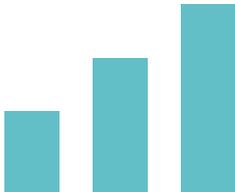


EDUCACIÓN FINANCIERA EN USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO



Guillermo Díaz Castellanos

Economista, doctor en sociología. Director del departamento de Economía Empresarial, Universidad Rafael Landívar.

Resumen

Este artículo presenta resultados de una encuesta sobre temas de educación financiera realizada por estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar en el mes de mayo de 2012, a 450 usuarios de tarjetas de crédito. Los resultados muestran que los encuestados tienen conocimientos básicos de educación financiera, pero también tienen carencias, tales como falta de un método de ahorro, desconocimiento de los riesgos de pedir prestado, de la diferencia entre tasa nominal y efectiva de interés, del costo de realizar retiros en efectivo con la tarjeta de crédito y de las cláusulas del contrato de dicha tarjeta.

Conceptos clave: educación financiera, ahorro, riesgos financieros, riesgo de crédito.

Abstract

This paper presents results of a survey on financial literacy topics by students of the Faculty of Economics and Business from Universidad Rafael Landívar, in 450 credit card users. The results show that credit card users have a basic knowledge of financial literacy, but they don't know how to save and risks of lending.

Key terms: financial literacy, savings, financial risk, credit risk.

1. Introducción

La crisis financiera internacional, experimentada entre 2008 y 2009, reactivó la importancia de la educación financiera, a causa de la pérdida de dinero de miles de personas en todo el mundo, por no tener un conocimiento completo de los productos financieros en que invirtieron.

A partir de dicha crisis, instituciones económicas internacionales, bancos centrales, bancos comerciales y otras entidades han promovido la educación financiera, con el propósito de dar a conocer al inversionista los riesgos en que incurre.

El tema es reciente en Guatemala. En 2010, la Fundación para la Educación Económica en Guatemala realizó una primera encuesta de cultura financiera, y a partir de 2011 la Superintendencia de Bancos comenzó a promover la educación financiera.

Con el fin de aportar conocimiento al tema, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar realizó una encuesta dirigida a usuarios de tarjetas de crédito para conocer su nivel de conocimiento sobre educación financiera, en especial en temas de ahorro, crédito, manejo de dinero y conocimiento de productos financieros.

Los resultados muestran un nivel heterogéneo de educación financiera entre los encuestados. Tienen en algunos temas alto conocimiento y en otros medio o bajo. En todo caso, los resultados evidencian la necesidad de brindar educación financiera a usuarios de tarjetas de crédito.

2. Importancia de la educación financiera

La educación financiera es definida como el “proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros...” (Organización para la Cooperación Económica y Desarrollo [OECD], 2011; 4). La educación financiera “es una medida del grado en que uno entiende los principales conceptos financieros y posee la capacidad para manejar sus finanzas personales...” (Remund, 2010; 284. Citado en Verón, 2010). Por educación se entiende en la investigación la capacidad de la persona de comprender conceptos financieros y el funcionamiento de productos y servicios financieros. Desde esta perspectiva, la educación financiera comprende el entendimiento de conceptos clave en las finanzas, como los de riesgo, rentabilidad y tasa de interés, y en el funcionamiento de productos financieros, como cheques, ahorros, créditos y tarjetas de crédito.

La importancia de la educación financiera radica en el aumento de los riesgos financieros, ante la incertidumbre, mayor oferta y complejidad de productos existentes en el mercado financiero (OECD, 2011). A lo anterior se agrega que los consumidores suelen obviar el axioma que a mayor rentabilidad mayor riesgo; es decir, mayor variación de los ingresos por una inversión con respecto a los que se espera recibir (Van Horne, 2002). En el uso de productos financieros los consumidores incurren, entre otros, en riesgo de crédito o de mercado (Superintendencia de Bancos, 2011). Se entiende por riesgo de crédito la posible pérdida por incumplimiento del compromiso de pago y por riesgo de mercado a la pérdida que se puede tener por variaciones en el tipo de cambio o la tasa de interés (De Lara, 2005).

La forma más generalizada de medir la educación financiera es por medio de encuestas que incluyen preguntas sobre temas financieros como ahorro, crédito, inversión y administración del dinero (Verón, 2010).

Uno de los productos de crédito más masificado es la tarjeta de crédito, que es una tarjeta magnética que permite a su propietario utilizar una línea de abono para realizar compras, pagos o retiros de efectivo, entre otros (Superintendencia de Bancos, 2010).

Uno de los efectos de la reciente crisis financiera internacional, fue resaltar la importancia que los consumidores o usuarios de servicios financieros deben tener por el más amplio conocimiento sobre su uso. En este contexto, la OECD creó en 2008 la Red Internacional de Educación Financiera. Desde 2003 la OECD estaba ejecutando un proyecto de educación financiera.

En Estados Unidos de América, la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés) es una de las instituciones que realiza proyectos de educación financiera.

En México y El Salvador se realizan proyectos de educación financiera. En el primero, este año la Secretaría de Hacienda y Crédito Público instaló el Comité de Educación Financiera, con anterioridad los bancos apoyaban programas sobre el tema. En El Salvador, el Programa de Educación Financiera fue inaugurado en agosto de 2008.

En Guatemala, en 2010 se realizó la Primera encuesta nacional de cultura económica y percepción bancaria de Guatemala (Fundación para la Educación Económica de Guatemala), que incluyó temas de educación financiera.

Datos de la Asociación de Emisores de Medios de Pago (AEMP) indican que en Guatemala existe **más de millón y medio de usuarios** con tarjetas de crédito.

La literatura sobre el tema sostiene que la educación financiera es cada vez más importante a causa de la mayor complejidad y cantidad de productos financieros, así como cambios económicos. Investigaciones recientes han encontrado relación entre educación financiera y nivel de endeudamiento (Verón, 2010). En casos extremos de sobreendeudamiento, los usuarios de tarjetas pagan altos montos por concepto de intereses y recargos, que merman su ingreso disponible y patrimonio. Datos de la Dirección de Atención al Consumidor (Diac) revelan que en promedio se reciben alrededor de 200 denuncias al año relacionadas, en su mayoría, con cobros indebidos.

3. Planteamiento metodológico

Una característica del mercado financiero es que los productos se vuelven más sofisticados, al punto que para el usuario promedio, a veces, resulta difícil comprender a totalidad su funcionamiento. Además, la tecnología permite a los consumidores tener acceso a mayor cantidad de servicios e información financiera, sin que se tenga completa comprensión al respecto (OECD, 2011).

El estudio que se propone tiene como pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de conocimientos de usuarios de tarjetas de crédito sobre temas financieros?

Los objetivos del estudio son:

- Establecer el grado de conocimiento sobre riesgos que poseen los usuarios de tarjetas de crédito.
- Determinar en qué medida los usuarios de tarjetas de crédito conocen la tasa de interés de dicho producto financiero.
- Explorar los hábitos de pago de usuarios de tarjetas de crédito.
- Conocer los hábitos financieros de ahorro y crédito que practican los usuarios de tarjetas de crédito.

El tamaño de la muestra fue determinado con base en un estudio sobre temas de educación financiera realizado en Guatemala, que reveló que alrededor de seis o siete de cada diez usuarios han recibido o solicitado información sobre el

funcionamiento de productos financieros (Fundación para la Educación Económica de Guatemala, 2010). Lo anterior permitió suponer que en promedio, 65 % de usuarios de tarjetas de crédito cuentan con educación financiera. Con base en estos datos, y un margen de error de 5 %, se calculó el tamaño de la muestra basada en la fórmula para poblaciones infinitas (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011):

$$n = \frac{Z^2 P^2 (1-P)}{E^2} = \frac{1.96^2 \cdot 0.65^2 (1-0.65)}{0.05^2} = 227$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = 1.96

E = 0.05

P = 0.65

El estudio se realizó mediante una encuesta dirigida a usuarios de tarjetas de créditos, hombres y mujeres, mayores de 18 años, con nivel mínimo educativo de primaria, que residen en la ciudad de Guatemala. Durante el mes de mayo de 2012 se realizaron encuestas individuales a través de una boleta estructurada con preguntas cerradas. Las encuestas fueron realizadas por estudiantes del curso de Estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Con el propósito de optimizar el recurso humano disponible para encuestas se dispuso duplicar el tamaño de la muestra, a fin de tener un mayor número de observaciones de estudio.

4. Resultados de la encuesta

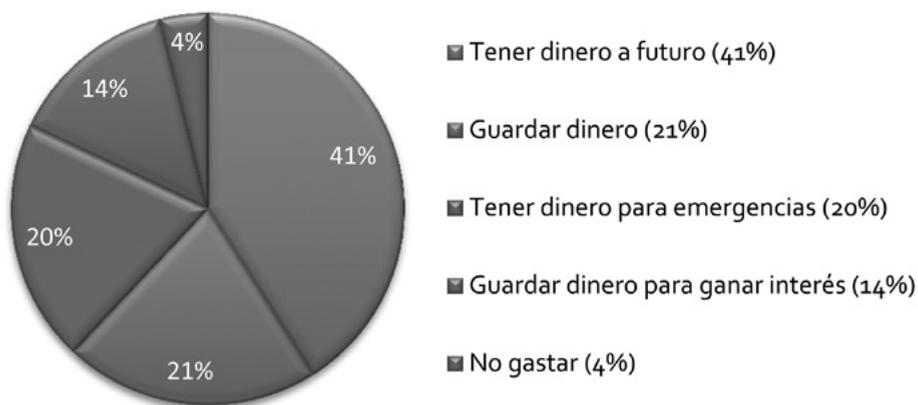
El número de personas interrogadas fue de 450, de las cuales 223, que equivalen a 49.6 %, fueron hombres, y 227, equivalente a 50.4 %, fueron mujeres. El 51 % dijo estar casado, 14 % divorciado o separado, y el restante 35 % soltero. La composición por edad comprendió 33 % de encuestados entre 18 y 30 años, 28 % de 31 a 40 años, 21 % de 41 a 50 años, y el porcentaje restante (18 %) mayores de 50 años. En escolaridad, el 51 % de los encuestados dijo tener estudios universitarios, observándose aquí un sesgo en la composición de la muestra, 31 % tiene estudios a nivel diversificado, y el 18 % estudios a nivel primario o básico.

Según ocupación, el 24 % de la muestra comprende trabajadores independientes o por cuenta propia, 26 % trabajadores administrativos asalariados, 13 % propietarios de negocio o empresa, y 13 % trabajadores de comercio, industria o construcción. La muestra también incluyó 12 % de profesionales universitarios asalariados o independientes, 2 % de trabajadores del sector agrícola y el restante 10 % de diversas ocupaciones.

4.1. Ahorro

Consultados los encuestados sobre su idea del ahorro, el 41 % dijo que ahorro es tener dinero para el futuro, 21 %, que es guardar dinero, 20 % se refirió a que es tener dinero para emergencias, y 14 % que es guardar dinero para ganar interés. Solo 4 % concibe el ahorro como no gastar. De las respuestas se infiere que predomina la idea de ahorro como intercambio intertemporal del consumo, es decir, dejar de consumir hoy para consumir mañana. También se observa que en 20 % de los cuestionados, la idea de ahorro responde al motivo precaución y el 14 % al motivo especulación, conforme a la teoría keynesiana. Desde la perspectiva financiera, en la mente de los encuestados es débil la percepción de ahorro como inversión para ganar intereses (Innova Technology, 2008). En este tema se identifica un primer vacío en materia de educación financiera.

Gráfica 1
Ideas sobre el ahorro

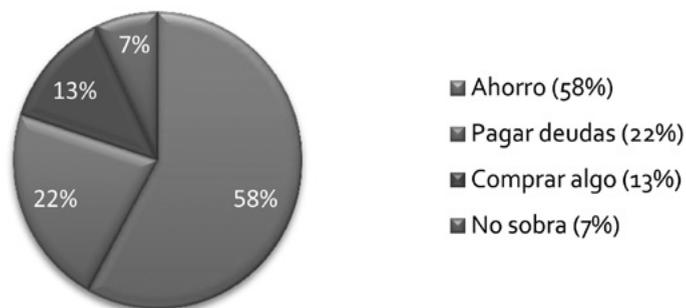


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

A los encuestados se les preguntó sobre el uso del dinero que sobra en el mes. Solo el 7 % afirmó que no le sobra dinero, lo que indica que al restante 93 %, sí. La mayoría (58 %) dijo que el dinero sobrante lo destina a ahorro, seguido por un 2 % que lo dedica a pagar deudas, y 13 % a comprar algo. En este último caso se observa un bajo nivel de educación financiera respecto al ahorro, porque por definición, esta es la diferencia entre ingreso y consumo. Por consiguiente, desde la perspectiva financiera, el destino adecuado al dinero que no se gasta es el ahorro, no las compras.

Gráfica 2

Uso de dinero sobrante en el mes



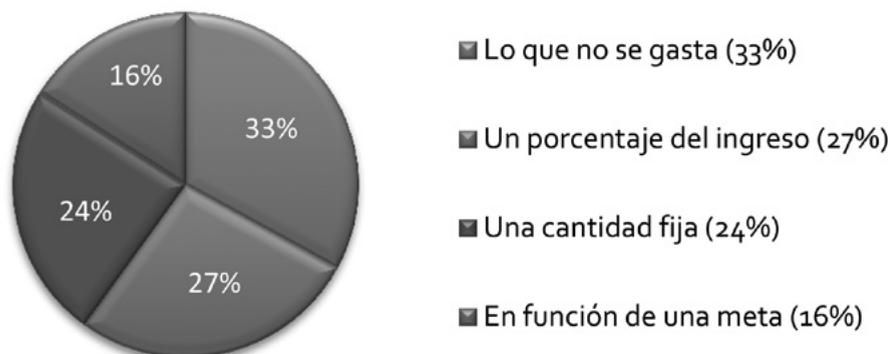
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Tanto hombres como mujeres afirmaron en proporciones similares, que el principal destino del dinero sobrante en el mes es el ahorro. En el caso del pago de deudas, la respuesta de los hombres fue mayor que de las mujeres, 25 % contra 19 %, respectivamente. Por el contrario, en el caso de destinar el dinero sobrante a comprar algo, la respuesta de las mujeres fue un poco mayor que los hombres, 14 % contra 12 %, en su orden.

El hábito de ahorrar está arraigado entre los encuestados. El 77 % afirmó tener dicho hábito, en la cual no hubo diferencia importante entre hombres y mujeres al respecto.

Si bien la mayoría de personas encuestadas tienen el hábito de ahorrar, el 33 % no tiene un método de ahorro porque guarda el dinero que le sobra. Como ya se dijo, aquí se observa un vacío de educación financiera. El 27 % de encuestados opta por ahorrar un porcentaje del ingreso, 24 % una cantidad fija, y 16 % en función de una meta. Los resultados brindan indicios de falta de planificación económica, entiéndase falta de educación financiera entre los encuestados, debido a que solo un reducido porcentaje afirmó ahorrar en función de una meta. En este aspecto, los datos de las encuestas revelan que es mayor el porcentaje de mujeres que de hombres que ahorran en función de un objetivo, de 19 % contra 12 %, respectivamente. Los hombres consultados prefieren ahorrar una cantidad fija, más que las mujeres, con 27 % contra 21 %, respectivamente. En los otros métodos, los porcentajes son similares entre hombres y mujeres.

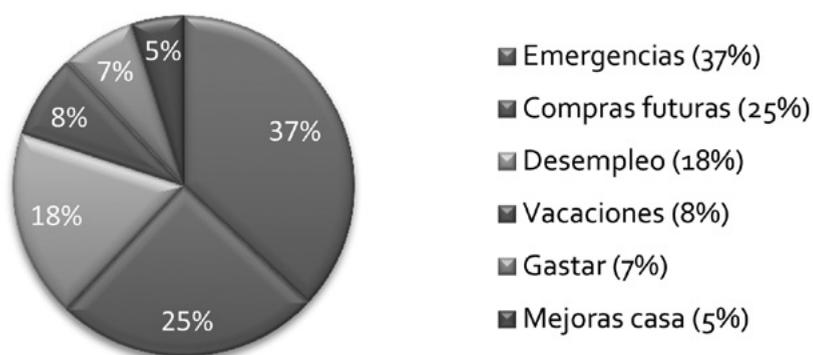
Gráfica 3 Método de ahorro



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

El principal motivo para ahorrar de los cuestionados, es el de precaución. En efecto, el 38 % dijo ahorrar para cubrir emergencias. A lo anterior se adiciona, que 18 % indicó que evita gastar para tener dinero ante la falta de trabajo. En total, 56 % de las personas consultadas privilegia el motivo de precaución. Un reducido porcentaje dijo guardar dinero para realizar mejoras en la casa o pagar sus vacaciones.

Gráfica 4 Razones para ahorrar



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

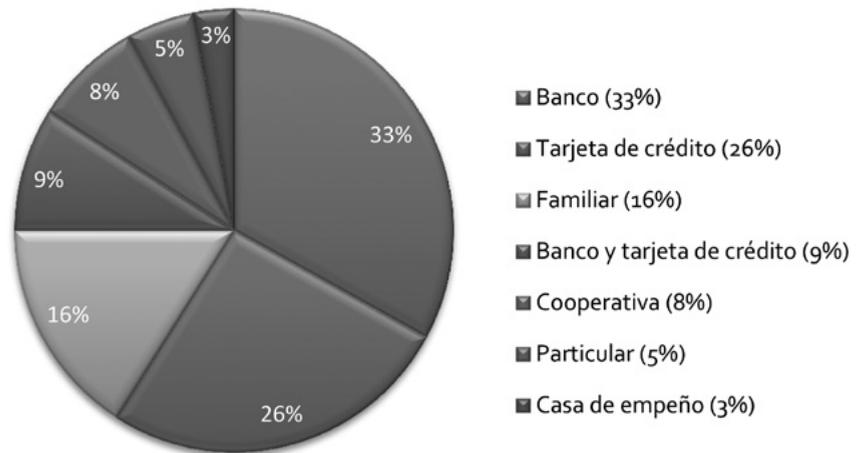
Respecto a dónde ahorran, la mayoría (84 %) de los encuestados dijo que lo hace en bancos, 6 % en cooperativa y 6 % en algún cuchubal. El restante 4 % dio por respuesta otro. La encuesta no indagó sobre el tipo de ahorro utilizado (corriente, a plazo u otro).

En el 62 % de los casos, el hábito de ahorro fue promovido durante la niñez. Por tanto, el hábito se impulsó desde la infancia en siete de cada diez consultados que ahorran. Lo que implica que tres de cada diez casos ahorran aunque no se les haya promovido dicho hábito.

4.2. Crédito

Del total de personas a quienes se les preguntó si obtuvieron un préstamo en los pasados doce meses, 45 % dijo que sí y 55 % que no. Al cuestionárseles por el lugar donde obtuvieron el préstamo, 33 % dijo que en un banco, 25 % a través de su tarjeta de crédito, 16 % con un familiar, y 9 % con banco y tarjeta de crédito. El 8 % obtuvo el préstamo con una cooperativa de ahorro y crédito, 5 % con un particular, lo cual se entiende como un prestamista, y 3 % en una casa de empeño. Los anteriores datos muestran que la mayoría (67 %) obtuvo préstamos a través del sistema bancario, mediante un préstamo convencional, con la tarjeta de crédito o una mezcla de ambos. El restante 33 % acudió al sector no bancario para obtener su préstamo, de ese porcentaje casi la mitad prestó a un familiar, una cuarta parte a una cooperativa de ahorro y crédito, y la otra cuarta parte a un prestamista o casa de empeño. En este caso es muy probable que exista poco conocimiento de los riesgos que repercuten al utilizar dicho tipo de crédito, lo cual implica la existencia de baja educación financiera.

Gráfica 5
A quién pide prestado

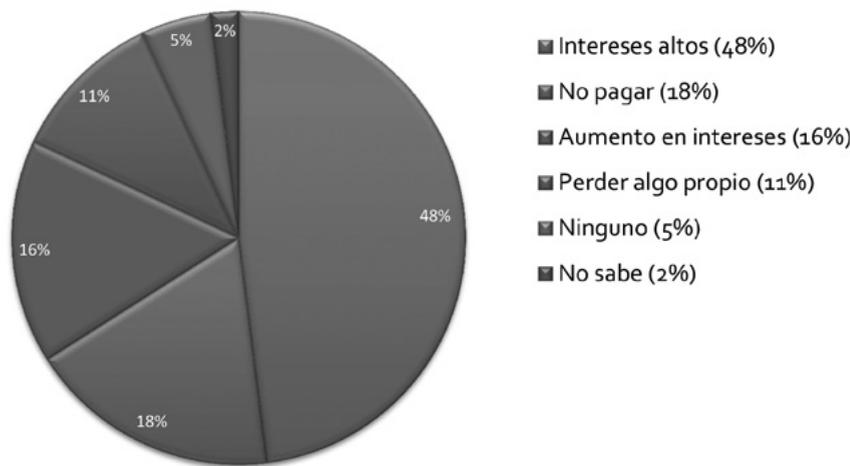


Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

El principal riesgo, con 48 % de respuestas, que perciben los encuestados en solicitar un préstamo, es que le cobren una alta tasa de interés. El segundo riesgo en importancia, con 18 %, es el incumplimiento o no pago del préstamo, seguido por el de aumento de intereses con 16 %, y perder algo propio con 11 %. Conforme a la teoría financiera, el principal riesgo que les preocupa, es el de mercado, relacionado con la tasa de interés. El riesgo de crédito, que es el inherente por naturaleza en que se incurre cuando se solicita préstamo, se ubica de segundo en importancia,

contrario a lo que se esperaría conforme a la teoría de administración de riesgos. Un dato curioso es que una minoría del 5 %, dijo que no existe riesgo alguno al pedir un préstamo, así como que otro reducido porcentaje, casi 3 %, afirmó no saber qué clase de riesgos existen. Sumando ambos porcentajes, se tiene que 8 % de los encuestados carecen de educación financiera respecto a manejo de créditos, porque piensan que no existe riesgo en la deuda de dinero, cuando todo crédito tiene riesgo. Para los bancos el principal riesgo de crédito es el de incumplimiento, el de tasa de interés casi no aplica porque los bancos casi no modifican las tasas sobre préstamos otorgados, incluso cuando la tasa de mercado baje.

Gráfica 6
Riesgos de pedir préstamo



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

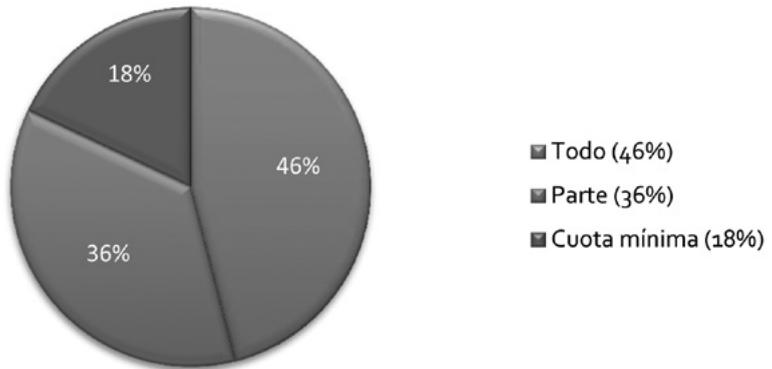
Los encuestados tienen un amplio conocimiento sobre el costo del crédito con tarjeta. El 65 % afirmó conocer la tasa de interés que le cobran en la tarjeta de crédito. Además, el 71 % dijo saber que le cobran otros cargos adicionales a la tasa de interés. En este tema el nivel de educación financiera es alto.

Si bien los encuestados tienen un amplio conocimiento sobre el costo del crédito con tarjeta, la situación es diferente respecto a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión. El 44 % dijo leer sólo parte del contrato, quienes leen todo el contrato representan el 38 %, y el restante 18 % no lee nada. Esto significa que un poco más de la mitad financiera tiene una débil educación financiera porque carece de conocimientos plenos sobre el producto financiero que utiliza.

Un poco menos de la mitad de los encuestados no incurre en pago de intereses por financiamiento en el uso de la tarjeta de crédito, porque afirma pagar el total del saldo a la fecha de corte. El 35 % mencionó pagar parte del saldo y 18% sólo la cuota mínima. Este porcentaje coincide con el obtenido respecto a que no leen nada del contrato de adhesión. Esta información indica que entre uno y dos de cada diez, tienen una carencia total de educación financiera respecto al manejo de

su tarjeta de crédito. La encuesta no preguntó sobre porcentaje de utilización de crédito con la tarjeta, tema que pudo aportar información valiosa para el tema de educación financiera.

Gráfica 7
Cuánto paga del saldo de la tarjeta de crédito



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta.

5. Manejo de dinero

En la boleta se incluyó una pregunta sobre la preferencia de manejar el dinero. El 54 % de los encuestados dijo que prefiere utilizar efectivo, seguido por un 26 % que prefiere utilizar tarjeta de débito y el 19 % cheque. Estos datos muestran, en alguna medida, un bajo nivel de educación financiera, al preferir utilizar efectivo que productos financieros modernos.

La elaboración de un presupuesto es un hábito para la mayoría de encuestados. En efecto, 63 % contestó que elabora un presupuesto mensual. Además, el 83 % dijo que tiene registro de sus deudas. En ambos temas se observa un alto nivel de educación financiera.

La tarjeta de crédito es utilizada con frecuencia media para realizar retiros de efectivo. El 31 % de los encuestados dijo realizar dichos retiros. El 57 % afirmó saber cuánto le cobran por realizar los retiros, cifra que muestra un aceptable nivel de educación financiera. Lo mismo sucede respecto a saber el monto que cobran por utilizar tarjeta de débito, pues el 69 % dijo saberlo.

6. Conclusión

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de cuestionados tiene el hábito de ahorrar, pero el 33% de los consultados carece de planificación financiera porque reserva el dinero que le sobra, solo 16% ahorra en función de una meta. Los demás ahorran un porcentaje de su ingreso o una cuota fija pero sin un fin premeditado. La mayoría de encuestados ahorra por motivo de precaución, con el objetivo de tener dinero para gastos de emergencia o afrontar el desempleo.

Un poco más de la mitad (55%) de los encuestados tienen una actitud conservadora respecto al crédito, porque afirmaron no haber realizado préstamos en el último año. Entre quienes realizaron préstamos, la mayoría acudió al mercado financiero regulado, a través de crédito bancario y tarjeta de crédito. Un porcentaje reducido (8%) acudió a instituciones no reguladas. De igual manera, un bajo porcentaje (siempre 8%) no tiene conocimiento completo de los riesgos que existen al solicitar un crédito, porque dijo considerar que no existen, o no saber sobre los mismos. Si bien los encuestados tienen en su mayoría conocimiento de la tasa de interés a pagar por financiarse con tarjeta de crédito, tienen poco conocimiento sobre las obligaciones que implica el uso de la tarjeta, porque un poco más de la mitad dijo leer parte o nada del contrato.

En la encuesta se obtuvieron resultados contrarios respecto al manejo del dinero. Por un lado, el 55%, afirma utilizar efectivo para el manejo de dinero, conducta que puede ser un síntoma de carencia de educación financiera sobre uso de cheques o tarjetas de débito. Por otro lado, más del 60% elabora presupuesto mensual y lleva registro de sus deudas, lo cual evidencia un nivel satisfactorio de educación financiera.

La encuesta revela que existe necesidad de impulsar la educación financiera entre usuarios de tarjeta de crédito.

Referencias

- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011) *Investigación. Fundamentos y metodología* (2da ed.). México: Pearson Educación.
- De Lara, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. México: Limusa.
- Fundación Laboral WWB en España (2008). *Manual de educación financiera*.
- Consultado de http://www.mentor.educacion.es/version/v1/educacion_financiera/educacion_financiera_abierto/manual_educacion_financiera.pdf
- Fundación para la Educación Económica de Guatemala (2010). *Primera encuesta nacional de cultura económica y percepción bancaria de Guatemala*. Guatemala: Serviprensa.
- Innova Technology (2008). *Libro maestro de educación financiera. Un sistema para vivir mejor*. Consultado de https://www.bac.net/bacsanjose/ssitxt/esp/banco/nuestraemp/rsc_book.pdf
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2010). *Encuesta de educación financiera. 2010 - Primer semestre*. Consultado de <http://www.slideshare.net/frecuencia/encuesta-educacion-financiera-itesm-cem-2010-primer-semester>
- OECD (2011). *Proyecto de la OECD sobre educación financiera*. Consultado de <http://www.oecd.org/dataoecd/61/14/46243486.pdf>
- Superintendencia de Bancos (2010). *ABC de la educación financiera*. Consultado de <http://www.sib.gob.gt>
- Superintendencia de Bancos (2011). *Informe de estabilidad financiera*. Consultado de <http://www.sib.gob.gt>
- Van Horne, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Verón, R. (2010). *Educación financiera, endeudamiento y salud: una revisión de literatura*. (Tesis de licenciatura). Puebla, México: Universidad de las Américas.