena, 2006).

En los últimos años ha crecido el interés académico por los aspectos psicológicos relacionados con el comportamiento de los agentes financieros; términos tales como finanzas conductistas y teoría del comportamiento financiero han ido tomando importancia dentro del campo de las finanzas, (Dapena, 2006).

Reddy et al, (2013) mencionan que las capacidades financieras incluyen el comportamiento y las actitudes de una persona en relación con sus finanzas, sin embargo, sólo con el conocimiento no es suficiente para que las personas tomen decisiones financieras adecuadas y para que tengan acceso a productos y/o servicios financieros y que estos sean utilizados responsablemente. El concepto capacidad financiera no necesariamente es sinónimo de ingreso disponible para adquirir productos financieros (ahorro, crédito o inversión), es la suma de varios conceptos complejos a su vez. De acuerdo con el mismo autor las capacidades financieras incluyen el comportamiento, el conocimiento y la actitud de cada persona con relación a sus finanzas personales. Asimismo, según otros autores, en la definición se reconoce que el conocimiento por sí solo es necesario, pero no es suficiente para tomar decisiones financieras adecuadas y acceder a productos de este tipo.

De acuerdo con Gitman (1997), los niveles de comprensión financiera son:

**Descriptivo:** el individuo que toma las decisiones financieras debe saber que instituciones existen para atender sus necesidades financieras. Para escoger entre las opciones de financiamiento o de inversión, quien toma las decisiones financieras debe tener un conocimiento empírico de los diversos tipos de instrumento financiero, tales como acciones o bonos.

**Teórico:** se deben desarrollar ideas acerca de por qué el sistema opera en la forma de cómo lo hace y cómo es que sus diversos factores se interrelacionan

**Aplicación:** quien toma las decisiones financieras aplica su conocimiento y las teorías financieras a las decisiones cotidianas

**Por niveles de sociedad:** responde a la pregunta: ¿qué impacto tiene una decisión financiera sobre la sociedad?

El comportamiento racional, se manifiesta a través de la elección de la mejor alternativa con base en información existente, entonces se debe encontrar un mecanismo que ayude a elegir la mejor alternativa posible. En el entorno financiero, si bien existe un objetivo de lucro detrás de toda situación financiera, las características y necesidades específicas de cada individuo para poner en claro su objetivo de ganancia no siempre es similar.

Denegrí (2010) menciona acerca de la teoría de la causación de conductas económica sobre como el comportamiento social es explicado mediante algunos conceptos complementarios de imitación e invención. La imitación es importante para explicar, partiendo de los individuos, las relaciones humanas. Es cuando los individuos repiten en forma automática, las conductas adquiridas y desarrolladas antes por modelos. Procedimiento psicológico por el cual las ideas se repiten y propagan en la sociedad y comienza en grupos internos, como las creencias y los deseos. La invención por su parte es lo contrario, es nuevo todo pensamiento o acción que surge de una idea o más, de imitación de alguna practica existente.

Denegrí (2010) menciona cuales son las causaciones de conducta económica:

- La conducta económica es resultado de dos causas psicológicas: el deseo y la creencia.
- El consumidor es un ser hecho de deseos y apetitos que cree, con o sin razón posee utilidad agregada cuando se consiguen.
- El precio que es lo que cuesta algo que se desea adquirir en términos de efectivo este es determinado por el deseo.
- El consumo fluctúa constantemente según los mitos adquieren fuerza, incorporan nuevos objetivos y desafíos, lo que se amplía por la imitación.
- El capital es el resultado es la suma de los beneficios manifestados según las creencias del momento, esto es lo que genera los deseos.
- La producción depende de la invención y del trabajo, los cuales son determinados por las necesidades.

Para Denegrí (2010) existen ciertos factores determinantes que influyen en las decisiones económicas que estimulan o cohiben la conducta.

- Personales. Características de la personalidad de los individuos, la forma y estilo de vida personal y familiar, creencias, tradiciones, normas sociales, etc. Estos influyen demasiado cuando un individuo quiere o debe tomar una decisión.
- Sociales y culturales. Situación económica, política, social y cultura en la que vive y relaciona un individuo.
- Situacionales. Condiciones y situaciones económicas- ingreso con las que se topa un individuo en su entorno, ya sea situaciones del mercado, número de integrantes dentro de la familia, educación, etc.
- Económicos generales. Relacionado con la situación actual política del país, los factores macroeconómicos.



## 2.4 Tarjeta de crédito.

Existen varios tipos de tarjeta de crédito, dependiendo fundamentalmente de quien la emite (Vergara, Brailovsky y Ortiz ,1997).

- Tarjeta de crédito bancaria. Emitida por los bancos en México para cobertura nacional o internacional asociándolas a los procesadores internacionales visa o master card.
- Tarjeta de crédito comercial. Emitida por tiendas departamentales en donde el financiamiento corre por cuenta de la tienda y la tarjeta es de uso exclusivo para consumo dentro de la misma,
- Tarjeta de afinidad. Su uso es igual a la de una tarjeta de crédito bancaria y cuentan con atributos adicionales como son el identificar al poseedor con un grupo en particular.
- Tarjetas de servicio. Esta tarjeta no tiene límite preestablecido de cargos, lo que permite libertad financiera con la correspondiente responsabilidad de liquidar el saldo a los 30 días.
- Tarjeta de marca privada. Es un crédito revolvente establecido mediante un convenio de un comercio y un banco que operará el crédito, por lo que el destino del crédito está restringido a la adquisición de bienes y servicios que ofrece dicho comercio.

### Definición tarjeta de crédito bancaria

“La tarjeta bancaria no es más que un plástico que dotado de una identidad única permite al titular movilizar fondos desde la cuenta bancaria o crédito establecido hacia sí mismo, retirada de efectivo en un cajero, o hacia un tercero, pago en un determinado establecimiento” (Abanfin, 2005).

Esta también puede ser utilizada para realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, lo que equivale a una forma de tener a la mano la línea de crédito, esto es a cambio del pago de una comisión, (Banco de México, 2009).

### Elementos que integran la tarjeta de crédito

En el cuadro siguiente se presentan algunos elementos que debe contener la tarjeta de crédito.

Cuadro 2.2 Elementos que conforman las tarjetas de crédito

Elementos	DESCRIPCIÓN
Entidad emisora	Entidad que emite la tarjeta, habitualmente se trata de una entidad bancaria si bien también puede ser un centro comercial, etc.
Estándar de la tarjeta	Es una red a la que está adherida la tarjeta para su utilización. Esta red es una guía que sirve a las organizaciones que procesan, almacenas y/o transmiten datos de los tarjetahabientes a asegurar dichos datos, con el fin de evitar fraudes.

Chip	La tarjeta incorpora un chip con información sobre el titular y características de la tarjeta (límite disponible, etc.)
<b>Identificación de la tarjeta</b>	Se trata del número de identificación de la tarjeta, cada plástico emitido es único, con independencia de que sobre una misma cuenta de tarjetas se expidan varios plásticos o tarjetas físicas a favor de distintas personas
<b>Identificación del titular de la tarjeta así como del período de vigencia del plástico físico.</b>	Es la persona que puede utilizar la tarjeta y la fecha de vigencia de esta misma.

Fuente: Elaboración propia con base en Abanfin (2005)

### **Características de las tarjetas de crédito**

En la actualidad la CONDUSEF (2009) menciona que la tarjeta de crédito tiene un enorme uso ya que representa un medio de pago, al no poder contar con efectivo al momento.

Para este mismo organismo existen diferentes características para la administración de las tarjetas de crédito, que son las siguientes:

- Es un medio de pago con un financiamiento automático que a cierto plazo no tiene costo (hasta 50 días)
- Se trata de un crédito quirografario; es decir que se garantiza con la firma de pagarés o vouchers.
- Es un crédito revolvente
- El acreditado puede ser una persona física o moral y se le otorga la tarjeta para que pueda hacer uso del crédito según lo necesite.
- Cada vez que realiza sus compras, el acreditado se obliga a reembolsar la cantidad estipulada en el voucher, más los intereses pactados.
- Cuando los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente se establecen con personas morales, las tarjetas respectivas se expiden a nombres de personas físicas que estas designan.

Según Banco de México (2009) cuando vence el periodo de pago, el tarjetahabiente puede llevar a cabo tres opciones:

- Se establece un mínimo del monto que se debe para pagar en cada corte. Pagar el mínimo que establece el estado de cuenta.
- Pagar una cantidad mayor al mínimo establecido, pero mínimo que el total de la deuda
- Pagar el total de la deuda, antes o en la fecha límite de pago, por esta opción no se pagará interés alguno.

Al no tener la suficiente capacidad de pago, algunas personas optan por no saldar la totalidad de sus tarjetas de crédito, por lo que les genera un interés.

El interés es el rendimiento que se recibe por prestar su dinero a otra persona o entidad. De la misma manera, quien utiliza el dinero prestado debe pagar un costo llamado interés (Ortiz, 2011).

Banco de México (2009), define la tasa de interés como el monto que se paga al pedir prestado dinero y es lo que cobra el banco al prestar el dinero. Esta se muestra como porcentaje en un periodo determinado.

Los bancos ofrecen medidas de seguridad contra fraudes en tarjetas de crédito. Algunos ofrecen un seguro que tiene costo, otros un seguro al que se tiene derecho después de cierta antigüedad con la cuenta o plástico, algunos otros no lo consideran un seguro si no un beneficio adicional que ofrecen a sus clientes. Sin embargo, muchos tarjetahabientes no saben los importantes beneficios que ofrecen y cuyos costos se encuentran incluidos en la anualidad que se paga por utilizarlas, o mediante cargos periódicos (CONDUSEF, 2014).

Cada tarjeta ofrece seguros diferentes, dependiendo de la institución bancaria y del tipo de tarjeta de crédito que se tenga contratada. Al adquirir se debe leer detalladamente el contrato para saber si el banco brinda alguna protección y el costo (Córdova, 2014).

En el siguiente cuadro se muestra algunos de los seguros que se incluyen al contratar una tarjeta de crédito.

Cuadro 2.3 Seguros que incluyen algunas tarjetas de crédito

Seguro	Característica
Seguro por fallecimiento	Cubre el saldo deudor de la cuenta, en caso de fallecimiento del titular.
Seguro de accidentes y enfermedades en viajes	Cubre al titular, cónyuge e hijos menores de 23 años de edad, hasta por 500,000 dólares en caso de muerte accidental o pérdida de miembros, al pagar con la tarjeta los boletos de un transporte público autorizado.
Seguro de pérdida y/o demora de equipaje.	Cubre en caso de demora o pérdida de equipaje, siempre y cuando los boletos fueron pagados por medio de la tarjeta de crédito.
Seguro por Robo o Extravío y clonación de la tarjeta.	Protege contra cualquier mal uso que se haga de la tarjeta, a partir del momento en que se reciba el reporte de robo o extravío.
Seguro de Compra Protegida	. Cobertura por robo de artículos de uso duradero, adquiridos con la Tarjeta de Crédito.

Fuente: Elaboración propia con base en Córdova (2014)

### 3. MÉTODO

La problemática que se presenta se resuelve a través de un enfoque cuantitativo recolectando información de los trabajadores administrativos de una institución educativa que tienen tarjeta de crédito; es un trabajo no experimental que estudia el conocimiento y comportamiento en el uso y administración de las tarjetas de crédito bancarias de 31 trabajadores utilizando la encuesta como instrumento de recolección de la información en el mes de septiembre del año 2016.

La población estudiada cumple las siguientes características: 1) Ser empleado de una institución educativa 2) Empleado del departamento de contabilidad y adquisiciones 3) Formar parte de la población económicamente activa (PEA) y 4) Tener tarjeta de crédito bancaria.

Las encuestas aplicadas se componen por 46 preguntas divididas en tres apartados:

- Apartado 1 integrado de la pregunta 1 a la 14, siendo 14 preguntas de características sociodemográficas.
- Apartado 2 integrado por 29 ítems que van de la 15 a la 43, estas son acerca del comportamiento que tienen los trabajadores del departamento de contabilidad y adquisiciones de una Institución Educativa Pública al administrar sus tarjetas de crédito bancarias.
- Apartado 3 integrado por 25 ítems que van de la 44 a la 46, que son sobre el conocimiento acerca de la administración de las tarjetas de crédito bancarias.

Un total de 46 preguntas, las 14 primeras preguntas sociodemográficas son de tipo nominal, por lo que serían un total de 54 ítems sujetos al análisis.

Para el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado se utilizó el programa estadístico SPSS, el cual arrojó un Alfa de Cronbach de 0.943

Cuadro 3.1 Análisis de confiabilidad por partes

<b>Comportamiento</b>	Planeación financiera Administración tarjetas de crédito bancarias	<b><math>\alpha</math> de Cronbach = .795</b>
<b>Conocimiento</b>	Organización y uso del dinero Administración tarjetas de crédito bancarias	<b><math>\alpha</math> de Cronbach = .949</b>

Fuente: SPSS con base en los datos de la población

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario de 46 preguntas, de las cuales 32 fueron relativos al comportamiento y conocimiento sobre la administración de las tarjetas de crédito. Por una parte, se expusieron diferentes afirmaciones que había que valorar en base a una escala de Likert de 4 puntos en que se debía expresar mayor o menor conocimiento sobre esos temas. Por otra parte, se expusieron 29 afirmaciones que había que valorar en base a una escala Likert de 4

puntos en que se debía expresar mayor o menores veces que tiene un comportamiento de acuerdo a la situación planteada.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, por la facilidad para capturar los datos, obtención y análisis de los mismos. Se codificaron cada una de las variables que se analizaron.

#### Identificación de variables.

- Comportamiento. Se refiere a los actos y conductas, es decir a través del comportamiento se demuestra como una persona conlleva sus asuntos financieros en relación a las finanzas personales. El comportamiento es una acción (Marsh, 2006).
- Conocimiento. Desde el punto de vista cognitivo, se refiere a la noción o el saber acerca de temas de finanzas personales (Marsh, 2006). A lo cual Kim (2000), indica que el conocimiento financiero se ha convertido en una habilidad básica para que las personas sobrevivan de una manera eficiente en la administración de su patrimonio, insertas en una sociedad global.

Para efectos de esta investigación, conocimiento se refiere a la comprensión de conocimiento de palabras términos, símbolos y operaciones aritméticas.

## 4. RESULTADOS

En relación con los datos sociodemográficos se observó que el 55% del total de encuestados son mujeres y la diferencia del 45% son del género masculino.

En relación al nivel de estudios el 32% son bachilleres o sus equivalentes, 52% tienen licenciatura y 16% tienen estudios de posgrado.

Cuadro 4.1 Relación de profesionales encuestados

PROFESIÓN	FRECUENCIA	%
Contador Público	14	45.16
Lic. Economía	2	6.45
Lic. Turismo	1	3.23
Lic. Derecho	1	3.23
Lic. Administración de Empresas	1	3.23
Ingeniero Civil	1	3.23
Químico Industrial	1	3.23
Otros	10	32.26
Totales	31	100.00

Fuente: Elaboración propia con datos de las encuestas

El 71 % de las personas encuestadas respondieron que si hacen uso de una tarjeta de crédito bancaria. La diferencia, el 29%, respondió que no tiene una tarjeta. Por lo cual se procedió a preguntar cuáles eran las razones más importantes de esta decisión, siendo las principales que tienen miedo de gastar más de lo que tienen, de la tasa de interés, por el costo de emisión y por la falta de costumbre.

#### 4.1 Resultado de la vertiente comportamiento

Con respecto a la forma de pago que utilizan mayormente las personas está la tarjeta de débito con el 23% y el 15% siempre utiliza la tarjeta de crédito y el 62% restante paga en efectivo. El método que no utilizan es el cheque y en algunas ocasiones utilizan transferencia.

Al realizar alguna compra el 37% prefiere a veces pagar con su tarjeta de débito, el 29 % a veces con efectivo, el 23 % se arriesga a pagar con su tarjeta de crédito y el 10 % restante a veces realiza transferencias.

Cuadro 4.2 Resultados sobre las preguntas relacionadas a comportamiento

COMPORTAMIENTO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1.Realiza presupuesto	14%	5%	36%	45%
2.Registro de deudas	14%	9%	36%	41%
3.Ahorro Mensual	4%	14%	50%	32%
4.Ahorra el ingreso extra	4%	14%	68%	14%
5.Gasta el ingreso extra	4%	23%	68%	4%
6.Invierte el ingreso extra	23%	32%	45%	-
7. Pendiente fecha de corte	4%	-	9%	87%
8. Paga todas las compras	-	14%	18%	68%

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

#### 4.2 Resultado de la vertiente conocimiento

El nivel de conocimiento que tienen los encuestados, con respecto a la capacidad de pago, administración para el pago de deudas y para la realización de un presupuesto es bueno, sin embargo, los encuestados tienen poco nivel de conocimiento con respecto a temas sobre el buró de crédito, consolidación y reestructuración de deuda.

- Tienen un excelente nivel de conocimiento con respecto a temas de pago de saldo total o mínimo, fecha de corte al vencimiento y fecha de pago.
- Tienen poco nivel de conocimiento con respecto a los seguros que incluyen al contratar la tarjeta de crédito y sobre los organismos de gobierno que amparan productos financieros.

Tienen un buen nivel de conocimiento sobre las características físicas de la tarjeta de crédito, sobre los diferentes tipos de tarjetas que se ofertan, sobre la tasa de interés que cobran, la tasa de interés fija, la tasa de interés variable, el crédito revolvente, crédito a plazos, la comisión por apertura, comisión por retirar dinero de su tarjeta de crédito en cajero, comisión por anualidad, CAT, consecuencias negativas de solo recurrir al pago mínimo y por el robo o pérdida de la tarjeta de crédito.

## **5. CONCLUSIONES**

Es importante observar que la mayoría de los trabajadores al momento de realizar sus compras utilizan efectivo ya que resulta ser un método de pago confiable, seguro y se utiliza el dinero disponible en el momento.

Algunas personas consideran la opción de pagar con tarjeta de débito, que también es considerado una forma segura y no te endeudas. Pocas personas realizan su pago con tarjetas de crédito, ya que le ponen énfasis en la tasa de interés.

El buen uso del crédito es saber utilizar la tarjeta y pagar el saldo al corte. Un mal uso es cuando se gasta más de lo que puede pagar.

La elección de una tarjeta de crédito depende mayormente de: la comisión por anualidad, institución financiera, tasa de interés y la comisión por usarla.

El conocimiento que han tenido los trabajadores es bueno con respecto a los temas de presupuesto, capacidad de pago, buró de crédito y administración de pago de deudas, tal parece que el aprendizaje ha sido por costumbre o seguir lo que hacen los demás.

La habilidad para administrar adecuadamente la o las tarjetas de crédito depende de cada persona, sin embargo, todos deben tener el conocimiento necesario para llevarlo a cabo.

## **6. RECOMENDACIONES**

Realizar un presupuesto general, donde se plasmen los ingresos y los gastos de manera periódica.

Capacitar a los trabajadores en puntos financieros específicos.

Se propone que se revisen los programas de estudio para agregar alguna asignatura o temas que les enseñe a los niños el valor del dinero y su uso correctamente.

A nivel universitario se propone tener al menos una asignatura o taller obligatorio sobre finanzas personales.

Involucrar a las instituciones educativas, de gobierno, las financieras y cualquier persona que participe en la difusión y fomento del conocimiento y uso de las finanzas personales en la promoción de una cultura financiera personal.

Realizar investigaciones con enfoques diferentes del conocimiento y comportamiento del uso de las tarjetas de crédito en otros departamentos de la Universidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanfin (2005). *Tarjetas bancarias*. Recuperado de <http://www.abanfin.com/?tit=tarjetas-bancarias-comisiones-y-costes&name=Manuales&fid=eh0caan#m3>
- Amezcuca, E., Arroyo, M. y Espinosa, F. (2014). Contexto de la educación financiera. *Revista ciencia administrativa*. Recuperado de <http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/03CA201401.pdf>
- Banamex (2014) Cultura financiera de los jóvenes en México, síntesis de resultados. *Brújula digital*. Recuperado [https://www.banamex.com/es/conoce\\_banamex/quienes\\_somos/prensa/pdf/book\\_brujula\\_digital\\_2014.pdf](https://www.banamex.com/es/conoce_banamex/quienes_somos/prensa/pdf/book_brujula_digital_2014.pdf)
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (14 de abril de 2016). *¿Qué es la educación financiera?* Recuperado <https://www.gob.mx/bansefi/documentos/que-es-la-educacion-financiera>
- Banco de México (2009). *Introducción al sistema financiero*. Recuperado de <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Introduccionalsistemafinanciero>
- Bodie, Z. y Merton, R. (1999). *Finanzas*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B8IXnKHY1XaDb19Semo2bGYtalk/edit>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2009). *ABC de la Educación Financiera*. Recuperado de <http://www.condusef.gob.mx/index.php/conoces-la-condusef>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2014). *Condusef se fortalece y te protege*. Recuperado de <http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2014/169/primer.pdf>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2015). *Mexicanos carecen de educación financiera*. Recuperado de <http://mundoejecutivoexpress.mx/tu-dinero/2015/10/12/mexicanos-carecen-educacion-financiera-condusef>
- Córdova, Y. (7 de julio de 2014) Explote los seguros de su tarjeta de crédito. *El Economista*. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2014/07/07/explote-seguros-su-tarjeta-credito>
- Dapena, J. (2006, julio). Enfoques de comportamiento en decisiones de Finanzas. *Temas de Management*. Recuperado de <https://www.ucema.edu.ar/cimeibase/download/temas/TemasJul06.pdf>
- Denegrí, M. (2010). *Introducción a la psicología económica*. Temuco, Chile. Psicom.



- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de Administración Financiera*. México, México: Harla-OUP
- Godos, B. (2009). *Guía práctica de finanzas personales para jóvenes* (Tesina licenciatura). Universidad de Veracruz, Veracruz, México.
- Kim, J. (2000). The effects of workplace financial education on personal finances and work outcomes. (Tesis de Doctorado). Virginia Polytechnic Institute and State University. Recuperado de <http://theses.lib.vt.edu/theses/available/etd-04212000-17150023/unrestricted/chapter5.pdf>
- Lanzagorta, J. (17 de marzo de 2014). La planeación financiera personal I. *El Economista*. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2014/03/17/planeacion-financiera-personal-i>
- Lanzagorta, J. (21 de marzo de 2014). La planeación financiera personal II. *El Economista*. Recuperado de <http://gestion.pe/tu-dinero/planeacion-financiera-personal-ii-2092332>
- Lanzagorta, J. (21 de julio de 2014). Los 4 pilares de las finanzas personales I. *El Economista*. Recuperado de <Http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2014/07/21/cuatro-pilares-las-finanzas-personales-i>
- Lanzagorta, J. (19 de octubre de 2015). ¿Cómo planear tus finanzas personales? (I). *El Economista*. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2015/10/19/como-planear-tus-finanzas-personales-i>
- Marsh, B. (2006). *Examining the personal finance attitudes, behaviors, and knowledge levels of first-year and senior students at Baptist Universities in the States of Texas*. Recuperado de [http://scholar.google.com.mx/scholar?q=examining+the+personal+finances+attitudes,+behaviors+and+knowledge&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwic-uvmmZXPahUB2D4KHQYsBUUQgQMIGTAA](http://scholar.google.com.mx/scholar?q=examining+the+personal+finances+attitudes,+behaviors+and+knowledge&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwic-uvmmZXPahUB2D4KHQYsBUUQgQMIGTAA)
- Maya, L. (2015). *Definición de un modelo para la planeación financiera personal aplicado al caso Colombiano*. (Tesis Posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Medellín, Colombia.
- Ortiz, H. (2011). *Finanzas básicas para no financieros*. México. Cengage
- Organización para la Cooperación y el desarrollo económico (2010). *Educación Financiera en enseñanza secundaria obligatoria, Nivel I Guía para el profesorado*. Recuperado de <http://www.oecd.org/finance/financial-education/50236319.pdf>
- Reddy, R., Bruhn, M. y Tan, C. (2013). *Capacidades financieras en Colombia: resultado de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros, Colombia*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf>

- Reddy, R., Bruhn, M. y Tan, C. (2013). *Capacidades financieras en Mexico: resultado de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros*, México. Recuperado <http://documents.worldbank.org/curated/en/957321468057260244/pdf/821340Revised00Box379874B00SPANISH0.pdf>
- Ruiz, A. y Bergés, A. (2002). El nuevo paradigma de las finanzas personales. *Bolsa de Madrid*. Recuperado de <http://www.bolsasymercados.es/esp/publicacion/revista/2002/07/p10-17.pdf>
- Schroders, J. (2015). Enrichiendo a los inversores a través del conocimiento. *IncomeIQ*. Recuperado de <http://incomeiq.schroders.com/globalassets/incomeiq1/pdfs/es-incomeiq-brochure-es.pdf>
- Vergara, G., Brailovsky, A. y Ortíz, A. (1997). *Cuide su dinero y mejore su economía, finanzas personales*. México, México: Mc Graw Hill/ Interamericana de México
- Villafranco, O. (2017). La educación financiera te hará libre. *Forbes México*. Recuperado: <https://www.forbes.com.mx/la-educacion-financiera-te-hara-libre-scotiabank/>