

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION**

**ESTUDIOS DE POSGRADO**



**TESINA PARA EXAMEN DE GRADO DE LA MAESTRIA  
DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON  
ESPECIALIDAD EN FINANZAS**

*"Educación Financiera"*

**ESTUDIO APLICADO A:  
COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD  
ZONA METROPOLITANA PONIENTE**

**C.P. Petra Montoya Coronado**

**M.A.E. Roberto González Cantú  
Director de Tesina**

**MONTERREY, NUEVO LEON**

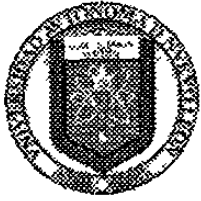
**JUNIO 2005**



TM  
Z7164  
.C8  
FCPYA  
2005  
.M6



1020151105



UNIVERSIDAD AUTNOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN  
ESTUDIOS DE POSGRADO



TESINA PARA EXAMEN DE GRADO  
DE LA MAESTRIA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
CON ESPECIALIDAD EN FINANZAS

***“Educación Financiera”***

ESTUDIO APLICADO A:  
COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD  
ZONA METROPOLITANA PONIENTE

*C.P. Petra Montoya Coronado*

*M.A.E. Roberto González Cantú*  
*Director de Tesina*

*Monterrey, N.L. a 13 de Junio de 2005*

994002

TH

Z7164

.C8

FCPYA

2005

.M6.



FONDO  
TESIS

## ***“Educación Financiera”***

ESTUDIO APLICADO A:  
COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD  
ZONA METROPOLITANA PONIENTE

### ***Aprobación de Tesina***

---

---

M.A. Roberto González Cantú  
Presidente

---

M.A. Gustavo Victor Franco Garza  
Secretario

---

M.C.P. Vicente Esteban Martínez Pérez  
Vocal

---

Dr. Mohammad H. Badii Zabeh  
Director de Posgrado

## ***“Educación Financiera”***

ESTUDIO APLICADO A:  
COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD  
ZONA METROPOLITANA PONIENTE

## *Índice*

Agradecimientos .....	I
Introducción .....	II
Antecedentes del problema .....	1
Desarrollo del sistema financiero mexicano .....	2
Declaración del problema .....	6
Justificación de la investigación .....	9
Beneficios para el individuo.....	9
Beneficios para las empresas.....	10
Beneficios para el país.....	12
Objetivos.....	14
Hipótesis .....	15
Comprobación de la hipótesis .....	16
Marco teórico y conceptual.....	17
1. Definición y principios generales de economía.....	17



2. Definición y principios generales de finanzas.....	19
Presupuestos .....	19
Ahorro e inversión .....	20
Deuda .....	20
Generalidades .....	21
3. Finanzas conductuales .....	21
¿Qué son las finanzas conductuales?.....	21
¿Para que sirven los descubrimientos actuales de las finanzas conductuales en la educación financiera?.....	23
4. Psicología financiera .....	24
La personalidad del dinero .....	25
Sucesos que cambian la vida y las finanzas personales .....	26
Las mujeres y el dinero .....	28
Como motivar un cambio positivo en el comportamiento financiero .....	30
¿Qué deben hacer los profesionales financieros?.....	31

5. Responsabilidad social empresarial.....	35
Definición y generalidades.....	35
Relación de la Responsabilidad social empresarial con la Educación Financiera .....	36
6. CONDUSEF ¿Cultura o Educación financiera?.....	38
¿Qué es la CONDUSEF? .....	38
Diferencias entre cultura y educación.....	40
7. Economía patrimonial.....	42
¿Qué deben hacer las compañías de seguros? .....	45
8. Buró de Crédito .....	46
Productos y servicios que ofrece el Buró de Crédito.....	48
9. Desarrollo de un programa de instrucción financiera .....	52
Resultados y análisis de las encuestas .....	55
Propuesta de trabajo .....	63
Conclusión .....	64
Bibliografía de artículos Proquest.....	66
Bibliografía Web .....	71

Anexos .....	73
1. Direcciones de Internet donde se puede obtener información financiera .....	73
2. Tips de gastos y ahorro .....	74
3. Mejores practicas para cambio positivo de comportamiento financiero.....	76

## *Agradecimientos*

*A Dios y a mi madre por ser la fuente de mi fortaleza.*

*A mi esposo Noé y a mis hijos Oscar, Diego y Paloma, por su cooperación y comprensión.*

*Muy especialmente a Adelaida Viera(†) y su hija Blanca Roque, que suplieron con amor y paciencia mis ausencias, cuidando y protegiendo a mis hijos.*

*A los representantes de la C.F.E., Ing. Everardo González y C.P. Ma. De la Luz Estrada por el apoyo económico y moral que me otorgaron a través de cada uno mis jefes y compañeros de la Zona Metropolitana Poniente.*

*A cada integrante del jurado, M.A. Roberto González, M.A. Gustavo V. Franco y M.C.P. Vicente E. Martínez, por transmitirme su experiencia en la dirección del presente proyecto.*

*Y a quien hizo nacer la espinita de la duda mediante sus atinados comentarios acerca del significado de las finanzas, Ing. Eduardo Treviño.*

*Mil Gracias a todos y que Dios los bendiga.*



## *Introducción*

El hombre desde sus principios ha buscado el bienestar personal y de su familia. Busca cubrir sus necesidades básicas y a la vez crear un patrimonio familiar que le dé seguridad. Esto lo mantiene motivado en su trabajo, intentando superarse cada día.

Desafortunadamente en México al igual que en otros países, a los niños se les enseña como ganar el dinero, pero no como deben gastarlo. Es una realidad que en México existe una escasa o nula cultura financiera. Las personas no saben que hacer con el dinero, desconocen las formas de ahorro, inversión y financiamiento a que pueden tener acceso.

La educación financiera se refiere al desarrollo de la capacidad de leer, analizar, manejar y de comunicarse sobre las condiciones financieras personales que afectan el bienestar material. Incluye la capacidad de discernir opciones financieras, es planear para el futuro, y responder en forma competente a los acontecimientos de la vida que afectan decisiones financieras diarias, incluyendo acontecimientos en la economía general. Por ello la instrucción financiera debe ser de por vida, debido a la naturaleza cambiante de la economía.

Como primera parte se analizan las raíces del problema, así como las consecuencias nacionales del analfabetismo financiero. En el país se deben empezar a crear hábitos financieros positivos desde la edad temprana (juventud), previniendo así, que para la edad adulta se ignoren los principios financieros, que podrían ser la causa de quiebras de familias y generaciones enteras.

Este trabajo contempla en su parte teórica los aspectos básicos de economía y finanzas que deben ser cubiertos para iniciar un curso, taller o seminario. Posteriormente se analizan mediante las finanzas conductuales y psicología financiera el aspecto humano de las finanzas, como existen

situaciones personales que forman parte importante en las decisiones financieras, que pueden llevar a un individuo a la extrema pobreza o mediante el buen uso de sus emociones puede lograr una mejor oportunidad de incremento de su riqueza o patrimonio.

También se analizan algunos aspectos de porque las empresas deben cooperar en el incremento de la instrucción financiera para los mexicanos, y la responsabilidad del gobierno, quien mediante la CONDUSEF, hasta ahora no ha podido cubrir este aspecto tan importante y necesario para la economía del país y su desarrollo, tanto nacional como internacional.

El punto central para todo individuo es la creación de un patrimonio que le permita tener la seguridad de que tendrá una vida digna es sus años como jubilado o retirado. Esos aspectos se revisan dentro del tema “Economía Patrimonial”.

Para tener unas finanzas sanas, es necesario conocer el financiamiento, por lo que se incorporan aquí las funciones del Buró de Crédito, institución encargada del historial crediticio de las personas y las empresas, con el fin de establecer la necesidad de cuidar nuestro historial para futuras solicitudes como la adquisición de una casa mediante hipoteca.

*Dentro del último aspecto teórico se encuentran algunas sugerencias para la creación de un taller o seminario en finanzas, como la distribución apropiada de la información para llegar a las masas, que el material educativo debe contener y entregarse cuando sea relevante para el estudiante, para lograr un impacto significativo, y otros aspectos.*

Por último se presentan los resultados de las encuestas y su análisis, encontrándonos datos muy interesantes acerca de las finanzas del personal de base sindicalizado y de contrato individual que

forma el tabulador de la Comisión Federal de Electricidad, Zona Metropolitana Poniente.

### *Antecedentes del problema*

El cambio de modelo económico suscitado a raíz de la crisis de 1982, donde México pasa de ser un gobierno paternalista y proteccionista a uno neoliberal, ocasiona la necesidad de los mexicanos de instruirse e informarse acerca de sus posibilidades dentro del sistema financiero mexicano.

El Estado era el encargado de la economía del país, otorgando beneficios a una gran cantidad de la población mediante subsidios a la producción y servicios, como subsidios a la luz y el gas; mediante la participación directa del sector público en actividades productivas, creando empleos como el caso de la CONASUPO; el rescate de proyectos inviables a costa del erario público, y una sobreprotección a la industria nacional.

A partir de 1982 el neoliberalismo y la globalización entraron en México. Después de la crisis de 1982, debido al enorme incremento de las tasas de interés y a la fuga de capitales privados de México, el Estado solicita ayuda al Fondo Monetario Internacional (FMI), pues se declara incompetente para cumplir con las deudas. Así el gobierno mexicano consiguió nuevos financiamientos condicionados con el FMI, a través de la llamada “Carta de Intención”, para cumplir ciertas metas económicas: reducción del déficit fiscal y de cuenta corriente, adecuar las tasas de interés y el tipo de cambio, reducir la inflación, mantener bajos salarios, promover el ahorro y contener la salida de capitales, incluyendo también la NO intervención del gobierno y la apertura del comercio.

Durante los siguientes años se han suscitado los cambios que solicitó el FMI en dicha carta; se tomaron los recursos de PEMEX para cubrir los déficits fiscales, se redujeron los salarios de los funcionarios públicos, así como también los programas sociales.

Esta transición política de un gobierno interventor a un gobierno neoliberal, afecto a grandes sectores de México y elevó los niveles de pobreza. Para la ideología neoliberal, a diferencia del populismo revolucionario, la función estatal en la economía es menos en el papel de propietario y más en la función normativa y administrativa.

Los jefes de familia para compensar las disminuciones de los ingresos y el aumento de los gastos, por el incremento de precios y el retiro de subsidios, tuvieron que realizar diversos cambios en sus familias y así mantener, o de ser posible, mejorar su situación económica. Algunos de ellos fueron: el incremento de la participación de las mujeres en el sector laboral, la disminución de la tasa de fecundidad, el incremento del flujo migratorio, especialmente hacia Estados Unidos, y el sector de trabajo informal también se incrementó.

#### Desarrollo del Sistema Financiero Mexicano.

Es de suma importancia para este trabajo el presentar el desarrollo del sistema financiero mexicano, con el fin de proveer una mayor visión de las oportunidades que este presenta para las familias de los mexicanos.

En el año de 1821 no existía Sistema Financiero, el primer banco se creó en 1830, en 1895 se creó la Bolsa de México, S.A. y se promulgó la Ley de Instituciones de Crédito. En 1907 se colapsa el Sistema Financiero Mexicano debido a la excesiva emisión de billetes. En 1975 se crea la Ley del Mercado de Valores. En 1982 se estatiza la Banca Privada y en 1990 se reprivatiza. De 1982 a 1990 se dieron muchos cambios importantes dentro del sistema financiero derivados del cambio de modelo económico neoliberal manejado por el estado.



Este pequeño esbozo del desarrollo del Sistema Financiero en México y los párrafos anteriores donde se describen los cambios económicos provocados en gran parte por las crisis financieras, pueden explicar la falta de confianza de los individuos en el sistema financiero de México; es decir, la inestabilidad económica y la falta de un marco normativo acorde con las situación actual de México. Así como, la falta de conocimiento financiero y de opciones para personas de bajos recursos.

Es importante destacar que la economía se ve afectada por la disminución del ahorro, y en México los índices muestran un bajo nivel de ahorro comparado con otros países también en vías de desarrollo como Chile y Brasil, ya que en la última década el ahorro en México fue de 18.5% en promedio con proporción al PIB, mientras que en Brasil y Chile fue de 21% y 23%, respectivamente.<sup>1</sup>

Actualmente existen una variedad de instrumentos de ahorro e inversión, adicionalmente se han logrado modificaciones a la ley para la protección de los usuarios de servicios financieros. Como el seguro de depósito vigilado por el IPAB, que asciende a partir de este año (2005) a 400 mil UDIS, aproximadamente 1.4 millones de pesos.

La banca al igual que la economía, ha venido modernizando sus sistemas para dar al cliente un servicio de calidad, de tal forma que en 1998 se contaban con 3 redes de cajeros, pagares manuales, transacciones electrónicas limitadas con switch y redes independientes entre bancos, y para el 2004, se tenía ya una red bancaria común, con acceso a todos los bancos y transacciones electrónicas, con lo que lograron una reducción de sus costos.

---

<sup>1</sup> Fuente informe de la CONDUSEF en su pagina de Internet.

Actualmente las principales variables económicas y financieras están manteniendo un comportamiento estable, también se continúan haciendo modificaciones al marco normativo que afectan cada uno de los ámbitos del sector financiero otorgando transparencia y protección al gran público inversionista, así como el impulso a mejores prácticas de gobierno corporativo y mayores derechos de minorías.

Sin embargo, el factor más importante en nuestro país es la falta de educación financiera, que solo es impartida para aquellos con mayores posibilidades económicas, olvidando a los sectores mas pobres o de nivel medio.

El desarrollo de la historia muestra que la necesidad de Educación Financiera para los mexicanos se ubica a partir de 1982 por el cambio de modelo de desarrollo económico elegido por el Estado y presionado a su vez por el FMI y la globalización. Esto aunado a que en la actualidad se vislumbra estabilidad económica para nuestro país y mejoras en el Sistema Financiero Mexicano, es lo que crea una mayor confianza para todos aquellos inversionistas externos e internos. Lo que falta es proporcionar los conocimientos necesarios para crear una instrucción financiera, principiando con la educación básica en finanzas.

El atraso de México con respecto de Estados Unidos en cuestiones de instrucción financiera, es enorme. Estados Unidos por el año de 1917 tenía incluido temas financieros, dentro de los temas escolares para los grados 2º y 8º, lamentablemente esto no continuo porque se centro mas en el consumo, en lugar del ahorro. Esto nos da una perspectiva real de un atraso de más de 80 años, tomando como punto de partida para México el inicio en 1999 de una ley de protección al usuario de servicios financieros, ejercida por la CONDUSEF.

Actualmente, en Estados Unidos podemos encontrar instituciones no lucrativas creadas desde 1972 como NEFE (National Endowment for Financial Education) encargadas de proporcionar cursos a todas las personas para integrarlas al sistema financiero de ese país, empezando desde estudiantes de secundaria hasta los adultos mayores. En México aun no existe ninguna institución de este tipo.

### *Declaración del problema.*

El escaso o nulo conocimiento de los principios financieros básicos y del Sistema Financiero Mexicano, ha ocasionado que muchas familias se encuentren en situación de deuda excesiva que la puede llevar a niveles de pobreza extrema. Los problemas de dinero mas comunes incluyen gasto excesivo, uso imprudente de crédito, malas decisiones del gasto, mal direccionamiento del dinero, la sobre deuda, e insuficiente dinero para cubrir necesidades básicas.

Existen de manera concatenada otros factores que ayudan a fracturar el presupuesto financiero de las familias:

- La mercadotecnia y la publicidad actual enfocadas hacia el consumo excesivo, mediante la motivación del individuo (usando la vanidad y el orgullo) a satisfacer deseos en el corto plazo, genera bajos ahorros, altos niveles de gasto y exceso de solicitud de prestamos que no se pueden sostener indefinidamente. Viven el hoy sin pensar en el mañana.
- Inaccesibilidad de instituciones financieras constructivas. Existe muy poca o nula relación de conexión entre los individuos y los profesionales de servicios educativos y financieros. Esto se debe a que existe poco financiamiento, cooperación limitada entre profesionales e instituciones, políticas inadecuadas, presión del mercado y énfasis en servicio excesivo de las ventas.
- La falta de responsabilidad de los individuos de conocer los sistemas financieros para, cuando menos, poder solventar las necesidades para su retiro.
- Barreras culturales, falta de educación primaria básica y falta de tiempo disponible para acceder a información o asesorías financieras.



- Ingreso insuficiente. El problema es aun más grande para la gente de bajo ingreso, ya que no se preocupa por el pago de mañana, se preocupa por lo que necesita pagar hoy. Estos individuos hacen frente a la pobreza, a la deuda y a la desesperación diaria.

Estos problemas financieros repercuten también en las empresas provocando baja en la rentabilidad y productividad, empleados insatisfechos con sus salarios. Se encontraron diversas investigaciones que mencionaban que los mejores empleados son aquellos que están bien financieramente y los peores son los que están mal en sus finanzas personales.

Se vislumbra un impacto social cuyo factor importante es el incremento en el promedio de vida, este hecho demográfico hace necesario incrementar los ahorros para cubrir el retiro. El incremento en el promedio de vida, sin una previsión para el retiro, crea la necesidad de un mayor gasto para los hijos quienes se hacen cargo de sus propios hijos y de sus padres en forma simultánea

En todo esto, se hace presente la necesidad de crear un programa de instrucción financiera donde se logre llegar a la mayor cantidad de gente posible. Pues, la falta de conocimiento financiero, ha traído como consecuencia que las deudas en las familias continúen creciendo, de tal forma que se enredan en un ciclo de pedir prestado, hasta perderlo todo.

Debido a lo extenso del problema y a la falta de recursos para la comprobación de este, la población la acotare al personal que labora y que se encuentra dentro del tabulador de la Comisión Federal de Electricidad, Zona Metropolitana Poniente, de contrato individual y colectivo.

Para el caso de los trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad, Zona Metropolitana Poniente, se ha observado la constante dependencia de solicitudes de créditos a diversas fuentes, desde instituciones de crédito hasta usureros, sin importar que tengan que comprometer la prestación de fondo de ahorro a futuro, al igual como parte o inclusive la totalidad de sus salarios.

### *Justificación de la investigación.*

Los beneficios de impartir educación financiera por cualquier medio se obtiene a nivel individual, de grupo y de sociedad, es decir, el beneficio es obtenido por el trabajador, la empresa y el país. La necesidad de educación financiera en el individuo comienza a partir del día que empieza a hacer uso del dinero. Que en forma general podremos decir que es cuando empieza a percibir una remuneración por un trabajo personal subordinado.

#### Beneficios para el individuo.

Con una adecuada educación financiera, es decir, con una correcta medicina preventiva, los empleados tendrán el conocimiento indispensable para crear sus propios planes de ahorro, decisiones estratégicas de inversión para su retiro o la educación de sus hijos.

Quien sabe de finanzas personales sabe administrar sus cuentas, su patrimonio y su vida; se prepara para el futuro, incrementa la calidad de vida de su familia y toma mejores decisiones.

De acuerdo con la teoría de Abraham Maslow, el individuo se siente motivado para realizar un trabajo por cinco diferentes necesidades, mencionándolas mediante una jerarquía, el primero es que pueda cubrir las necesidades de corto plazo o fisiológicas, como alimentación y vestido, y el segundo que pueda cumplir con las necesidades de largo plazo o de seguridad, como tener casa propia y contar con seguros que cubran las eventualidades familiares.<sup>2</sup> La educación financiera le da al individuo la oportunidad de poder cumplir con estas dos necesidades, independientemente del salario que perciba.

---

<sup>2</sup> De la tercer a la quinta jerarquía necesidades sociales, de estima y autorrealización, no se mencionan por que no son necesarias para esta investigación

### Beneficios para las empresas.

En la actualidad la responsabilidad de lograr beneficios para alcanzar las metas financieras futuras recaen sobre el empleado. Muchas empresas están cada vez mas alejadas del rol paternalista tradicional como abastecedores de seguridad financiera hacia sus empleados.

La planeación imprudente de los ingresos de las familias, o en la mayoría de casos la no planeación de los gastos en las familias, ha creado un problema no solamente para los empleados y sus dependientes, también para su patrón.

De acuerdo a un estudio de Buck Consultants realizado en noviembre de 1991 a 411 empresas Estadounidenses. En este estudio las empresas que ya habían impartido cursos en grupo a sus empleados, citaron tres ventajas:

1. Conocimiento creciente de los empleados de su responsabilidad de asegurar su propio futuro, en lugar de depender del patrón y del gobierno federal;
2. Incremento de la necesidad de conocer los programas de beneficios para empleados y su utilización mas eficaz, y
3. Moral de empleado, voluntad, y productividad mejoradas.

Otro estudio, en Estados Unidos, elaborado por Virginia Tech's NIPFEE,<sup>3</sup> y Secura Insurance Company han demostrado que la educación financiera aplicada a empleados por sus patrones, mejora la salud financiera del empleado y los ahorros personales, los ahorros para el retiro, además de mejorar su rendimiento laboral, disminuir el ausentismo y disminución de tiempo

---

<sup>3</sup>“Financial education can improve employee financial well-being, employer profitability” Robert Pruter. 2001



usado para fines personales. Aquí se estimo un retorno de inversión anual de \$400 dólares por cada empleado que mejoro su salud financiera.

En resumen, con una adecuada educación financiera impartida a los empleados, la empresa obtendría:

- Empleados mas motivados (de acuerdo a la teoría de Maslow)
- Se podría predecir el grado de productividad del empleado, revisando su salud financiera.
- Empleados con mayor satisfacción salarial.
- Menor grado de ausentismo.
- Reducción de tiempos muertos, ya que los empleados gastan horas laborales en pensar como solucionar sus problemas financieros, teniendo con ello una baja en la productividad de la empresa.
- Incremento de la productividad, ya que según estudios del NIPFEE (Virginia, E.U.A.) cerca del 15% de los empleados bajan su productividad debido al estrés por su bienestar *financiero*.
- Reducción del gasto en las empresas, al formar el hábito del ahorro en el empleado, lo aplica con mayor facilidad en la empresa y sus recursos.
- Mayor competitividad de las empresas por contar con trabajadores mejor capacitados.

¿Por qué las empresas deben proporcionar educación financiera a sus empleados?

Para poder tener un efecto masivo y con un efecto multiplicador, se hace necesario solicitar el apoyo de las empresas para el fomento de la cultura financiera, misma que comienza con la *educacion*.

La educación tiene un costo, si este es absorbido por el trabajador en forma individual, sus finanzas, las cuales se encuentran de por sí deterioradas por la falta de conocimientos, se verían más desmejoradas. Pero si se aprovecha el efecto masivo, por proporcionar cursos en grupo, podría lograrse la disminución de pérdidas no solo para el trabajador, su familia, y la sociedad, también la empresa disminuiría sus pérdidas.

#### Beneficios para el país.

- Combate a la pobreza.

De acuerdo al ciclo del sistema financiero el crecimiento de la economía en un país comienza con el ahorro, estos recursos que se captan son destinados hacia empresa e individuos para sus actividades económicas. Un punto tratado en este trabajo (similar al caso paraguayo)<sup>4</sup> es ver la formación del ahorro a partir de una educación financiera en los hogares, con la ayuda de las empresas.

- Disminución de contaminación ambiental.

Una forma de contaminación ambiental es la acumulación de basura. Y el mal uso del dinero, tanto de las empresas como de los individuos, es una gran fuente de basura. El abuso de los recursos materiales y financieros, genera desperdicios.

Como ejemplos en una empresa se deben cuidar el uso racional del papel y del agua. En el caso de un individuo que no conoce la diferencia entre necesidad y deseo, como ejemplo veamos el

---

<sup>4</sup> Espinola Gonzalez, Zulma "Delineando una estrategia de desarrollo con miras al desarrollo sustentable. La educación de las finanzas en el hogar El caso Paraguayo"

caso de un individuo que recibió una remuneración por un trabajo extra y en lugar de destinarlo al ahorro, realiza una fiesta, la basura que genera este gasto innecesario es enorme.

- Incremento de la competitividad

El índice de Competitividad Mundial elaborado por el International Institute for Management Development, durante el 2001 descendió del lugar 33 al lugar 36, este instituto crítico especialmente al sector financiero mexicano, y uno de los puntos que mencionan es que la educación financiera en México es insuficiente.<sup>5</sup>

- Educación.

Es común la relación positiva entre ahorro y educación (Orazio P. Attanasio, 1998). Attanasio y Zsekely (2000) enfatizan que "sin ahorro, las familias tendrán menos mecanismos para suavizar las variaciones inesperadas en sus ingresos y así, los efectos podrán dejar permanentes cicatrices, tales como la interrupción del proceso de formación de capital humano en los primeros años".

La carencia de información financiera es una restricción para la toma de decisiones sobre su educación futura.

Los tópicos referentes al presupuesto, finanzas personales y el mantenimiento de una cultura *escrita financiera es más importante para las personas de bajo ingresos y para estudiantes*. Para los adultos y viudos son importantes las clases de mantenimiento de cuentas corrientes y anotaciones de gastos e ingresos diarios.

---

<sup>5</sup> Fuente CONDUSEF [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

## ***Objetivos.***

### **Objetivo General**

Investigar y demostrar la necesidad de incluir en las capacitaciones la alfabetización financiera para empleados de la Comisión Federal de Electricidad que forman parte de la Zona Metropolitana Poniente, de ahora en adelante C.F.E.Z.M.P.

### **Objetivo Específico.**

Investigar el grado de conocimientos financieros de empleados de C.F.E.Z.M.P., con el fin de proponer el desarrollo de un seminario o taller de educación financiera, para motivar a cada empleado a desarrollar un plan financiero que ayude a incrementar su calidad de vida y a obtener seguridad financiera para él y su familia.

Creando con ello una cultura financiera que permita fomentar la planeación y el ahorro en los recursos materiales, financieros y humanos de la C.F.E.Z.M.P., para continuar superando los compromisos establecidos en la política de calidad y protección ambiental, seguridad y salud. Fortaleciendo con ello los *Valores* propuestos en la “Dirección Por Principios” que rigen la C F E Z M P. de cumplimiento en tiempo y forma, y ética y lealtad, principalmente.

***Hipótesis.***

Hi

Los empleados de C.F.E.Z.M.P. NO cuentan con conocimientos financieros necesarios para tener una salud financiera.

Ho

Los empleados de C.F.E.Z.M.P. SI cuentan con conocimientos financieros necesarios para tener una salud financiera.

01151105

### *Comprobación de la hipótesis.*

La hipótesis se trato de comprobar de manera directa con la pregunta 43 del cuestionario “¿Ha tomado algún curso de finanzas personales?” en la cual solo 1 persona de la muestra, que equivale a un 3% del total, contesto de manera afirmativa, y el 90% de la muestra contesto de manera negativa. Por lo que la parte de la hipótesis hasta donde menciona que “no cuentan con conocimientos financieros”, se confirma con los resultados obtenidos en esta pregunta directa.

Respecto a lo siguiente frase de la hipótesis “necesarios para tener una salud financiera”, esta frase no queda del todo confirmada, puesto que la muestra arroja datos sobre la salud financiera de los trabajadores como baja deuda, poco o nula solicitudes de crédito, casas propias y en su mayoría totalmente pagadas, cuentan con coberturas de seguros de vida, de autos y de gastos médicos mayores, en su mayoría tienen dos autos por trabajador. Pero carecen de conocimientos sobre seguros de gastos universitarios y lo más importante el seguro para el retiro, desconociendo en su totalidad la forma en que se invierten sus ahorros para el retiro depositados en el Afore. Esto en definitiva si afecta su salud financiera, pero futura, es decir, cuando ya sea personal jubilado.

Por lo que podemos concluir que aunque no cuentan con conocimientos financieros, su salud financiera no es del todo precaria, pero esta si disminuirá a partir del momento que pasen a la nomina de los jubilados, lo que no permitirá que logren su objetivo de un retiro con calidad buena o excelente, que es la meta de cada trabajador de acuerdo con la respuesta a la pregunta 39 del cuestionario, y puesto que de acuerdo con las estadísticas tendrán una esperanza de vida de 75 años y su jubilación llega a partir de los 53 años, lo que significa que tienen que sobrevivir por 22 años con un salario incrementado de acuerdo con la inflación o la situación económica del país.

## ***Marco Teórico y Conceptual.***

### ***1. Definición y principios generales de Economía***

La *economía* es la ciencia que analiza el comportamiento humano como una relación entre fines dados y medios escasos que tienen usos alternativos.

Por lo tanto es una ciencia social, por que su objeto de estudio es la actividad humana y además no se pueden comprobar las teorías mediante el método científico. La ciencia económica está justificada por el deseo humano de satisfacer sus propios fines. La materia prima de trabajo de los economistas es el conjunto de recursos escasos que pueden satisfacer usos alternativos.

Un término importante de este aspecto de la economía es el *Costo de Oportunidad* este indica que al decidir asignar el uso de un recurso a la producción de un bien o servicio determinado, entonces se está asumiendo el costo de no poder usar ese recurso para la producción de otros bienes y servicios. Este término es básico puesto que ayuda en la toma de decisiones que es el primer paso para invertir o gastar sus ingresos.

Otro término importante en la economía es el *análisis marginal*, es un principio económico que establece que las decisiones financieras y las acciones se deben tomar solo cuando los beneficios agregados exceden los costos agregados, es decir, se obtiene una utilidad marginal.

La Economía trata de aportar criterios racionales para la asignación de los recursos a la producción de bienes y servicios.

En la teoría clásica de microeconomía, se entiende que un consumidor posee un presupuesto que puede ser gastado en un amplio abanico de productos y servicios disponibles en el mercado. Bajo

la asunción de racionalidad, esta elección de gasto presupuestario se va a realizar según las preferencias del consumidor, por ejemplo para maximizar su función de utilidad.

En modelos de comportamiento del consumidor a lo largo del tiempo, se considera que el consumidor puede invertir una proporción de su presupuesto para obtener un mayor presupuesto en *periodos futuros*. Esta elección de inversión puede incluir tasas de interés fijo o activos financieros sin riesgo.

Todo tiene un precio, es decir, un valor monetario asignado a un bien o servicio. En nuestra economía actual este precio se fija por el *libre mercado*, es decir, la ley de la oferta y la demanda. Este mecanismo de precios trata de igualar la oferta con la demanda.

A lo largo del tiempo los precios pueden crecer, a esto se le llama *inflación*, o decrecer, que se le llama deflación. En la mayoría de los casos ocurre inflación, por causas aun no definidas, ya que se conjugan diferentes aspectos como exceso de fabricación de dinero que no va de acuerdo con la producción del país, el movimiento del tipo de cambio, el efecto del consumismo excesivo sin que se incremente la producción en la misma proporción, etc.

El *dinero*, es un intermediario, un bien natural o artificial. Este debe ser intercambiable, debe ser una unidad contable y también debe ser un conservador de valor. Es la materia prima en finanzas pero es un recurso escaso y limitado.

El *mercado* surge desde el momento en que se unen grupos de vendedores y compradores (conurrencia), y permite que se articule el mecanismo de la oferta y demanda. El mercado de dinero es el lugar donde se juntan los oferentes y demandantes de dinero y puede ser en una bolsa de valores, en una institución de banca múltiple, en una caja de ahorro, etc.



## ***2. Definición y principios generales de las finanzas***

Las finanzas se pueden definir como el arte y la ciencia de administrar el dinero. El principal trabajo de un administrador financiero es la creación de riqueza. Esta se logra siguiendo algunos principios financieros básicos.

### **Presupuestos.**

Al elaborar un *presupuesto*, la lista de ingresos y gastos de un cierto periodo de tiempo, debemos incluir una cantidad que cubra una meta financiera específica. Al trazamos un plan estamos acortando el camino para llegar a dicha meta.

Así, un presupuesto permite entender en que gasta el dinero, se asegura de que no gaste más de lo que gana y sirve para encontrar maneras sabias e inteligentes de utilizar el dinero para generar riqueza.

No basta con saber ganar dinero, los estudios muestran que aun aquellos individuos que ganan salarios altos, también pueden tener déficit financiero.

Todo presupuesto debe incluir la separación de dinero para imprevistos y emergencias, así como pagos anuales y periódicos.

### **Ahorro e inversión.**

El ahorro es aquella cantidad separada del gasto que se destina a una meta específica. Esta meta puede ser una *inversión*, que es cualquier cosa que se adquiere para obtener un ingreso o beneficio futuro, con esto se esta generando más riqueza. Las inversiones se incrementan por

medio de la generación de ingresos (intereses o dividendos) o a través del incremento de su valor (apreciación).

Se debe contar con la mayor información financiera posible al tomar una decisión de inversión y se deben tener presentes algunos conceptos relacionados como: riesgo, rendimiento y tiempo.

*Riesgo* es la posibilidad de pérdida financiera. *Rendimiento* es la ganancia o pérdida total de una inversión durante un periodo dado. Existe una relación entre ambos, que a mayor riesgo de perder el dinero es mayor el rendimiento esperado. Por lo tanto la meta financiera deberá estar alineada al riesgo en que se pueda incurrir para lograr un mayor rendimiento.

El tiempo trae consigo ventajas y desventajas. Una desventaja que debe considerarse es la inflación, pues existe el riesgo de que la tasa de interés de algunos ahorros o inversiones sea menor a la tasa de la inflación. Una ventaja es el impacto del *interés compuesto*, que es el interés que gana en un depósito dado y que se vuelve parte del principal al final de un periodo específico.

La *diversificación* es la reducción del riesgo de inversión separando su dinero en varias inversiones. Este es un elemento crítico para cualquier inversión que debe incluirse en un plan financiero.

Los *impuestos* también deben tomarse en cuenta en la planeación financiera, pues tienden a disminuir los ahorros e inversiones.

### Deuda

La deuda es una herramienta que debe utilizarse de manera inteligente, ya que tienden a disminuir la riqueza, por el pago del capital y de los intereses.

El uso apropiado del crédito ha facilitado significativamente el flujo de bienes y servicios.

En las finanzas, se llama *apalancamiento*, al resultado del uso de activos o fondos de costo fijo para aumentar los rendimientos.

Un principio para pago de deudas, es que los activos adquiridos para el corto plazo se pagan en el corto plazo y los activos o inversiones de largo plazo, se pagan en el largo plazo. Por ejemplo, el pago de alimentación y vestido debe ser de corto plazo, y la compra de la casa de largo plazo.

### Generalidades.

Las finanzas son una disciplina que afecta la vida de cada persona u organización, ya que todos los individuos ganan ó perciben dinero, y lo gastan ó lo invierten. Así pues, las finanzas se ocupan de los procesos, instituciones, mercados e instrumentos mediante los cuales se rige la circulación del dinero entre las personas, las empresas y los gobiernos.

De la definición anterior se desprende el rol protagónico de esta disciplina como puente entre la empresa y el entorno (mercados de activos y capitales), así como el carácter dinámico y la dependencia temporal de su comportamiento.

### **3. Finanzas Conductuales**

#### ¿Qué son las Finanzas Conductuales?

Daniel Kahneman y Amos Tversky, quienes obtuvieron el premio Nobel en el 2002, por su trabajo que integraba a la economía y la psicología, fundaron lo que hoy se conoce como finanzas conductuales. Su trabajo principalmente estaba centrado en la toma de decisión bajo incertidumbre, lo que desafía al paradigma racional del inversionista.

Los campos de estudio están principalmente ocupados con la racionalidad, o su ausencia, de los agentes económicos. Los modelos del comportamiento típicamente integran visiones desde la psicología con la teoría económica neoclásica. En su trabajo usaron técnicas de psicología cognitiva para explicar un cierto número de anomalías documentadas en la toma de decisiones económicas racionales.

Hay tres temas principales en finanzas conductuales (Shefrin, 2002):

Heurística: se puede definir como el uso de la experiencia y práctica en los mercados financieros. Algunas veces, cuando los economistas reciben información crítica de varias fuentes y la decisión debe ser tomada al momento, utilizan la heurística, aunque no siempre la decisión tomada puede no ser siempre la mejor.

Presentación: la información que se da a los inversionistas puede tener diferentes presentaciones en cada medio de comunicación, lo que ocasionaría una interpretación diferente de acuerdo a la habilidad del inversionista de interpretarla.

Ineficiencias del mercado: Los intentos de explicar los resultados observados del mercado que son contradictorios con las expectativas racionales y la teoría de los mercados eficientes. Estos incluyen precios erróneos, toma de decisiones irracionales y beneficios anómalos. Richard Thaler, en particular, ha escrito una larga serie de documentos describiendo anomalías concretas del mercado desde una perspectiva conductual.

¿Para que sirven los descubrimientos actuales de las finanzas conductuales en la educación financiera?

Es imposible predecir el comportamiento de los mercados de valores, como prueba de ello son los históricos desajustes y caídas de las Bolsas en el mundo, sin que hasta la fecha puedan explicarse porque suceden. Los movimientos financieros tienen un lado racional y otro irracional, por ello las finanzas conductuales se ocupan de los individuos y de las maneras de recopilar y usar la información, es por esto que se debe poner énfasis en juntar los conocimientos del campo psicológico y de la teoría financiera.

Así, más que para predecir con exactitud los movimientos del mercado, las finanzas conductuales, en este caso nos orientan hacia donde debe dirigirse la educación del inversionista de acuerdo con su comportamiento o conducta de respuesta a un mercado específico.

El cambio de los sistemas financieros, que obligan al inversionista a conocer el movimiento del mercado para hacer una toma de decisión con responsabilidad y lo mas asertiva posible, crean la necesidad de la existencia de información para formar inversionistas educados y psicológicamente astutos que puedan generar riqueza.

En un programa de educación para el inversionista se pueden tratar aquellas anomalías encontradas como la aversión excesiva de pérdida, el exceso de confianza, los errores mentales como son el anclaje, el pesar y la adicción, en cada uno se deberán identificar para los inversionistas cuales de estos son los que les afectan y determinar los pasos a seguir para reducir los efectos.

#### **4. *Psicología Financiera***

La psicología financiera es el estudio de la interacción entre la personalidad y la manera de sentir, pensar y tratar el dinero.

Los sentimientos sobre el dinero pueden motivar a cualquier persona a tomar decisiones financieras que le ayuden a alcanzar sus metas o a impedirselas. Ya que el dinero no es solamente un medio de intercambio, es también un sustituto para el amor, un símbolo de la energía, una prueba de éxito, una herramienta para hacer buenos actos, una fuente de gran ansiedad, un chivo expiatorio y la chispa en una unión.

La psicología financiera procura entender el papel que juegan las emociones, y sus comportamientos correspondientes, en la toma de decisiones financieras.

Los financieros se han centrado en objetivos específicos del cliente, como los estudios universitarios, el retiro, etc. Pero los clientes en crisis se centran más en su dolor que en su lista de necesidades. Cuando estos clientes tienen sucesos que cambian su vida y que le dan una vuelta de 180°, la toma de decisiones en cuestiones financieras pueden no ser importantes para los clientes, y ocasionarles tomar malas decisiones o que no se tomen decisiones.

La psicología financiera ayuda a los consejeros financieros a comunicarse con más eficacia y a realzar la relación cliente-planificador. Pero los planificadores deben hacer conscientes a sus clientes de que no van a solucionar sus problemas emocionales, ya que su experiencia y maestría radica en las finanzas. Por ello deben hacer hincapié en construir una relación significativa conociendo aspectos del cliente como: lo que piensan del dinero, su plan de vida, su realidad, que esperan de su consejero financiero, y que las expectativas sean reales y razonables.

## La personalidad del dinero

Kathleen Gurney, psicóloga, quien fundó el Financial Psychology Corp., cree que es importante que la gente sepa qué clase de personalidad del dinero tiene, antes de confiar su capital a una inversión. Declaro que existen nueve personalidades del dinero: Empresarios, cazadores, jugadores de la seguridad, productores, perfeccionistas, optimistas, cumplidores, bebedores (High Rollers) y Maestros del dinero.<sup>6</sup>

Los proponentes de la psicología financiera dicen que es muy importante debido a que muchas veces el miedo inmoviliza a muchas personas al momento de tomar una decisión financiera, debido a la inseguridad de empleo y el largo tiempo que requiere un mercado a la alza. Pero los consejeros no están sustituyendo a los financieros, están creando equipos para engranar la salud mental con el dinero. El resultado es que actúan a menudo emocionalmente más bien que racional.

Su personalidad del dinero es como una hoja de balance personal; algunos rasgos son activos financieros y otros son pasivos financieros para el éxito financiero, seguridad y paz mental.

Si no sabe sus fuerzas del dinero, no puede utilizarlas. Si no sabe qué está evitando que consiga el dinero, seguirá siendo una víctima del dinero. Si no sabe lo que desea del dinero, nunca alcanzará sus metas financieras. Si no está dispuesto a cambiar sus actitudes y hábitos del dinero, permanecerá en su status quo financiero.

La confianza viene de saber sus fuerzas y debilidades, sus habilidades y restricciones. Conocer su personalidad del dinero es la llave para su éxito financiero. Al tomar decisiones financieras,

---

<sup>6</sup>Queenan, Joe "Discovering a Gold Mind Financial Therapy Can Make You Lov"

muchos inversionistas confían en sensaciones inconscientes. Las actitudes confusas sobre el dinero pueden instalar las trampas del dinero de las cuales muchos inversionistas sienten que no pueden escaparse.

Esto puede dar lugar a un uso pobre del dinero y a gran frustración por parte de todos, especialmente en el área de tomar riesgos. Aunque la teoría moderna ha provisto para nosotros métodos más eficaces para manejar el riesgo financieramente, pero el riesgo como estado emocional ha recibido mucho menos atención. Un consejero necesita mirar más allá de la edad del cliente, de sus ingresos, de sus ahorros y necesidades futuras. Igualmente importante es cómo el inversionista experimenta el riesgo emocionalmente y psicológicamente.

Al momento de tomar un riesgo financiero, según la psicóloga financiera Kathleen S. Gurney, los inversionistas deben tomar en cuenta el riesgo subjetivo, es decir, cuánto está el cliente dispuesto a tomar de riesgo emocional.

#### Sucesos que cambian la vida y las finanzas personales.

Según un estudio de NEFE (National Endowment Financial Education), de octubre del 2001, existen cuatro principales acontecimientos inesperados que cambian la vida de las personas y el manejo de sus finanzas personales, son: (1) pérdida del trabajo, (2) viudo o divorciado, (3) una ganancia financiera y (4) volver a casarse.

Estas personas requieren de una atención más personalizada, pues su estado de ánimo es demasiado vulnerable y cierra sus sentidos a la toma de buenas decisiones financieras. Por lo tanto, el consejero financiero debe prepararse empatizar con el cliente, siendo un escucha activo,



tomando en cuenta las emociones por las que esta pasando el cliente para poder proporcionar la ayuda financiera y asegurarse de que el cliente este escuchado.

Intentando dar al cliente estabilidad, confianza, fuerza y dirección, dándoles un sentido de perspectiva y contexto de su situación. Los consejeros pueden ayudar a enriquecer las vidas de la gente con una transición acertada.

Las manifestaciones más comunes para quienes tienen sucesos que cambian su vida son:

- Emociones: conflicto, cólera, ansiedad, inseguridad, parálisis, incertidumbre, confusión y el sentimiento de estar abrumado o fuera del control.
- Estado Psicológico: desconfianza de otros, la necesidad de confiar en otros, la necesidad de fijar límites, la necesidad de estabilizarse, la necesidad de sentir la "caja fuerte," el deseo de ganar algo significativo de la transición, cambio social, nueva evaluación de uno mismo y nueva evaluación de valores.

En el caso de pérdida de trabajo repentina el consejero financiero debe crear junto al cliente un nuevo plan financiero, discutiendo cambios en la forma de vida, desarrollando planes de contingencia, pero es muy importante que la redirección del presupuesto sea llevada por el mismo cliente quien se sentirá mas motivado con esta acción.

Para aquellos que pasan por un divorcio o por la muerte de su cónyuge, pueden pasar por la sensación de: no poder afrontar la nueva situación económica, de pena, de negación, de entumecimiento, de parálisis, de inercia, de ansiedad, de cólera y de depresión. En este caso el consejero se debe dar a la tarea de informar aquellos trámites importantes que se deben seguir, y

deben ayudar a los individuos para que estas emociones no inhiban decisiones racionales de metas a largo plazo importantes.

Cuando una persona tiene una ganancia inesperada como la lotería, recibe una herencia o se le asignan bienes por divorcio o el cobro de un seguro, el individuo tiene miedo a no saber que hacer con su dinero, a tomar una mala decisión, a ser muy tacaño o muy abundante, el temor de tener amigos solo por su dinero y no por ellos. Para ellos el consejero debe ofrecerles confianza y seguridad ante todo, que se tomen un periodo de estabilización para redefinir las metas financieras, como continuar trabajando o dejarlo, por ejemplo.

Para una persona que vuelve a casarse las emociones son encontradas, por un lado se siente optimista de su futuro, y por otro siente que se incrementara la carga de responsabilidades. Para este caso el consejero financiero debe ser muy cuidadoso de no asumir el papel de consejero matrimonial, en el caso de que también deba aconsejar a la contraparte.

Un punto que puede analizarse con la psicología financiera, es el hecho de dejar el ahorro para el mañana. Por falta de autodominio, por el deseo de obtener la satisfacción hoy y posponer el pago de los costos, así como pensar que el futuro es lejano y por lo tanto podemos ahorrar mañana. ¿Cómo se puede mejorar esta tendencia? Poniendo en perspectiva mayor las ventajas del ahorro y minimizando los costos del mismo.

### Las mujeres y el dinero

Las mujeres, al igual que los hombres, tienen problemas financieros y requieren adquirir independencia financiera

Existen una variedad de actitudes que deben tenerse en cuenta al elaborar un taller de educación financiero dirigido a las mujeres.

- Las mujeres se sienten más intimidadas que los hombres por las cuestiones financieras.
- Las mujeres ganan menos dinero que los hombres.
- Las mujeres están menos preparadas para enfrentar el retiro.
- Las mujeres reciben menores beneficios para su jubilación.
- Las mujeres viven más que los hombres.
- Las mujeres sufren un mayor empobrecimiento en sus años de retiro.
- Las mujeres, a la hora de invertir, son más conservadoras que los hombres.

La disparidad de ingresos se debe a que la mujer tiende a alejarse del mercado laboral en el periodo de embarazo y cuidado de sus hijos, en otros casos tiene trabajo parcial, estos periodos mas cortos de trabajo disminuyen la aportación a su fondo de retiro, y provoca dificultades para ahorrar.

Las mujeres tienden mas a buscar la seguridad que la riqueza, puesto que muchas veces se les da la carga de cuidar a sus padres o esposos inválidos. Esta búsqueda de seguridad las hace más conservadoras a la hora de invertir.

Inconscientemente la sociedad, ya sean padres, cónyuges, maestros o amigos, transmiten a las mujeres la idea de que deben quedarse al cuidado del hogar, limitándolas a incrementar sus conocimientos financieros, creándoles una sensación de incapacidad e inseguridad. Los padres considerando que los hombres serán algún día responsables financieramente de una familia, dan

desde temprana edad información financiera a los varones, y para las mujeres esta información se da a una edad mas tardía.

### Como motivar un cambio positivo en el comportamiento financiero.

Se sabe realmente poco sobre que motiva a una persona a cambiar su comportamiento financiero de negativo a positivo. En NEFE se hizo una revisión desde dos ángulos:

1. Los agentes del cambio:

- a) Los profesionales: personas dedicadas a motivar a sus estudiantes ayudándolos a cambiar gracias a un método específico.
- b) Los individuos: son en sí los consumidores, aquellas personas que identifican y realizan los cambios que sean necesarios para alcanzar sus metas financieras, por motivación propia.

2. Las 7 R's de motivación y cambio de comportamiento:

- a. Preparación (Readiness)
- b. Recursos
- c. Relevancia (Importancia)
- d. Respeto
- e. Responsabilidad
- f. Recompensa
- g. Replica

Se concluyo en la investigación que las 7 R's deben estar presentes en ese orden para que ocurra el cambio.

**Preparación.** Es el motivo de este trabajo. Esta comprobado que la educación genera cambios de conducta, por ello es el primer paso para lograrlo.

**Recursos.** Si los individuos de bajos recursos no cuentan con opciones acordes a su situación financiera, de nada servirá la educación, pues no tendrán donde aplicarla.

**Relevancia.** Deben aprender a separar la información que es importante para la toma de decisión.

**Respeto.** Este punto esta más ligado a la honestidad, tanto de las instituciones como de los individuos.

**Responsabilidad.** Los individuos deben estar conscientes de que son ellos los responsables de su futuro financiero, y por ello también para el país.

**Recompensa.** Toda decisión debe ir enfocada a la obtención de un beneficio, con objetivos de corto para el logro en el largo plazo.

**Replica.** Es la capacidad de copiar o repetir una mejor práctica o cambio individual del comportamiento.

¿Que deben hacer los profesionales financieros?

Los especialistas deben tomar en cuenta la importancia de la emoción en la toma de decisión, la relación entre la importancia de las metas, la preparacion y la recompensa, para lograr un objetivo financiero.

El tener un acercamiento individualizado con el cliente orientado a la meta. Lo más importante es que cuenten con conocimientos financieros para que puedan distinguir entre un sueño y una meta, y que puedan elaborar un plan, un mapa que los pueda guiar. Otros aspectos que el profesional en finanzas debe tener en cuenta, es la perspectiva individual del cliente, pues algunas veces cree (consciente o inconscientemente) que no es digno de tener una vida próspera.

Un especialista recomendó clasificar a los clientes de acuerdo a la forma en que manejan el dinero: 1) los guardianes; que son quienes buscan seguridad, 2) artesanos, los que conducen para obtener libertad y flexibilidad económica, 3) idealistas, son motivados por un deseo de mejorar el deseo de otros, y 4) racionales, los que buscan la competencia y maestría. Los clientes responderán lo mejor posible a los acercamientos y sugerencias del especialista financiero, pues tendrán una mejor idea de las necesidades, valores y motivaciones del cliente.

- Instituciones

En México hacen falta programas donde se logre llegar a las masas, sobre todo a aquellos que por sus bajos recursos y poca educación, requieren de un tratamiento individualizado, donde se despejen todas sus dudas y se le eduque con miras de crear un efecto multiplicador al extender esta educación hacia todos los miembros de su familia, que *sin lugar a dudas, en el futuro tendrán* contacto con el dinero y el mundo de las finanzas en una economía aun mas complicada que la que viven sus padres.

Las instituciones deben:

- a Ayudar a sus clientes a alinear sus valores con sus metas financieras.
- b Crear ofertas de servicios bancarios acordes a los clientes.

- c. Entender la personalidad del cliente y ajustarlo al acercamiento.
- d. Formar sociedades con otras instituciones y profesionales para combatir el comportamiento financiero negativo de la sociedad.
- e. Conseguir fondos, locales o nacionales, para combatir la tendencia del comportamiento financiero negativo.
- f. Conocer su fondo cultural y social, para elegir la terminología apropiada y para hacer la información relevante para el cliente.
- g. Utilizar los mensajes emocionales para contactar al individuo.

- Educadores

¿Cuántos educadores financieros tiene México, además de las escuelas de administración y economía públicas o privadas? En México solo la CONDUSEF es quien, por ley, tiene la responsabilidad de la educación financiera. Pero solo proporciona información referente al sistema financiero, no cuenta con programas, donde se impartan los principios financieros y económicos que ayuden a la comprensión del mismo sistema. Por otro lado este recurso informativo no se ha hecho llegar a aquellas personas que tienen un ingreso bajo.

Hace falta un programa que logre cambiar los hábitos financieros de la nación. Este debe contener la forma de aprendizaje, el como, cuando y bajo que circunstancias el individuo logra un mayor aprendizaje y la forma de los acercamientos y técnicas mas eficaces que los educadores pueden utilizar para lograrlo. La educación financiera puede contribuir a la modificación del comportamiento financiero, pero existen muchos factores que deben ser tomados en cuenta.

Se hace necesaria la participación de las escuelas de finanzas para la creación, junto con otras instituciones como el gobierno, las instituciones de crédito, seguros y fianzas, y demás relacionadas, de un programa de *instrucción financiera personal* que beneficiaría al país.

Los educadores deben:

- a. Realizar un plan de los métodos de entrega y distribución de los programas, así como mejorar la distribución del material financiero existente.
- b. Preparar los cursos apropiados a las etapas de la vida de los individuos.
- c. Conocer a sus audiencias y crear los programas para satisfacer sus necesidades.
- d. Ir en busca de los estudiantes.
- e. Utilizar historias de gran alcance con impacto emocional.
- f. *Buscar asociarse para aumentar el presupuesto y alcance de los programas de la educación financiera*
- g. Establecer medidas de evaluación para determinar el éxito del programa.
- h. Proporcionar a los estudiantes material que sirva de apoyo para recordar en casa.
- i. *Hacer una analogía entre la salud financiera y la salud física.*
- j. Acentuar las recompensas relevantes por los estudiantes de todas las edades.
- k. En lo posible, incorporar la educación individualizada.
- l. Proporcionar incentivos para lograr el acercamiento de los estudiantes a los programas de educación financiera
- m. Preparar los cursos y materiales de educación financiera que resuelven los requisitos únicos de los participantes adultos.
- n. Animar la educación financiera en el lugar de trabajo.



## ***5. Responsabilidad Social Empresarial***

### Definición y generalidades

La responsabilidad social empresarial es la conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno.

En la práctica es un conjunto de políticas, prácticas y programas que se reflejan a lo largo de las operaciones empresariales y de los procesos de toma de decisión, y el cual debe ser apoyado e incentivado por los mandos altos de la empresa.

La responsabilidad social empresarial se comprende y ejerce de acuerdo a cuatro líneas estratégicas:

1. Educación en Valores del individuo y ética empresarial.
2. Mejoramiento en la Calidad de Vida.
3. Vinculación y Compromiso con la comunidad y su desarrollo.
4. Cuidado y preservación del medio ambiente.

Los principios en que se sustenta son:

1. Respeto a la dignidad de las personas.
2. Solidaridad y subsidiariedad.
3. Contribución al bien común.
4. Corresponsabilidad y transparencia.

## Relación de la Responsabilidad Social Empresarial con la Educación Financiera

Como las consecuencias abarcan a la sociedad entera, cae esta responsabilidad en cada organización sea gubernamental o no gubernamental, institución pública o privada, escuelas, educadores, expertos financieros, gobierno, padres y voluntarios.

Es necesaria la participación del gobierno, en un papel más agresivo en la instrucción financiera. Existen diversas propuestas para otros países que también podrían aplicarse a México, como que el gobierno permita incluir en los programas de educación básica, instrucción financiera para los niños. Solo tendría la desventaja de la falta de capacitación de los maestros.

Otro es la creación de un incentivo fiscal para aquellos patrones que impartan educación financiera a sus empleados. La creación de una oficina dedicada exclusivamente a la educación financiera Como el caso de estados Unidos a partir del 2002.

La creación de sociedades sin fin de lucro, con apoyo de las organizaciones que se verían beneficiadas, sería otra forma de hacer llegar la información financiera a la población. Estas sociedades tienen la ventaja de generar confianza, no solo en el individuo que lo imparte, sino en todo el sistema financiero. Puesto que las necesidades de la gente son muy variadas, se requiere de un esfuerzo conjunto para lograr la meta común: lograr la educación financiera en la mayor parte del país

La fuente primaria de la educación financiera para los niños son los padres. Según una investigación el 94% de los estudiantes acuden a los padres para consejos financieros. Las desventajas de que los hijos acudan a los padres, son que muchas veces los padres carecen de información financiera básica, estos conocimientos son difíciles de estandarizar, de evaluar o

monitorear. Muchos de los expertos en finanzas están de acuerdo en que las decisiones financieras deben tomarse en familia, aunque muchos padres que atraviesan por problemas económicos evitan tocar estos temas con sus hijos.

La distribución es clave para la instrucción financiera. La mayoría de los adultos pueden ser alcanzados a través del lugar de trabajo. Se debe pensar si es un aula, deberá considerarse un formato estándar o tradicional, si es por Internet, deberá ser un formato de autoaprendizaje. Aun así, se requiere más de un medio para alcanzar a diferentes individuos.

Con un programa de Educación financiera impartido a través de las empresas hacia los empleados y su familia, se puede fomentar y acrecentar una cultura financiera que ayude a mejorar la calidad de vida, creando un efecto multiplicador contribuyendo con esto al desarrollo sustentable de la economía nacional.

Un programa de Educación Financiera para empleados y su familia cubriría las cuatro líneas estratégicas, puesto que un mejor manejo de las finanzas también fomenta valores de honestidad y honradez en los empleados, no tendrían que preocuparse por la obtención de un “extra” para cubrir alguna necesidad. El mejorar la calidad de vida, les da seguridad financiera por el fomento del ahorro y previsión mediante seguros.

La empresa estaría contribuyendo a la sociedad, por que los principios enseñados se pueden pasar de familia a familia y de generación a generación. Se obtendría conciencia en el cuidado del ambiente mediante el ahorro de gastos innecesarios, con esto se disminuiría la cantidad de contaminación por basura

Después de mencionar en la justificación los beneficios que se obtienen al proporcionar educación financiera, podemos mencionar variedad de ejemplos de empresas que llevaron a cabo esta tarea, incluso en prisiones, con la ferviente creencia de que los criminales podrían cambiar su conducta con educación. Como es el caso de Deb McLean y Amy Bunker miembros Charlotte Metro Credit Union, quienes aceptaron presentarse en la prisión de mínima seguridad del Condado de Mecklenburg con un programa desarrollado en especial para los internos.<sup>7</sup>

## 6. *CONDUSEF ¿Cultura o Educación Financiera?*

### ¿Qué es la CONDUSEF?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, en términos del artículo 4º de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.

El objeto de esta ley es promover y difundir la *cultura financiera* en todo el país, proveer la equidad en las relaciones que se establezcan entre las instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros e instituciones de fianzas con sus clientes y, en su caso, proteger y defender los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social.

---

<sup>7</sup> Adam Malecek "A helping hand"

Algunas de las facultades de la CONDUSEF son:

- Fomentar la *cultura financiera* entre las instituciones financieras y sus usuarios apoyando con ello el desarrollo del Sistema Financiero Nacional.
- Proporcionar la información a los usuarios, relacionada con los servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras.
- Revisar y proponer a las instituciones financieras, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los usuarios sobre el estado que guardan las operaciones relacionadas con el servicio que hayan contratado.
- Revisar aspectos de la legislación aplicable en materia financiera y, en su caso, proponer alternativas y emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales, las cuales coadyuven al cumplimiento de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Algunas de las labores principales que lleva a cabo la CONDUSEF, en relación con la educación en materia financiera, se realizan a través de diversas acciones:

- Elaboración de estudios de mercado de servicios y productos financieros nacionales y extranjeros.
- Realización de estudios comparativos e informativos sobre productos y servicios financieros.

- Redacción de artículos y cápsulas sobre productos y servicios financieros, mismos que son publicados en la revista mensual *Proteja su dinero*, la cual está al alcance de cualquier persona que desee adquirirla.
- Difusión de información en materia de servicios financieros a través de su revista *Condusef Informa*, la cual tiene una publicación trimestral y es distribuida por la misma CONDUSEF en el medio financiero, así como entre las autoridades en esta materia.
- Realización de convenios de colaboración con el sector privado y con entidades gubernamentales para el intercambio de información que posteriormente pueda ser difundida a los Usuarios por la misma CONDUSEF o a través de las publicaciones emitidas por tales dependencias.
- Creación y actualización de un Registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Participación en diversos foros a través de portales de Internet, radio y televisión para la difusión de información sobre productos y servicios financieros que sean de interés para los Usuarios.
- Recomendaciones al Ejecutivo Federal, a las autoridades y a las Instituciones Financieras sobre productos y servicios financieros.

#### Diferencias entre Cultura y Educación.

*Definición de Cultura:* I. Es el resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos II.

Conjunto de modos de vida y costumbres de una época o grupo social.

*Definición de Educación:* I. Proceso de socialización y aprendizaje encaminado al desarrollo intelectual y ético de una persona. II. Instrucción por medio de la acción docente: educación primaria. III. Cortesía, urbanidad: saltarse el turno en una cola es de mala educación. IV. educación especial La destinada a personas discapacitadas física o psíquicamente.

Como se menciona la CONDUSEF es la encargada de promover la “cultura” financiera, pero como podemos observar en las definiciones citadas en los párrafos anteriores, la “cultura” es un resultado y la “educación” es un proceso de aprendizaje, por lo tanto la CONDUSEF no puede realizar su trabajo, si antes no llevo a cabo el proceso de aprendizaje para recoger los resultados que espera

La CONDUSEF se encarga de *difundir información* de los distintos servicios que ofrecen las instituciones financieras, más hasta la fecha no ha establecido ningún programa de alfabetización financiera individual o grupal.

En esta investigación no se pudo encontrar una organización en México, que se encargara de esta tarea, dar educación financiera al público en general, sobre aspectos como manejo de presupuesto, formas de ahorro e inversión y manejo inteligente del gasto, conceptos primordiales para el inicio en las finanzas.

Podemos decir que la educación financiera es una de las grandes preocupaciones a escala mundial, tanto en países desarrollados como en países subdesarrollados. Por ejemplo, aun cuando Estados Unidos es uno de los países más avanzados en esta materia, continúa en el esfuerzo de *proporcionar herramientas a la población para el mejor manejo de sus finanzas personales.*

El Departamento del Tesoro estableció la Oficina de Educación Financiera en 1992 con el propósito de promover el acceso a la educación financiera a los estadounidenses, con un enfoque especial en las minorías.

El presidente Bush firmó el 4 de diciembre de 2004 una ley en la que se crea la Comisión de Alfabetización y Educación Financiera (*The Financial Literacy and Education Comisión*) como parte de la Ley *Fair and Accurate Credit Transactions Act* de 2003.

Los cinco objetivos de esta comisión son, en resumen, involucrar a los varios entes gubernamentales y privados en promover la educación financiera, identificar cuales son las mejores prácticas, o prácticas exitosas para transmitir este tipo de educación, hacer de esta idea una estrategia nacional y que no se quede ningún estado fuera, crear un solo *web site* nacional y finalmente establecer una línea telefónica gratis para dar acceso a la información financiera por parte de todo el público general.

## ***7. Economía Patrimonial***

¿Para que ahorrar? ¿Para que invertir? Los individuos tenemos un ciclo de vida que se cumple en la mayoría de los casos: nacemos, crecemos, nos reproducimos y morimos. Durante el periodo productivo, de 18 a 65 años, tal vez no se hace presente la necesidad de ahorrar e invertir. Cada día podemos salir y traer dinero a casa, pero cuando la salud y la vejez no nos permiten continuar ¿como lograr sobrevivir?



El desarrollo de una Economía patrimonial nos permite acumular capital y hacer crecer el patrimonio, se este o no presente en la familia.

Las necesidades que se van presentando a lo largo de la vida, sobre todo después de casado, son variadas y se presentan en diferentes tiempos, por lo que se requiere crear un plan para poder cubrir cada una de ellas.

A fin de evitar el riesgo de perder lo ganado, se debe administrar el riesgo, que significa utilizar varias maneras para tratar de disminuir o eliminar en lo posible el riesgo sea personal o financiero. Para eliminarlo existen dos opciones: o se evita o se transfiere a otro. Aquí es donde el sistema financiero mediante las compañías de Seguros y Fianzas pueden ayudar.

Un seguro es la protección contra pérdidas financieras de gran escala. A cambio de un pago relativamente pequeño, llamado prima, se protege contra la oportunidad de un retroceso financiero grande, esto da tranquilidad a quien lo posee.

Existen diferentes tipos de seguros en el mercado:

1. Seguros de personas
  - i. Vida: individual, grupo o colectivo.
  - ii. Pensiones: derivadas de la seguridad social.
  - iii. Accidentes y enfermedades. accidentes personales, gastos médicos mayores y salud.
2. Seguros de bienes
  - i. Autos: residentes, turistas o camiones.
  - ii. Daños: responsabilidad civil, marítimo y transportes, incendio, agrícola y de animales, crédito o terremoto o;

I. Diversos:

- a. Ingeniería: calderas, rotura de maquinaria, montajes, obras civiles en construcción, equipos de contratistas, equipo electrónico.
- b. Misceláneos: robo en domicilio, robo de mercancías, dinero y valores, objetos personales, cristales, interrupción filmica, anuncios.

Todos estos ofrecen diferentes opciones de protección y previsión, de ahorro e inversión y de retiro o jubilación, según la situación de las personas.

Un seguro de salud, que sirva para cubrir los recibos médicos en caso de enfermedad o accidentes. Gastos médicos de rutina fácilmente cuestan miles de pesos y problemas mas serios pueden costar hasta la casa.

Un seguro de propiedad protege todas las posesiones como ropa, electrodomésticos, muebles, y demás mercancías. Si se tiene casa, sea rentada o propia, se puede contratar un seguro contra incendio, explosión, terremoto, o cualquier circunstancia que provoque perdida parcial o total.

Un seguro de vida protege a las personas que dependen de usted, si llega a morir repentinamente. Siempre que haya alguien que dependa de sus ingresos se requiere un seguro de vida.

Las circunstancias tanto económicas como demográficas están cambiando. El promedio de vida en México como en los demás países se ha venido incrementando. Según el INEGI en 1990 la esperanza de vida era de 70.8 años y para el 2000, se incremento a 75 3 años, 4.5 años mas en solo 10 años, esto genera necesidades mas fuertes para los años de la vejez

Suponiendo que ya no hubiera mas nacimientos y fallecidos, para el año 2031 alrededor de 35 millones de habitantes habrán sobrepasado la edad de 65 años, lo que representa una carga para

aquellos que todavía se encuentran en edad productiva y que representan alrededor de 38 millones de habitantes en México, según datos del INEGI al 2000.

Actualmente el área de la medicina se ha estado encareciendo, al punto que las personas deberán estar cada vez mas conscientes de las consecuencias financieras que trae consigo una enfermedad o problema de salud serio.

Para evitar ser una carga para los hijos y familiares, y la sociedad entera, se hace necesario llevar a cabo un programa para aquellos individuos que se encuentran en edad productiva, a fin de que se prevengan con un fondo de retiro que les permita contar con una pensión digna, y planear, para que si con esto no es suficiente se cuente con un seguro de salud que pueda solventar aquellos gastos que no podrán cubrirse por exceder los ingresos por la pensión.

#### ¿Qué deben hacer las compañías de seguros?

Se percibe como complejas las opciones presentadas por los seguros, por lo que se sugiere crear un lenguaje uniforme con material más simple y fácil de usar. Enfocarse más que en el contrato, en las metas de la vida para una mejor toma de decisión. Ganar y mantener la confianza del consumidor.

Mejorar la comercialización, mediante el impacto negativo de posponer la decisión de asegurarse para el futuro. Dar educación al consumidor sobre el impacto de la inflación e incluirlos en la comercialización del producto.

Mejorar las herramientas, materiales, recursos y técnicas para llevar la información hasta el consumidor.

Actualmente existe una escasez aguda de profesionales geriátricos y de gente que cuida de los ancianos en las clínicas de reposo. Se debe preparar a más gente para que puedan cubrirse las necesidades debido al incremento en el promedio de vida. Es necesario crear productos que protejan tanto al que llega a la edad de 65 años con salud como para el que llega con alguna incapacidad o enfermedad.

El futuro de los seguros esta siendo influenciado por la globalización, los negocios y la sociedad.

#### ***8. Buró de Crédito.***

El Buró de Crédito es una institución financiera, autorizada por la SHCP, previa opinión del Banco de México y de la CNBV, la cual proporciona servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.

Su objetivo es contribuir al desarrollo económico del país proporcionando servicios que promueven minimizar el riesgo crediticio, al proporcionar información que ayuda a conocer la solvencia moral de empresas y personas físicas, lo que a su vez, contribuye a formar la cultura del crédito entre la población, al tiempo de promover un sano consumo interno.

El Buró de Crédito, se forma por dos empresas definidas como Sociedades de Información Crediticia (en adelante SIC):

En 1996 surge el *Buró de Personas Físicas*, nombrado fiscalmente como Trans Union de Mexico, S A., fue la primera Sociedad de Información Crediticia en México autorizada por la SHCP, con el fin de proporcionar información del comportamiento crediticio de personas físicas

Tiene como socios a la Banca Comercial, a Trans Union Co. (buró crediticio con experiencia en manejo de registros de crédito) y Fair Isaac Co. (empresa con experiencia en modelos de análisis de riesgo).

En 1998 se incorpora el *Buró de Personas Morales*, cuyo nombre fiscal es Dun & Bradstreet de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia, con el fin de proporcionar información sobre el comportamiento crediticio de personas morales, y físicas con actividad empresarial. Tiene como socios a la banca comercial, a Trans Union Co. y a Dun & Bradstreet Co., con experiencia a nivel mundial en la evaluación de empresas.

Las autoridades que regulan las actividades de las SICs son:

1. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (SHCP)
2. Banco de México. (BM)
3. Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (CNBV)
4. Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros. (CONDUSEF)

Su actividad se encuentra regulada por: la *Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia*; *Ley de Inversión Extranjera*, Art. 8º fracc. VI y por las Disposiciones de Carácter General que emita el Banco de México.

La gente cree que el buró tiene listas negras pero en realidad lo que maneja es *toda* la información sobre la experiencia crediticia de las personas físicas y morales, sea una *historia buena o mala*. El Buró de Crédito no refleja la calificación de los créditos, ni cualquier otra información, solo los hechos, pago o no pago, pago oportuno o pago extemporáneo.

Esta información se encuentra en la Base de Datos del Buró de Crédito y es el conjunto de registros de información, propiedad de los otorgantes de crédito, en la cual se archiva el comportamiento crediticio de los consumidores. Esta información sirve para integrar expedientes electrónicos de cada uno de estos consumidores, en donde se encuentra la información de todos sus compromisos crediticios. En caso de que la información proporcionada por alguna entidad financiera o empresa comercial sea relativa a una persona moral, podrán incluir a los funcionarios responsables de la dirección general y de la de finanzas, así como de los accionistas principales.

#### Productos y servicios que ofrece el Buró de Crédito

El Buró de Crédito ofrece servicios informativos de fácil accesibilidad, con el objeto de anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes. Algunos de estos productos y servicios son:

- *Reporte de Crédito.-* Es un informe que contiene el historial crediticio de una persona física o moral (en adelante CLIENTE), sin hacer mención de la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras (en adelante USUARIOS).
- *Reporte de Crédito Especial.-* Es un informe que contiene el historial crediticio de un Cliente y que incluye la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras, los Clientes tendrán derecho a solicitarlo a través de las unidades especializadas de las SICs, de las entidades financieras o de empresas comerciales usuarias del Buró de Crédito. Dicho reporte deberá ser entregado en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que la SIC hubiera recibido la solicitud e importe de pago correspondiente.

Los Clientes tendrán derecho a solicitar a las Sociedades el envío gratuito de su Reporte de Crédito Especial cada vez que transcurran doce meses. Lo anterior, siempre que soliciten que el envío respectivo se lleve a cabo por correo electrónico o que acudan a recogerlo a la unidad especializada de la Sociedad.

Asimismo las SICs estarán obligadas a enviar o a poner a disposición de los Clientes, junto con cada Reporte de Crédito Especial, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y, en su caso rectificar los errores de la información contenida en dicho documento. Adicionalmente estarán obligadas a mantener a disposición del público en general el contenido del resumen antes mencionado.

La única forma de poder terminar o modificar los antecedentes negativos que pueda llegar a tener un Deudor en los archivos del Buró de Crédito, es con el cumplimiento de sus obligaciones, es decir, con el pago de las deudas que tenga con los Acreedores que indique el Reporte del Buró de Crédito.

Usted debe acudir directamente con la empresa que reporta el adeudo (Acreedor) y aclarar la situación, en su caso el Buró de Crédito debe recibir instrucciones de la empresa que originalmente reporto el adeudo para poder modificar el registro, solo en caso de que el adeudo haya sido liquidado, cuando se haya logrado una reestructuración del adeudo vencido o bien cuando la empresa que reporta el adeudo (Acreedor) reconozca formalmente algún error en el registro del historial que motivo la reclamación.

La Ley establece que las Sociedades estan obligadas a conservar los registros que les sean proporcionados por los Usuarios correspondientes a personas físicas, durante un plazo de 84

meses. Este plazo contará a partir de la fecha en que ocurra el evento o acto relativo a la situación crediticia del Cliente al cual se refiere cada registro.

Las Sociedades deberán eliminar la información relativa a créditos de personas físicas menores al equivalente a mil UDIS en los términos que establezca el Banco de México mediante disposiciones de carácter general.

Las Sociedades no podrán eliminar de su base de datos la información relativa a personas morales, que les haya sido proporcionada por los Usuarios.

El Buró de Crédito, ofrece diferentes modalidades de servicios:

- Reporte de Crédito de Personas físicas
- Reporte de Crédito de personas morales o personas físicas con actividad empresarial
- Personas Físicas (adviser)
- Análisis de Segmentación de cuentas
- Hawk:
  - Sistema de prevención para personas físicas
  - Sistema de prevención para personas morales
- Watch: Seguimiento de su historial crediticio
- Tendencias de la industria
- Monitoreo de datos generales

Para solicitud de información o servicios:

<http://www.burodecredito.com.mx/otorgantes/servicio.htm>



Son los propios Otorgantes de Crédito quienes, en función a sus políticas, deciden si otorgan o declinan un crédito. Buró de Crédito únicamente es una herramienta que les permite conocer la forma en que una persona o empresa hace frente a sus compromisos crediticios.

Su Reporte de Crédito reflejará el pago efectuado, pero no se borrará el crédito de su Reporte de Crédito, ya que los Reportes de Crédito proporcionan una historia del comportamiento de pago de un crédito de hasta 24 meses (contados a partir de la fecha en que se liquidó totalmente el crédito o bien a partir de la última vez que se reportó información a Buró de Crédito). En esta historia se refleja la forma en que es pagado el crédito, ya sea que se haya pagado puntualmente o presentado retrasos.

Buró de Crédito únicamente podrá eliminar registros de su base de datos en los siguientes casos, mismos que dicta la Ley para regular Sociedades de Información Crediticia y las Reglas Generales de Banco de México:

- Registros de personas físicas con antigüedad igual o mayor a 84 meses. El plazo se considera a partir de la fecha en que ocurrió el evento. Al transcurrir el plazo, Buró de Crédito elimina esta información
- Información referente a créditos vencidos de personas físicas, cuyo saldo sea inferior al equivalente a mil UDIS, siempre y cuando hayan transcurrido cuarenta y ocho meses contados a partir de la fecha en que los créditos se encuentren cerrados, esto es, que por cualquier causa hayan dejado de existir derechos de cobro respecto de los créditos de que se trate o Buró de Crédito hubiere dejado de recibir información sobre los mismos. Se entenderá por créditos vencidos aquellos que tengan 90 o más días de incumplimiento en sus pagos

Los registros de personas morales no se eliminan.

### ***9. Desarrollo de un programa de instrucción financiera.***

Es importante conocer el momento en que la gente pueda motivarse para que se interese por la instrucción financiera. Solo las crisis generan la necesidad. El hecho de que en México estén creciendo los negocios como las casas de empeño, casas de préstamos o usureros, nos indica que puede ser un momento para educar a la gente financieramente.

La meta de la instrucción financiera debería llevarse a todos los mexicanos, debido al impacto económico nacional del mismo, pero este trabajo propone empezar con aquellos que tienen un trabajo personal subordinado, aunque también se detectan grupos que necesitan urgentemente del aprendizaje de las finanzas como: las mujeres, los inversionistas y los que están por llegar a su jubilación o retiro.

En la instrucción financiera es dominante un valor fundamental individual. el realizar metas y sueños de la vida. También, las habilidades básicas para tomar un curso de finanzas personales solamente son: las matemáticas y la lectura.

Para el logro de un buen programa de aprendizaje, se deben revisar los temas de pedagogía y andragogía. La pedagogía es el método tradicional de enseñanza para niños, y la andragogía, es un método más nuevo que se aplica en educación para los adultos, se podría mencionar como el aprendizaje voluntario. La diferencia entre ambas también se da por el hecho de que los adultos desean saber porque deben aprender algo.

En cualquier programa de educación financiera debe tomarse en cuenta que:

- b) El papel del profesor es demostrar a los principiantes como dirigirse a la información que necesitan.
- c) El profesor debe relacionar los temas con las experiencias de los estudiantes.
- d) Deben aprender, tanto el instructor como el participante, que la gente no aprenderá hasta en tanto no este lista y motivada para ello.
- e) Tanto los adultos como los niños necesitan ayuda en la superación de los comportamientos y las creencias que puedan obstaculizar el aprendizaje.

Al tratar con adultos deben tomarse las siguientes consideraciones:

- Los adultos están haciendo frente a las complejidades de la vida mientras aprenden,
- Los adultos son participantes dispuestos sí, y solo sí, se les convence de una recompensa tangible y valiosa.
- Los adultos aprecian un acercamiento individual durante el aprendizaje
- Desean saber porque la información es importante y poder aplicarla de inmediato,
- Los adultos aprenden mejor con la instrucción de la tarea u orientación hacia los problemas que con conferencias,

- Trabajan lo mejor posible con simulaciones y estudios,
- A los adultos les gusta discutir las experiencias puesto que aprenden de los errores, ya sean los propios o de otros.

Otra técnica, cada vez más usada, es mediante el uso de e-learning, es decir, aprendizaje por computadora, ya sea mediante CD o Internet, con esta técnica el aprendizaje es heurístico, más receptivo a las necesidades, al estilo y a las actitudes del estudiante. Anima la participación y se refuerza la hipótesis de que el aprendizaje viene desde adentro, no de fuera del principiante. Este tipo de técnica puede ser igual de costoso que una instrucción individualizada, pero da facilidades en tiempo, portabilidad, uniformidad del aprendizaje y su uso es ilimitado.

Por último, es recomendable que se haga una combinación de aprendizaje por computadora con el personalizado cara a cara.

El programa debe cubrir los temas de: presupuesto, ahorro, inversión y disminución del gasto. Cada tema debe estar relacionado, de acuerdo al punto de la vida del individuo, al cual vaya dirigido, si es un adolescente deberá incluir temas de cumplimiento de metas como comprar un coche o pagar la universidad, para alguien que inicia su vida laboral, la planeación para el retiro digno, sería un tema que le interesaría.

Una herramienta que deben conocer los aspirantes a la instrucción financiera, es el uso de la tecnología, en especial el Internet, puesto que actualmente muchas de las operaciones se llevan a cabo por este medio. Pero aun así, deberá educarse para obtener información financiera por este medio que sea fidedigna y real para una buena toma de decisión financiera.

### ***Resultados y análisis de las encuestas.***

La empresa cuenta con el 19% sus trabajadores de personal femenino y el 76% de personal masculino, quedando el 5% no determinado por estar vacante en el tabulador.

La antigüedad promedio de sus trabajadores es de 18 años con una edad promedio de 41 años, lo que nos da una edad promedio de jubilación a los 53 años, por 30 años de servicio, siendo que la mayor proporción de su personal es masculino, quedándole al trabajador después de su jubilación en C.F.E., 12 años en promedio de vida productiva.

Un 39% reporto tener terminada la preparatoria, un 26% por ciento la secundaria e igual porcentaje terminado la licenciatura. Lo que nos indica un nivel académico general aceptable para la implementación de una capacitación en finanzas personales.

El 77% de la muestra reporto ser casado, un 10% divorciado y un 6% soltero. Lo que hace mas viable la implementación del curso de finanzas personales, ya que son personas que se encuentran con al menos un dependiente económico. Ya que reportaron que el 45% no trabaja el cónyuge, solo el 39% si trabaja.

La edad del cónyuge oscila entre los 36 y 45 años. Con un nivel académico también aceptable puesto que un 23% cuenta con preparatoria, un 26% secundaria y un 29% licenciatura.

El promedio de hijos según al muestra es de 2.33, aun y cuando la mediana y moda es de 3 hijos por trabajador. El 29% de la muestra reporto tener 3 hijos, un 16% reporto 2 hijos, y un 19% tiene 1 hijo. El 71% de la muestra los hijos no trabajan, solo un 10% tiene 2 hijos que trabajan y un 3% tiene de 3 a 4 hijos que trabajan. Dentro de la muestra un 19% tiene hijos que estudian kinder, un 21% primaria, un 16% secundaria, un 10% preparatoria y un 13% licenciatura.

Lo que hace viable un curso sobre seguros de educación universitaria, ya que la mayor parte de los hijos de los trabajadores estudian primaria. Estos mismos datos dan una idea de la edad de los hijos donde el 25% esta entre los 6 y 12 años.

Afortunadamente el 81% de la muestra reportó vivir en casa propia, y el 55% reportó tener 2 carros y un 32% tiene al menos uno.

Dentro de la encuesta se incluyo una pregunta para sondear los hábitos de ahorro de los trabajadores, quedando fuera del análisis, puesto que por contrato el trabajador ahorra desde un 6.5 % de su salario diario hasta el importe que desee, siendo un ahorro de un 20% el promedio general de ahorro de los trabajadores y no se especifico en la pregunta que no se debía considerar el ahorro descontado según contrato.

También para sondear los hábitos financieros se pregunto el destino de un excedente de dinero, siendo un 38% destinado para pagar deudas, un 22% lo gasta, y un 34% lo ahorra. Esto viene a confirmar la necesidad de la educación financiera para los individuos, puesto que quien lo gasta o paga deudas (60%), le falta información para hacer que su dinero trabaje para el y con ello incrementar su patrimonio familiar.

Dentro de los conocimientos acerca del sistema financiero mexicano y de su confianza en el mismo, el 56% dice ahorrar su dinero en el Banco, solo un 17% lo guarda en casa y dos de los encuestados que representan un 6% de la muestra mencionaron los fondos de inversión como lugar para guardar sus ahorros. Un 8% de la muestra deposita sus ahorros en una Caja Popular.

Un 65% manejan el gasto conforme a un presupuesto familiar y un 26% no manejan presupuesto.

El ingreso promedio mensual de la muestra fue de \$12,769.23 y el gasto promedio mensual de \$9,266.74, lo que deja \$3,502.49 mensuales para invertir o ahorrar y gastos no contemplados en la encuesta como: esparcimiento, transporte, vivienda, muebles y aparatos domésticos, lo que equivale a un 27.4% del ingreso promedio mensual. Del gasto el 38% se destina a la alimentación, un 19% al vestido, un 14% a servicios, un 6% a salud y un 23% a la educación. Estos datos concuerdan casi en su mayoría con los reportados por el INEGI, teniendo una diferencia superior de 7 puntos porcentuales el gasto por educación reportado según la muestra contra el 15% del INEGI al 2002.

Según revelan los datos anteriores el nivel económico de un trabajador promedio puede sustentar una familia sin tantos problemas financieros, pero la encuesta también refleja que ciertas incoherencias.

Un trabajador casado con tres hijos, todos estudiantes, reporto un gasto mensual de \$700.00 en alimentación, lo que puede significar dos cosas, o su familia esta muy desnutrida o no sabe realmente cuanto gasta en este rubro por falta de un control financiero apropiado. El máximo reportado como gasto de alimentación es de \$10,000.00 lo que representa para este trabajador el 33.3% de su ingreso, el trabajador reporto 2 hijos en edad primaria y que su cónyuge trabaja fuera de casa. Este dato también nos da una idea de cómo un empleado no sabe como manejar sus gastos, ya que probablemente la alimentación sea en restaurantes mayormente, nuevamente vemos la falta control financiero por medio de un presupuesto.

Para el caso del gasto en vestido el mínimo reportado fue de \$500.00, lo que es razonable, ya que la encuestada era mujer, con un hijo en edad primaria y con su cónyuge trabajando, cabe aclarar que tanto al personal femenino como al masculino se le otorga prestación de uniformes. El

máximo de este rubro ascendió a \$4,000.00 reportado por un trabajador de sexo masculino con un hijo en edad kinder y con el cónyuge que trabaja, dato mas elevado con respecto del promedio, lo que representa un gasto de \$48,000.00 al año solo para vestir a tres personas. Este máximo también indica la falta de conocimiento real en gastos de esta familia.

El mínimo en servicios fue de \$400.00, gasto cercano a la realidad puesto que los servicios básicos como luz y gas son prestaciones otorgadas por la empresa, quedando como gasto del trabajador el servicio de agua y drenaje. El máximo en servicios fue de \$3,500.00, lo que representa más de la mitad del promedio, este trabajador es divorciado con tres hijos estudiantes, por lo que este gasto le representa el doble.

En gastos de salud el mínimo reportado fue de \$0.00 y el máximo de \$2,000.00, ya que los trabajadores cuentan con seguro social IMSS y algunos otros tienen servicio de gastos médicos mayores.

En gastos de educación el mínimo reportado fue de \$0.00 y el máximo de \$8,000.00, lo que indica que existen trabajadores sin hijos en edad escolar y trabajadores con hijos tanto en escuelas publicas como privadas.

Otro dato interesante es que 9 de los 31 encuestados, el 29%, reporto gastos superiores a sus ingresos hasta por \$7,700 00, indicando este dato que al menos el 29% de los empleados tiene problemas financieros, esto queda comprobado con un dato extra tomado de la nomina que indica que el 26% de los trabajadores solicitaron préstamo ante la aseguradora CORSA, y en promedio fue de \$8,554.00 (incluidos los intereses).



El 74% de la muestra no ha solicitado ningún tipo de préstamo en los últimos 12 meses, solo un 19% si lo solicito y de estos un 60% fue a con un Banco y el 40% restante con una aseguradora. El 55% de la muestra no tiene deudas en tarjetas de crédito y el 39% si las tiene. De los que reportaron deudas en tarjetas de crédito el promedio asciende a \$6,000.00 lo que representa casi el 50% de los ingresos promedio mensuales de un trabajador.

Referente a la pregunta si se esta en el Buró de Crédito, no se aplica para el análisis ya que la pregunta no fue especifica, puesto que todos los que manejan líneas de crédito se encuentran en el Buró de Crédito, y no nos da una visión del incumplimiento de las deudas.

En cuanto a la cobertura mediante algún tipo de seguro, cabe aclarar que la empresa cuenta con un contrato con la aseguradora CORSA, quien mediante descuentos por nomina y a precios de flotilla, otorga seguros de gastos médicos mayores, de autos, de vida, etc. En el análisis de la muestra el 81% no cuenta con seguro para gastos universitarios. El 42% cuenta con seguro de autos, dato relativamente bajo tomando en cuenta que el 93% de la muestra cuenta con al menos un carro. El 22% dijo contar con seguro de gastos médicos mayores y el 8% con un seguro de vida. Respecto de este último, el contrato colectivo ordena que el 100% del personal cuente con un seguro de vida obligatorio y actualmente esta contratado con Banorte Generali, y es descontado por nómina.

La empresa no cuenta con INFONAVIT, en su lugar se otorgan préstamos para casa a los trabajadores que hayan cumplido una antigüedad de 5 años por lo menos, otorgando hasta 42 días de salarios mensual por préstamo normal sin cobro de intereses y 40 días de salario mensual por préstamo adicional con cargo de 15% de intereses sobre saldos insolutos. Con la desventaja de que el préstamo tarda 3 años a partir de la fecha de la solicitud, sin que se actualicen los valores

de los salarios a la fecha de la recepción del préstamo, lo que origina una pérdida del poder adquisitivo por la inflación y el paso del tiempo. El 45% de la muestra reporto haber comprado su casa a crédito y solo 1 de los 14 que si compraron a crédito dijo conocer el porcentaje que paga de intereses, esto deja ver la falta de interés y desconocimiento de la repercusión de los intereses en cualquier decisión financiera.

De la pregunta sobre donde invierte el dinero el trabajador el 19% dijo que en inmuebles y otro porcentaje igual en otros. Pero cabe destacar que un 55% no contesto esta pregunta asumiendo con ello que no invierte.

El 48% dijo no conocer sobre Sociedades de inversión, un 39% contesto de forma afirmativa.

En su mayoría esperan tener una calidad de vida de retiro de buena a excelente y estiman que para ello deben requerir de \$15,001 a \$20,000 pesos mensuales según el 35% de la muestra, y de más de \$20,000 un 26% dijo necesitar en forma mensual para su retiro. Pero el 84% no sabe como se invierte su dinero del afore. Por lo que debe instruírseles donde pueden y por que deben conocer esta información.

El 41% de la muestra dijo que acudía a una institución financiera para solicitar información, pero el 59% no acude a un medio informativo confiable.

Solo 1 persona de las encuestadas dijo haber tomado un curso de finanzas personales, y el 90% de la muestra no ha tomado ninguno. Solo el 42% de ellos si le gustaría tomar un curso de finanzas, y a un 48% dijo no gustarle tal idea y un porcentaje similar piensa que no le beneficiaria el tomarlo. Del 42% interesado en el curso de finanzas personales, un 33% dijo que le gustaría una capacitación presencial con expertos.

El 71% de la muestra afirmo que existiría un desequilibrio económico en su familia si el dejara de existir, y solo un 55% dijo que su familia podría *sobrevivir* con sus ahorros actuales. Un porcentaje similar 55% no sabe cuanto dinero necesita su familia si el llegase a faltar.

El 71% de la muestra dijo desconocer cuanto dinero tendría ahorrado si pudiera ahorrar el 10% de sus ingresos durante los últimos 20 años.

Por último la pregunta sobre una meta, se puede observar que en su mayoría las metas fueron expresadas en forma vaga, como vivir, ser feliz, tener calidad de vida, etc. Solo un 32% menciona una meta específica como tener un negocio propio o concluir estudios. Lo que indica la falta de motivación hacia el crecimiento y desarrollo tanto personal como familiar mediante el establecimiento de metas específicas de corto y largo plazo. Necesario todo esto para motivar hacia el conocimiento de las finanzas personales.

De los resultados anteriores podemos apreciar que aun y cuando los salarios se especifican mediante un tabulador, en su mayoría son ocupados por personal masculino. Lo que afirma que la mujer gana menos que el hombre por tener menos oportunidades de un trabajo mejor remunerado.

Con la edad promedio del trabajador y de acuerdo a las necesidades generadas según la edad, entre los 20 y 30 años una persona en promedio se encuentra soltera y con gastos por carro, viajes y boda, quienes están entre los 30 y 50 años sus necesidades se ven incrementadas debido al incremento de las responsabilidades que la paternidad conlleva, como comprar casa, pagar escuela, poner un negocio, pagar seguros por lo que el porcentaje para ahorro disminuye. Y entre los 51 a 65 años, edad donde termina la productividad del individuo, los gastos disminuyen y cambian por gastos medicos, boda de los hijos, pago de funerales, etc.

Por lo tanto los trabajadores de la C.F.E.Z.M.P. cuya edad promedio es de 41 años, están justo en el centro de las edad donde el ahorro tiende a ser menor y los gastos son mayores, comprobado con las estadísticas que muestran que en promedio tienen 2.33 hijos y que sus respectivos cónyuges no trabajan y tienen que cubrir gastos por educación, vivienda, seguros, etc.

Encontramos que en promedio un trabajador puede cubrir sus necesidades básicas familiares, pero al menos el 25% del personal tiene problemas para ello, teniendo que acudir a la solicitud de préstamos.

Como puntos aclaratorios tengo que mencionar que la C.F.E.Z.M.P. tiene trabajadores temporales equivalentes a un 25% de su tabulador y empleados jubilados que no fueron tomados en cuenta para esta investigación.

*Propuesta de trabajo.*

<b>Módulos:</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Tiempo requerido:</b>	<b>Material requerido:</b>	<b>Beneficios:</b>
<b>1. Principios básicos de finanzas y economía</b>	Personal cuyo salario diario sea menor a \$198.88, principalmente.	4 horas máximo.	Folleto informativo (5 páginas), presentación en diapositivas.	Incremento del índice de Satisfacción de personal A2.
<b>2. Ventajas de las Instituciones de Banca y Crédito</b>	Personal cuyo salario NO se deposita en una institución de Banca y Crédito.	2 horas máximo.	Folleto informativo (5 hojas), presentación en diapositivas.	Disminución de costos por manejo y control de pagos a empleados. Incremento del índice de Satisfacción de personal E3.
<b>3. Incremento del patrimonio familiar</b>	Personal con antigüedad mayor de 5 años, cuyos ingresos superan el salario diario de \$198.88.	3 horas máximo.	Folleto informativo y presentación en diapositivas.	Incremento del índice de Satisfacción de personal T17.
<b>4. Incremento del ahorro para el retiro, Afore.</b>	Personal permanente, tanto de contrato colectivo como individual.	4 horas máximo.	Folleto informativo y presentación en diapositivas.	Incremento del índice de Satisfacción de personal K22.
<b>5. Pensión por jubilación, pasos para obtenerla.</b>	Empleados próximos a jubilarse.	2 horas máximo.	Folleto informativo y presentación en diapositivas.	Incremento del índice de Satisfacción de personal K22.

### *Conclusión*

La presente investigación teórica presento información importante del rezago en lo que a educación financiera se refiere, según la opinión de la CONDUSEF y del Banco Mundial.

La incongruencia con la investigación de campo, mediante las encuestas aplicadas a una muestra del 10% de la población del personal de C.F.E.Z.M.P., deja abiertas las puertas para futuras y más extensas investigaciones.

En el presente trabajo, el promedio de la población cuenta con una salud financiera estable y aceptable, quedando una cuarta parte de la población fuera de los rangos promedio. Dicha cantidad de acuerdo a la teoría de Pareto, puede causar el 80% de las inconformidades que se presentan en la C.F.E.Z.M.P., por lo que es justificación necesaria y suficiente para establecer diversos programas de capacitación, con el fin de ayudar a esos empleados a salir de la situación económica que los puede llevar poco a poco a la ruina.

Pero como la educación financiera es un asunto de por vida, debido al aspecto cambiante de las personas, de sus circunstancias y motivaciones, de la información existente de la economía del país y del mundo, es necesario plantear diversos programas que complementen las necesidades de cada etapa de la vida del personal que conforma la C.F.E.Z.M.P.

Podemos y debemos alertar a los trabajadores de que existe un problema, y que deben hacerse responsables en lo individual y en lo grupal o colectivo, para lograr un alcance máximo y duradero.

Esta investigación concluyo que el gobierno, las organizaciones de comunidades, las corporaciones no lucrativas, las empresas, y los programas financieros deben ayudar a

complementar las necesidades dentro de un marco realista, práctico y sensible para aumentar los recursos limitados de los trabajadores de bajo ingreso, y para el caso de la C.F.E.Z.M.P., son aquellos cuyos ingresos son menores a los gastos promedio arrojados en la muestra. Aunque se pueden encontrar casos aislados de familias con ingreso bajo pero que cuenta con un nivel de vida de confort sin tener muchas deudas.

*Bibliografía de artículos Proquest.*

Ackert, Lucy F., Church, Bryan K, & Deaves, Richard. "Emotion and financial markets", Economic Review - Federal Reserve Bank of Atlanta. Atlanta: Second Quarter 2003. Vol. 88, Iss. 2, p. 33

Anthes, Guillermo L. (Ph. D) y Most, Bruce W."Las mujeres y la dinámica del dinero". Journal of Financial Planning, Organización NEFE. Denver, Colorado. 2000.

Anthes, William L. & Lee, Shelley A. "The financial psychology of 4 life-changing events." Journal of Financial Planning Denver: May 2002. Vol. 15, Iss. 5, p. 76-85 (9 pp.)

Bailey, Jeffrey J., Nofsinger, John R. & O'Neill, Michelle. "A Review of Major Influences on Employee Retirement Investment Decisions". Journal of Financial Services Research Dordrecht: Apr 2003. Vol. 23, Iss. 2, p. 149-165

Brown, Carolyn M. "Saving your way to wealth". Black Enterprise New York: Mar 2000. Vol. 30, Iss. 8, p. 96-102 (5 pp.)

Clements, Jonathan. "I Plan to Save Like Crazy -- Someday". Wall Street Journal (Eastern Edition). New York, N.Y.:Jun 26, 2001. p. C.1

Conway, Richard P. "Tuition 101: Financing a college education". Nursing Horsham: Oct 1998. Vol. 28, Iss. 10, p. 61 (1 pp.)

Cook, Lodwick M. & Welch, John F., Jr.. "What Corporate Social Responsibility Means to Me". Business and Society Review New York: Spring 1992. Iss. 81, p. 87 (3 pp.)



- Cunningham, Lawrence A. "Behavioral finance and investor governance". Washington and Lee Law Review Lexington: Summer 2002. Vol. 59, Iss. 3, p. 767-837 (71 pp.)
- Davidson, Ian. "Personal Financial Planning: Good Medicine". Ca Magazine Toronto: May 1990. Vol. 123, Iss. 5, p. 51 (2 pp.)
- Dixon, Mary. "From one psychologist to a banker: Get to know your money psyche". America's Community Banker Washington: Nov 1998. Vol. 7, Iss. 11, p. 25-26 (2 pp.)
- Fridson, Martin S. "Advances in Behavioral Finance", Financial Analysts Journal Charlottesville: Nov/Dec 1994. Vol. 50, Iss. 6, p. 87 (2 pp.)
- Fromlet, Hubert. "Behavioral finance-theory and practical application". Business Economics Washington: Jul 2001. Vol. 36, Iss. 3, p. 63-69 (7 pp.)
- Fuller, Russell J. "Amos Tversky, Behavioral finance, and Nobel prizes", Financial Analysts Journal Charlottesville: Jul/Aug 1996. Vol. 52, Iss. 4, p. 7 (2 pp.)
- Goldberg, Steven T. "Will your money be ready when you are?". Kiplinger's Personal Finance Magazine Washington: Sep 1997. Vol. 51, Iss. 9, p. 44-51 (8 pp.)
- Gould, Carole. "For Volatile Times, The Psychology of Risk". New York Times (Late Edition (east Coast)). New York, N.Y.: Nov 23, 1997. p. 7
- Hawley, Delvin D. "Business Ethics and Social Responsibility in Finance Instruction: An Abdication of Responsibility". Journal of Business Ethics Dordrecht: Sep 1991. Vol. 10, Iss. 9, p. 711 (11 pp.)

Hayes Peterson, Ann. 'Big Need' for Financial Education. Credit Union Magazine Madison:  
Sep 2004. Vol. 70, Iss. 9, p. 104 (1 pp.)

Laroe, Elaine. "Bilingual financial literacy". Credit Union Magazine Madison: Jan 2003.  
Vol. 69, Iss. 1, p. A19-A20 (1 pp.)

Leavitt Stoddard, William. "The Value of Financial Education". Barron's (1921-1942); Jun  
30, 1930; 10, 26; ABL/INFORM Global pg. 15

Malecek, Adam. "A Helping hand". Credit Union Management Madison: Sep 2004. Vol.  
27, Iss. 9, p. 40-42 (3 pp.)

Mavila Medina, Octavio, "El Decálogo del Desarrollo", Rep. de Panamá 3490, San Isidro,  
Lima, Perú

Miller, Milton. "Employer assisted personal financial planning". The CPA Journal New  
York. Apr 1993. Vol. 63, Iss. 4, p. 86

Mittra, Sid. "Planning for a Realistic Retirement". Journal Of Accountancy New York Jun  
1991 Vol. 171, Iss. 6, p. 119 (5 pp.)

National Endowment for Financial Education (NEFE). "Financial literacy in America.  
individual choices, national consequences". The State of Financial Literacy in America—  
Evolutions and Revolutions. Denver, Colorado—October 9-11, 2002.

National Endowment for Financial Education (NEFE). "Frozen in the Headlights: The  
dynamics of women and money". A Women y Money Program Incubator Sponsored by the

National Endowment for Financial Education and AARP. Washington, D.C. February 15-17, 2000.

National Endowment for Financial Education (NEFE). "Long-Term Care: Our Next National Crisis?. A Meeting Sponsored by the National Endowment for Financial Education.

Scottsdale, Arizona. Mayo 6-8, 2001.

National Endowment for Financial Education (NEFE). "Motivating Americans to develop constructive financial behaviors". A Think Tank Sponsored by the National Endowment for Financial Education. Denver, Colorado. Mayo 11-13, 2004.

Naughton, Tony. "The winner is...behavioural finance?". Journal of Financial Services Marketing London: Nov 2002. Vol. 7, Iss. 2, p. 110-111 (3 pp.)

Neumann, Randy. "Savings vs. investment: A financial "history" lesson ". The Exceptional Parent Boston: Sep 1997. Vol. 27, Iss. 9, p. 112-113 (2 pp.)

Olsen, Robert A. "Behavioral finance and its implications for stock-price volatility", Financial Analysts Journal Charlottesville: Mar/Apr 1998. Vol. 54, Iss. 2, p. 10-18 (9 pp.)

Opdyke, Jeff D. "Now, Therapy for Your Money Issues --- Counselors With Training In Psychology Help Clients Solve Financial Problems". Wall Street Journal (Eastern Edition) New York, N.Y.:Feb 26, 2003. p. D.2

Paik Sunoo, Brenda. "Why women need financial education" Workforce Costa Mesa: Dec 1997 Vol. 76, Iss. 12, p. 51 (1 pp.)

Pruter, Robert. "Financial education can improve employee financial well-being, employer profitability". Employee Benefit Plan Review New York: Mar 2001. Vol. 55, Iss. 9, p. 32-36 (4 pp.)

Pruter, Robert. "Financial education can ease employee anxiety concerning retirement plan conversion." Employee Benefit Plan Review New York: Nov 1999. Vol. 54, Iss. 5, p. 40-44 (3 pp.)

Queenan, Joe. "Discovering a Gold Mind: Financial Therapy Can Make You Lov", Barron's National Business and Financial Weekly; Mar 28, 1988; 68, 13; ABI/INFORM Global pg. 18

Rzepczynski, Mark S. "Beyond Greed and Fear: Understanding Behavioral Finance and the Psychology of Investing". Financial Analysts Journal Charlottesville: Nov/Dec 2000. Vol. 56, Iss. 6, p. 112 (2 pp.)

Statman, Meir. "Behavior finance: Past battles and future engagements". Financial Analysts Journal Charlottesville: Nov/Dec 1999. Vol. 55, Iss. 6, p. 18-27 (10 pp.)

Thaler, Richard H. "The end of behavioral finance", Financial Analysts Journal Charlottesville: Nov/Dec 1999. Vol. 55, Iss. 6, p. 12-17 (6 pp.)

### ***Bibliografía Web.***

Aramburu, José María, “La educación: herramienta preventiva y de protección para usuario de servicios financieros”, Temas de investigación, CONDUSEF,  
[http://www.condusef.gob.mx/investigacion/ci7\\_educacion.htm](http://www.condusef.gob.mx/investigacion/ci7_educacion.htm)

Asociación de Bancos de México. Historia y estadística sobre la Banca. [www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, A. C. Información estadística sobre Seguros en México. [www.amis.com.mx](http://www.amis.com.mx)

Betancourt Posada, Alberto, “Del estado interventor al Neoliberal”, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Sistema de Universidad Abierta.  
[http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/030422152340-ASESOR\\_.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/030422152340-ASESOR_.html)

Buró de Crédito. Información sobre Buró de Crédito obtenida de su página.  
<http://www.burodecredito.com.mx/index.htm>

Centro Bancario del Estado de Nuevo León A.C., “Sistema Financiero Mexicano”  
[http://www.cbm.org.mx/Ser\\_sfm.htm](http://www.cbm.org.mx/Ser_sfm.htm)

Espinola González, Zulma. “Delineando una estrategia de desarrollo con miras al desarrollo sustentable. La educación de las finanzas en el hogar: El caso Paraguayo”, Banco Central del Paraguay, Septiembre 2001, <http://www.bcp.gov.py/gdgi/wp06zeg.pdf>

Esteinou Madrid, Javier, “Televisión nacional y globalización cultural”, Revista “Razón y palabra”, Número 28,

<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n28/jesteino.html>

Federal Reserve Bank of Dallas. “Como crear riqueza”. Community Affairs Office, Federal Reserve Bank of Dallas. Dallas, Texas. [www.dallasfed.org](http://www.dallasfed.org)

González, Elianne, “La educación financiera, clave indispensable para construir el 'sueño americano””, Artículo Terra/Invertia EE.UU.,

<http://www.terra.com/finanzas/articulo/html/fin4060.htm>

González Ruiz, José Enrique, “El futuro de la Educación pública en México”,

<http://www.uom.edu.mx/trabajadores/43gonzalez.htm>

Investigación documental sobre alimentación y nutrición. Estado de México.

<http://www.edomexico.gob.mx/cemapem/htm/pr%20cuaderno%201%20investigacion%20documental.htm>

Ramírez Acosta, Ramón de Jesús, “El desarrollo del mercado de valores y la cultura bursátil en México”, Temas de investigación, CONDUSEF,

[http://www.condusef.gob.mx/investigacion/ci11\\_des\\_merc\\_val.htm](http://www.condusef.gob.mx/investigacion/ci11_des_merc_val.htm)

Rodríguez J., Israel, “Con la presente administración México cayó del lugar 33 al 36 en competitividad” La jornada, 26 de noviembre de 2001

<http://www.jornada.unam.mx/2001/nov01/011126/037n1eco.html>

## *Anexos*

### Anexo 1

Direcciones de Internet donde se puede encontrar información financiera:

<http://www.dinerohispano.com> del InCharge Education Foundation <http://education.incharge.org>

<http://www.youngmoney.com> de YOUNG MONEY(R)

<http://www.militarymoney.com> para miembros de la Fuerza Armada y familiares

[www.midinero.com](http://www.midinero.com) de Centro de Educación Financiera de GE

### Anexo 2.

#### Tips de gastos y ahorro

Estudiando la lista entera y eligiendo las sugerencias apropiadas para la acción, los individuos pueden comenzar a construir un futuro financiero sólido inmediatamente para sí mismos y sus familias.

- *Tips para gastos*
  - *Resistir los mensajes de "compra"*. Permanecer centrado en el largo plazo y analizar todas las compras.

- *Compartir la información financiera con su familia* La familia puede trabajar unida para la realización de las metas financieras, esto crea un efecto multiplicador al enseñar a los hijos la importancia de las finanzas personales.
  - *Considerar las consecuencias de su comportamiento financiero.* El impacto de las decisiones financieras va mas allá del individuo o la familia, afecta a la nación entera. Por ejemplo, si no se ahorra para el retiro, se crea una carga financiera para la sociedad; si es un comprador compulsivo, el exceso de mercancía daña su forma de vida y el ambiente.
  - *Distnguir entre deseo y necesidad.* Estas dos cosas se pueden confundir fácilmente. Considere esto: las necesidades son básicas para la supervivencia, mientras que los deseos hacen la supervivencia más cómoda.
  - *Seguir los principios básicos.* Mantener una disciplina financiera le ayudara a conseguir y seguir en el camino correcto.
  - *Mantener la deuda bajo control.* Reducir al mínimo lo que debe. Renunciar a una compra si debe pedir prestado.
  - *Probar su deseo de compra.* Preguntarse si hay una mejor manera de utilizar el dinero.
- *Tips para ahorrar*
    - *Comenzar con un solo paso.* Es más sencillo y menos abrumador el realizar un cambio de forma permanente yendo paso a paso, no tiene que hacerse todo inmediatamente
    - *Comenzar a ahorrar temprano.* Debido al impacto del interés compuesto, los ahorros pequeños en el transcurso del tiempo, se convierten en fondos significativos para el retiro



- *Manejar su riesgo y aprovecharse de las opciones de los beneficios del empleado.* Para su salud financiera a largo plazo, es crítico proteger sus activos. El contar con seguros para casa, auto, universidad y un fondo para el retiro, disminuirá el riesgo financiero.
- *Permanecer centrado en las metas de la vida.* Establecer las metas a largo plazo que le ayuden a alcanzar la forma de vida que usted desea para su futuro. Buscar el incrementar los ahorros. Pagarse usted primero.
- *Buscar los programas diseñados especialmente para los individuos de ingreso bajo.*
- *Dirigir el negocio financiero solamente con los bancos y las uniones de crédito.* Evitar en lo posible usar los servicios de casas de empeño, prestamistas y usureros que manejan altos costos financieros.
- *Tomar su responsabilidad en la toma de decisiones financieras.* Usted es el responsable de su estabilidad financiera, de su familia, de su comunidad y de su país. Se necesita conocer todo el sistema financiero mexicano, impuestos y lo relacionado a las finanzas personales para lograr la estabilidad en el largo plazo.
- *Encontrar el equilibrio financiero.* Mantener siempre presente las metas de largo plazo, como la compra de la casa y el ahorro para el retiro, buscando satisfacer las metas de largo plazo mediante la búsqueda del ahorro y menor precio de los artículos.
- *Examinar el pasado para decidir el futuro.* Revisar que ha pasado con el dinero en años anteriores y analizar si esto ayuda a cumplir las expectativas financieras futuras.

### Anexo 3.

Las mejores practicas que deben hacer los profesionales y los individuos en cada una de las 7 R's del cambio de comportamiento financiero positivo.

#### 1. Preparación (Readiness)

- a. Profesionales. Construir una relación de confianza entre el profesional y a quien se esta enseñando, explicar como fijar metas a corto plazo para lograr metas a largo plazo, poner al cliente y a la comunidad en primer lugar; estar dispuesto reconocer que *necesita* cambiar sus practicas antes que lo hagan sus estudiantes.
- b. Individuos. Determinar sus metas financieras; conocer las limitaciones que se impone sobre conceptos de usted mismo y sus actitudes; explorar las oportunidades existentes sobre asesoramiento financiero; buscar las metas financieras de acuerdo a sus valores y circunstancias; investigar los modelos existentes para encontrar ideas.

#### 2. Recursos

- a. Profesionales. Proporcionar o crear las alternativas si no hay recursos disponibles; colaborar con otras organizaciones para formar una red de información; considerar trabajar con individuos de bajos ingresos para ayudarles a mejorar su situación financiera.
- b. Individuos. Aprovechar los recursos financieros disponibles; leer y organizar todos sus expedientes financieros para un acceso más fácil; utilizar a instituciones financieras reconocidas.

#### 3. Relevancia (Importancia)

- a. Profesionales. Elegir la terminología cuidadosamente para asegurarse de que su acercamiento y los materiales que proporciona son tan relevantes como sea posible para sus audiencias; entender la cultura de sus clientes y su comunidad; crear los planes para requisitos particulares para los individuos. Que los materiales y productos educativos sean de valor inmediato y tangible para los participantes. Los profesionales financieros deben adaptar su consejo y los servicios a las necesidades indicadas por el cliente.
  - b. Individuos. No intentar fijar todo inmediatamente; analizar las cosas que está haciendo bien, después tomar nota de las áreas en las cuales necesita ayuda.
4. Respeto.
- a. Profesionales. Ser honesto en el cuidado de sus clientes; asegurarse de que los servicios y productos que ofrece reflejen sus valores; ser empático, no comprensivo. Entender los valores socio-culturales, la lectura y la instrucción numérica, y las razones de los clientes de tomar la clase o de usar los servicios o productos.
  - b. Individuos. Entender que tiene un futuro y que los errores pasados no implican errores futuros; comenzar tan temprano como le sea posible a garantizar su salud financiera a largo plazo.
5. Recompensas.
- a. Profesionales. Identificar las recompensas intrínsecas por la instrucción financiera; explicar cómo fijar metas a corto plazo para alcanzar objetivos a largo plazo; utilizar técnicas de contar anécdotas para ilustrar resultados potenciales.

- b. Individuos. Considerar las consecuencias ambientales de sus compras; aceptar que puede ser, en un cierto plazo, rico comenzando con poco y construyendo con lo que tiene, utilizar un periodo transitorio de su vida para comenzar de nuevo financieramente.

6. Responsabilidad.

- a. Profesionales. Estar implicado en mejorar los hábitos financieros de su sociedad; animar a las organizaciones profesionales que provean a sus miembros la información para mejorar el comportamiento financiero de los clientes; proveer a la gente alternativas a las prácticas de préstamos rapaces.
- b. Individuos. Aceptar el hecho de que usted es el encargado de su fondo para el retiro; estar constantemente enterado entre la conexión de su comportamiento y sus consecuencias; ser un modelo positivo para su familia.

7. Replica (repetición)

- a. Profesionales. Se refiere a la capacidad de volver a aplicar con éxito un programa, producto o servicio a una audiencia nueva.
- b. Individuos. Es la capacidad de mantener el cambio del comportamiento positivo una vez alcanzado, convertirlo en un hábito.





