
La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México.

The importance of financial education in the decision making of indebtedness. Study of a “Mi Banco” branch in Mexico.

Blanca Elia Rivera Ochoa

*Maestra en Administración Estratégica
Reingeniería Financiera
Coordinador Administración de Recursos
Estratégicos
Universidad Autónoma de Sinaloa.
blancariverao@hotmail.com*

Blanca Elia Rivera Ochoa; Deyanira Bernal Domínguez (2018). “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México.”. *Perspectivas*, Año 21 – N° 41 – mayo 2018, pp. 117-144. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: I220

Deyanira Bernal Domínguez

*148Doctora en Ciencias Sociales.
Profesora e investigadora
Facultad de Contaduría y Administración
Universidad Autónoma de Sinaloa.
deyanirabernaldominguez@gmail.com*

Resumen

Se evalúa la importancia de tener conocimientos para los clientes usuarios de tarjeta de crédito y la relación con sus niveles de endeudamiento y con el uso adecuado del producto financiero que manejan. La metodología empleada fue a través de un estudio de caso en la empresa Mi Banco, que tiene como misión ofrecer productos financieros al sector popular de la población en México. Mediante la aplicación de una encuesta dividida en tres categorías, se determinó el nivel de educación financiera, el nivel de endeudamiento y el uso y conocimiento que tienen los clientes usuarios de la tarjeta de crédito de dicha empresa. Los resultados obtenidos, mediante tablas cruzadas, demostraron que las personas encuestadas con niveles bajos de educación financiera tienen altos niveles de endeudamiento y adquieren crédito de alto costo.

PALABRAS CLAVE: Finanzas personales, deuda, tarjeta de crédito.

CLASIFICACIÓN JEL: I220.

Abstract

This research is based to evaluate the importance of knowledge to users of credit card customers, and as this is associated with their debt levels and the proper use of the financial product they handle. The methodology used was through a case study in the company Mi Banco, which aims to offer financial products to the popular sector of the population in Mexico. Through the application of a survey divided into three categories, it was determined the level of financial education, the level of indebtedness and use and knowledge customers the company credit card users have. The results showed that respondents have low levels of financial education and high levels of debt and acquire high-cost credit and this can be attributed to the lack of financial knowledge.

KEYWORDS: Personal Finances, debt, credit card.

CLASSIFICATION JEL: I220

1. Antecedentes

La educación financiera se ha convertido mundialmente en una prioridad para las instituciones públicas. Organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), El Banco Mundial, el G-20, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y El Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) han tomado la iniciativa en este tema y desarrollado diversidad de foros, investigaciones, publicaciones y programas con la finalidad de que la educación financiera se convierta en un tema relevante para los gobiernos de los países (Marshall, 2014).

Asimismo, la educación financiera ha sido reconocida internacionalmente como un elemento capaz reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero. Además, se ha detectado que las personas desconocen los elementos y conceptos financieros básicos, lo que conlleva a tomar decisiones inadecuadas sobre ahorro, deuda e inversiones lo que puede perjudicar su bienestar familiar actual y futuro (Herrera Guzmán y Raccanello, 2014).

De acuerdo con la Asociación de Bancos de México (ABM) en 2008, tener conocimientos sobre temas financieros ha cobrado mayor importancia debido a: 1) el desarrollo acelerado de los mercados financieros; 2) la situación económica actual; 3) la variedad, inclusión y complejidad de nuevos productos bancarios; 4) las múltiples formas de financiamiento; 5) el mayor número de instituciones bancarias; 6) el cambio en los esquemas de pensiones; y 7) los avances tecnológicos en esta materia. Todo lo anterior son motivos para que las personas se concienticen sobre la necesidad de tener conocimientos financieros.

El enfoque integral que se plantea para la educación financiera y la importancia que se le asigna permite identificar y definir los diversos aspectos que comprende, entre los que pueden mencionar a) el presupuesto de gastos, b) el ahorro, c) la inversión, d) el crédito y e) los seguros (Red financiera, 2008).

Bajo diferentes enfoques y herramientas educativas, en los últimos años en México, varios factores han detonado la realización de nuevos programas e iniciativas. Uno de estos factores se observa en los esfuerzos actuales de bancarización e inclusión financiera en México, donde la educación financiera juega un papel importante en los procesos de ampliar el acceso a los servicios

financieros para sectores de la población que no cuentan con ella. Otro factor es la importancia que tiene esta educación financiera para proveer a los individuos un mayor entendimiento de la economía en general y su rol en ella, al proporcionar conocimientos y habilidades para usar de manera más eficiente sus propios recursos (Ruíz, 2011).

La falta de educación financiera en la población mexicana se refleja principalmente en el escaso uso de productos y servicios financieros, en malos hábitos al momento de adquirirlos, en el desconocimiento de sus derechos y obligaciones, así como en la falta de planeación financiera. Lo que impacta de forma negativa en su bienestar y calidad de vida, al mismo tiempo que provoca que las instituciones financieras no alcancen los niveles de competitividad requeridos y que se detenga el desarrollo económico del país (García, Grant y Mejía, 2015). La falta de hábitos de ahorro, poca cultura de previsión, planeación de ingresos y gastos, provoca que la población tome decisiones económicas riesgosas que implican aprender de sus errores (Zaldívar, 2012).

En una encuesta nacional realizada en 2008 por el Banco Nacional de México (BANAMEX) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Se aplicó un cuestionario a los jefes de familia de 2049 hogares. Dicha encuesta tenía como objetivos principales: 1) identificar el nivel de conocimientos y las percepciones que tienen los informantes sobre los distintos instrumentos de ahorro y crédito; 2) conocer el uso o no de los productos y servicios financieros formales e informales; y 3) medir los hábitos de gasto, ahorro y crédito de los hogares. En este estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Mientras menor es el nivel socioeconómico de los encuestados, se tiene menor conocimiento sobre cómo elaborar un presupuesto.
2. Los gastos realizados por el 31% de los encuestados, excedieron sus posibilidades económicas. A menor nivel socioeconómico, aumenta el porcentaje.
3. 69% nunca se informa acerca de los productos y los servicios financieros que utilizan.

Por su parte, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), comisionó la elaboración de la Encuesta de Uso de Servicios Financieros en 2007 y 2009.

En su última versión mostró que el 62% de los entrevistados no conocía o entendía muy poco sobre productos y servicios financieros; además de que 40% de los usuarios de tarjetas de crédito no pagaba el total de los adeudos al final del ciclo.

En el año de 2012, la Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNBV), realizó la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que representa el estudio más integral realizado en México para medir la inclusión financiera. Entre los resultados más importantes en materia de educación financiera destacan los datos siguientes:

1. El 35% de los encuestados son usuarios del ahorro formal.
2. Únicamente el 39% de los usuarios de instrumentos de ahorro conocen su tasa de interés y el 37% sus comisiones.
3. El 34% de los usuarios de tarjetas de crédito bancarias no conocen su tasa de interés y el 36% las comisiones.
4. Sólo el 20% de la población lleva un control de sus gastos.

En 2014, un estudio titulado cultura financiera de los jóvenes en México, realizado por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM y Educación Financiera BANAMEX, tuvo como objetivo entender las actitudes, aspiraciones, percepciones y prácticas de los jóvenes, con relación al manejo de sus recursos económicos. Algunos de los hallazgos más significativos fueron:

1. 22% de los jóvenes entrevistados mantiene un registro de su presupuesto.
2. 87% no tiene ahorro para el retiro y 61% no ha pensado en ese tema.
3. 96% nunca se informa sobre las características de productos financieros.
4. 46% relaciona el dinero con seguridad personal y familiar.
5. Solamente el 11% deposita sus ahorros en una institución financiera.

Como se puede observar, a pesar de las campañas que se han emprendido en los últimos años en México, en materia de educación financiera por varias instituciones de gobierno, educativas y empresas privadas, una gran parte de la población aún carece de los conocimientos básicos requeridos para realizar un uso adecuado de los productos y servicios que ofrece el sistema financiero

Dentro de los productos financieros que las instituciones bancarias ofrecen a

la población en México el crédito es importante porque permite a las personas mejorar el manejo de los recursos económicos, ofreciéndoles la posibilidad de afrontar emergencias, disfrutar de bienes y servicios, aun cuando no se cuenta con la liquidez necesaria para pagar de forma inmediata e incluso hacer inversiones o emprender negocios (CNBV, 2016).

Asimismo, los bancos ofrecen distintos tipos de crédito que se ajustan a las necesidades de los clientes. Según el Banco de México (BANXICO, 2016), estos créditos se orientan al consumo y a las actividades productivas. También ofrecen crédito a los hogares a través de tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y créditos automotrices.

Una de las formas de adquisición de crédito al consumo son las tarjetas de crédito, éstas se han convertido en una de las principales alternativas de crédito formal. En los últimos años, el crédito a través de este producto ha impulsado el crédito al consumo total y como el resto de los componentes de dicha cartera, su dinámica está estrechamente ligada al desempeño de la actividad económica y particularmente al ingreso de las personas.

Sin embargo, debido al otorgamiento de tarjetas de crédito a la población de un sector de menores ingresos, que no habían tenido la oportunidad de acceder a créditos y servicios bancarios, ha provocado un aumento en la cartera vencida del país. Lo más preocupante es la tasa de atraso en que incurren los tarjetahabientes (el 60% sólo realiza el pago mínimo), ya que la mayoría de los usuarios no tiene la suficiente capacidad económica para pagar las altas tasas de interés y liquidan su adeudo mínimo hasta en sesenta días (Cortez y Muller, 2007).

El estudio de caso que se presenta fue desarrollado en la institución bancaria “Mi Banco”, nombre hipotético por razones de confidencialidad. Esta institución ocupa el tercer lugar en la concentración del número de contratos de tarjeta de crédito, sólo después de Banco Nacional de México (BANAMEX) y BBVA Bancomer (CNBV, 2016). Además, tiene una de las tasas de interés más altas del mercado y un índice de morosidad por encima del promedio de las instituciones bancarias. “Mi Banco” otorga créditos al sector popular de la población, integrado por quienes están en el nivel socioeconómico medio y medio bajo, que cuentan con bajos niveles de

educación financiera, que pueden verse más afectados por el actual entorno económico de país e incurrir en la falta de pagos de los créditos adquiridos (Herrera Guzmán y Raccanello, 2014).

Por lo anterior, los resultados de la investigación que aquí se presentan se enfocan en estudiar la importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento y selección de tarjetas de crédito. Por lo que, se plantearon las siguientes interrogantes: ¿cuál es el nivel de educación financiera y el nivel de endeudamiento que tienen los clientes usuarios de tarjeta de crédito de la empresa “Mi Banco”?, ¿por qué es importante tener conocimientos de educación financiera al momento de adquirir un crédito para los clientes usuarios de tarjeta de crédito de la empresa “Mi Banco”?

El objetivo de este trabajo se centró en determinar la importancia de tener conocimientos de educación financiera que permitiera una eficiente toma de decisiones de endeudamiento en los clientes usuarios de tarjeta de crédito de “Mi Banco”.

2. Revisión de la literatura

De las definiciones más aceptadas acerca de educación financiera es la proporcionada por la OCDE (2005, pág.13) que la precisa como: “el proceso por el que los inversores y consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos, riesgos y beneficios y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico”.

Unos de los autores más importantes y pionero en el tema de educación financiera en los Estados Unidos, es B. Douglas Bernheim, quien junto con Garrett y Maki en 2001 señalaron que la educación temprana sobre conceptos financieros puede aumentar en una mejora de decisiones que se tomen a largo plazo con las cuestiones relacionadas con las finanzas.

Por su parte Coates (2009) comenta que los ciudadanos mejor preparados e informados que tomen decisiones económicas y financieras sensatas, contribuyen a la estabilidad macroeconómica, que es un requisito para un entorno favorable al crecimiento y al desarrollo de un país. Para Lusardi y Mitchell (2011) las crisis financieras indican que la mala toma de decisiones financieras puede tener costos sustanciales, no sólo para los individuos sino también a la sociedad en general.

Para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI, 2016), La educación financiera es prioritaria ya que ayuda a promover la cultura del ahorro y a crear las condiciones que permitan una mayor inclusión financiera de las personas de escasos recursos. Además, favorece un mayor y mejor uso de los servicios financieros formales, lo que ofrece beneficios para los individuos, las instituciones financieras y la economía en su conjunto.

Lo anterior permite a las personas tomar mejores decisiones con respecto a sus finanzas e idealmente optimizar su nivel de vida. De esta manera, la educación financiera puede ser considerada como un instrumento que coadyuva a promover la estabilidad y el crecimiento económico de las personas, empresas y, en consecuencia, del país.

El trabajo de investigación realizado por Garay en 2015, demostró que existe una relación directa entre el alfabetismo financiero y su influencia positiva en las decisiones económicas, así como también en la acumulación de riqueza y el bienestar económico-financiero mostrando una tendencia al consumo moderado.

Lusardi (2008; 2012), Van Rooij, Lusardi, y Alessie (2011) y Hilgert, Hogarth y Beverly (2003) mencionan que los instrumentos financieros han vuelto cada vez más complejos y sofisticados y el acceso al crédito es más fácil que antes. Es por ello que las personas deben contar con educación financiera que les permita tomar las mejores decisiones en este ámbito. En la actualidad los individuos necesitan habilidades financieras debido a que sus decisiones están relacionadas con el ahorro, la planificación de la jubilación o la elección de un crédito. De igual forma Lusardi y Tufano (2009) argumentan que el rápido crecimiento de la deuda de los hogares y su relación con la actual crisis financiera plantea si la falta de conocimientos financieros de los individuos los llevó a sacar hipotecas y a incurrir en deudas de tarjetas de crédito que no podían permitirse.

Por otra parte, las tarjetas de crédito son un instrumento que permite cobrar al comerciante sus ventas sin la existencia de efectivo y al cliente el abono de sus compras contra el saldo de su propia cuenta o contra el crédito adquirido con una institución financiera (Sebastián y López, 2001). Según BANXICO (2017) una tarjeta de crédito es un “medio de disposición de recursos, asociado o que se emite al amparo de un contrato de crédito”. Éstas se otorgan al abrir

una cuenta de crédito y sirven como medio de pago en algunos establecimientos. Es un préstamo que deberá ser liquidado en una fecha establecida previamente

Este tipo de crédito es uno de los más costosos que ofrece un banco, debido a que no existe una garantía por parte del deudor, además, los costos operativos son mayores. Uno de los pasos más importantes que se puede dar para mantener la salud de las finanzas personales que permitan acceder y administrar el crédito, es controlar los gastos. Es posible evitar el endeudamiento de una deuda utilizando correctamente los créditos y las tarjetas de crédito (Red financiera, 2008).

En relación a la educación financiera y el uso de la tarjeta de crédito, en una investigación donde se entrevistó a más de 150,000 personas en 140 países alrededor del mundo, entre ellos Canadá, Japón, Italia, Reino Unido, Estados Unidos, se encontró que en las economías de países desarrollados el 51% de los adultos utilizan una tarjeta de crédito y el 68% de este porcentaje carece de información financiera. En contraste con las principales economías emergentes, sólo el 11% de los adultos utiliza una tarjeta de crédito y el 70% de éstos no tiene educación financiera (Klapper, Lusardi y Van Oudheusden 2015). Las tarjetas de crédito están ganando popularidad en muchos países emergentes, pero la falta de conocimiento de los conceptos financieros está presente entre sus habitantes.

La educación financiera afecta a la toma de decisiones financieras. La ignorancia sobre conceptos financieros básicos puede estar vinculada a la falta de planificación de la jubilación, la falta de participación en el mercado de valores y la mala conducta de endeudamiento (Lusardi, 2008). La educación financiera no sólo es necesaria para acceder al crédito, sino también para poder utilizarlo correctamente (Coates, 2009).

El crédito es un medio que abre oportunidades como el acceso a la vivienda propia y a los bienes de consumo duradero (Marshall, 2014). Pero el uso de estas herramientas financieras conlleva costos y riesgos que deben ser considerados. Es por ello, que cuando se toman decisiones financieras, existe la posibilidad de cometer errores y de enfrentar contingencias inesperadas. La vulnerabilidad financiera y el sobreendeudamiento pueden presentarse como consecuencia de una decisión errónea, con implicaciones muy

relevantes para las personas involucradas. Lo que pretende la educación financiera es reducir la probabilidad de que las personas incurran en ese tipo de errores y fracasos.

Las personas con niveles más altos de educación financiera son capaces de tomar mejores decisiones financieras y hacer un uso adecuado de sus tarjetas de crédito (Lusardi y Scheresberg, 2013). Del mismo modo Lusardi y Tufano (2009) estudiaron la capacidad de los consumidores para comprender cómo funcionan las tasas de interés y tomar decisiones sencillas sobre el endeudamiento. En este estudio concluyeron que las personas con menor nivel de educación financiera son más propensas a decir que estaban sobreendeadados, que coincide con Stango y Zinman (2009) quienes determinaron que aquellos que no pueden calcular correctamente las tasas de interés de un crédito están más endeudados.

De igual forma, Gathergood (2012) y Disney y Gathergood (2011) demostraron que la población de usuarios de tarjeta de crédito que cuentan con niveles de educación financiera bajos está relacionada al endeudamiento, ya que utilizan el crédito de alto costo. Los mismos autores, en un estudio realizado en 2013 a jefes de familia del Reino Unido, señalaron que las personas con menores conocimientos financieros, poseen créditos de alto costo ya que no comprenden los principales conceptos financieros del mercado de crédito.

Con base en la revisión teórica anterior, se determinó que las variables de estudio fueran la educación financiera como variable independiente y, por otra parte, el endeudamiento y uso de la tarjeta de crédito como variables independientes. En consecuencia, la hipótesis como el hilo conductor de este artículo es los clientes usuarios de tarjeta de crédito “Mi Banco” tienen bajos niveles de educación financiera, se endeudan más ya que adquieren crédito de alto costo, elevando el riesgo de no cumplir con el pago del mismo.

3. Metodología

En esta investigación se realizó un estudio de caso en la empresa “Mi Banco”, utilizando el método cualitativo. Según el enfoque y tipo de información, el tipo de estudio de caso de esta investigación es explicativo ya que busca conocer la causa y el efecto de las variables objeto de estudio, así como el grado de relación que existe entre ellas, en este caso la educación financiera,

el endeudamiento, uso y conocimiento de la tarjeta de crédito.

Los datos utilizados en esta investigación corresponden a una encuesta realizada a los clientes usuarios de tarjeta de crédito de la empresa denominada “Mi Banco”, institución de banca múltiple que proporciona servicios y productos bancarios a un determinado sector de la población con necesidades de ahorro y financiamiento, el mercado popular, que no ha sido atendido de forma eficiente por el sistema bancario tradicional (Asociación de Bancos de México, 2012).

Para obtener los datos, se aplicó un cuestionario estructurado formado por 19 preguntas, divididas en tres categorías: a) nivel de educación financiera, b) nivel de endeudamiento y c) uso y conocimiento de la tarjeta de crédito. Se determinó la muestra de forma probabilística para un mayor nivel de confianza. Se utilizó la fórmula propuesta por Murray y Larry (2009, pág. 205):

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral

En este caso tienen 3400 clientes usuarios de tarjeta de crédito como población de la sucursal plaza bonita, entonces:

$$\begin{aligned} N &= 3400 \\ \rho &= 0.5 \\ Z &= 1.81 \\ e &= 0.07 \end{aligned}$$

Reemplazando valores en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{3400 * 0.5^2 * 1.81^2}{(3400-1) * .07^2 + 0.5^2 * 1.81^2} = 159$$

dando como resultado 159 clientes de “Mi Banco” usuarios de tarjeta de crédito, dentro de la sucursal plaza bonita, en la ciudad de Culiacán, Sinaloa. Haciendo uso del muestreo por conveniencia, considerando la muestra como homogénea, donde el grupo objeto de estudio posee un mismo perfil o características y comparte rasgos similares entre sus integrantes.

Para el análisis de los datos se apoyó en la estadística descriptiva, haciendo uso del software denominado SPSS Statistics 24.0 que facilitó el proceso de la información, y además se realizaron tablas cruzadas para determinar si existe relación entre las variables.

De acuerdo con Atkinson y Messy (2012), en un estudio realizado para la OCDE en 14 países, y cuyo objetivo era analizar las variaciones en el conocimiento financiero, el comportamiento y la actitud en esas regiones, se determinó que el nivel de educación financiera de una persona puede medirse según sus conocimientos en el ámbito de las finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero y la elección de los productos financieros que le otorguen un mayor beneficio. Los resultados fueron una falta de conocimiento financiero en una proporción considerable de la población encada uno de los países encuestados. Estos resultados permitieron a los países participantes identificar las necesidades y las brechas en la provisión de educación financiera y desarrollar políticas o estrategias nacionales. También proporcionaron una sólida base de pruebas para que la OCDE desarrollara recomendaciones y principios en torno a la educación financiera.

El instrumento para realizar el muestreo se construyó con algunas preguntas plasmadas en investigaciones realizadas por Lusardi y Tufano (2009), Lusardi (2008), Disney y Gathergood (2011:2012). En dichas investigaciones se midieron la educación financiera y el nivel endeudamiento de determinados sectores de la población. Adicionalmente, se añadieron preguntas para conocer de qué forma utilizan las personas los productos bancarios que manejan, con el fin de establecer una relación en estas categorías.

Se codificaron las respuestas obtenidas para ayudar a conocer el nivel de educación financiera, el nivel de endeudamiento y el uso y conocimiento de la tarjeta de crédito que tienen los clientes de “Mi Banco”. Asimismo, se efectuó una sumatoria de los resultados en cada una de las categorías por medio de SPSS Statistics 24.00. Se establecieron tres niveles por categoría (alto, medio y bajo), presentándose posteriormente los intervalos para cada una.

El enfoque que se utilizó en esta investigación se basó en realizar siete preguntas acerca de los hábitos financieros de los clientes. Dentro de dichas preguntas está considerada la elaboración de un presupuesto, que es un instrumento que ayuda a controlar los ingresos y los egresos, coordinar y relacionar las actividades de la vida personal, facilitando el cumplimiento de objetivos financieros (Figuroa Delgado, 2013). También se incluyó una pregunta para evaluar sus conocimientos, relacionada con el interés simple y el monto total a pagar al adquirir un crédito. La sumatoria de las respuestas óptimas que dan el máximo nivel de educación financiera fue de 16 puntos. Se dividió 16 entre 3 para considerar tres intervalos, el intervalo del nivel bajo es aquel donde la sumatoria de las respuestas será entre los valores 0-5, valores entre 6-10 nivel medio y valores igual o mayores a 11 nivel alto. Así pues, una puntuación menor significa falta de educación financiera.

Para conocer el nivel de endeudamiento, se elaboraron seis preguntas acerca del número de tarjetas de crédito que tenían los clientes encuestados, el monto del pago que realizaban, el porcentaje que destinaban de sus ingresos para dicho pago y si contaban con créditos adicionales. La sumatoria de la codificación de estas preguntas que tuvieron la finalidad de saber qué tan endeudado estaba el encuestado sumó 11 puntos. De este total se consideraron tres intervalos con valores que fluctuaron de 0-3 (nivel bajo), 4-7 (nivel medio) y mayores o iguales a 8 (nivel alto).

Asimismo, para determinar el uso y conocimiento que tienen los clientes acerca de la tarjeta de crédito, se efectuaron seis preguntas relacionadas con los hábitos de compra, conocimiento del producto en cuanto a la fecha de corte, fecha de pago y la tasa de interés, así como si realizaba disposiciones de efectivo de su tarjeta de crédito. En este caso se precisó sumando los valores obtenidos en la encuesta, relacionados con las seis preguntas de esta categoría, con un total de 8 puntos de respuestas idóneas. Se estableció un

nivel bajo para los valores entre 0-3, un nivel medio para valores que fluctuaban entre 4-6 y para valores iguales o por encima de 7 como un nivel alto.

Por tanto, el instrumento de investigación fue un cuestionario con 19 ítems, de acuerdo con lo descrito en párrafos anteriores. Al realizar el análisis de consistencia interna de los ítems correspondientes se encontró una alta confiabilidad de acuerdo con el estadístico Alpha de Cronbach, que dio un resultado de 0.960, calculado con el software SPSS.

En la tabla 1 se presentan las categorías, preguntas, opciones de respuesta y su codificación.

Tabla 1
Codificación de los ítems

Categoría	Preguntas	Opciones de respuesta	Codificación
Nivel de educación Financiera	¿Realiza usted un presupuesto de sus ingresos y gastos mensuales?	Siempre	3
		A veces	2
		Casi nunca	1
		Nunca	0
	¿Usted ahorra?	Sí	1
		No	0
	¿Con qué frecuencia?	Siempre	3
		A veces	2
		Casi nunca	1
		Nunca	0
	¿Ha solicitado alguna vez un préstamo personal?	Sí	1
		No	0
	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o al comprar a crédito?	Siempre	3
		A veces	2
Casi nunca		1	
Nunca		0	
¿Al adquirir un crédito compara las tasas de interés de diferentes instituciones bancarias?	Siempre	3	
	A veces	2	
	Casi nunca	1	
	Nunca	0	
Si usted adquiere un crédito por \$1,000 a una tasa de interés anual de 12% ¿Cuánto es el monto total que pagaría por dicho crédito?	\$1,120	2	
	\$1,200	1	
	\$1,055	1	
	No sé	0	
Nivel de endeudamiento	¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?	1	0
		2	1
		más de 2	2
	Durante el tiempo que ha tenido su tarjeta ¿Ha dejado de pagar alguna mensualidad?	Nunca	0
		Una vez	1
		Frecuentemente	2
	Del total de sus ingresos, ¿Qué porcentaje destina para el pago de su deuda en tarjeta crédito?	20% o menos	0
		30%	1
		40%	2
		50% o más	3
	¿Posee algún tipo de crédito o deuda financiera distinto a la tarjeta de crédito?	No	0
		Sí	1
	¿Sabe usted cual es el monto total que pagará al final del plazo del crédito?	No	1
		Sí	0
¿El pago que realiza a su tarjeta generalmente cubre?	a. Saldo total	0	
	b. Más del mínimo	1	

2

Uso y conocimiento de la tarjeta de crédito	¿Sabe cuál es el límite de crédito de su tarjeta?	No	0
		Sí	1
	¿Conoce cuál es la fecha de corte de su tarjeta de crédito?	No	0
		Sí	1
	¿Conoce cuál es la fecha límite de pago de su tarjeta de crédito?	No	0
		Sí	1
	¿Conoce la tasa de interés anual que maneja su tarjeta de crédito?	No	0
		Sí	1
	¿Retira dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?	Siempre	0
		A veces	1
		Casi nunca	2
		Nunca	3
¿Sabe cuál es el costo adicional por disponer de efectivo?	No	0	
	Sí	1	

Fuente: Elaborada por los autores.

4. Resultados

Se obtuvieron las respuestas de 158 cuestionarios, casi el total de la muestra que fue de 159. Todos los cuestionarios se aplicaron de forma directa a clientes usuarios de la tarjeta de crédito de la empresa “Mi Banco”.

En la tabla 2 se puede observar en la categoría de educación financiera, del total de los clientes encuestados el 44% no elaboran un presupuesto mensual, es decir no tienen un control de sus ingresos y de los gastos que realizan. Por el contrario, el 56% de los clientes sí realizan un presupuesto, aunque no lo hacen de manera habitual, ya que sólo el 6% respondió que siempre lo elabora. En cuanto al ahorro, el 57% respondió que sí ahorran, sin embargo, sólo el 6% lo realiza de forma permanente, mientras que un 51% a veces o casi nunca ahorran.

El 68% de los clientes de “Mi Banco” ha solicitado alguna vez un crédito personal, lo que muestra que además hacen uso de otros productos de crédito. No obstante, el 43% casi nunca analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo, mientras que un 47% no compara las tasas de interés que ofrecen otras instituciones bancarias.

El saber determinar el monto que se pagará al momento de adquirir un crédito es uno de los conocimientos más importantes que, según Lusardi y Tufano (2009), permite establecer el nivel de educación financiera que tienen las personas. En este caso, el 47% no sabe cómo determinar dicho monto, entre el 30% y 5% dio una respuesta incorrecta y sólo el 18% contestó acertadamente. Lo que demuestra el bajo nivel en conocimientos financieros de los encuestados.

En lo referente a la categoría del nivel de endeudamiento, un 88% respondió no conocer el costo adicional por disponer de efectivo de la tarjeta de crédito. El 71% de los encuestados tiene una sola tarjeta de crédito. Entre un 38% y un 47% mencionaron haber dejado de pagar alguna mensualidad una vez o de forma frecuente, lo que coincide con la encuesta realizada por la SHCP en 2009, donde un 40% de los usuarios de tarjetas de crédito no pagaba el total de los adeudos al final del ciclo. De igual modo, en esta investigación, un 76% destinan el 20% de sus ingresos para pagar la deuda de la tarjeta de crédito. Además, un 72% de las personas tienen un crédito adicional a su tarjeta y un 62% respondió conocer el monto total a pagar al finalizar el crédito.

En la última categoría, sobre el uso y conocimiento de la tarjeta de crédito, un 69% conoce el límite de crédito de su tarjeta, un 68% y un 89% sabe cuál es la fecha de corte y la fecha límite de pago respectivamente. Por otro lado, el 52% de los encuestados sólo realizan el pago mínimo de su tarjeta, un 88% no conocen la tasa de interés de la misma, mientras que un 47% siempre realiza retiros en efectivo de dicha tarjeta. Como se puede observar, la mayoría de los clientes conocen algunos datos del producto bancario que utilizan. Sin embargo, no saben cuánto cuesta disponer de efectivo, siendo esta transacción una de las que cobra mayor comisión, además, al no conocer la tasa de interés y realizar sólo pagos mínimos, provoca que el crédito sea más costoso, lo que coincide con las investigaciones realizadas por Lusardi y Scheresberg (2013), Gathergood (2012) y Disney y Gathergood (2011).

Tabla 2
Resultados de la encuesta

Categoría	Preguntas	Resultados porcentaje		Frecuencia
Nivel de educación Financiera	¿Realiza usted un presupuesto de sus ingresos y gastos mensuales?	Siempre	6%	9
		A veces	21%	33
		Casi nunca	29%	46
		Nunca	44%	70
	¿Usted ahorra?	Sí	57%	90
		No	43%	68
	¿Con qué frecuencia?	Siempre	6%	9
		A veces	26%	42
		Casi nunca	25%	39
		Nunca	43%	68
	¿Ha solicitado alguna vez un préstamo personal?	Sí	68%	107
		No	32%	51
	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o al comprar a crédito?	Siempre	11%	18
		A veces	25%	39
		Casi nunca	43%	68
		Nunca	21%	33
	¿Al adquirir un crédito compara las tasas de interés de diferentes instituciones bancarias?	Siempre	6%	9
		A veces	19%	30
		Casi nunca	28%	45
		Nunca	47%	74
	Si usted adquiere un crédito por \$1000 a una tasa de interés anual de 12% ¿Cuánto es el monto total que pagaría por dicho crédito?	\$1,200	30%	48
		\$1,120	18%	28
		\$1,055	5%	8
		No sé	47%	74

Nivel de endeudamiento	¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?	1	71%	112
		2	26%	42
		más de 2	3%	4
	Durante el tiempo que ha tenido su tarjeta ¿Ha dejado de pagar alguna mensualidad?	Frecuentemente	47%	74
		Una vez	38%	60
		Nunca	15%	24
	Del total de sus ingresos, ¿Qué porcentaje destina para el pago de su deuda en tarjeta crédito?	20% o menos	76%	120
		30%	22%	34
		40%	1%	2
		50% o más	1%	2
	¿Posee algún tipo de crédito o deuda financiera distinto a la tarjeta de crédito?	No	28%	44
		Sí	72%	114
	¿Sabe usted cual es el monto total que pagará al final del plazo del crédito?	No	38%	60
		Sí	62%	98
	¿El pago que realiza a su tarjeta generalmente cubre...?	a. Saldo total	6%	9
b. Más del		42%	67	
c. Pago mínimo		52%	82	
¿Sabe cuál es el límite de crédito de su tarjeta?	No	31%	49	
	Sí	69%	109	
¿Conoce cuál es la fecha de corte de su tarjeta de crédito?	No	32%	48	
	Sí	68%	110	
Uso y conocimiento de la tarjeta de Crédito	¿Conoce cuál es la fecha límite de pago de su tarjeta de crédito?	No	11%	18
		Sí	89%	140
	¿Conoce la tasa de interés anual que maneja su tarjeta de crédito?	No	88%	139
		Sí	12%	19
	¿Retira dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?	Siempre	47%	74
		A veces	22%	35
		Casi nunca	6%	9
		Nunca	25%	40
	¿Sabe cuál es el costo adicional por disponer de efectivo?	No	88%	139
		Sí	12%	19

Fuente: Elaborada por los autores.

Posteriormente se presentan para su análisis tres tablas de frecuencias por las categorías: 1) nivel de educación financiera, 2) nivel de endeudamiento y 3) nivel de conocimiento y uso de tarjeta de crédito.

En la tabla 3 se muestra que un 46.2% de los clientes tienen bajos niveles de educación financiera, ya que no cuentan con los conocimientos financieros básicos que se requieren para hacer un uso adecuado de un crédito, además de que no realizan prácticas que pueden ayudar a mejorar sus finanzas personales, como: realizar un presupuesto o comparar diferentes opciones de crédito.

Tabla 3
Nivel de educación financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	73	46.2	46.2	46.2
Medio	50	31.6	31.6	77.8
Alto	35	22.2	22.2	100.0
Total	158	100.0	100.0	

Fuente: Elaborada por los autores.

En la tabla 4 se observa que un 63.3% de los clientes de usuarios de la tarjeta de crédito de “Mi Banco”, cuenta con niveles de endeudamiento alto, es decir más de la mitad de los encuestados tienen problemas para cubrir el pago de su tarjeta crédito de forma puntual, ya que como se observa en la tabla 2, un 47% de los encuestados frecuentemente ha dejado de pagar la mensualidad de su deuda y además cuenta con créditos adicionales, lo que indica que gastan más de lo que ganan y recurren al endeudamiento para solventar dichos gastos. Este resultado concuerda con los hallazgos encontrados en los trabajos realizados por Lusardi y Tufano (2009) y Stango y Zinman (2009) quienes aseveran que las personas que tienen niveles inferiores de educación financiera tienden a tener altos niveles de deuda.

Tabla 4
Nivel endeudamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	21	13.3	13.3	13.3
Medio	37	23.4	23.4	36.7
Alto	100	63.3	63.3	100.0
Total	158	100.0	100.0	

Fuente: Elaborada por los autores.

Por otra parte, en la tabla 5, se muestra que un 50% de los encuestados tiene un nivel de conocimientos medio acerca de la tarjeta de crédito, es decir la mitad de los tarjetahabientes conocen las principales características de este producto. Sin embargo, en este apartado cabe mencionar, que en lo referente a utilizar este medio para retiro de efectivo sin conocer el costo que tiene esta transacción, conlleva a que los clientes estén manejando un producto inadecuado para las necesidades que estos requieren. Utilizando un crédito de alto costo al no conocer la tasa de interés y las comisiones que cobra este producto.

Tabla 5
Conocimiento y uso de tarjeta de crédito

Fuente: Elaborada por los autores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	37	23.4	23.4	23.4
medio	79	50.0	50.0	73.4
alto	42	26.6	26.6	100.0
Total	158	100.0	100.0	

5. Prueba de hipótesis

Con la finalidad de probar la hipótesis planteada en esta investigación, se elaboraron dos tablas cruzadas en la cuales se establece si existe una relación de la categoría de la educación financiera y el endeudamiento y a su vez la educación financiera y el uso y conocimiento de la tarjeta de crédito. En esta tabla se muestra en los niveles bajos de educación financiera con un número

de frecuencias de 60, los clientes encuestados tienen mayor nivel de endeudamiento y por el contrario en un nivel alto de educación financiera, el endeudamiento es menor.

Tabla 6
Tabla cruzada nivel de educación financiera y endeudamiento.

	Nivel endeudamiento			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Nivel de educación financiera Bajo	0	13	60	73
Medio	5	18	27	50
Alto	16	6	13	35
Total	21	37	100	158

Fuente: Elaborada por los autores.

En la tabla 7 se observa que en un nivel bajo de educación financiera, el uso y conocimiento que tienen los clientes encuestados sobre la tarjeta de crédito se encuentra en un nivel medio con 41 frecuencias. Es decir, las personas encuestadas conocen en promedio las características principales del producto que manejan, sin embargo, no hacen un uso adecuado del mismo. Con esto se demuestra que la educación financiera es importante en la toma de decisiones de endeudamiento de los clientes usuarios de tarjeta de crédito de la empresa “Mi Banco”, ya que esta permite llevar a cabo hábitos que proporcionan adquirir los productos bancarios adecuados, hacer uso correcto de los mismos y en general a tomar mejores decisiones financieras.

Tabla 7
Tabla cruzada nivel de educación financiera y uso y conocimiento de tarjeta de crédito.

	Uso y conocimiento de tarjeta de crédito			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Nivel de educación financiera Bajo	23	41	9	73
Medio	12	23	15	50
Alto	2	15	18	35
Total	37	79	42	158

Fuente: Elaborada por los autores.

Conclusiones

La educación financiera es una combinación de conocimientos, hábitos y actitudes que, si se practican de forma habitual en las decisiones económicas que se toman día con día, influyen positivamente en mejorar las finanzas personales, la economía y la calidad de vida de las personas que la practican. La educación financiera ha adquirido mayor relevancia como consecuencia de las situaciones adversas que afectan el crecimiento económico del país y la sociedad; lo que aumenta la vulnerabilidad de los individuos con menores conocimientos financieros. La educación financiera no sólo influye de manera personal, sino que es la base para que la población realice un mejor uso de los productos y servicios financieros que utiliza, adquiriendo sólo aquellos acordes a sus necesidades, evitando así obtener créditos de alto costo.

Los clientes, usuarios de la tarjeta de crédito “Mi Banco”, mostraron tener bajos niveles de educación financiera ya que la sumatoria de las respuestas de 73 de dichos clientes se encuentran entre los valores de 0-5. Es decir, estas personas no realizan hábitos básicos, tales como elaborar un presupuesto, no saben calcular el monto total que pagarían al adquirir un crédito y no comparan las tasas de interés que ofrecen las diferentes instituciones bancarias, es decir no conocen el costo total del crédito que desean adquirir, lo que puede afectar su economía a largo plazo.

Por otro lado, el nivel de endeudamiento de las personas encuestadas se determinó en un nivel alto con un 63.3%, ya que la mayoría de los clientes cubre sólo el pago mínimo de la tarjeta, sin considerar que, al realizar esta práctica, el plazo de crédito aumenta, además de incluir pago de intereses y comisiones provocando que el usuario pierda el control de su deuda. De igual forma la mayoría de los clientes manifestó tener problemas frecuentes para hacer el pago de su adeudo, además, de tener otro tipo de compromisos de pago adicionales a su tarjeta de crédito.

Además, en lo que concierne al uso y conocimiento de la tarjeta de crédito, la encuesta reveló que los clientes tienen un nivel de conocimiento medio de este producto. Sin embargo, a pesar de conocerlas características básicas de este producto hacen un uso inadecuado del mismo, ya que una gran parte de los encuestados la emplean como un medio de disposición de efectivo, sin conocer el costo adicional que este servicio tiene y aumentando aún más su nivel de deuda. De igual manera, el total de los encuestados no conoce con

exactitud la tasa de interés que tiene la tarjeta de crédito, lo que es otro indicador de su desconocimiento sobre el monto de la deuda y, aunado a las constantes alzas en la tasa de referencia que se han presentado en el presente año, contribuye a que estos créditos sean impagables.

De acuerdo a los resultados encontrados en esta investigación, se concluye que un 46.2% de los clientes encuestados de “Mi Banco”, tienen niveles mínimos de 0-5 de educación financiera, y esta se encuentra relacionada con el endeudamiento de los mismos y a su vez con el uso y conocimiento que tiene sobre el producto financiero que utilizan, incurriendo en un crédito de alto costo. Los resultados concuerdan con las teorías revisadas y se prueba la hipótesis planteada en esta investigación, es decir: los clientes usuarios de tarjeta de crédito “Mi Banco” tienen bajos niveles de educación financiera por lo que se endeudan más, ya que adquieren crédito de alto costo, elevando el riesgo de incumplimiento de pago.

Para tomar decisiones acertadas al momento de adquirir un crédito y realizar una adecuada administración del mismo, es importante contar con información amplia sobre definiciones de crédito, los tipos de crédito que existen y las diferentes fuentes de financiamiento que se ofrecen en el sistema financiero. De igual forma, se debe tener claridad en el significado de las deudas y los problemas que conlleva la misma.

En México, se han realizado avances importantes en materia de difusión de la educación financiera, sin embargo, todavía hay sectores de la población que no tienen acceso a esta información. Una forma de proporcionar capacitación a estos grupos vulnerables, es a través de las instituciones financieras, con el objetivo de que las personas reciban educación financiera al momento de adquirir un producto o utilizar un servicio financiero lo que les permitirá hacer un uso responsable de los mismos, tomar mejores decisiones a corto y largo plazo y, por ende, mejorar su bienestar económico.

Referencias bibliográficas

- Asociación de Bancos de México (ABM)(2008). *Banco de México. México*. Recuperado de <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-ydiscursos/publicaciones/seminarios/modernizacion-e-inclusion-financiera-en-america-la/%7BD7A93048-E8D6-B567-FC12-13E8A568B29E%7D.pdf>.
- Atkinson, A. y F. Messy (2012), “Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study”, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 15, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- Banco Nacional de México (BANAMEX), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (2008). *Primera encuesta sobre cultura financiera en México*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/SaberCuenta/encuesta-corta-final>
- Banco Nacional de México (BANAMEX) (2014). *Cultura financiera de los jóvenes en México*. Recuperado de https://www.banamex.com/es/conoce_banamex/quienes_somos/prensa/pdf/book_brujula_digital_2014.pdf
- Banco de Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI) (2016). *Bansefi y la Educación Financiera. México*. Recuperado de <http://www.bansefi.gob.mx/Educaci%C3%B3nFinanciera/Pages/BansefiEducaci%C3%B3n.aspx>
- Banco de México (BANXICO) (2016). *Instituciones financieras. México*. Recuperado de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/estructura-del-sistema-financiero/%7BA7DF9134-AA14-C4D4-48C9-26E5B0A6B571%7D.pdf>
- Banco de México (BANXICO) (2017). *BANXICO educa*. Recuperado de http://educa.banxico.org.mx/recursos_banxico_educa/glosario.html

- Bernheim, B. D., Garrett, D. M., y Maki, D. M. (2001). Education and saving:: The long-term effects of high school financial curriculum mandates. *Journal of Public Economics*, 80(3), 435-465. doi:[http://dx.doi.org/10.1016/S0047-2727\(00\)00120-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0047-2727(00)00120-1)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2012). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera*. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Encuesta%20Nacional%20de%20IF/Encuesta%20Nacional%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202012.pdf>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) (2016). *Reporte de inclusión financiera 7*. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%207.pdf> . México: CNIF
- Coates, K. (2009). *Educación Financiera: Temas y Desafíos para América Latina*. In Brasil, Página electrónica de la Conferencia Internacional OCDE–Brasil. Recuperado el 10 de Junio del 2016. <http://www.oecd.org/finance/financial-education/44264471.pdf>
- Cortez, A. y Muller, F. (2007). *Equilibrio Económico*. Recuperado de <http://www.equilibrioeconomico.uadec.mx/descargas/Rev2007/Rev07Sem2Art4.pdf>
- Disney, R., y Gathergood, J. (2011). Financial literacy and indebtedness: new evidence for UK consumers. *The University of Nottingham*. Recuperado de <https://www.nottingham.ac.uk/cfcm/documents/papers/11-05.pdf>
- Disney, R., y Gathergood, J. (2012). Financial literacy and consumer credit portfolios. *Journal of Banking & Finance*, Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378426613000381>
- Figuroa Delgado, L. (2013). Las finanzas personales. *Revista EAN*, 0(65), 123-144. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n65.2009.463>
- Garay, G. (2015). Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y

- su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad. *Perspectivas*, (36).
- García, E. L. A., Grant, M. G. A., y Mejía, F. E. (2015). Contexto de la educación financiera en México. *Ciencia Administrativa*, (1), 21-30. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/1606>
- Gathergood, J. (2012). Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. *Journal of Economic Psychology*, 33(3), 590-602. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167487011001735>
- Herrera Guzmán, E; Raccanello, K; (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV() 119-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27031268005>
- Hilgert, M. A., Hogarth, J. M., y Beverly, S. G. (2003). Household financial management: The connection between knowledge and behavior. *Fed. Res. Bull.*, 89, 309. Recuperado de: <http://heinonline.org/HOL/LandingPage?heinjournals/fedred89&div=90&id=&page=>
- Klapper, L. F., Lusardi, A., y Van Oudheusden, P. (2015). *Financial Literacy Around the World: Insights from the Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey*. Recuperado de <https://www.spglobal.com/corporate-responsibility/global-financial-literacy-survey>
- Lusardi, A. (2008). *Financial literacy: an essential tool for informed consumer choice?* (No.w14084). National Bureau of Economic Research.
- Lusardi, A., y Tufano, P. (2009). Teach workers about the perils of debt. *Harvard Business Review*, 87(11), 22-24. Recuperado de: <https://hbr.org/2009/11/teach-workers-about-the-perils-of-debt>

- Lusardi, A., y Mitchell, O. S. (2011). *The outlook for financial literacy* (No. w17077). National Bureau of Economic Research. Recuperado de: <http://www.nber.org/papers/w17077>
- Lusardi, A. (2012). *Numeracy, Financial Literacy, and Financial Decision-Making*. (No. w17821). National Bureau of Economic Research. Recuperado de <http://www.nber.org/papers/w17821.pdf>
- Lusardi, A., y Scheresberg, C. D. B. (2013). *Financial literacy and high-cost borrowing in the United States* (No. w18969). National Bureau of Economic Research. Recuperado de <http://www.nber.org/papers/w18969>.
- Marshall, E. (2014). *El Desafío de la Educación Financiera*. Santiago de Chile: Documentos del Banco central de Chile, pp.2-8
- Murray R, S. y Larry J., S. (2009). *Estadística*. (4ta ed.). Recuperado de: [http://file:///C:/Users/a/Downloads/Estad%C3%ADstica.%20Serie%20Sc haum-%204ta%20edici%C3%B3n-%20Murray%20R.%20Spiegel.pdf%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/a/Downloads/Estad%C3%ADstica.%20Serie%20Sc haum-%204ta%20edici%C3%B3n-%20Murray%20R.%20Spiegel.pdf%20(1).pdf)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2005). *Improving financial literacy. Analysis of issues and policies*. OCDE publishing. Recuperado de http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/finance-and-investment/improving-financialliteracy_9789264012578-en#page13
- Red Financiera. (2008). *Libro maestro de educación financiera*. Recuperado de: <http://www.credomatic.com/costarica/esp/credo/educacionfinanciera/libromaestro.pdf>
- Ruíz, E. (2011). *Educación financiera en México*. Ford Foundation International fellowships program. Recuperto de http://ford.ciesas.edu.mx/downloads/2do_1_04.pdf
- Stango, V., y Zinman, J. (2009). Exponential growth bias and household finance. *The Journal of Finance*, 64(6), 2807-2849. Recuperado de: http://www.dartmouth.edu/~jzinman/Papers/Stango%20Zinman_EG_Bias_HH_Finance_sep08.pdf

Sebastián, A., y López, J. (2001). *Gestión bancaria*. España: McGraw-Hill.

Van Rooij, M., Lusardi, A., y Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 449-472. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304405X11000717>

Zaldívar, M. (2012). *Impacto de la educación financiera en las decisiones de inversión en el sistema bursátil*. (tesis de Maestría). Instituto politécnico nacional, México.

Declaramos explícitamente no tener conflicto de intereses con la Revista Perspectivas, con ningún miembro de su Comité Editorial, ni con su entidad editora, la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”.

Blanca Elia Rivera Ochoa; Deyanira Bernal Domínguez (2018). “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México.”. *Perspectivas*, Año 21 – N° 41 – mayo 2018, pp. 117-144. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: I220

Recepción: 29-01-2018
Aprobación: 07-03-2018