



**UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C**

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PROFESIONAL**

**“GUIA FINANCIERA PARA DISMINUIR EL RIESGO DE ENDEUDAMIENTO  
EN CLIENTES BANCARIOS DE LA DIVISIÓN SURESTE DE MÉXICO”**

**DIANA HERNÁNDEZ SUÁREZ**

**ASESOR DE TESIS**

**L.C. JORGE IGNACIO MARTINEZ ESTRADA**

**Villahermosa, Tabasco, 2024**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

Dedico este trabajo de tesis a mi madre la señora **Irma Suarez Morales**, que siempre ha estado conmigo apoyándome para seguir trazando un mejor futuro. Pero sobre todo también agradezco a mi esposo y mis hijos, personas muy importantes que siempre me han impulsado para continuar con mi desarrollo profesional y personal estando día con día recordando mis metas para tenerlas siempre presente, gracias por su apoyo incondicional, por sus noches de desvelo a mi lado, por ser mis cómplices y mi motor en esta vida: mi esposo **Rodolfo De Dios Marín** y mis hijo **Rodolfo Trinidad De Dios Hernández**, **Matias De Dios Hernandez**.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I.....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1 Problemática a resolver.....	6
1.2 Pregunta científica.....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4 Hipótesis.....	10
1.4.1 Determinación de variables.....	10
1.4.2 Operalización de variables.....	10
1.5 Delimitación de objetivos.....	11
1.5.1 Objetivo General.....	11
1.5.2 Objetivos Específicos.....	11
1.6 Marco conceptual.....	11
CAPÍTULO II.....	13
MARCO CONTEXTUAL DE REFERENCIA.....	13
2.1 Antecedentes de la ubicación.....	13
2.2 Ubicación geográfica.....	14
CAPÍTULO III.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
3.1 El endeudamiento: Concepto.....	15
3.1.2 El efecto de nuestra conducta en el endeudamiento.....	16
3.2 Los títulos de crédito.....	18
3.2.1 El crédito en México y tipos de crédito.....	20

3.3 Sistema Financiero.....	33
3.3.1 Los intermediarios financieros.....	34
3.3.2 Intermediación financieras e intermediarios.....	35
3.3.3 La estructura del sistema financiero, elementos que lo conforma..	37
3.3.4 Los mercados financieros.....	44
3.3.5 El Sistema Bancario en México y el servicio de banca y crédito en México.....	47
3.3.6 La Integración del Sistema Bancario Mexicano.....	49
3.3.7 El Banco de México.....	50
3.3.8 La comisión nacional Bancaria y de valores.....	53
3.3.9 Las reclamaciones de los usuarios de los servicios de banca y crédito.....	57
3.4 Función de la Banca.....	59
3.4.1 Bancos Asociados.....	62
3.5 Finanzas para todos: el riesgo financiero y sus tipos.....	63
3.5.1 Proceso de Administración de riesgo de negocio.....	66
3.6 Guía.....	67
3.7 Buró de crédito.....	68
3.7.1 ¿Se eliminan los créditos registrados en buró de crédito?.....	74
CAPÍTULO IV.....	75
PROPUESTA DE TESIS.....	75
4.1 Nombre de la propuesta.....	75
4.2 Justificación de la propuesta.....	75

4.3 Objetivo.....	75
4.4 Población o público.....	75
4.5 Desarrollo de la propuesta.....	76
CAPÍTULO V.....	77
DISEÑO METODOLÓGICO.....	77
5.1 Enfoque de la investigación.....	77
5.2 Alcance de la investigación.....	77
5.3 Diseño de la investigación.....	77
5.4. Tipo de investigación.....	78
5.5. Delimitación de la población o universo.....	78
5.6 Selección de la muestra.....	78
5.7 Instrumento de la prueba.....	78
CAPÍTULO VI.....	79
RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	79
6.1 Tabulación.....	82
6.2 Interpretación de resultados gráficos.....	85
6.3 Conclusiones del tratamiento estadístico.....	98
Conclusión.....	99
Referencias.....	100
Glosario.....	102
CAPÍTULO VII Guía Financiera.....	109

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo analiza la situación financiera y comportamiento que presentan las personas de la División Sureste de México con respecto a los diferentes tipos de crédito. Del cual no meditan cierta información cuando adquieren un crédito, y al paso del tiempo los intereses que pagan son elevados. Aquí se les indica de qué manera pueden ahorrar y que puntos importantes deben de tener en cuenta a la hora de la contratación, así como saber información de quienes regulan las Instituciones Financiera, y donde debemos acudir al momento de tener algún inconveniente con ellos.

Es importante detectar el principal problema que causa el endeudamiento financiero en la División Sureste de México, del que se supone podría ser falta de interés de información, la carencia del análisis que no se prioriza en las cuestiones financieras y el no tener una cultura de ahorro propio.

Para ello se presenta como objetivo principal una “Guía Financiera para Disminuir el Riesgo de Endeudamiento en Clientes Bancarios de la División Sureste de México” la cual tiene como finalidad orientar en la toma de decisiones para una gestión y manejo eficiente de los créditos bancarios, en la que se recopiló información teórico metodológica que da sustento al marco teórico así como un análisis gráfico que se aplicó a través de la realización de campo mediante un cuestionario y observación directa al fenómeno de endeudamiento.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

### **1.1 Problemática a resolver.**

La falta de interés hacia la información que proporcionan las Instituciones Bancarias a los usuarios al adquirir una deuda bancaria, conlleva a descapitalizarse por el resto de su vida, esto derivado de que entre más ganamos, más gastamos, y peor aún si cambiamos de empleo y el salario es menor, este repunta más en la situación financiera personal. Hoy en día no se analizan las condiciones financieras al momento de adquirir un crédito bancario, ya que muchas veces las instituciones financieras miden la capacidad de pago de acuerdo a los depósitos de nómina que se tienen en una cuenta bancaria, en el cual muchas veces también toman como base las comisiones que algunos tienen, y cuando no se perciben esas comisiones nuevamente, se encuentran afectados al momento de pagar las mensualidades de estos, o pueden caer en cartera vencida, lo cual resulta un tanto cuanto incómodo ya que marcan o mandan mensajes al correo electrónico y celular para recordar el adeudo que se tiene. Y como prueba de todo esto ante la pandemia del Covid 19 nos damos cuenta del nivel de cartera vencida que tienen los bancos en la actualidad.

Desde una perspectiva económica se ha considerado que el ahorro permite a las familias planificar sus gastos basados en los ingresos para así tener una situación financiera adecuada.

En México se vive una crisis financiera y desempleo de la cual no se está preparado, pero también para ello se tienen opciones y así permitir administrarse mejor, lo cual no se preocupan para informarse y saber cómo funcionan estos.

De acuerdo al Banco de México el sistema financiero desempeña un papel central en el funcionamiento y desarrollo de la economía. Los bancos son quizá los intermediarios financieros más conocidos, puesto que ofrecen directamente sus servicios al público y forman parte medular del sistema de pagos.

Los signos de sobre endeudamiento en algunos clientes de la División Sureste de México afectan severamente su estabilidad económica ya que se descapitalizan y a futuro es más difícil avanzar en proyectos establecidos por los dirigentes de las familias. Ya que si pagamos en una deuda y el ingreso a penas alcanza para pagar, mucho menos alcanzará para un ahorro. Y peor sería si queremos tapar un hueco con otro préstamo, este resulta contraproducente porque crece la deuda en vez de terminar de pagar el que ya debemos. Aunque, si lo vemos de lado de capitalizarse, esto puede ser mejor ya que se podrían unificar cuentas siempre y cuando nuestra capacidad de pago resulte favorable.

Las deudas pueden presentarse en nuestras vidas de diferentes formas. Por ejemplo:

- Impagos de tarjetas de crédito.
- Adquisición de más de una tarjeta de crédito.
- Impagos de préstamos.
- Compras compulsivas.
- Sobre gastos

Estos indicadores afectan severamente la economía de las familias.

## **1.2 Pregunta científica.**

¿La falta de interés hacia la información que proporciona la Institución Bancaria y la carencia de análisis de la situación financiera personal realmente son la causa del endeudamiento en los clientes bancarios de la División Sureste de México?

## **1.3 Justificación.**

La experiencia del autor del presente documento, como empleado de una institución financiera, ha permitido al mismo detectar los problemas que son frecuentes y similares que tienen los usuarios al momento de acercarse a una sucursal para obtener un crédito bancario. De esto deriva la importancia de la educación financiera para el desenvolvimiento de las personas ya que es indispensable que tengan por lo menos conocimientos básicos sobre los aspectos financieros. Teniendo como punto medular planear en qué gastar el dinero que obtenemos de un crédito bancario, así como también planear cómo lo vamos a pagar y si estamos tomando una buena decisión en el momento preciso de contratar cualquier tipo de crédito.

Es difícil comprender si las personas se endeudan por falta de interés en el manejo de créditos, por la crisis económica, por una mala administración, por desempleo o por falta de responsabilidad personal sobre una buena salud financiera, la cual es muy importante ya que esta nos califica de una manera negativa y habla mal de nuestra personalidad, y esto se mide simple y sencillamente con el conocido **Buró de Crédito**, el cual es una radiografía de nuestros mismos ya que indica que tan buen o mal pagador somos.

Esta situación lleva al autor a realizar una “Guía financiera para minimizar el riesgo de endeudamiento en clientes bancarios de la división sureste de México”. La cual tiene por objeto reducir este fenómeno que afecta a las familias. Donde sabemos que es necesario hacer conciencia de la importancia de realizar las cosas de forma distinta para mejorar nuestra calidad de vida. Ya que vivimos en un país donde la disminución de los ingresos recurrentes aumenta el riesgo, las necesidades financieras y que debemos hacer seguimiento de las decisiones de política financiera para minimizar el riesgo de endeudamiento y solvencia de pago, así como hacerles ver lo importante que es tener una buena situación financiera, esto nos ayuda a administrarnos mejor y podemos llevar a cabo planes que tenemos de manera rápida, debido a que si ahorramos en vez de solicitar un préstamo bancario el cual pagamos más de intereses que de capital, o en su caso realizar abonos al capital para terminar rápido y no pagar los grandes intereses que se generen.

Planificar y tomar decisiones hoy, nos ayuda a cambiar el futuro de mañana.

El marco de investigación de este autor cuya pretensión es mantener equilibrio en la situación financiera de los clientes bancarios de la División Sureste de México conlleva también a motivar al autor de aprender y poder aprovechar cualquier oportunidad para así profundizar el conocimiento y realizar aportaciones a quienes lo requieran. Así como también obtener un desarrollo profesional tanto en el aspecto laboral como personal.

## 1.4 Hipótesis.

“El endeudamiento de los clientes de la División Sureste de México, es causado por tres factores principales: la falta de interés hacia la información proporcionada por las instituciones bancarias y la carencia de análisis por parte del cliente hacia su situación financiera”. Pero principalmente por no tener la cultura del ahorro para situaciones de emergencia.

### 1.4.1 Determinación de variables.

**Variable independiente:** La falta de interés, la carencia de análisis de las personas y falta de cultura del ahorro.

**Variable dependiente:** El endeudamiento.

### 1.4.2 Operalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores
Falta de Interés	Hace mención sobre la importancia que se toma en algún tema en específico.	Preocuparnos por saber la información necesaria para tomar una buena decisión.	Leer. Preguntar. Opinar.
Carencia de análisis	Significa tener falta de algo.	Aprovechar las oportunidades cuando nos explican sobre algún tema.	Analizar. Comparar. Informarse.
Cultura del ahorro	Hábitos de reservar una parte de tus ingresos para imprevistos.	Objetivarse tener un ahorro mínimo de un mes de sueldo.	Usar fondos de inversión, aplicaciones de instituciones financieras.

Endeudamiento	Este se refiere a la obligación que tiene una persona de pagar o devolver a otra persona o institución financiera.	Analizar nuestra situación financiera y capacidad para pagar sin estresarnos tanto.	Tener claro porque va a endeudarse.  Establecer planes anticipados para no tomar decisiones apresuradas.  Elegir la mejor tasa de interés.
---------------	--	---	--

### **1.5 Delimitación de objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General.**

Realizar una “Guía Financiera para Minimizar el Riesgo de Endeudamiento en Clientes Bancarios de la División Sureste de México”.

#### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

1. Recopilación de información teórico metodológica que dará sustento al marco teórico.
2. Análisis de la teoría y elaboración del marco teórico.
3. Realización de investigación de campo a través de:  
Observación Directa  
Entrevistas/Cuestionarios.
4. Análisis y organización de datos de la información recopilada.
5. Elaboración de guía financiera.
6. Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

#### **1.6 Marco conceptual.**

**Endeudamiento:** Son las obligaciones de pagos contraídas con personas o instituciones.

**Falta de Interés:** Es el desprendimiento y desapego de todo provecho personal, falta de disposición para una actividad.

**Información:** Es un conjunto de datos procesados que constituyen un mensaje el cual cambia el estado del conocimiento de un sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

**Instituciones Bancarias:** Es una entidad que presta servicios financieros a sus clientes, es decir, una compañía que ofrece a sus clientes (familias, empresas, Estado) servicios relacionados con el dinero que posee o necesita. Por lo tanto, las instituciones financieras son meros intermediarios ya que se ubican entre las distintas partes intervinientes.

**Carencia:** Término **carencia** se refiere a la **falta o privación de algo**. El verbo carecer, significa tener falta de algo.

**Análisis:** Un análisis consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales.

## **CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL DE REFERENCIA**

### **2.1 Antecedentes de la ubicación.**

La empresa BBVA se encuentra ubicada en la calle Av. Adolfo López Mateos No 43 Col. Centro con CP 29500 Reforma Chiapas. Será la principal de la que se hablará en este proyecto de tesis, pero se detalla su descendencia desde la fundación de su nombre, puesto que sabemos que es una empresa Internacional la cual cuenta con muchas sucursales en el país. Se funda Bancomer en la Ciudad de México, bajo el nombre de **Banco de Comercio** en 1932. Ubicada en la Ciudad de México, dirección fiscal actual: Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V. Avenida Paseo de la Reforma núm. 510, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F.

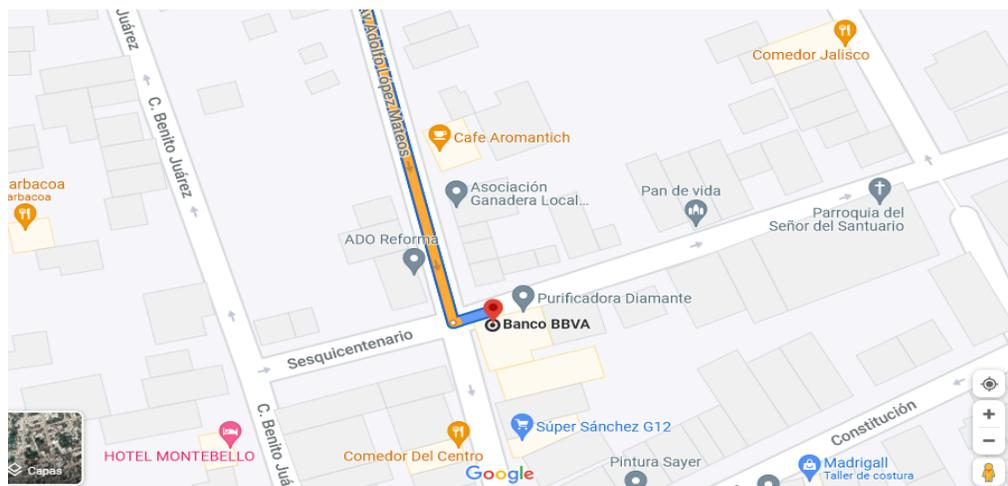
#### GFBB en Resumen

Grupo Financiero BBVA México (GFBB) es una institución financiera privada con importante presencia en México que ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros. Su principal actividad la realiza a través de BBVA Bancomer (el Banco), subsidiaria bancaria líder en México en términos de depósitos, cartera de crédito, número de cajeros automáticos y número de sucursales.

GFBB es una empresa controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los grupos financieros líderes en Europa y considerado uno de los más grandes de la Zona Euro. BBVA es un grupo financiero con una elevada solvencia y rentabilidad, tiene presencia en más de 30 países del mundo, destacando su compromiso con la región latinoamericana donde forma la franquicia financiera líder.

La sucursal BBVA, Reforma Chiapas 4645 cuenta con 4 cajeros en ventanilla, un Jefe de Cajas a cargo de la plantilla, así mismo en el área de gestión o atención cuenta con 2 Banqueros que brindan el servicio básico para apertura de cuenta, aclaraciones y trámites de crédito. También se cuentan con 2 Asesores digitales, figura importante para el banco ya que ellos son la principal cara a la entrada de la sucursal así como también cuentan con un Director asignado y a cargo de toda la plantilla de ventanilla, el área de gestión y asesores digitales.

## 2.2 Ubicación geográfica.



## **CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO**

### **3.1 El endeudamiento: Concepto.**

El endeudamiento es el conjunto de obligaciones de pago que una persona o empresa tiene contraídas con un tercero, ya sea otra empresa, una institución o una persona.

Por su parte, el ratio de endeudamiento de una empresa muestra la proporción entre la financiación exterior de la asociación y los recursos propios de esta.

El endeudamiento es la proporción que existe entre la financiación exterior que tiene la empresa y sus pasivo total (recursos propios). De esta forma sabremos si dicha deuda es adecuada teniendo en cuenta los fondos propios y el valor de los bienes de la empresa. La proporción de deuda frente a los recursos propios se le conoce como apalancamiento financiero, el endeudamiento mide este concepto.<sup>1</sup>

De acuerdo al autor del libro (El Sistema Financiero En México) Gonzalo Blanco, cabe mencionar que el nivel de endeudamiento, no refleja exactamente la situación del mercado por dos cuestiones principalmente. En primer lugar, el alto nivel de endeudamiento afecta a una reducida proporción de hogares, augurando que el incremento de los tipos de interés tendrá como efecto una reducción del consumo pero que previsiblemente no se traducirá en un incremento importante de la tasa de morosidad. Y, en segundo lugar, hay que

---

1

<https://www.iahorro.com/diccionario/palabra/endeudamiento#>

destacar que el endeudamiento de los hogares está vinculado principalmente a la adquisición de vivienda, por lo que la riqueza patrimonial de las familias es muy elevada, y en cualquier caso, superior a la deuda adquirida, este último considerado en las familias de un nivel económico mayor.

### **3.1.2 El efecto de nuestra conducta en el endeudamiento**

Uno de los elementos presentes durante los períodos de afectación a la economía de los países es el nivel de endeudamiento de las familias. Encontramos con frecuencia que en los momentos de crisis, particularmente cuando éstos están asociados a burbujas especulativas en temas como el financiero o el hipotecario, las familias incrementan desmedidamente su deuda; esta situación pone a las familias en una mayor vulnerabilidad que se manifiesta precisamente a partir del estallido de la crisis económica.

El crecimiento de las deudas de tarjetas de crédito, de la contratación de créditos hipotecarios es medianamente manejable mientras hay empleo, mientras la economía crece, cuando hay estabilidad en variables como el tipo de cambio o la inflación.

Pero cuando alguno de estos elementos cambia radicalmente durante una crisis económica, la presión del endeudamiento genera efectos sumamente negativos para las familias.

También es posible que la presencia de factores coyunturales personales o familiares provoque la falta de control de las deudas. Factores tales como la pérdida del empleo, una enfermedad o un accidente personal o de alguno de los

miembros de la familia son situaciones que de forma abrupta y no planeada afectan de manera relevante el ingreso o el gasto de una familia generando un desequilibrio cuyo impacto puede ser de muy largo plazo.

Tanto en el caso de las crisis provocadas por afectaciones del entorno económico general, como en las que se derivan de eventos personales fortuitos; detrás de muchas crisis de deuda personal subyace una explicación conductual relacionada con el exceso de confianza. Especialmente cuando venimos de un período de bienestar económico, sin sobresaltos relevantes, existe un sesgo que nos lleva a exagerar el optimismo y confiar ciegamente en que el futuro se mantendrá indefinidamente en una condición favorable.

Ello es resultado de que las personas tendemos con frecuencia a sobredimensionar tanto las expectativas futuras, como nuestras capacidades presentes. La certeza de un ingreso presente o de un empleo bien remunerado hoy, en un elevado porcentaje genera en las personas la percepción de que los elementos que nos permitieron llegar a esa situación favorable permanecerán sin cambio en el futuro; e incluso cuando vemos un posible evento negativo, existe en muchos casos la percepción de que el impacto será menor y las condiciones generales de nuestras finanzas no se verán afectadas.

En sentido contrario, existe también evidencia de que en situaciones de recesión o crisis, se acentúan los patrones de ahorro porque la cercanía del escenario negativo nos hace más reflexivos. Imparte a ello se debe a que en los últimos años es posible observar en muchas economías una reducción de los niveles de

deuda de las familias que al reconocer un escenario negativo reducen su profesión de consumo y tratan de disminuir la presión de sus deudas.<sup>2</sup>

De acuerdo a este documento publicado, nos damos cuenta donde comienza el problema de endeudamiento, el cual nos lleva a un camino más complicado en nuestras vidas, ya que desde entonces nos empezamos a ahorcar con las deudas y optamos por dejar de pagar, o dejar de cumplir nuestros objetivos para tener una calidad de vida mejor, pero esto nos ocasiona que seamos irresponsables en ciertas cosas, y es difícil llevar a cabo nuestros planes de vida.

### **3.2 Los títulos de crédito**

Los títulos de crédito, en el ámbito financiero, son documentos que representan una deuda que una entidad tiene hacia otra. Los pagarés y las letras de cambio son algunos tipos de títulos de crédito que representan promesas de pago de una cantidad específica en una fecha futura determinada.

Estos títulos vienen en diferentes formas y tamaños, pero su función, en lo básico, es la misma: permitir que las entidades obtengan financiamiento al comprometerse a pagar en el futuro. También cabe la posibilidad de que los títulos de crédito se negocien en mercados secundarios. Esto significa que después de ser emitidos, pueden ser comprados y vendidos entre otros inversionistas sin necesidad de que la entidad que emitió el título esté involucrada en la nueva transacción.

---

<sup>2</sup>[¿Qué son y para qué sirven los títulos de crédito? | Revalue](#)

Algunas partes importantes para que un documento pueda ser considerado como título de crédito son:

- La mención del tipo de valor del que se trata.
- El nombre del emisor.
- El monto de la emisión y el valor nominal que representa de la misma, este último indica que proporción total del capital social representa el tenedor del título si se trata de un valor de capital, mientras que si es un valor de deuda su mención es importante porque en función a él se pagan los rendimientos.
- El plazo.
- El rendimiento, si el título paga rendimiento debe especificarse la tasa y plazos intermedios sobre lo que será calculado o, si el rendimiento se determina con el procedimiento de sobretasa, se debe especificar la forma en que se debe determinar la tasa base de referencia en cada periodo de cálculo.
- Forma de amortización, indicando si existe periodo de gracia.
- Lugar y fecha del pago de los rendimientos de amortización.<sup>3</sup>

Como ya sabemos, el crédito es una cantidad de dinero que recibimos con la obligación de pagar en un plazo determinado, esto más los intereses que se generan al momento de adquirir la deuda. Podría decir que es una herramienta que nos permite adquirir bienes y servicios, de los cuales no podríamos adquirir en poco tiempo sin un crédito. Un claro ejemplo sería la adquisición de una

---

<sup>3</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "Los títulos de crédito". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 8 Y 9

vivienda: es más fácil comprar una casa a crédito que de contado, puesto que tendríamos que ahorrar mucho tiempo para comprarla en un solo pago.

Haciendo una análisis de todo esto, los créditos también pueden meternos en problemas si somos irresponsables con su uso: si adquirimos créditos que no podemos pagar, o si no pagamos a tiempo, nuestra estabilidad económica se verá afectada y nos cerraremos las puertas para obtener nuevos créditos en el futuro.

### **3.2.1 El crédito en México y tipos de crédito.**

El crédito es un acto a través del cual una persona (acreedor) confía dinero a otra persona (llamada deudor) por un periodo determinado. Una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero se lo devuelve al acreedor. Usualmente los créditos no son gratuitos, por lo que el deudor, al momento de devolverle el dinero al acreedor o antes, debe agregar un pago adicional o premio al cual se le denomina “interés” y se expresa o se da a conocer a través de la tasa de interés.

Una de las principales actividades de los bancos es proporcionar créditos a sus clientes, principalmente personas y empresas. Los créditos también se conocen como “préstamos” o “financiamientos” en el lenguaje bancario.

Las personas (deudores) pueden utilizar el dinero obtenido a través de los créditos según sus necesidades, ya sea para la adquisición de bienes de consumo o para invertirlo. También existen los créditos que se otorgan a las empresas, para que éstas inviertan en bienes intermedios o de capital a fin de mejorar sus procesos de producción y aumentar su producción.

Los bancos ofrecen distintos tipos de crédito para ajustarse a las necesidades de los clientes. Estos créditos se orientan al consumo y a las actividades productivas. Los bancos ofrecen crédito a los hogares a través de tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y créditos automotrices. En tanto, las empresas solicitan créditos pyme, microcréditos, de habilitación y avío, refaccionarios, quirografarios, prendarios, e interbancarios y refaccionarios, entre otros.

### **Tipos de crédito.**

- **Tarjetas de crédito.**

Las tarjetas de crédito son tarjetas de plástico que sirven como medio de disposición de una línea de crédito reutilizable o “revolvente” otorgada por un banco para la adquisición de bienes y servicios.

Las tarjetas se expiden al amparo de un contrato celebrado entre el titular de la tarjeta, llamado tarjetahabiente, y la institución emisora de la tarjeta. Por medio de este contrato, la institución emisora de la tarjeta otorga una línea de crédito al tarjetahabiente por un monto determinado que se conoce como límite de crédito.

Al utilizar la tarjeta para pagar a proveedores de bienes o servicios el cliente firma un pagaré (voucher) en donde se establece la cantidad total de la compra que realiza el tarjetahabiente. Una vez realizado el cargo a la tarjeta por el monto de la compra, el proveedor le entrega copia de este pagaré al cliente.

Posteriormente, el proveedor le entrega el pagaré original al banco emisor de la tarjeta para que este último le pague al proveedor los bienes y servicios que el tarjetahabiente adquirió con la tarjeta.

También pueden realizarse retiros de efectivo en cajeros automáticos con la tarjeta de crédito, los cuales equivalen a una forma de disposición de la línea de crédito, a cambio del pago de una comisión. Se dice que el crédito de las tarjetas es reutilizable o “revolvente” porque la parte utilizada de la línea de crédito puede renovarse automáticamente en cuanto el tarjetahabiente la liquide.

Al final de cada periodo de pago, el tarjetahabiente cumplido tiene tres opciones:

1. Pagar el mínimo establecido en el estado de cuenta de la tarjeta;
2. Pagar una cantidad superior a dicho mínimo, pero inferior al total de su deuda; y pagar el total de su deuda.
3. En su caso de que pague el total de la deuda antes o en la fecha límite de pago, el tarjetahabiente no pagará interés alguno por el uso de la tarjeta. Esta situación no ocurre en los dos primeros casos ya que el cliente debe pagar intereses por el monto del crédito utilizado no pagado.

Los créditos de las tarjetas son muy flexibles ya que pueden utilizarse cuando el tarjetahabiente lo desee. Sin embargo, generalmente son más caros debido en parte a que los tarjetahabientes no cuentan con garantías que respalden los créditos otorgados.

Entre los distintos tipos de tarjetas de crédito que existen están las de uso internacional o las que solamente pueden utilizarse en territorio mexicano, así como las que son de uso general o las que únicamente pueden utilizarse en determinados establecimientos, como las tiendas departamentales. A menudo, a las tarjetas del titular pueden agregarse tarjetas adicionales para ser utilizadas por terceras personas que éste autorice. Los cargos que se hagan a estas tarjetas aparecen en el estado de cuenta del titular.

Las instituciones de banca múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado, así como las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas son las únicas entidades que pueden emitir tarjetas de crédito. Las tarjetas de crédito están reguladas por las Reglas de Tarjetas de Crédito publicadas por el Banco de México.

**Fecha de corte.**

Es el día del mes que se “cierra” la cuenta de la tarjeta, es decir, el día en que se suman todas las compras hechas por el cliente con cargo a la tarjeta, así como las comisiones e intereses cargados durante el periodo y se restan todos los pagos que el cliente haya hecho para pagar parte o todo el crédito utilizado en ese periodo. El resultado de esta suma y resta de conceptos da el saldo total de la tarjeta del mes o del periodo que corresponda. Con base en este saldo total el banco emisor de la tarjeta establece el pago total, el pago mínimo y el pago para no generar intereses.

**Fecha límite de pago.**

Es la fecha o día del mes en que el tarjetahabiente debe realizar el pago mínimo, el pago total o el pago para no generar intereses. Los pagos realizados a la tarjeta de crédito en ocasiones no se contabilizan el mismo día en que se realizan según el medio de pago utilizado. Algunos de los pagos realizados podrían tardar hasta dos días hábiles en hacerse efectivos. Puede darse el caso de que el banco cargue intereses moratorios por un pago que se hizo efectivo fuera de tiempo, aunque el pago se haya realizado antes de la fecha límite de

pago. Por eso se recomienda pagar siempre las tarjetas de crédito antes de la fecha límite de pago.

**Pago mínimo.**

Es la cantidad que se establece en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito y que corresponde a la cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar, cada mes o cada periodo de pago, para que se considere el pago hecho a tiempo y el crédito quede al corriente.

El tarjetahabiente debe tener en cuenta que al abonar sólo el pago mínimo tendrá que pagar intereses en el próximo periodo por la parte del crédito no liquidada. Por eso se recomienda que, en la medida en que cuente con recursos, pague una cantidad mayor al pago mínimo para ahorrarse intereses y liquidar la totalidad del crédito en un plazo menor.

**Pago para no generar intereses.**

Es la cantidad de dinero señalada en el estado de cuenta que tiene que pagar el tarjetahabiente en una mensualidad o periodo de pago para evitar generar intereses en el siguiente mes o periodo de pago. Esta cantidad es igual o menor a la deuda total de la tarjeta de crédito dependiendo de sus términos y condiciones de uso. Por ejemplo, el pago para no generar intereses normalmente sería igual a la deuda total si el tarjetahabiente no ha realizado compras a plazos sin intereses. Si por el contrario, el cliente ha realizado compras a plazos sin intereses el pago para no generar intereses sería menor a la deuda total.

### **Domiciliación.**

Es un servicio de pago periódico a un proveedor de bienes o servicios que realiza el banco a nombre de su cuentahabiente. A través de este servicio, el banco carga de manera automática a la cuenta del individuo los pagos de servicios como la luz, el teléfono, la colegiatura de la escuela, amortizaciones de créditos, etc. Así, el cliente no tiene que preocuparse cada mes por pagar estos servicios, ya que el banco lo hace por él, y sólo debe garantizar que haya recursos suficientes en su cuenta.

De particular interés de los usuarios de tarjeta de crédito es que las emisoras deben permitir la domiciliación del pago de tarjetas de crédito a una cuenta de depósito de otros bancos.

### **Intento de sobregiro.**

Ocurre cuando el tarjetahabiente al hacer una compra o pretender disponer de recursos con su tarjeta, se encuentra que la transacción es por un monto superior al que tiene disponible en su línea de crédito o en su cuenta de depósito. Anteriormente algunos bancos cobraban una comisión cuando rechazaban operaciones por exceder el límite de los recursos disponibles. Con el propósito de fomentar el uso de las tarjetas, y considerando que el cobro de comisiones por este concepto no tiene justificación, Banco de México prohibió que los bancos cobren alguna comisión en caso de que sus tarjetahabientes se encuentren en este supuesto.

¿Qué significa el logotipo de una marca global que aparece en una tarjeta crédito?

Las operaciones que se realizan con cualquier tarjeta de crédito se llevan a cabo a través de una red (network) de pagos electrónicos operada por empresas globales. Las tarjetas de crédito incluyen el logotipo de dicha empresa. Cada vez que se utiliza una tarjeta de crédito, la compra que se está realizando pasa por un sistema de pagos electrónico que maneja esta empresa y que conecta a los consumidores, negocios y bancos en más de 200 países. Lo anterior permite que se realice una compra en forma electrónica en lugar de utilizar efectivo o cheques. Las redes operadas por las empresas globales más grandes son capaces de llevar a cabo hasta 20,000 transacciones electrónicas por segundo alrededor del mundo. El uso de estas redes incluye protección contra fraude y la garantía de pago a los establecimientos mercantiles, lo cual da seguridad, conveniencia y confiabilidad.

#### **Tarjeta de crédito básica.**

Los bancos que otorgan tarjetas de crédito están obligados por ley a ofrecer un producto denominado tarjeta de crédito básica. Esta tarjeta puede utilizarse para la adquisición de bienes o servicios pero no para retirar dinero en efectivo en los cajeros automáticos. Estas tarjetas están exentas de comisiones por anualidad o cualquier otro concepto. Su límite de crédito es de hasta doscientos días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal y las instituciones no están obligadas a incorporar atributos adicionales a esta tarjeta.

Todos los bancos que ofrecen tarjetas de crédito, sin excepción, deben ofrecer la tarjeta básica.

Las tarjetas de crédito básicas están reguladas por el artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito y por las Reglas de Tarjetas de Crédito publicadas por Banco de México.

- **Crédito hipotecario**

Son préstamos de dinero otorgados para la adquisición de bienes inmuebles, los cuales se dejan en garantía a favor de la institución que otorgó el préstamo. Los bienes inmuebles son aquellos que no pueden desplazarse por sí mismos ni por la acción de alguna persona, como es el caso de los terrenos, las casas, los departamentos, etc. Por lo general los créditos hipotecarios tienen un plazo entre 10 y 30 años, periodo en el cual el cliente tiene que realizar pagos mensuales. Estos créditos pueden tener una tasa de interés fija o variable. En los pagos mensuales que el cliente (deudor) realiza se cubre parte del capital prestado así como los intereses del periodo.

Las garantías que el deudor otorga se establecen en forma de hipoteca. Este gravamen o hipoteca es un derecho de la institución que otorgó el crédito (acreedor) y que le da el poder de disponer del bien dejado en garantía en caso de que el cliente no pague el crédito. La hipoteca está regulada por los artículos 2893 al 2943 del Código Civil para el Distrito Federal.

Los créditos hipotecarios más comunes son para la adquisición de vivienda. Entre ellos se encuentran los que se otorgan a personas de bajos recursos para la adquisición de viviendas de interés social.

- **Crédito ABCD**

Los créditos ABCD son créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero, de ahí sus siglas. Estos créditos se otorgan para que las personas adquieran bienes muebles que normalmente se consumen por varios años, como los enseres domésticos, los aparatos electrodomésticos (refrigeradores, hornos de microondas, etc.) y las computadoras, entre muchos otros. Los bienes muebles son aquellos que pueden desplazarse por sí mismos o por la acción de cualquier persona, y se diferencian de los bienes inmuebles, que no son susceptibles de desplazarse.

- **Crédito automotriz.**

Son préstamos a través de los cuales los bancos entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles. Este es un tipo de crédito prendario. Por lo general, el bien que se deja en prenda es el automóvil que se adquiere con el crédito. El deudor está obligado a adquirir el vehículo con el crédito, a devolver la cantidad (principal) que se le prestó, así como a pagar los intereses que se hayan pactado.

En algunas ocasiones los bancos otorgan estos préstamos directamente a las empresas distribuidoras de automóviles para que éstas sean las que otorguen a su vez el crédito a los clientes para la compra de los vehículos.

- **Crédito prendario**

En estos créditos el deudor deja un bien mueble (denominado prenda) para garantizar el pago del crédito.

- **Crédito pyme**

Son préstamos de dinero que los bancos otorgan a las pequeñas y medianas empresas (pymes) para que éstas puedan invertir en sus instalaciones o procesos de producción, como la adquisición de bienes intermedios o de capital. Estos créditos pueden garantizarse con el bien inmueble donde esté ubicada la empresa, la maquinaria y demás bienes muebles de la pyme, o bien, con los bienes que se produzcan. La empresa tiene la obligación de devolver la cantidad (principal) de dinero que se le prestó, así como pagar los intereses, comisiones y, en su caso, gastos de administración a que se haya obligado.

- **Microcrédito**

Son préstamos de pequeñas sumas de dinero que los bancos otorgan a productores de bajos recursos o a empresas pequeñas.

- **Crédito de nómina**

Los créditos de nómina son créditos que el banco otorga a los trabajadores cuyo salario es abonado por su empleador a una cuenta de nómina en el mismo banco a nombre del trabajador. El banco ofrece estos créditos ante la certeza de que el trabajador va a tener el dinero suficiente para pagar el crédito, ya que recibe periódicamente el salario del trabajador para ser abonado a la cuenta de este último. Cada vez que es necesario hacer un pago el mismo banco hace el cargo respectivo a la cuenta del trabajador, sin la necesidad de que el trabajador acuda a la ventanilla del banco a realizarlo.

- **Crédito de habilitación o avío.**

Son créditos otorgados para la industria y utilizados para la adquisición de materiales necesarios para la fabricación de los bienes que produce la empresa, como materias primas. También son utilizados para el pago de salarios o para cubrir los gastos directos que tenga que realizar la empresa. Estos créditos quedan garantizados con las materias primas y los materiales adquiridos con el crédito o con los frutos o bienes producidos, aun aquellos bienes que se vayan a producir en el futuro.

- **Créditos refaccionarios.**

Son créditos destinados a la producción agrícola y sirven para la adquisición de instrumentos para labrar la tierra, la compra de abono para el campo o para la adquisición de ganado, animales de cría, o bien para la plantación de cultivos, en la apertura de tierras para el cultivo o en la compra o instalación de maquinaria para el campo, etc. Estos créditos quedan garantizados con la maquinaria o instrumentos adquiridos con el crédito, así como con los frutos o productos agrícolas que en el futuro se generen en la producción agrícola.

- **Créditos quirografarios.**

Son aquellos créditos que no tienen una garantía específica, es decir, el deudor no ha dejado algún bien mueble o inmueble que garantice el crédito ni tampoco existe una tercera persona (fiador o aval) que se comprometa a pagar el crédito en caso de que el deudor no lo haga. Esto no quiere decir que en caso de incumplimiento en el pago del crédito, el banco se quede con los brazos cruzados. En tal situación, el banco acreedor puede reclamar una parte o la totalidad del patrimonio del deudor según el monto que le debe. Esto es, aunque

no haya un bien en garantía, el acreedor puede tratar de recuperar la cantidad dada en préstamo por la vía judicial, es decir, el banco demanda al deudor ante un juez para que éste embargue los bienes del deudor y declare su venta a fin de que, con los recursos que se obtengan de dicha venta, el banco acreedor pueda recuperar el dinero que prestó.

Estos créditos quirografarios, por lo general, son a plazos cortos, menores a tres años. Dichos créditos sirven para que el deudor tenga dinero para cubrir sus necesidades de liquidez. Se acostumbra que el deudor firme una serie de pagarés según el número de pagos que tiene que realizar y donde se compromete a realizar pagos parciales para que vayan cubriendo el total del crédito más los intereses. Estos pagarés eran lo que anteriormente se conocía como “letras”.<sup>4</sup>

Banxico, en su página web, nos dice también, que debemos tener en cuenta algo muy importante para los créditos:

### **El Monto del crédito**

El cual se refiere a la cantidad de dinero a prestar. Tener en cuenta que la cantidad a pagar es mayor que el monto del crédito principalmente por el pago de los intereses. En las tarjetas de crédito, el monto se denomina línea de crédito, es decir, el monto máximo de dinero que el banco está dispuesto a prestar al tarjetahabiente a través del uso de la tarjeta.

### **Denominación del crédito**

---

<sup>4</sup> <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#ElcreditoenMexico>

Los créditos que se otorgan en México, por lo general, se denominan en pesos ya que esa es la moneda de curso legal en el país. Sin embargo, puede haber ocasiones en que se otorguen créditos en una moneda diferente, como el dólar estadounidense. Estos últimos créditos se otorgan a empresas que por sus actividades reciben ingresos en dicha moneda, por ejemplo, empresas exportadoras de bienes o servicios. Normalmente, un crédito que se otorga en dólares debe ser pagado en esa misma moneda, aunque existen excepciones.

### **Comisiones**

Las comisiones son cobros distintos a las tasas de interés que carga el banco por el crédito que está otorgando las cuales tienen el propósito de cubrir los costos directos y los gastos administrativos relacionados con el crédito. Estas comisiones pueden generarse por la apertura del crédito, la disposición del crédito, los pagos anticipados o los realizados fuera de tiempo, entre otros conceptos. Para evitar abusos, el Banco de México ha emitido diversas circulares mediante las cuales obliga a los bancos y demás entidades financieras a informar a los clientes sobre el monto y las comisiones que cobran por los créditos, así como sobre los demás servicios que ofrecen al público antes de que se contrate el crédito o el servicio.

### **Vencimiento anticipado**

Algunos contratos de crédito tienen contemplado que en caso de existir incumplimiento de algún pago o que éste se haya hecho fuera de tiempo, el crédito otorgado vencerá en forma anticipada. Esto quiere decir que si un crédito tiene un determinado plazo de vida (por ejemplo 24 meses) puede terminar

antes de que venza ese plazo en caso de que el deudor deje de realizar un pago o lo haya hecho fuera de tiempo. En estos casos, el banco podrá cobrar lo que falta de pagar del crédito antes de lo previsto.

### **Pagos anticipados**

Los pagos anticipados son los pagos que realiza el deudor en adición a los pagos mensuales periódicos previstos. Es decir, además de los pagos que el deudor realiza en forma periódica, éste puede hacer otros pagos que no está obligado a realizar y que, por lo general, se abonan al capital que todavía falta por pagar. Estos pagos anticipados pueden tener dos efectos distintos sobre los pagos restantes del crédito. Uno es que disminuya el monto de los pagos mensuales, si se mantiene el plazo del crédito; el otro es que disminuya el plazo del crédito, si los pagos mensuales se mantienen iguales. Se debe tener cuidado con los pagos anticipados porque algunas veces los bancos cobran comisiones por efectuar dichos pagos. <sup>5</sup>

### **3.3 Sistema Financiero.**

El sistema financiero desempeña un papel central en el funcionamiento y desarrollo de la economía. Está integrado principalmente por diferentes intermediarios y mercados financieros, a través de los cuales una variedad de instrumentos movilizan el ahorro hacia sus usos más productivos. Los bancos son quizá los intermediarios financieros más conocidos, puesto que ofrecen directamente sus servicios al público y forman parte medular del sistema de pagos. Sin embargo, en el sistema financiero participan muchos otros

---

<sup>5</sup> <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Montodelcredito>

intermediarios y organizaciones que ofrecen servicios de gran utilidad para la sociedad.

Un sistema financiero estable, eficiente, competitivo e innovador contribuye a elevar el crecimiento económico sostenido y el bienestar de la población. Para lograr dichos objetivos, es indispensable contar con un marco institucional sólido y una regulación y supervisión financieras que salvaguarden la integridad del mismo sistema y protejan los intereses del público. Por lo anterior, el Banco de México tiene como una de sus finalidades promover el sano desarrollo del sistema financiero.<sup>6</sup>

### **3.3.1 Los intermediarios financieros**

Los intermediarios financieros son entidades especializadas, que actúan en el sistema financiero, cuya función es el poder poner en contacto a los ahorradores con los demandantes de recursos. Un intermediario financiero obtiene una recompensa en la realización de esta actividad en la forma de una comisión o bien de un diferencial que se denomina margen de intermediación. Este es el diferencial entre los precios o tasas de colocación, o tasas activas, y los precios o tasas de captación, o tasas pasivas.

Para lograr competitividad y eficiencia de un intermediario financiero opera administrando los componentes del crédito, entre los principales se encuentran:

<b>El monto.</b>	Capta pequeños montos que conjunta en los grandes montos
------------------	--

---

<sup>6</sup><http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>

	requeridos por los proyectos de inversión.
<b>El plazo.</b>	Administrando los flujos para juntar cortos plazos y tener como resultado, en cierta medida, recursos de largo plazo.
<b>El riesgo.</b>	Asigna a inversionistas que requieren más rendimiento a proyectos de mayor riesgo. <sup>7</sup>

### **3.3.2 Intermediación financieras e intermediarios.**

Un sistema financiero está integrado por distintos intermediarios financieros, siendo los más conocidos y destacados, los bancos. Otros más son las aseguradoras, afianzadoras, arrendadoras, casas de bolsa y las administradoras de fondos de inversión. Como intermediarios financieros, los bancos son indispensables para la existencia y el buen funcionamiento de cualquier sistema financiero.

Un banco es capaz de otorgar crédito sin necesidad de que dicho financiamiento esté directamente vinculado a un ahorrador o grupo específico de ahorradores o a un inversionista o grupo específico de inversionistas. Esta característica distingue a los bancos de otros tipos de intermediarios financieros.

---

<sup>7</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "Los intermediarios financieros". Editorial Trillas. Edición 1996. México. TP 608. PC 9

El financiamiento otorgado por un banco constituye la mayor parte de sus activos ya que financiar empresas o personas físicas es su función primordial. El financiamiento puede exceder varias veces el monto de recursos en efectivo o susceptibles de convertirse en efectivo de inmediato. Estos recursos le han sido confiados al banco por ahorradores e inversionistas. Dichos recursos constituyen la mayor parte de los pasivos de un banco.

La intermediación bancaria tiene dos caras principales: cuando se otorgan créditos y cuando se obtienen recursos. Cuando los bancos otorgan créditos cobran una tasa de interés que se conoce como tasa de interés activa. A su vez, los bancos pagan a quienes les han confiado sus recursos una tasa de interés conocida como tasa de interés pasiva.

Esta dualidad hace que la intermediación bancaria implique diversos riesgos. Entre ellos destacan los riesgos de crédito y los riesgos de liquidez. Los primeros derivan de la posibilidad de que quienes recibieron crédito de los bancos incumplan con su obligación de pagarlos. Los segundos son consecuencia directa de que los bancos típicamente otorgan créditos a plazo, mientras que la mayoría de los recursos que captan se encuentran a la vista. Por ello, si en un momento en particular ocurre un retiro inesperadamente elevado de recursos el banco puede enfrentar un problema de liquidez.

Las instituciones financieras controlan los riesgos de crédito y de liquidez evaluando la capacidad y disposición de pago de los posibles usuarios de financiamiento, creando reservas para enfrentar contingencias, incrementando

constantemente el número de depositantes, y compaginando los montos y plazos de los créditos a otorgar con la disponibilidad de recursos.

Existen acuerdos internacionales, como por ejemplo los de Basilea, que establecen lineamientos para la regulación, la integración de indicadores de solvencia, solidez y liquidez de los bancos y los límites máximos de financiamiento que pueden otorgar. Muchos de los límites establecidos por la regulación se fijan con base en el capital invertido por los accionistas de un determinado banco. Por su parte, los bancos centrales y otras autoridades financieras establecen regulaciones y adoptan medidas preventivas para reducir los riesgos que podrían amenazar la operación del sistema financiero. Además, vigilan que los intermediarios financieros cumplan con el marco legal y la regulación emitida, y que funcionen adecuadamente para proteger los intereses del público. Finalmente, las autoridades facilitan la transparencia mediante el registro, la transmisión y divulgación de información asociada a las transacciones financieras.<sup>8</sup>

### **3.3.3 La estructura del sistema financiero, elementos que lo conforman.**

El sistema financiero está conformado por una serie de elementos de diferentes tipos; como participantes directos actúan los ahorradores, los demandantes de recursos y los intermediarios financieros. Actúan también en él, como participantes complementarios, las autoridades financieras y algunos organismos

---

<sup>8</sup><http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Intermediacionfinancieraeyintermediarios>

que funcionan como entidades de apoyo. La configuración de estos elementos dentro del sistema financiero en la siguiente;

Oferentes de dinero (ahorradores o público inversionista)

- Personas físicas: inversionistas nacionales y extranjeros.
- Personas morales: empresas privadas y entidades públicas.
- Instituciones de seguro e instituciones de finanzas.
- Sociedades de inversión.
- Fondos laborales: como fondos de ahorro, fondo de pensiones y los sistemas de ahorro para el retiro (SAR).
- Instituciones de seguridad social: como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto para la seguridad social al servicio de los trabajadores del estado (ISSTE), entre otros.
- Sindicato o asociaciones de profesionistas.

Demandante de dinero (EMISORES):

- Personas físicas
- Personas morales
- Gobierno Federal.

Intermediarios financieros:

- Instituciones de crédito: instituciones de banca múltiple e instituciones de banca de desarrollo.
- Casas de bolsa y especialistas bursátiles.

- Organizaciones auxiliares del crédito: como arrendadoras financieras, empresas de factoraje financiero, uniones de créditos y sociedades de ahorro y préstamo.
- Sociedades financieras de objeto limitado (SOFOL).

Organismos reguladores y autoridades:

- La secretaria de hacienda y crédito público (SHCP).

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es una entidad que forma parte del Gobierno Federal. Esta Secretaría regula todo lo relativo a los ingresos del Gobierno. El más importante de estos ingresos son los “impuestos” que las personas y las empresas tienen que pagarle al Gobierno para que éste cuente con los recursos suficientes para cumplir con sus funciones. Cada año, el Congreso de la Unión aprueba la Ley de Ingresos, la cual establece todos los ingresos que esta Secretaría podrá recabar en el año, ya sea a través de impuestos, contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos. Otra función importante de la Secretaría de Hacienda es establecer el nivel de endeudamiento del Gobierno Federal, es decir, establecer el límite de deuda que el Gobierno puede asumir. Esta secretaria también tiene como responsabilidad establecer los gastos (egresos) que el Gobierno va a realizar en un determinado periodo. Antes de poder realizar dichos gastos, la Secretaría envía a la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión un documento que se conoce como Presupuesto de Egresos, para que la Cámara apruebe los gastos que el Gobierno Federal espera realizar en un determinado año calendario. En materia financiera y bancaria, la Secretaría de Hacienda es la encargada de planear,

coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país. Entre sus facultades está emitir normas para regular a las oficinas de representación y las filiales de entidades financieras del exterior y expedir los reglamentos orgánicos de los bancos de desarrollo.

- El banco de México (BANXICO)

El Banco de México es el banco central de la República Mexicana y es una entidad independiente (autónoma) del Gobierno Federal. Su finalidad es proveer a la economía del país de moneda nacional y su objetivo prioritario es procurar la estabilidad de precios, es decir, mantener la inflación baja, para así preservar el poder adquisitivo de la moneda nacional. Adicionalmente le corresponde promover el sano desarrollo del sistema financiero y el buen funcionamiento de los sistemas de pago.

En materia financiera, el Banco de México puede emitir regulación para fomentar el sano desarrollo del sistema financiero. Una buena parte de las normas emitidas por el banco central tiene como propósito regular las operaciones de crédito, de depósito y los servicios que ofrecen los bancos y las casas de bolsa. Recientemente, el Congreso de la Unión le otorgó facultades al Banco de México para que emita regulación sobre comisiones y tasas de interés, así como cualquier otro concepto de cobro por las operaciones o servicios que las entidades financieras lleven a cabo con los clientes.

- La comisión nacional bancaria y de valores (CNBV)

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores es un organismo que forma parte del Gobierno Federal y que tiene como funciones vigilar (supervisar) y regular a

las entidades que forman parte del sistema financiero mexicano para lograr su estabilidad, buen funcionamiento y sano desarrollo. Asimismo, es la autoridad encargada de autorizar a los intermediarios que deseen ingresar al mercado financiero. Las entidades que regula la CNBV y que forman parte del sistema financiero son los bancos (instituciones de crédito), las casas de bolsa, las sociedades de inversión, las sociedades financieras de objeto limitado (sofoles), las sociedades financieras de objeto múltiple (sofomes), las arrendadoras financieras, las empresas de factoraje financiero, las sociedades financieras populares (sofipos) y las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo. La CNBV tiene la facultad de emitir una regulación prudencial cuyo propósito es limitar los incentivos a tomar riesgos. Es decir, esta regulación prudencial busca limitar la toma excesiva de riesgos por parte de los intermediarios para evitar que realicen operaciones que puedan provocar su falta de liquidez o solvencia.

- La comisión nacional de seguros y fianzas (CNSF)

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas es un organismo del Gobierno Federal cuya función es vigilar (supervisar) que las empresas de seguros y fianzas cumplan con el marco normativo que las regula, para que estas empresas mantengan su solvencia y estabilidad. Como objetivo adicional le corresponde promover el sano desarrollo de este sector en beneficio del público usuario.

- La comisión nacional del sistema de ahorro para el retiro (CONSAR)

La labor de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro es regular al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). El SAR engloba todas las

aportaciones que hacen los trabajadores y las empresas, durante la vida laboral de los trabajadores, a una cuenta de ahorro cuyo dueño (titular) es cada uno de los trabajadores (cuentas individuales). Dichas cuentas individuales sirven para que los trabajadores, una vez que alcancen su edad de retiro (como jubilados o pensionados), tengan los recursos suficientes para poder cubrir sus gastos y como previsión social. La CONSAR establece las reglas para que el SAR funcione adecuadamente.

La CONSAR también regula a las empresas administradoras de fondos para el retiro (afores), que son las empresas que administran estas cuentas individuales de los trabajadores, ya que la CONSAR también vigila que se resguarden de manera adecuada los recursos de los trabajadores.

Organismos de apoyo:

- El centro de cómputo Bancario (CECOBAN)
- El fondo bancario de protección al ahorro (FOBAPROA)
- Las sociedades de información crediticia.
- La asociación mexicana de bancos, A. C. (AMB)
- La asociación mexicana de empresas de factoraje, A.C, (AMEF)
- Asociación mexicana de arrendadoras financieras, A.C. (AMAF)
- La bolsa Mexicana de valores (BMV)
- Las instituciones para el depósito de valores.
- El fondo de apoyo al mercado de valores (FAMEVAL)
- Las empresas calificadoras de valores.
- Las sociedades valuadoras de sociedades de inversión.

- Nacional financiera, S.N.C. (NAFIN)
- La asociación mexicana de intermediarios bursátiles, A.C. (AMIB)
- El instituto mexicano del mercado de capitales (IMMEC)
- La academia mexicana de derecho bursátil (AMDB).<sup>9</sup>

Para entender qué es el mercado objetivo, primero hay que saber cómo funciona la banca comercial en México. En este país se clasifican de la siguiente forma:

Banca comercial o popular.	Atiende las necesidades de las pequeñas empresas particulares a través de una red de sucursales que pueden tener funcionarios de banca personal, que orienten sobre el manejo de inversiones.
Banca empresarial.	Se encarga de dar atención más personalizada a las empresas medianas, las cuales pueden constituir el principal mercado de crédito empresarial para la banca mexicana.
Banca corporativa.	Muy atractiva para la banca por la seguridad que implica ofrecer crédito y atención personalizada a las empresas grandes.

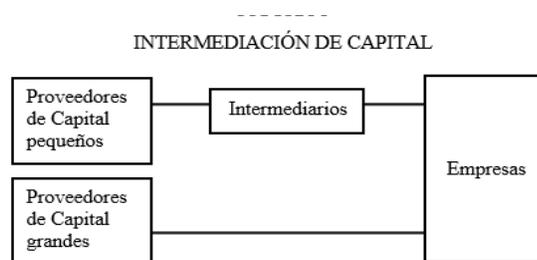
<sup>9</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "La estructura del sistema financiero". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 11,12 y 13

Banca de Inversión.	Negocio de inversiones en valores que atienden básicamente a las casas de bolsa de los grupos financieros de México.
---------------------	--

Para determinar su mercado objetivo, los bancos buscan segmentos que donde sus propios departamentos de estudios económicos han detectado posibilidades de crecimiento.<sup>10</sup>

### 3.3.4 Los mercados financieros

En nuestro modelo financiero aparecen cuatro diferentes agentes intermediarios financieros, empresas, pequeños y grandes ahorradores. Las empresas demandan capital para realizar proyectos y recibir utilidades. Las empresas demandan capital emitiendo acciones o pidiendo prestado a los intermediarios financieros.



El sistema financiero se divide en dos subsistemas o submercados de acuerdo a la naturaleza de las operaciones de financiamiento que en ello se realizan, ósea,

<sup>10</sup> VILLEGAS, HERNANDEZ, EDUARDO. Ortega, Ochoa, Rosa María. "Evolución de la banca y el crédito" Editorial Graw Hill, Edición 2003. México. PC 5

de acuerdo a la manera en que los recursos pasan a los oferentes a los demandantes:

### **El sistema bancario.**

En este mercado los bancos son los que actúan como intermediarios y las operaciones de crédito se realizan en forma de financiamiento directo de o hacia el intermediario. Por un lado el banco capta recursos directamente, emitiendo instrumentos de captación y convirtiéndose en deudor, y por el otro lado coloca directamente los recursos tomando documentos que amparan los créditos y se convierte en acreedor. Ambas operaciones de captación y de colocación son independientes; siendo el banco asume el riesgo de sus deudores, mientras que los ahorradores toman el riesgo del banco, que es mucho menor. En este mercado se requiere de dos operaciones de crédito para que los recursos lleguen de los ahorradores a los demandantes de crédito, una entre el ahorrador y el banco y otra entre este último y el demandante de los recursos.

### **El mercado de valores.**

En este mercado los recursos son captados por el emisor directamente de los inversionistas. Para esto los últimos títulos representativos de pasivo o capital se fraccionan y se colocan a través de la bolsa de valores mediante oferta pública, de tal manera que cada inversionista adquiera una parte del pasivo o capital representada por un título- valor, el cual le confiere a su titular los derechos sobre su inversión. Las operaciones de financiamiento se realizan ya sea en la forma de una colocación de capital fraccionado (cuando se trata de acciones) o bien en forma de una colocación de un crédito fraccionado (cuando se trata de

papel comercial, obligaciones, cetes u otros títulos de deuda). Aquí intervienen como intermediarios colocadores las casas de bolsa quienes son socios de la Bolsa de Valores y conectan a los compradores con los emisores de los valores sin asumir ningún riesgo en la colocación por lo que pueden considerarse como intermediarios puros. La gran ventaja que se tiene en el mercado de valores es que los instrumentos de inversión-financiamiento que en él se manejan cuentan con liquidez porque después de su colocación se cotizan en la Bolsa de Valores, en donde las casas de bolsa actúan también como comisionista en la compra y venta de los valores listados en la misma. En este mercado se requiere una sola operación de financiamiento para que los recursos lleguen de los inversionistas a los demandantes de recursos y consiste en la compra por parte de los primeros de los valores emitidos por los últimos.

Estructura del Sistema Financiero en México.

Participantes	Intermediarios	Autoridades	Entidades de apoyo
		SHCP	
		Banco de México	
		CNBV	
		CONSAR	

Sistema Bancario.

Ahorradores	Instituciones de Banca y Desarrollo	CECOBAN
Demandantes de Crédito	Instituciones de Banca Múltiple	FOBAPROA
	Organizaciones Auxiliares de Crédito	Soc. de Información Crediticia
	Sociedades Financieras de Objeto Limitado	AMIB
		AMEFAC, AMAF

Publico Inversionista	Casas de Bolsa	Bolsa Mexicana de Valores
Sociedades de Inversión.	Especialistas Bursátiles	Instituciones para el Depósito de Valores.
Emisores		FAMEVAL
		E. Calificadora de Valores.
		Soc. Valuadoras de Soc. de Inversión
		Nafin
		AMIB
		AMDB, IMMEC

11

Los bancos realizan un gran número de funciones, principalmente previendo medios de pago, intermediación financiera entre depositantes, prestamistas y otros servicios financieros.<sup>12</sup>

### 3.3.5 El Sistema Bancario en México y el servicio de banca y crédito en México.

De acuerdo a la Ley de instituciones de crédito (LIC) se considera servicio de banca y crédito a la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso los accesorios financieros de los recursos captados. En México el servicio de banca y crédito sólo puede ser prestado por instituciones de crédito que

<sup>11</sup> BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "Los mercados financiero". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 13, 14 y 15

<sup>12</sup> UGARTE, JUAN MANUEL. "Las Instituciones del Sistema Financiero" Editorial Tercer Milenio. Edición 1998. TP 61. PC 5.

pueden ser instituciones de banca múltiple o instituciones de banca de desarrollo.

En la ley se precisa lo que se entiende por servicio de banca y crédito con la finalidad de preservar la institucionalidad en su prestación y para que las actividades que comprende no puedan ser llevadas a cabo por personas que no cuenten con la capacidad y que no puedan otorgar la seguridad adecuada, aspectos que deben ser salvados para obtener de las autoridades correspondientes la autorización para realizarlas.

De cualquier manera la LIC reconociendo que la prestación de una gama cada vez más amplia de servicios financieros por parte de los distintos intermediarios ha provocado que la distinción entre los que constituye el servicio de banca y crédito aquellas que celebran en el ejercicio de las actividades que le son propias otros intermediarios financieros distintos a las Instituciones de Crédito debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales aplicables, quienes en ningún caso pueden recibir depósitos irregulares de dinero en cuenta de cheques.

Ninguna persona física o moral puede captar directa o indirectamente recursos del público en territorio nacional, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, obligándose a cubrir el principal, y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados a excepción de:

- o Las Instituciones de Crédito, así como a los demás intermediarios financieros debidamente autorizados conforme a los ordenamientos legales que les son aplicables.

- o Los emisores de instrumentos inscritos en el RNVI, respecto de los recursos provenientes de la colocación de dichos instrumentos, siempre y cuando estos recursos no se utilicen en el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza.

Las Sociedades Financieras de Objeto Limitado autorizada por la SHCP que captan recursos provenientes de la colocación de instrumentos inscritos en el RNVI y otorgan créditos para determinada actividad o sector, quienes deben sujetarse a las reglas que al efecto expida la propia secretaría y a las disposiciones que respecto de sus operaciones emita el Banco de México, así como a la inspección y vigilancia de la CNBV.<sup>13</sup>

### **3.3.6 La Integración del Sistema Bancario Mexicano.**

El sistema bancario mexicano está integrado por el banco de México, las instituciones de banca múltiple, las instituciones de banca de desarrollo, el patronato del ahorro nacional y los fideicomisos públicos constituidos por el gobierno federal para el fomento económico, así como aquellos constituidos para el desempeño de las funciones que la ley encomienda al banco de México.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "El servicio de banca y crédito en México". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 20 y 21

<sup>14</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "El servicio de banca y crédito en México". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 22

### **3.3.7 El Banco de México.**

El Banco de México, que abrió sus puertas el 1 de septiembre de 1925, fue la consumación de un anhelo largamente acariciado por los mexicanos. Su creación cerró un largo periodo de inestabilidad y anarquía monetaria, iniciado desde principios del siglo XIX, y durante el cual reinaba un sistema de pluralidad de bancos de emisión; sistema que, además, fue agravado por el conflicto revolucionario de 1910, y con el que sobrevino la desconfianza en el papel moneda y la destrucción del sistema monetario vigente hasta ese momento.

No obstante, hoy en día es poco recordado el hecho de que los antecedentes del Banco de México se remontan, al menos, hasta principios del siglo XIX. En efecto, en 1822, durante el imperio de Agustín de Iturbide, se presentó, sin éxito, un proyecto para crear una institución con la facultad de emitir billetes, que se denominaría "Gran Banco del Imperio Mexicano".

En Europa, durante la misma época, los bancos centrales comenzaron a surgir, de manera espontánea, en la medida en que algún banco comercial iba adquiriendo funciones que, en un contexto moderno, corresponden en exclusiva a los institutos centrales. Algo parecido estuvo próximo a ocurrir en México hacia 1884, pero finalmente triunfó la postura que favorecía la libre concurrencia de los bancos comerciales en cuanto a la emisión de billetes.

Con la destrucción del sistema bancario porfirista durante la Revolución, la polémica ya no se centraba en la conveniencia del monopolio o la libre emisión

de moneda, sino en las características que el Banco Único de Emisión debería tener, y cuyo establecimiento se consagró en el artículo 28 de la Carta Magna promulgada en 1917. La disyuntiva consistía en el establecimiento de un banco privado o un banco bajo control gubernamental. Los constituyentes reunidos en Querétaro optaron por la segunda fórmula, aunque la Constitución sólo estableció que la emisión de moneda se encargaría exclusivamente a un banco que estaría "bajo el control del Gobierno".

Sin embargo, a pesar del desiderátum consagrado en la Constitución, siete largos años demoró la fundación del entonces llamado Banco Único de Emisión. En ese lapso se emprendieron varias tentativas para llevar a cabo el proyecto, que fracasaron por la inflexible penuria del erario. Reiteradamente, la escasez de fondos públicos fue el obstáculo insuperable para poder integrar el capital de la Institución. Mientras tanto, en el mundo se fue consolidando la tesis sobre la necesidad de que todos los países contasen con un banco central. Tal fue el mensaje de un comunicado emitido en 1920 por la entonces influyente Sociedad de Naciones, durante la Conferencia Financiera Internacional celebrada en Bruselas.<sup>15</sup>

El Banco de México es el banco central de la nación y como tal su finalidad es proveer a la economía del país de la moneda nacional y, en su realización, tiene como objetivo prioritario el procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda.

---

<sup>15</sup><https://www.banxico.org.mx/conociendo-banxico/semblanza-historica-historia-.html>

Tiene también como finalidades el promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago.

El banco de México tiene como función exclusiva la emisión de moneda y el poner en circulación los signos monetarios; tiene facultad exclusiva para determinar el monto y manejo de su propio crédito; le corresponde regular el crédito, los cambio y la intermediación y prestación de servicios financieros y cuenta con las facultades de autoridad que se requieren para el ejercicio de sus funciones. Como banco central es administrador de los activos internacionales del país, centro de apoyo del sistema general de crédito, banco de bancos, banquero y agente financiero del gobierno federal; y es asesor del mismo en materia económica y financiera.

Como objetivo prioritario en el ejercicio de sus funciones, banco de México tiene el procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, en tal sentido y gracias a su carácter de autónomo en el banco central puede actuar como contrapeso tanto de la administración pública respecto de actos que puedan propiciar situaciones inflacionarias, como de los particulares respecto acciones emprendidas por estos conducentes al aumento de los precios o costos, con la expectativa de que las autoridades llevarán a cabo una expansión monetaria suficiente para acomodar tal aumento. De acuerdo a lo anterior, una medida clara para evaluar el desempeño del banco de México es el ritmo de la inflación y por tal motivo para evitar un conflicto de intereses se ha propuesto que la estadística en materia de índices de precios que actualmente está a su

cargo se encomiende al Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI).<sup>16</sup>

### **3.3.8 La comisión nacional Bancaria y de valores.**

La comisión nacional bancaria y de valores (CNBV) es un órgano desconcentrado de la SHCP con autonomía técnica y facultades de la ley de la comisión nacional bancaria y de valores (LCNBV). El objetivo de dicha comisión es supervisar y regular a las entidades financieras a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público.

La CNBV, se creó en 1995, aglutina las funciones y facultades que anteriormente correspondía a la Comisión Nacional Bancaria y a la Comisión Nacional de Valores. Los motivos para la consolidación en un solo órgano de las funciones correspondientes, se le establecen en el texto de la iniciativa presidencial que propuso la aprobación de la ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. En él se menciona que nuestro sistema financiero se ha orientado hacia un esquema de banca universal mediante el cual se presenta una amplia gama de servicios a través de entidades financieras pertenecientes a un mismo grupo financiero. Que si bien de este esquema derivan importantes ventajas tales como economías de escala, por otra parte implica la necesidad de contar con mejores organismos y procedimientos de supervisión.

---

<sup>16</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "El servicio de banca y crédito en México". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 22 y 23

Las atribuciones que la LCNBV le otorga a la CNBV son los siguientes:

- ✓ Realizar la supervisión de las entidades financieras, así como de otras personas morales y personas físicas cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.
- ✓ Emitir, en el ámbito de su competencia, la regulación prudencial a que se deben sujetar las entidades financieras.
- ✓ Dictar normas de registro de operaciones aplicables a las entidades financieras.
- ✓ Fijar reglas para la estimación de los activos y, en su caso, de las obligaciones y responsabilidades de las entidades financieras en los términos de la legislación aplicable.
- ✓ Expedir normas respecto a la información que deben proporcionar periódicamente las entidades financieras.
- ✓ Emitir disposiciones de carácter general que establezcan las características y requisitos que deben cumplir los auditores y dictaminadores de las entidades financieras.
- ✓ Establecer los criterios conforme a los cuales se preside si una oferta es pública así como aquellos de aplicación general en el sector financiero acerca de los actos y operaciones que se consideren contrarios los usos mercantiles, bancarios y bursátiles o sanas prácticas de los mercados financieros y dictar a las medidas necesarias para que las entidades financieras ajusten sus actividades y operaciones a la legislación aplicable.

- ✓ Fungir como órgano de consulta del gobierno federal en materia financiera.
- ✓ Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulen el sistema financiero que las entidades cumplan eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados con los usuarios de servicios financieros.
- ✓ Actuar como conciliador y árbitro, así como proponer la designación de árbitros, en conflictos originados por operaciones y servicios que hayan contratado las entidades financieras con su clientela.
- ✓ Autorizar la constitución y operación, así como determinar el capital mínimo, de aquellas entidades financieras que señalan las leyes.
- ✓ Autorizar y aprobar los nombramientos de consejeros, directivos, comisarios y apoderados de las entidades financieras, en los términos de las leyes respectivas.
- ✓ Determinar y recomendar que se proceda a la amonestación, suspensión, veto o remoción y, en su caso, inhabilitación de los consejeros, directivos, comisarios, delegados, fiduciarios, apoderados, funcionarios y demás personas que puedan obligar a las entidades, de conformidad con lo establecido en las leyes que las rigen.
- ✓ Ordenar la suspensión de operaciones de las entidades financieras.
- ✓ Intervenir administrativa o gerencialmente a las entidades financieras con objeto de suspender, normalizar o resolver las operaciones que pongan

en peligro la solvencia estabilidad o liquidez o aquellas violatorias de la legislación aplicable.

- ✓ Investigar actos de personas físicas, así como de personas morales que no siendo del sector financiero hagan suponer la realización de operaciones violatorias de las leyes que rijan las citadas entidades, pudiendo al efecto ordenar visitas de inspección a los presuntos responsables y en su caso ordenar la suspensión de operaciones.
- ✓ Investigar presuntas infracciones en materia de uso indebido de información privilegiada.
- ✓ Imponer sanciones administrativas por infracciones a las leyes que regulen actividades, entidades y personas sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas.
- ✓ Conocer y resolver sobre el recurso de revocación que se interponga en contra de las sanciones aplicadas, así como condonar total o parcialmente las multas impuestas.
- ✓ Intervenir en los procedimientos de liquidación de las entidades en los términos de la ley.
- ✓ Determinar los días en que las entidades financieras deben cerrar sus puertas y suspender sus operaciones.
- ✓ Elaborar y publicar estadísticas relativas a las entidades y mercados financieros.
- ✓ Celebrar convenios con organismos nacionales e internacionales con funciones de su supervisión y regulación similares, así como participar en

foros de consulta y organismos de supervisión y regulación financiera a nivel nacional e internacional.

- ✓ Proporcionar la asistencia que le solicite a las instituciones supervisoras y reguladoras de otros países.
- ✓ Intervenir en la emisión, sorteos y cancelaciones de títulos o valores de las entidades financieras, cuidando que la circulación de los mismos no exceda de los límites legales.
- ✓ Emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la LCNBV y demás leyes le otorga y para el eficaz cumplimiento de las mismas y de las disposiciones que en base en ellas se expidan.<sup>17</sup>

✓

### **3.3.9 Las reclamaciones de los usuarios de los servicios de banca y crédito.**

Los usuarios del servicio de banca y crédito, de acuerdo a su elección, pueden presentar sus reclamaciones ante la CNBV o hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes en cualquier momento en que consideren que sus intereses han sido afectados por alguna Institución de Crédito. En el primer caso, la CNBV debe conciliar en su caso resolver las diferencias suscitadas entre los usuarios y las instituciones de crédito, mediante alguno de los procedimientos de conciliación que se describen más adelante; y las instituciones de crédito están obligadas tanto a someterse tal conciliación, como a acatar las resoluciones que sean productos de la misma.

---

<sup>17</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "El servicio de banca y crédito en México". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 33, 34 y 35.

Las reclamaciones que se presenten ante la CNBV se deben ajustar a las bases que establece la LIC, deben ser presentadas por escritos; hecho lo cual se corre traslado a la institución de que se trate, requiriéndole un informe detallado, mismo debe presentar en la fecha que la comisión señala para la realización de una junta de avenencia. En dicha junta se exhorta a las partes a conciliar sus intereses y si ello no es posible la comisión las invita a que de común acuerdo le designen árbitro, sea en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, a la elección de las mismas.

En el caso de la amigable composición se fijan las cuestiones que deben ser objeto del arbitraje y la comisión tiene libertad de resolver en conciencia y a buena fe guardada, sin sujeción a las reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. Para resolver las cuestiones que se le sometan en arbitraje, la Comisión tiene la facultad de allegarse todos los elementos que juzgue necesarios. En la misma no hay términos ni incidentes y la resolución dictada por la CNBV sólo admite aclaraciones.

Mientras que, en el juicio arbitral de estricto derecho, las partes deben formular compromiso, en el que deben fijar las reglas del procedimiento que convencionalmente establezcan, supletoriamente al cual se aplica el código de comercio. Las resoluciones dictadas en el curso del procedimiento de este tipo de juicio arbitral admiten la revocación como único recurso y el laudo dictado solamente puede ser impugnado en juicio de amparo.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. "El servicio de banca y crédito en México". Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 39

### **3.4 Función de la Banca**

La banca tiene tres funciones primordiales:

- a) Administrar el ahorro.
- b) Transformar el ahorro en créditos para apoyar los proyectos productivos y
- c) Administrar el sistema de pagos que permite la liquidación de las operaciones comerciales.

#### Administración del Ahorro

En una economía siempre hay personas o empresas que por alguna razón tienen ingresos mayores a sus gastos generando así un excedente que ahorran para un consumo o inversión posterior. La administración de una parte importante de los ahorros de todas esas personas y empresas es responsabilidad de la banca; de ahí la relevancia de que los bancos asignen especial cuidado a quién le prestan, pues en última instancia no son sus recursos, si no los de la sociedad.

También por ello existen leyes y regulaciones que indican qué se puede hacer con ese dinero y autoridades que supervisan que se cumplan dichas disposiciones.

Adicionalmente, para proteger los recursos de los ahorradores, como en la mayoría de las naciones desarrolladas, existe un seguro de depósito que busca proteger a los pequeños ahorradores estableciendo un límite a la cobertura que ofrece, en este caso en México será en 2005 el equivalente a 300 mil UDIS; ya que se considera que quienes tienen mayores recursos tienen conocimientos

para identificar el riesgo en qué incurren al confiar sus recursos a determinadas instituciones.

En el pasado no muy lejano, la banca fue el principal administrador de los ahorros de la sociedad; sin embargo, múltiples factores como la búsqueda de mayores rendimientos, la diversidad de necesidades y una mayor competencia favorecieron el surgimiento de nuevos instrumentos que gradualmente fueron desplazando a la banca como principal administrador del ahorro.

### **Crédito**

La Banca convierte la gran masa de pequeños ahorros, típicamente de corto plazo y adversos al riesgo, en crédito a distintos plazos y en instrumentos de inversión para otros agentes que toleran mayores niveles de riesgo. Esta intermediación está sujeta a leyes, regulaciones y políticas que son supervisadas, tanto por las autoridades como por la alta dirección de las instituciones, para no poner en riesgo la estabilidad de las instituciones y en última instancia los recursos de la sociedad.

Existe una oferta de crédito que se canaliza de la siguiente manera:

Sector Público: Gobierno Federal, Entidades Paraestatales, Gobiernos Estatales y Municipales y sus Entidades.

Sector Privado: Personas, Empresas Grandes, Medianas y Pequeñas.

Información Estadística; Ver Temas de Actualidad en Crédito

### **Administración del Sistema de Pagos**

Adicional a las funciones de administrar el ahorro y asignar el crédito eficientemente, existe una tercera igualmente importante que consiste en facilitar

la liquidación de las obligaciones que se producen entre los agentes económicos, es decir, los bancos desempeñan un papel estratégico al permitir el flujo de los recursos financieros en todo el país al distribuir los billetes y monedas, al pagar los cheques que se emiten, al ofrecer el servicio de pago con tarjetas de débito y crédito, al procesar transferencias electrónicas de fondos, al ampliar la distribución de efectivo a través de los cajeros automáticos, entre otros.

Es importante destacar que, en la medida que las empresas, familias y el gobierno hacen uso de medios de pago más rápidos, de menor costo y seguros, se contribuye a la eficiencia de la economía.

Es por ello que durante los últimos años la Asociación de Bancos de México ha trabajado para hacer más eficientes y seguros los medios de pago y reorientar su desarrollo hacia el uso de los medios electrónicos, en sustitución de los instrumentos físicos, cuyo procesamiento es más costoso y lento. En otras palabras, se busca incentivar el uso de las tarjetas de débito, la domiciliación de pagos y las transferencias electrónicas en sustitución del cheque y de las operaciones en sucursal, tal y como sucede en las economías más desarrolladas.

Gracias a los avances de las telecomunicaciones, a las cuantiosas inversiones realizadas en tecnología y a notables acuerdos entre las instituciones, se han creado las condiciones para dar ese salto y el proceso se ha iniciado de forma exitosa, transformando radicalmente la estructura del sistema de pagos.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup><http://www.abm.org.mx/la-banca-en-mexico/>

### 3.4.1 Bancos Asociados

- ABC Capital
- American Express Bank (México)
- Banca Afirme
- Banca Mifel
- Banco Actinver
- Banco Autofin México
- Banco Azteca
- Banco Bancrea
- Banco Base
- Banco Compartamos
- Banco Credit Suisse (México)
- Banco de Inversión Afirme
- Banco del Bajío
- Banco Finterra
- Banco Forjadores
- Banco Inbursa
- Banco Inmobiliario Mexicano
- Banco Invex
- Banco JP Morgan
- Banco KEB Hana México
- Banco Monex
- Banco Multiva
- Banco PagaTodo
- Banco Regional de Monterrey
- Banco S3 Caceis México
- Banco Sabadell
- Banco Santander
- Banco Shinhan de México
- Banco Ve por Más
- BanCoppel
- Bank of America Mexico
- Bank of China Mexico
- Bankaool
- Banorte
- Bansí
- Barclays Bank México
- BBVA
- BNP Paribas
- Citibanamex
- CIBanco

- Consubanco
- Deutsche Bank México
- Fundación Dondé Banco
- HSBC México
- Industrial and Commercial Bank of China
- Intercam Banco
- Mizuho Bank
- MUFG Bank Mexico
- Scotiabank

Según la Asociación de Bancos de México, estos son los que operan actualmente. Cabe destacar que también hay bancos afiliados, invitados especiales y grupos que pueden operar.<sup>20</sup>

### **3.5 Finanzas para todos: el riesgo financiero y sus tipos**

El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros.

#### **¿Cómo se clasifican los riesgos?**

**Riesgo de crédito:** se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asume sus obligaciones de pago. Por ejemplo, si un comprador obtiene un préstamo para adquirir un automóvil, se está comprometiendo a devolver ese dinero con un interés. El riesgo de crédito va unido a la posibilidad de que se produzca un impago de la deuda.

**Riesgo de liquidez:** se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero no posee la liquidez suficiente con la que asumir sus obligaciones.

---

<sup>20</sup><http://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/index.htm>

Cuando una sociedad no puede hacer frente a sus deudas a corto plazo ni vendiendo su activo corriente, dicha sociedad se encuentra ante una situación de iliquidez. Además, también puede suceder que una empresa puede encontrarse en una fase de continuas pérdidas de cartera, hasta que llega el momento que no puede pagar a sus trabajadores.

**Riesgo de mercado:** Es el que nos encontramos en las operaciones enmarcadas en los mercados financieros. Dentro de este tipo, distinguimos tres tipos de riesgo en función de las condiciones de mercado:

- **Riesgo de cambio:** está asociado a la fluctuación del tipo de cambio de una moneda frente a otra y afecta fundamentalmente a personas con inversiones que impliquen un cambio de divisa.
- **Riesgo de tasas de interés:** Como su propio nombre indica, hace referencia al riesgo de que los tipos de interés suban o bajen en un momento no deseado. Es el caso, de que tengas una hipoteca y el euribor, por ejemplo, aumente.
- **Riesgo de mercado:** es uno de los riesgos más comunes. Se trata del riesgo de que se produzcan pérdidas en una cartera como consecuencia de factores u operaciones de los que depende dicha cartera.

## **Cinco consejos para minimizar el riesgo financiero**

### **1. Evaluar la rentabilidad de la inversión**

Es la primera forma de minimizar el riesgo, teniendo en cuenta que, a mayor información que se tenga sobre lo que se quiere invertir, menor será el riesgo.

### **2. Anticipar el futuro**

La captación de información es un elemento importante, ya que si sabes manejar esa información nos permitirá seguir una estrategia empresarial innovadora que nos ayudará a decidir sobre nuestros productos y servicios, reaccionar ante nuestra competencia, anticiparse a los cambios que se están produciendo en el mercado, en la tecnología, etc.

### **3. Diversificar el riesgo**

Se diversifica planeando un portafolio de inversiones que equilibre las operaciones de alta peligrosidad con las de alta seguridad.

### **4. Evaluar los resultados obtenidos.**

Contando con una administración profesionalizada, es decir, altamente especializada en las nuevas tendencias del sistema financiero, podemos salir adelante ante estos riesgos.

### **5. Utilizar herramientas para la gestión del riesgo financiero**

Proteger determinados activos mediante la contratación de seguros.<sup>21</sup>

El riesgo es la posibilidad de la varianza de los resultados esperados, el elemento sorpresa en el rendimiento real, donde el otro elemento es el resultado esperado.<sup>22</sup>

### 3.5.1 Proceso de Administración de riesgo de negocio.

Información para la toma de decisiones.

Establecer un proceso de administración de riesgo de negocio.  
Metas y objetivos. Estructura de supervisión. Lenguaje común.  
Evaluar riesgos. Supervisar.

Desarrolla estrategias. Evitar. Retener. Reducir. Transferir.  
Aprovechar.

Diseñar o implementar capacidades de administración de riesgo.

Controlar el desempeño en materia de administración de riesgo.

Mejorar en forma continua las capacidades de administración de riesgo.

23

---

<sup>21</sup> <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

<sup>22</sup> VAN, HORN, JAMES C. "Administración Financiera. Editorial Prentice Hall. Décima edición. PC 179

<sup>23</sup> DELOITTE. Touche. "Administración Integral de Riesgos" Editorial Imef. PC 18

Estar alertados a las consecuencias que podría tener un riesgo mediante la toma de decisiones oportuna, como estableciendo metas, evaluando los riesgos. O mejor aún en términos personales, evitando o aprovechando promociones que no necesitamos y podríamos perder. O simplemente controlándolos ayudan a tener una estabilidad económica mejor para una mejor calidad de vida de las personas sin perder nada.

### **3.6 Guía**

Una guía es algo que tutela, rige u orienta. Puede ser el documento que incluye los principios y procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informes que se refieren a un asunto específico. Lo que en sentido figurado, dirige o encamina.

Siguen siendo muchas las personas que creen que manejan al 100% el tema de educación financiera. Tema muy importante en la salud financiera de nuestra situación económica que no ponemos en práctica. La educación financiera nos permite desarrollar habilidades importantes para presupuestar los gastos de la casa, lograr identificar la tarjeta de crédito más barata y adecuada a nuestras necesidades, proteger nuestro patrimonio, tener un ahorro para cualquier emergencia en particular y así enfrentar imprevistos, así como otras situaciones igual de importante para los clientes de la División Sureste de México.

Estos productos y servicios financieros se encuentran muy frecuentes en nuestra vida cotidiana ya que están al alcance de nuestras manos por cualquier lado.

Las instituciones financieras hoy en día nos dan los créditos sin problema alguno y por eso es importante que los clientes bancarios de la División Sureste de México tengan una guía financiera para conocer cuáles son las ventajas y desventajas de los productos y servicios financieros, saber cuánto dinero puede ahorrarse. Esta Guía también nos ayudará a definir cuáles son los gastos que realmente se pueden asumir y organizar de la mejor manera posible para tener un buen rendimiento, conocer a dónde se va nuestro dinero, organizar nuestras finanzas y establecer cómo podemos alcanzar nuestras metas.

### **3.7 Buró de crédito**

Los burós de crédito o sociedades de información crediticia (SIC) son empresas que se dedican a recabar información sobre los créditos otorgados por bancos y otros intermediarios financieros o empresas que también otorgan crédito. Tanto los bancos como las demás instituciones que otorgan crédito envían información a los burós de crédito sobre los pagos que periódicamente realizan los deudores. Es así como se va integrando el historial de crédito de las personas que han recibido créditos. Los burós tienen entonces la función de recabar esta información, archivar y clasificar utilizando sistemas electrónicos que permitan manejar bases de datos muy grandes. Posteriormente, los burós de crédito le envían a los bancos y a las demás instituciones que otorgan crédito la información del historial crediticio de los clientes a través de unos documentos que se conocen como “reportes de crédito”. Las personas que también han obtenido créditos pueden pedirle a los burós de crédito que les entreguen un

documento que contenga su historial crediticio al cual se le llama “reporte de crédito especial”.

Cuando una persona o empresa desea obtener crédito acude a un banco o a otro intermediario financiero o empresa a solicitarlo. Los bancos piden a los burós de crédito que les proporcionen información sobre quienes les solicitan un crédito. El buró busca en su base de datos la información crediticia correspondiente y se la entrega al banco a través del reporte de crédito. Es importante mencionar que los bancos sólo pueden realizar consultas a los burós de crédito cuando tienen autorización expresa de quien le solicita el crédito. Esta autorización que da el cliente debe ser en forma verbal, mediante firma autógrafa, por medios electrónicos (cajeros automáticos, teléfono o internet) o mediante huella digital. También es importante mencionar que el banco, al momento de solicitar la autorización al cliente para consultar su historial crediticio, debe informarle al cliente sobre la naturaleza y el alcance de la información que proporcionará el buró de crédito, el uso que el banco hará de esa información y el hecho de que el banco podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio. Si el banco solicita un reporte de crédito de algún cliente, sin tener la autorización de éste, las personas del banco que hagan la solicitud estarán actuando en contravención a las disposiciones sobre el secreto financiero y pueden incurrir en el delito de revelación de secretos.

Si la persona cumplió con todos sus pagos en las fechas que tenía que realizarlos, entonces el reporte de crédito demostrará que esa persona tiene un buen historial crediticio. De esta manera, los bancos podrán identificarla como

una persona que cumple con sus obligaciones de pago y, en tal caso, seguramente le otorgarán el crédito que esa persona solicita. Si, por el contrario, la persona se retrasa en sus pagos, o en el peor de los casos, no paga sus créditos, tendrá entonces un mal historial crediticio, y los bancos quizá no le prestarán el dinero que solicita por temor a perderlo.

Los burós de crédito cumplen varios propósitos:

- I. Nivelar la información entre los bancos y las personas que solicitan crédito (disminuir la información asimétrica). Los bancos, al poder recurrir a los burós de crédito, pueden descubrir si una persona ha pagado sus deudas o no.
- II. Reducir la selección de los malos créditos (selección adversa) que otorgan los bancos. Si los bancos no contarán con el historial crediticio de quienes les solicitan préstamos enfrentarían un mayor riesgo de otorgar crédito a personas morosas y sufrir pérdidas mayores, por lo que cobran tasas de interés más elevadas para compensarlas. Sin embargo, las tasas de interés más altas podrían desalentar a los usuarios de crédito cumplidos a solicitar préstamos bancarios, de tal suerte que el banco terminaría realizando una selección adversa de sus acreditados. La información que proporcionan los burós de crédito a los bancos sirve para aliviar este grave problema que puede ocasionar otros, como el “racionamiento de crédito” que se explica más adelante.

- III. Evitar situaciones en la que los acreditados no asumen ninguna consecuencia respecto a sus decisiones. Esto se conoce como “riesgo moral”. Si no hubiera burós de crédito, algunas personas podrían optar voluntariamente por no honrar sus obligaciones de pago, porque sabrían que aun cuando incumplan con un banco podrían acudir a otro a solicitar otro crédito, ya que el segundo banco no tendría manera de enterarse de su incumplimiento. A esta conducta se le conoce como “riesgo moral”. Con la existencia del buró de crédito, los deudores tienen los incentivos para pagar todos sus créditos a tiempo, a fin de evitar un mal historial crediticio, ya que saben que si dejan de pagar algún crédito los demás bancos se van a enterar de la falta de pago y pueden negarles nuevos créditos.
- IV. Impedir el racionamiento del crédito. Si los burós no existieran, los bancos no tendrían información valiosa sobre la calidad crediticia de las personas, lo que traería como resultado que no prestaran lo suficiente debido a la incertidumbre que la falta de información provocaría sobre la posibilidad de recuperar los créditos que otorgan. Por otro lado, si los bancos conocen la calidad crediticia de las personas, confían en que pueden recuperar los créditos que otorgan porque las personas a las que les prestan son deudores que han mostrado cumplir con sus compromisos. De esta manera, al haber más información sobre deudores y sobre su calidad crediticia el número de créditos otorgados se incrementa.

- V. Reducir el tiempo que una persona tiene que esperar para que le otorguen el crédito. Al recibir la información proporcionada por los burós de crédito, el banco puede realizar un análisis más completo de la calidad crediticia de la persona, lo que le permite decidir, en un tiempo relativamente corto, si va a otorgar o no el crédito, cosa que no ocurriría si no tuvieran información.
- VI. Mejorar la calidad de la cartera de créditos de los bancos. Así un porcentaje muy alto del crédito otorgado por los bancos se estaría pagando. Lo anterior se debe a que los bancos otorgaron crédito a aquellas personas cuyo riesgo de no pago fuera mínimo.
- VII. Permitir a los bancos llevar una mejor administración de sus riesgos al tener mayor certidumbre sobre la probabilidad de pago de sus clientes.
- VIII. Estimular a los bancos a ofrecer créditos con tasas de interés más bajas a aquellos deudores que tengan un mejor historial de crédito. Al tener mayor información sobre la calidad crediticia de los deudores, los bancos podrían ofrecer tasas de interés adecuadas al riesgo de pago que represente cada cliente. Entre mejor sea la calidad crediticia del cliente, el banco podría ofrecer una menor tasa de interés, porque el riesgo de no pago del cliente es menor (a menor riesgo, menor tasa). Por otro lado, los bancos ofrecerían mayor tasa de interés a aquellos clientes cuya calidad crediticia no es tan buena, porque la probabilidad de pago es menor, ya que la tasa de interés alta compensa el mayor riesgo (a mayor riesgo, mayor tasa). El hecho de que los bancos

puedan ofrecer tasas más bajas a deudores con buen historial crediticio fomenta una mayor competencia entre bancos.

- IX. Estimular la movilidad de los deudores entre bancos, ya que es más fácil para clientes con buen historial crediticio moverse a un banco con el que no han tenido relación previa, pues el nuevo banco tendría acceso al historial crediticio del cliente y, con base en este historial, ofrecería créditos en términos más acordes a la capacidad crediticia del cliente. Permitir saber el total de deudas que tienen los clientes y evitar un sobreendeudamiento. En este sentido, la información que proporciona el buró permite saber si un cliente ya llegó al límite de su endeudamiento con base en su capacidad de pago.

Por todas estas razones, la existencia de los burós de crédito es muy importante. Siempre que se solicite un crédito a un banco se deben tener elementos suficientes para confiar en que se va a poder pagar ese crédito y, así, evitar un mal historial crediticio. Por otro lado, si las personas siempre cumplen con sus obligaciones de pago, les será muy fácil obtener créditos en el futuro con otros bancos.

Los burós de crédito o sociedades de información crediticia (SIC) están regulados por la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia y por las Reglas generales a las que deberán sujetarse las operaciones y actividades de las sociedades de información crediticia y sus usuarios emitidas por Banco de México.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> <https://anterior.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Burosdecredito>

### **3.7.1 ¿Se eliminan los créditos registrados en buró de crédito?**

La información de los créditos registrados se elimina de la base de datos de Buró de Crédito en diferentes periodos de acuerdo al monto del adeudo,

Tus créditos con adeudos menos a:

- 25 UDIS más o menos \$113 se eliminan después de un año.
- 500 UDIS más o menos \$2260 se elimina después de dos años.
- 1000 UDIS más o menos \$4520 se eliminan después de 4 años.

Estos plazos comienzan a correr a partir de la primera vez que el otorgante reportó los créditos con un atraso o desde la última vez actualizó a Buró de Crédito información sobre ellos.

Los datos de tus créditos con adeudos mayores a 1000 UDIS se eliminan al cumplir 6 años en la base de datos de Buró de Crédito siempre y cuando:

Sean menores a 400 mil UDIS más o menos \$1.7 millones de pesos.

El crédito no se encuentra en proceso judicial.

No hayas cometido algún fraude en tus créditos.

Estos plazos para borrar la información han sido establecidos por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y por la Reglas Generales emitidas por el Banco de México.

Si tuviste retrasos o incumplimiento, no tienes que esperar a que se borre la información para que mejore tu historial crediticio. Si te pones al corriente esto se refleja en tu historial crediticio y mostrará que estás cumpliendo con tus pagos.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> <https://www.burodecredito.com.mx/faq.html>

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE TESIS**

**4.1 Nombre de la propuesta:** “Guía Financiera para Minimizar el Riesgo de Endeudamiento en Clientes Bancarios de la División Sureste de México”.

**4.2 Justificación de la propuesta:** Esta guía se propone con la finalidad de que las personas tomen conciencia de cómo están invirtiendo su dinero al momento de adquirir un crédito con alguna institución bancaria y en caso de adquirirlo, saber cómo pagarían menos intereses. Puesto que muchas veces no analizan cómo pueden utilizar un banco a nuestro favor. Esta guía también pretende dar conocimiento de educación financiera hacia los créditos y así disminuir el nivel de endeudamiento, el cual como supuesto lógico del autor de esta tesis podría ser provocado por la falta de interés y la carencia de análisis en la información que se brinda al momento de contratar dicho crédito. De la misma forma la guía que se presenta muestra algunas estrategias para poder cumplir sus objetivos de manera más fácil a través de un banco o institución de crédito.

**4.3 Objetivo.** Disminuir el nivel de endeudamiento en clientes de la división sureste de México, a través de la presente guía práctica que oriente a la toma de decisiones en relación a la gestión y manejo eficiente de los créditos bancarios. Para la elaboración de esta guía se recopiló información teórico metodológica que da sustento al marco teórico, así como el análisis gráfico que se aplicó a través de la realización de campo a través de cuestionario y observación directa.

**4.4 Población o público:** El autor del presente documento se basa principalmente en uno de los lugares donde ocurre frecuentemente el fenómeno:

una población donde la mayoría de las personas que tienen una cuenta bancaria o perciben su nómina, es el primer lugar a donde acuden para resolver su problema, y es una sucursal de Bancomer, donde en el día llega un promedio 40 personas al día solicitando un crédito, donde solo el 15% es acreedora a este, es decir, donde solo 6 personas cumplen con los requisitos para poder otorgarles dicho crédito. Y los 34 restantes son rechazados por mal historial crediticio, no perciben el ingreso necesario y no se les puede dar más para no correr riesgo de cartera vencida, o simplemente su capacidad de pago no les alcanza ya que su salario se encuentra comprometido con otros créditos financieros.

**4.5 Desarrollo de la propuesta:** Ésta guía se realizó llevando a cabo una investigación de campo que consistió en: La elaboración y aplicación de instrumentos de recopilación de información como son, el cuestionario y la observación directa, donde los clientes bancarios indican cuales son los principales problemas que aquejan su situación financiera mediante la adquisición de un crédito sin saber las consecuencias a futuro sobre el interés que se manejan en estos. El análisis de dicha información sumado al análisis de la teoría existente en relación al fenómeno de estudio; sirvió de base fundamental para la elaboración de la guía, la cual se presenta en el capítulo VII.

## **CAPÍTULO V DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente trabajo de investigación “Guía Financiera para Minimizar el Riesgo de Endeudamiento en Clientes Bancarios de la División Sureste de México” es un proyecto cuyo objetivo primordial es la realización de una guía financiera, la cual está enfocada al sano crecimiento económico de las familias de la División Sureste de México para coadyuvar a una buena administración de créditos bancarios y no sobre endeudarse ya que esto retrasa nuestros proyectos de vida que realizamos con nuestras familias.

### **5.1 Enfoque de la investigación.**

La presente investigación es cualitativa, debido a que los datos recopilados a través de los instrumentos utilizados: observación directa, cuestionario y entrevista son de naturaleza cualitativa aplicados directamente en la muestra seleccionada y en el momento en que el fenómeno se desarrolla.

### **5.2 Alcance de la investigación.**

De la misma forma se presenta una investigación descriptiva, con una metodología inductiva-deductiva, misma que pretende a través del análisis de la teoría y los datos compilados en la investigación de campo, describir el fenómeno para lograr un análisis lógico de su comportamiento.

### **5.3 Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es “no experimental” ya que esta se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

#### **5.4. Tipo de investigación.**

Este estudio es de tipo documental mismo que se basa en el análisis de datos y del fenómeno mismo partiendo de la teoría previamente establecida en el entorno del fenómeno y una serie de hechos y datos que se compilaron para llevar a cabo de manera específica el estudio presentado.

#### **5.5. Delimitación de la población o universo**

La población determinada es: Clientes con apertura de crédito de la sucursal Bancomer de la División Sureste de México.

#### **5.6 Selección de la muestra**

Se determinó una muestra de 50 clientes a la semana para aplicación del cuestionario y observación directa durante 1 mes de forma diaria.

#### **5.7 Instrumento de la prueba.**

Los instrumentos utilizados fueron:

Observación Directa

Cuestionario

## **CAPÍTULO V RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN**

Este proyecto de investigación se llevó a cabo determinando los límites geográficos en la sucursal BBVA, a continuación se presenta los antecedentes históricos de la misma:

- "Durante el mes de septiembre de 2021, su denominación social pasa a ser 'BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México.'
  
- Febrero de 2017
  - El 14 de febrero de 2017 se llevó a cabo la fusión de Hipotecaria Nacional, BETESE y Desitel con el Banco
  
- Junio de 2016
  - Venta de las subsidiarias de BBVA USA
  
- Febrero de 2013
  - El 22 de febrero de 2013, el Grupo Financiero BBVA Bancomer realizó la compra del 20.61% de la tenencia accionaria de Seguros Bancomer a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. Dicha operación se realizó a efecto de que el GFBB consolide su participación accionaria en Seguros Bancomer para alcanzar una tenencia de 99.99%
  
- Enero de 2013

- El 9 de enero de 2013 se concretó la venta de la subsidiaria Afore Bancomer a Afore XXI Banorte, trasladando en esta fecha la administración y control de la sociedad
- Noviembre de 2012
  - El 27 noviembre de 2012, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. acordó con Afore XXI Banorte, S.A. de C.V. El plan de venta de acciones de Afore Bancomer, S.A. de C.V. El cierre de la operación quedó sujeto a la obtención de la autorización tanto de la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (CONSAR) como de la Comisión Federal de Competencia (COFECO), mismas que fueron otorgadas en noviembre y diciembre de 2012 respectivamente
- Julio de 2009
  - Se lleva a cabo la fusión de BBVA Bancomer, S.A., como fusionante y BBVA Bancomer Servicios, S.A. como fusionada., con la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, así con la aprobación del Banco de México
- Enero de 2005
  - GFBB adquiere a Hipotecaria Nacional, importante sofo hipotecaria, que al unirla con la red hipotecaria de BBVA Bancomer se creó la Banca Hipotecaria, misma que quedó conformada por 120 sucursales especializadas
- Febrero-junio de 2004

- BBVA lanza una oferta pública de recompra por aproximadamente la tenencia accionaria restante de BBVA Bancomer en manos de inversionistas minoritarios, logrando una tenencia total al cierre de la operación de 98.88%
- Junio 2002
  - GFBB se convierte en sociedad controladora filial de BBVA como consecuencia de que este último llegó a detentar más del 51% de las acciones representativas del capital social del Grupo
- Agosto 2000
  - GFBB adquiere Banca Promex, un banco con fuerte presencia en la región centro y occidente del país y se consolida la mayor institución financiera de México
- Julio de 2000
  - BBVA capitaliza a Bancomer con \$1,400'000,000 de dólares y nace Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB), de la fusión de Grupo Financiero BBV-Probursa con Grupo Financiero Bancomer
- 1997
  - Se crea Pensiones Bancomer
- 1996
  - Se crea Afore Bancomer, así como la empresa especializada en banca de seguros, llamada Seguros Bancomer
- 1995

- Se crea el negocio de transferencias de dinero bajo el nombre de *Bancomer Transfer Services* (BTS)
- 1991-1992
  - Privatización bancaria. Se forma el Grupo Financiero Bancomer (GFB) que retoma el control del banco.
- 1982
  - El gobierno mexicano nacionalizó la banca mexicana, incluyendo a Bancomer
- 1932
  - Se funda Bancomer en la Ciudad de México, bajo el nombre de **Banco de Comercio**

## **6.1 Tabulación.**

Recopilación de la información en la investigación de campo

Se presenta a continuación el instrumento utilizado en la encuesta realizada.

El cuestionario que se ha empleado en esta investigación sobre los datos de los créditos que manejan las personas y su situación económica actualmente así como investigar si conocen la tasa de interés que manejan actualmente de sus créditos han sido validados como objeto específico:

## **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos de vital importancia para realizar el trabajo de campo del Proyecto de Tesis de la Lic. En Administración. La información que usted proporcione será de mucha utilidad para verificar las posibles causas y efecto del tema. En virtud de lo anterior se le agradece su colaboración para responder las siguientes preguntas que a continuación encontrará. Los datos que usted proporcione serán tratados con profesionalismo y discreción. Muchas gracias.

**INSTRUCCIONES:** Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad de acuerdo a la experiencia que ha vivido y observado

**Edad** \_\_\_\_\_

**Sexo:** F      M

**Estado civil** \_\_\_\_\_

1. **¿Cuenta con algún empleo fijo?**

Sí                      No

2. **¿Tiene contratado algún tipo de crédito actualmente?**

Sí                      No

3. **En caso de tenerlo: ¿El ejecutivo que le atendió le brindó la información necesaria sobre las tasas y todo lo referente al crédito?**

a) Si      b) No      c) Tal vez      d) No recuerdo.

4. **¿Considera que es fácil pagar un crédito?**

Sí                      No

5. **¿Tiene algún familiar, amigo o conocido que se encuentre en problemas por algún tipo de crédito?**

Sí                      No

**En caso de tenerlo, ¿cuáles fueron los motivos?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. **¿A cuánto asciende su ingreso mensual?**

a) \$3000-\$6000              b) \$6001-\$9000              c) \$9001-\$12000              d) \$12001-\$15000

7. **¿Cuánto es el monto de sus gastos fijos mensuales?**

\_\_\_\_\_

8. **¿Cuál fue la principal causa para solicitar algún tipo de crédito?**

a) Salud    b) Problema familiar    c) Satisfacer una necesidad    d) No tengo crédito.

9. **¿Por qué considera que podría atrasarse en pagar un crédito?**

a) No me alcanzo el dinero de la quincena              b) Se me olvidó  
c) no sé qué fecha es mi pago              d) Porque no es importante.

10. **¿Conoce la tasa de interés que tienen sus créditos?**

Sí                      No

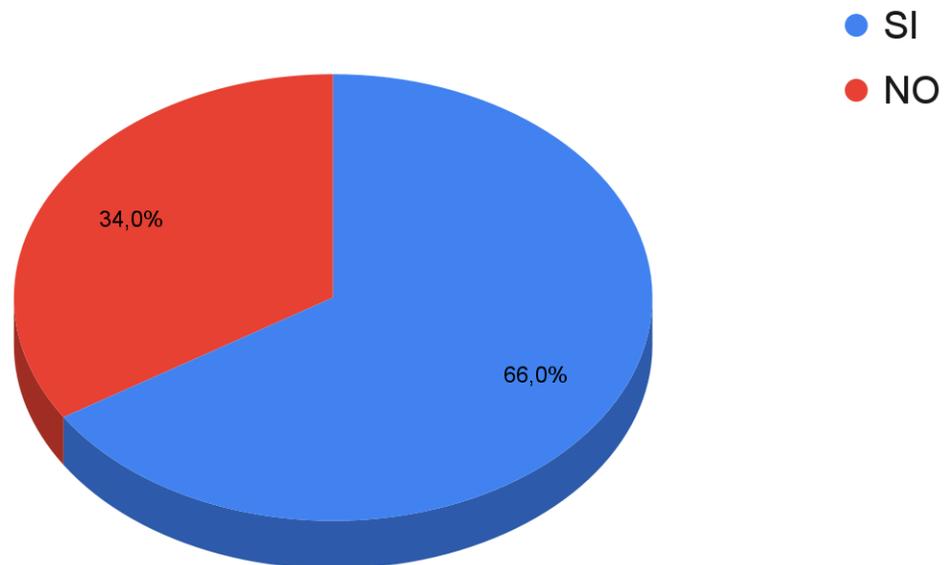
11. **¿Mantiene un buen historial crediticio?**

a) Si    b) No    c) No se    d) Estoy en duda

12. **¿Qué opinión tiene sobre los créditos?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

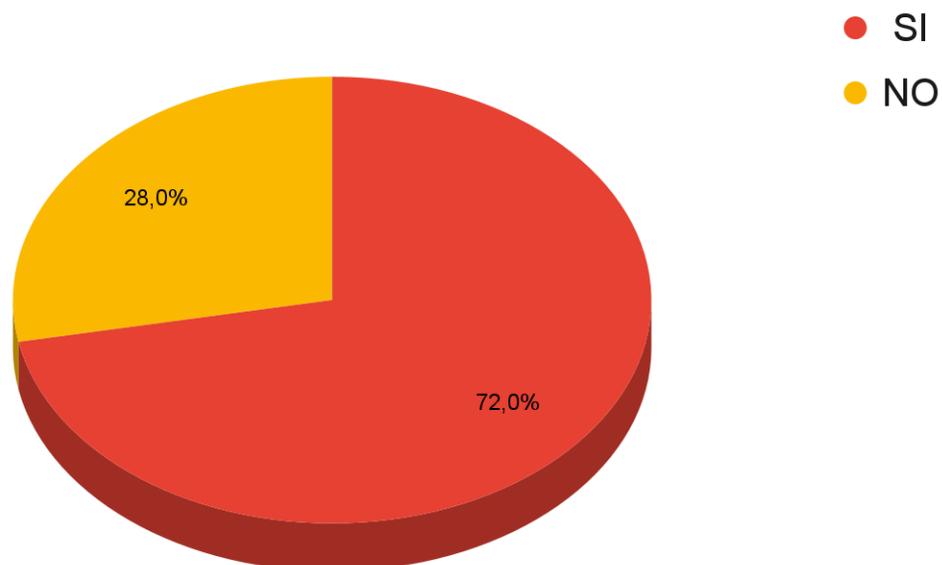
## 6.2 Interpretación de resultados gráficos.

¿Cuenta con algún empleo fijo?



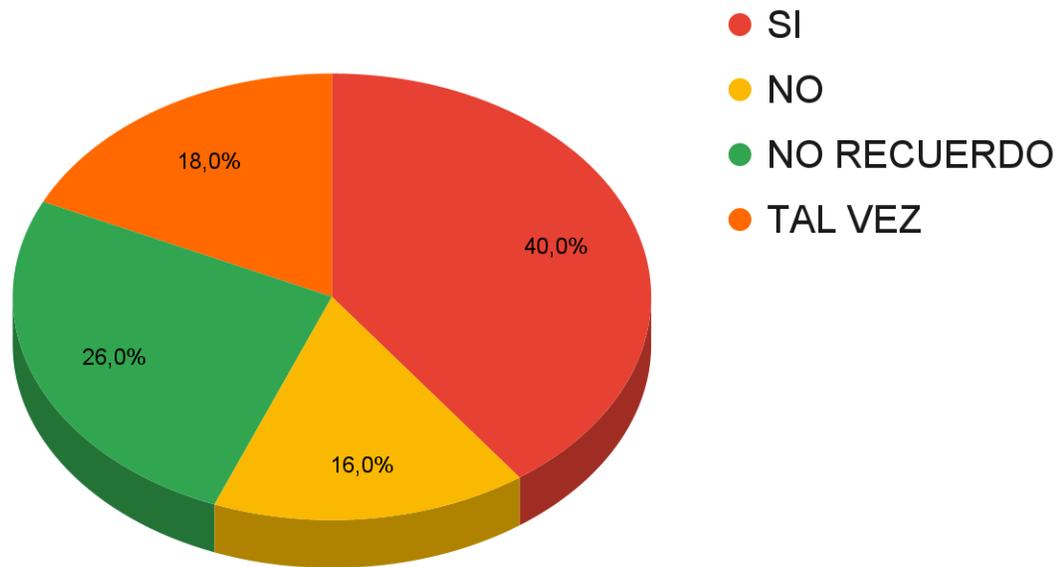
Se realiza la interrogante para determinar la situación laboral de los encuestados y se determina que el 66% no cuenta con un empleo laboral fijo y el 34% recibe un ingreso de su empleo o en su caso independiente con negocio propio.

### ¿Tiene contratado algún tipo de crédito actualmente?



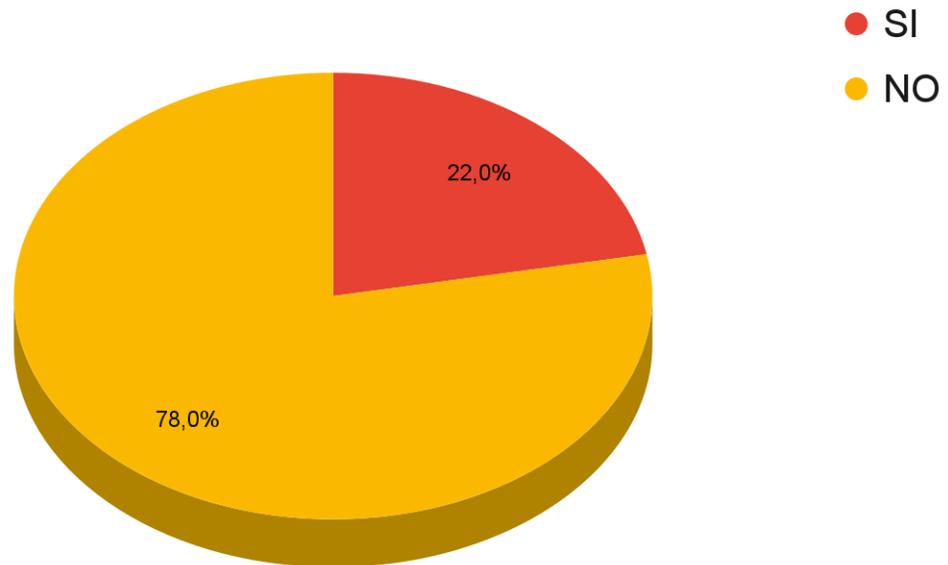
Del 100% de las personas encuestadas el 72% dice que cuentan actualmente con algún crédito vigente y el 28% no tiene acceso a uno.

**En caso de tenerlo: ¿El ejecutivo que le atendió le brindó la información necesaria sobre las tasas y todo lo referente al crédito?**



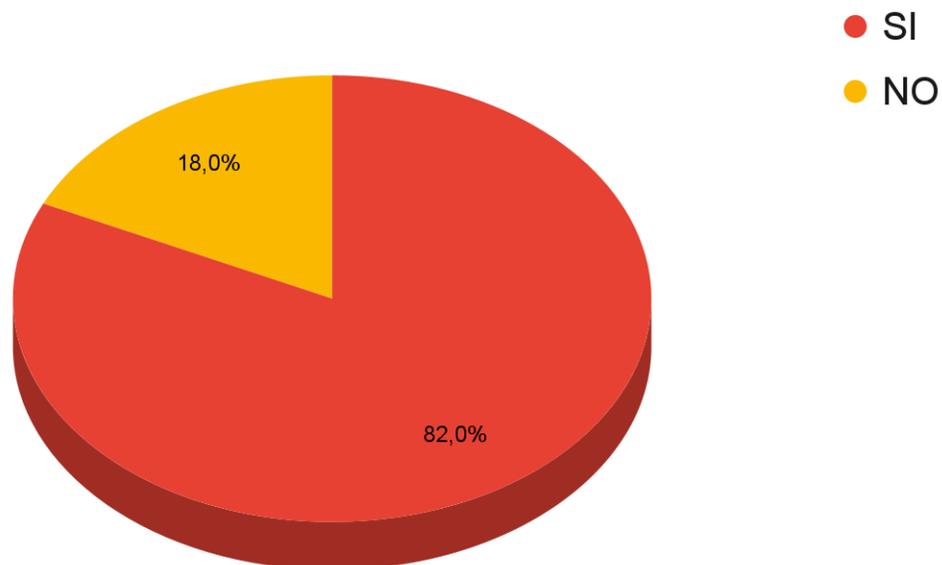
En esta interrogante la mayoría de los encuestados el 40% indicaron que al momento de adquirir un crédito el ejecutivo que lo atendió si le brindó la información sobre el crédito. El 26% no puso atención sobre esta información tan importante ya que dijo no recordar lo que el ejecutivo le explicó. El 18% dijo que tal vez, como si esta información no fuera de utilidad para ellos. Y el 16% contestaron que no porque no tienen créditos contratados.

### ¿Considera que es fácil pagar un crédito?



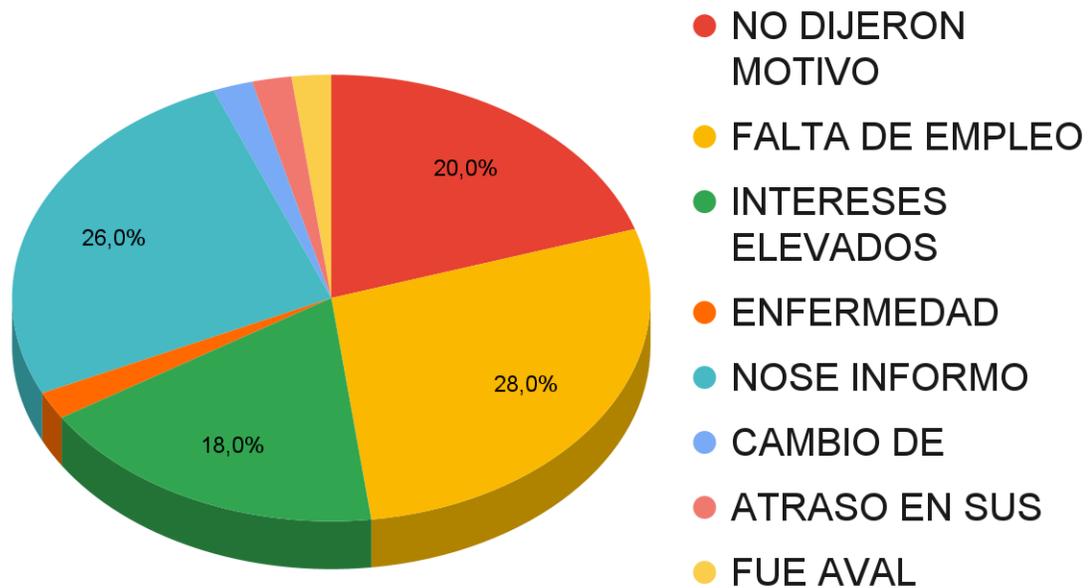
Para algunas personas resulta fácil pagar un crédito, pero solo el 22% indica que sí y el 78% contesta que no porque se encuentran muy comprometidos con su salario y apenas les alcanza para pagar sus deudas y sostener a sus familias.

**¿Tiene algún familiar, amigo o conocido que se encuentre en problemas por algún tipo de crédito?**



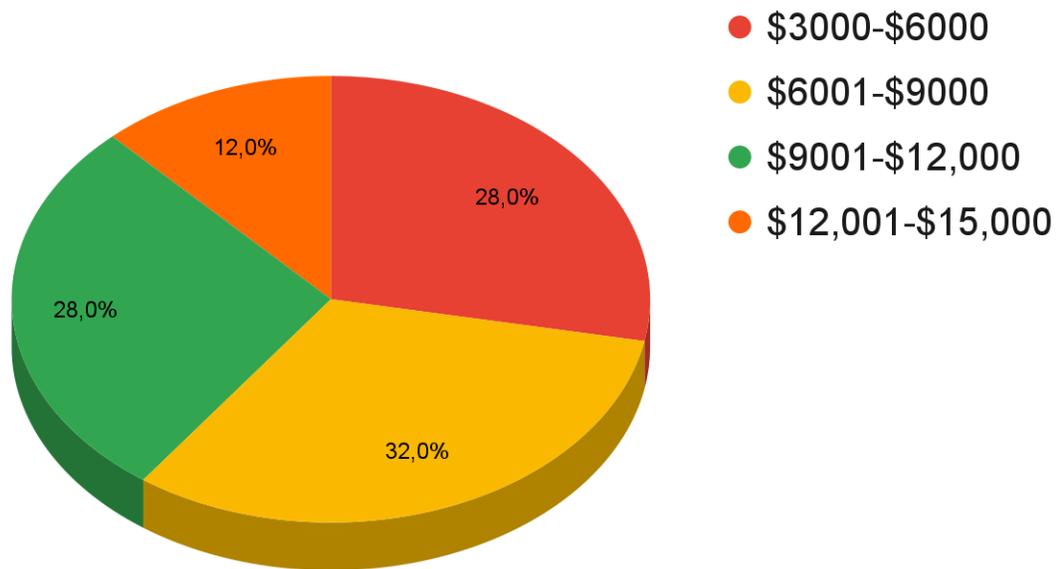
Al realizar esta pregunta si tienen algún amigo o familiar que tenga problemas con algún crédito el 82% indica que si y el 18% dice que no.

### En caso de tenerlo, ¿cuáles fueron los motivos?



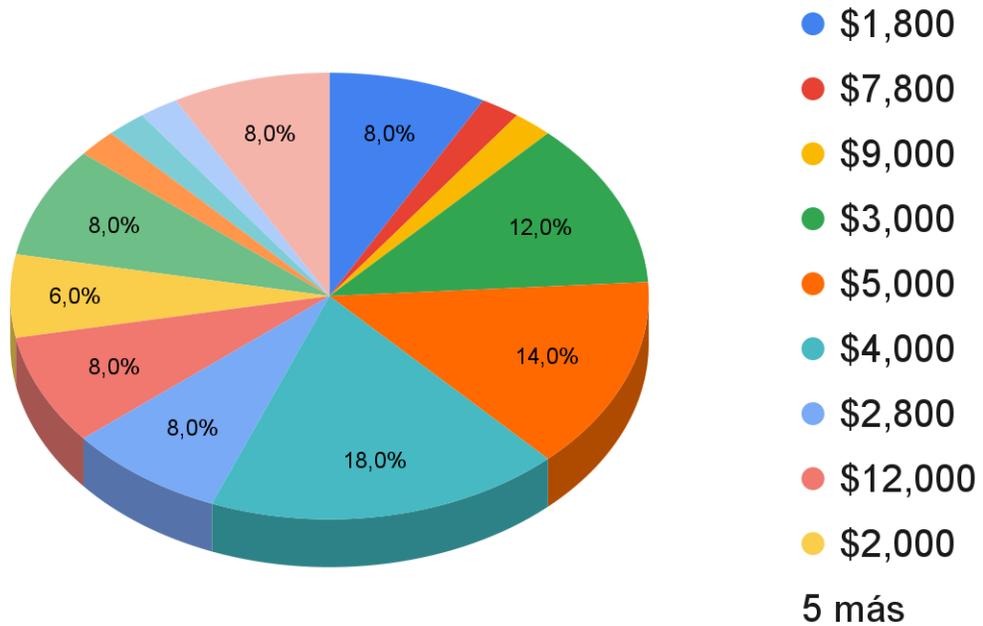
En este apartado colocaron motivos que indica que sus amigos o familiares dejaron de pagar sus créditos porque el 28% se encuentra sin empleo. El 20% no quiso dar comentarios. El 26% no se informó bien sobre las tasas y el monto que iba a pagar, mismo que determina una de las hipótesis al no analizar la información en su momento. El 18% indicaron que los intereses se les elevaron y no pudieron seguir pagando, es decir que tuvieron atrasos en sus mensualidades. El 2% fue por enfermedad, otro 2% fue aval de otra persona o prestó su nombre. Otro 2% se cambiaron de banco para recibir su nómina y por no acudir directamente a pagar se vieron afectados en su historial crediticio. Y por último un 2% más comentaron que sus quincenas fueron retrasadas y por ende no pudieron pagar a tiempo y se le acumularon los intereses.

### ¿A cuánto asciende su ingreso mensual?



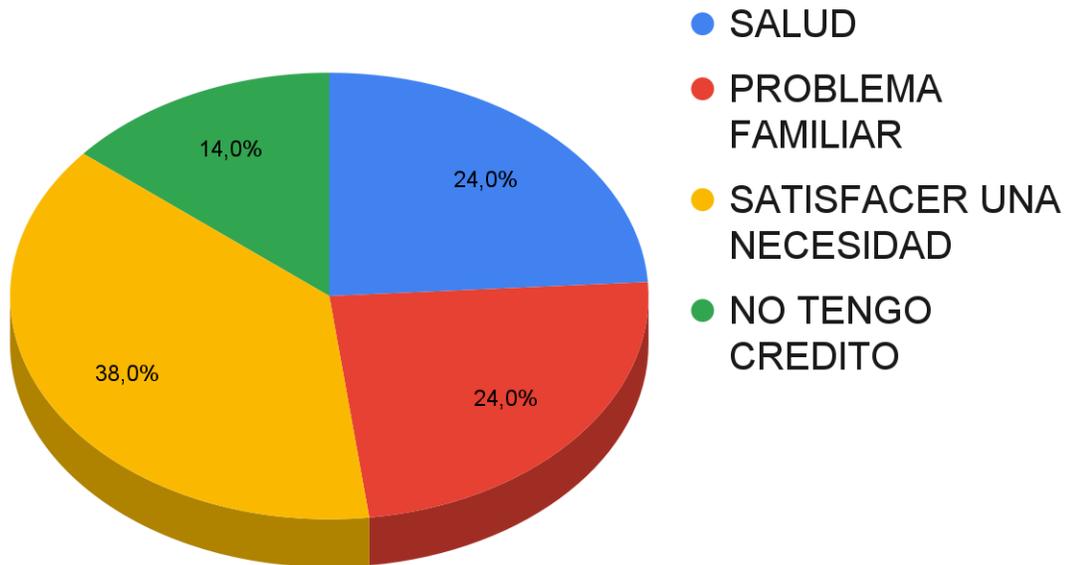
Se realiza esta pregunta tan importante para determinar el ingreso que se percibe y realizar la comparación para saber si la mayoría gasta de acuerdo a lo que gana o si se sobrepasan de su ingreso. El 32% percibe un ingreso entre \$6001 a \$9000. El 28% menciona que ganan entre \$3000 y \$6000. Este al igual que otro 28% indican que reciben un salario entre \$9000 a \$12000 y solo el 12% gana un ingreso más o menos remunerado de \$12001 a \$15000.

**¿Cuánto es el monto de sus gastos fijos mensuales?**



Para determinar los gastos fijos mensuales considerando, pasajes, comida para la casa, luz, agua, y teléfono, el 18% dice que sus gastos ascienden a \$4000, así como otro 14% dice que son de \$5000, el 12% indica que son de \$3000, el 2% dice que son \$9000 lo que gasta, otro 2% más dice que el gasto es de \$7,800 el 8% comenta que \$1800, otro 8% son \$2500, otro 2% más dice que llegan a los \$14000, y también el 2% más de \$5500, o así como otro 2% que llegan a los \$10000, más es del 6% que gasta \$2000 y el 8% más gasta \$12000 por último, el 8% más gasta \$2500, más 8% dice que gasta \$2800 al mes en gastos fijos mensuales.

### ¿Cuál fue la principal causa para solicitar algún tipo de crédito?



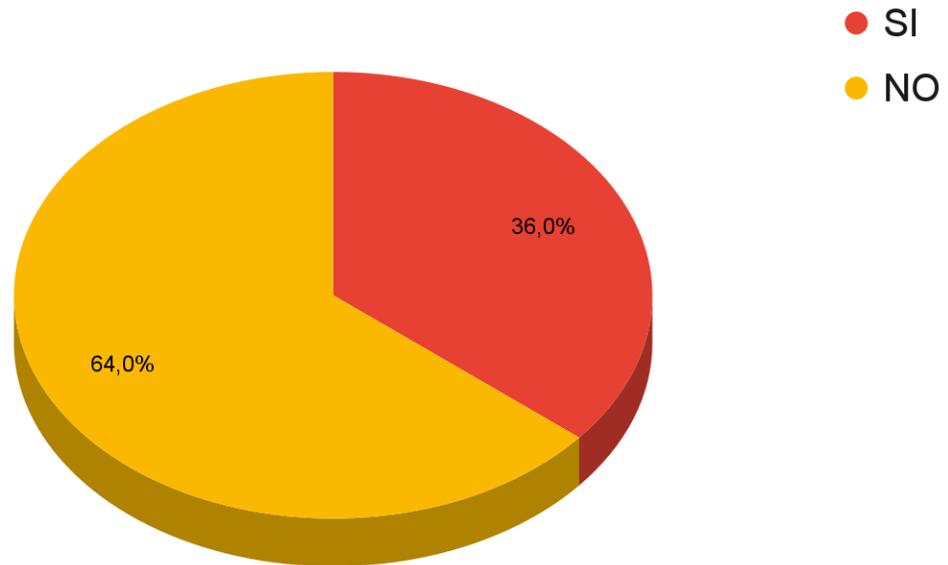
Las personas que llegan para solicitar un crédito menciona que lo utilizaron para lo siguiente: el 38% que es la gran mayoría, indicaron que solicitaron un préstamos para satisfacer una necesidad cómo, remodelar o adquirir una vivienda, compra de un carro, invertir en un negocio o irse de vacaciones. El 24% mencionaron que fue por problemas familiares, como asuntos legales. Otro que queda al 24% es que lo ocuparon para medicinas, hospitales. Y el 14% no tienen créditos contratados.

### ¿Por qué considera que podría atrasarse en pagar un crédito?



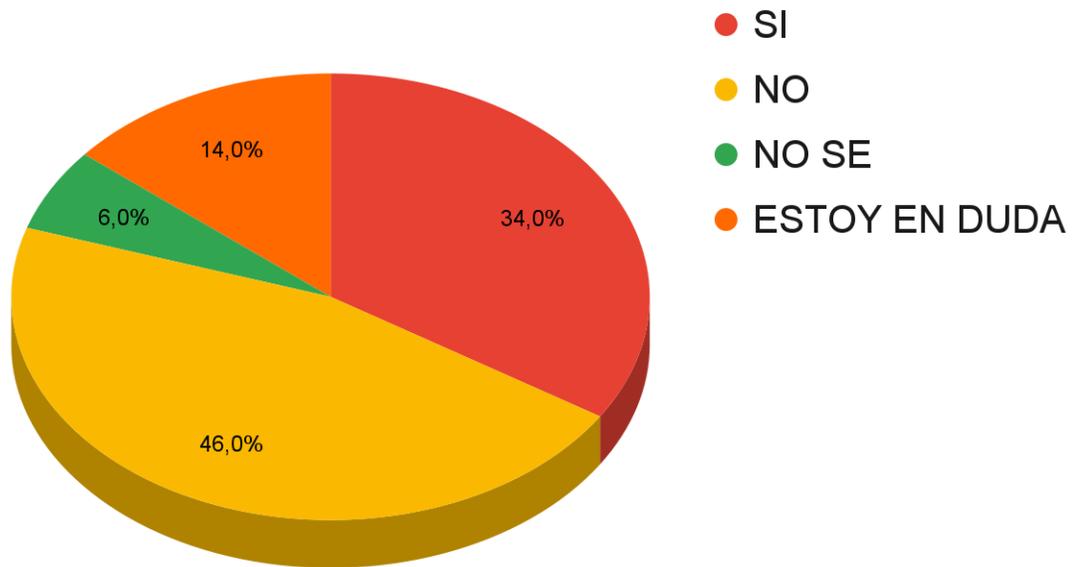
Esta pregunta se realiza para determinar el grado de importancia que le ponen las personas al momento de no cumplir con la responsabilidad de pagar un crédito, donde el 56% hace mención que no pagaría el crédito porque la quincena no les alcanza. Al 36% se les olvidó, lo cual indica que este tema no es de los que le preocupan. Y el 6% no sabe cuándo le toca pagar y por último nos encontramos con el 2% al cual no le es importante pagar.

**¿Conoce la tasa de interés que tienen sus créditos?**



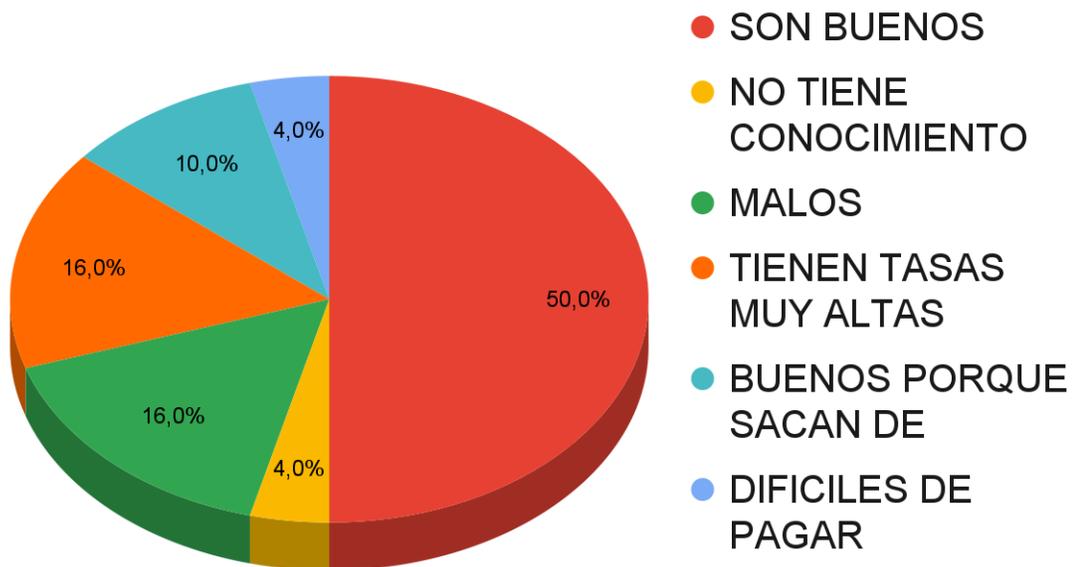
Confirmada una vez más la hipótesis, la carencia de análisis en la información, el 64% no conoce la tasa de interés que manejan sus créditos y solo el 36% hace conciencia de lo que en realidad estarían pagando en un determinado plazo.

## ¿Mantiene un buen historial crediticio?



Para saber la situación crediticia se le preguntó a los encuestados si mantienen un buen historial crediticio, donde el 46% muy seguros contestaron que no. Y el 34% es el que tiene un sano historial, pero el 14% se encuentra en duda porque no tienen la certeza de estar bien ya que alguna vez estuvieron pero pagaron y no se interesaron por averiguar si había sido limpiado su historial. La menor parte de los encuestados simplemente no sabe si mantiene un historial sano del cual solo hablamos de 6%.

### ¿Qué opinión tiene sobre los créditos?



En esta pregunta que se realiza abiertamente para expresar su opinión a los encuestados sobre los créditos, el 50% confirma que los créditos son buenos, el 16% dice que son malos, otro 16% menciona que tienen las tasas muy elevadas, el 10% dice que son buenos porque los sacan del apuro y el 4% dice que son difíciles de pagar. Por último el 4% no tiene conocimiento en saber si son buenos o malos.

### **6.3 Conclusiones del tratamiento estadístico.**

En el trabajo de campo donde se aplicaron los instrumentos para la recopilación de información de los clientes bancarios, permitieron llegar a la conclusión en que actualmente la mayoría de las personas no cuentan con un empleo para poder solventar sus gastos principales, y que al quedarse sin empleo no estaban preparados con algún tipo de ahorro para afrontar la situación por un periodo determinado en lo que se restablece su situación laboral, de los cuales del 100% solo el 66% cuenta con un empleo donde perciben un ingreso, y de ese 100% el 72% tiene un crédito vigente pagando, mismo que un 40% indica que el ejecutivo que le otorgó dicho crédito si le comento sobre las tasas, pero no toman cuenta que aun proporcionándoles la información, el 64% no conoce la tasa de interés que manejan sus créditos, y el soporte que este les brinda en el contrato establecido.

Mediante la observación directa que se aplicó, las personas que llegaban solicitando algún tipo de crédito el 70% era rechazado porque tenía un problema de buro de crédito o su ingreso era menor al requerido para poder ser apto a algún tipo de crédito, o simplemente su capacidad de pago no le alcanzaba puesto que su salario ya se encontraba comprometido pagando otros créditos vigentes y darle un crédito más correría el riesgo de caer en cartera vencida.

### **Conclusión**

Como resultado de la investigación estadística presentada se concluye la pregunta científica ¿La falta de interés hacia la información que proporciona la

Institución Bancaria y la carencia de análisis de la situación financiera personal real son la causa del endeudamiento en los clientes bancarios de la División Sureste de México? En que el cliente es informado sobre montos y tasas a pagar en la contratación de algún crédito, pero que sin embargo, por las prisas o urgencias no analizan lo que al final les cuesta pagar en total con la suma de los intereses, ya que el 64% no conoce la tasa de interés que estos manejan, y solo el 36% permanece con buena estabilidad financiera. Y se confirma que “El endeudamiento de los clientes de la División Sureste de México, es causado por dos factores principales: la falta de interés hacia la información proporcionada por las instituciones bancarias, la carencia de análisis por parte del cliente hacia su situación financiera y la falta de la cultura del ahorro”.

Por otro lado, debido a esto se puede concluir que uno de los principales factores que se podrían considerar para disminuir el riesgo de endeudamiento sería que las personas hagan el esfuerzo de tomar de cuenta toda la información que se les brinde al momento de adquirir un crédito y buscar la mejor opción para poder tener una mejor calidad de vida.

## **Referencias**

<https://www.iahorro.com/diccionario/palabra/endeudamiento#>

<https://www.estrategiasdeinversion.com/analisis/bolsa-y-mercados/el-experto-opina/el-efecto-de-nuestra-conducta-en-el-endeudamiento-n-226490>

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “Los títulos de crédito”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 8 Y 9

<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#ElcreditoenMexico>

<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Montodelcredito>

<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “Los intermediarios financieros”. Editorial Trillas. Edición 1996. México. TP 608. PC 9

<http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Intermediacionfinancieraeyintermediarios>

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “La estructura del sistema financiero”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 11,12 y 13

VILLEGAS, HERNANDEZ, EDUARDO. Ortega, Ochoa, Rosa María. “Evolución de la banca y el crédito” Editorial Graw Hill, Edición 2003. México. PC 5

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “Los mercados financiero”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 13, 14 y 15

UGARTE, JUAN MANUEL. “Las Instituciones del Sistema Financiero” Editorial Tercer Milenio. Edición 1998. TP 61. PC 5.

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “El servicio de banca y crédito en México”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 20 y 21

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “El servicio de banca y crédito en México”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 22

<https://www.banxico.org.mx/conociendo-banxico/semblanza-historica-historia-.html>

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “El servicio de banca y crédito en México”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 22 y 23

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “El servicio de banca y crédito en México”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 33, 34 y 35.

BLANCO, H, Gonzalo. Savita, Verma. “El servicio de banca y crédito en México”. Editorial Trillas, Edición 1996. México. TP 608. PC 39

<http://www.abm.org.mx/la-banca-en-mexico/>

<http://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/index.htm>

<https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>

VAN, HORN, JAMES C. “Administración Financiera”. Editorial Prentice Hall. Décima edición. PC 179

DELOITTE. Touche. “Administración Integral de Riesgos” Editorial Imef. PC 18

<https://anterior.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Burosdecredito>

## **Glosario**

**Crédito:** Es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados.

**Intereses:** es un índice utilizado para medir la rentabilidad de los ahorros e inversiones así también el costo de un crédito.

Impagos de tarjeta de crédito: Falta de pago mensual correspondiente al mes o meses.

**Impagos de préstamo:** Falta de pago mensual correspondiente al mes o meses en curso.

**Sobre gastos:** es un egreso o salida de dinero mayor al ingreso percibido.

**Solvencia de pago:** Contar con capacidad de liquidez al momento de pagar una deuda.

**BBVA:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, es una entidad bancaria española, presidida por Francisco González. Es la primera entidad financiera de México, segunda en España y Perú, y tercera en Venezuela

**Intereses de mora:** Intereses generados por el capital no pagado a su vencimiento entre esta fecha y la fecha real de pago. Es sinónimo de “interés de demora”.

**Historial crediticio:** La posibilidad de ir a la cárcel por no pagar un crédito financiero, o la existencia de empresas que pueden “sacar” del Buró a cambio de

dinero, son algunos de los mitos que circulan sobre las sociedades de información.

**Inversionista:** Persona que invierte una cantidad de dinero para conseguir ganancias.

**Título de crédito:** Es un documento que expresa en su contenido, un derecho literal y autónomo, y que con solo poseer ese soporte material (el documento) puede ejecutarse, sin probar los hechos que determinaron su emisión.

**Sobretasa:** Costo adicional a la tasa de interés que se paga por un crédito. Refleja el riesgo que representa para el banco que representa el acreditado.

**Préstamos:** son fondos provistos a una persona física o jurídica por una entidad financiera, con o sin garantía, a distintos plazos de vencimiento (corto, mediano o largo plazo). Su devolución puede ser en un solo pago o en cuotas periódicas, e implica el devengamiento y pago de intereses.

**Financiamiento:** es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores.

**Tarjetahabiente:** Ciudadano/a poseedor/a de una tarjeta de crédito o débito.

**Voucher:** es el documento que imprime el datafono, POS o pasa tarjetas cuando se realiza un cargo con tarjeta de crédito o débito. Este documento indica la fecha y hora del cargo, así como el monto total.

**Datafono:** Servicio de transmisión de datos a través del teléfono, mediante el abono a una línea telefónica. Aparato conectado a una línea telefónica que, en

los establecimientos públicos, permite pagar o abonar una compra mediante una tarjeta bancaria.

**Sobregiro:** Giro que sobrepasa el crédito o los fondos disponibles.

**Crédito ABCD:** Crédito para la Adquisición de Bienes de Consumo Duraderos.

**Cuenta de nómina:** Se denomina cuenta de nómina a la cuenta bancaria que abre un empleado para que la empresa le consigne su salario.

**Intermediarios financieros:** Conjunto constituido por las entidades financieras, que actúan de mediadores en el mercado de activos. Entidades que actúan de vínculo entre los que poseen capital para invertir y los que demandan recursos.

**Tasa de interés pasiva:** Es la tasa que pagan las entidades financieras por el dinero captado a través de CDT's y cuenta de ahorros.

**CDT's:** Certificado de Depósitos.

**Basilea:** Los conocidos como Acuerdos de Basilea consisten en recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria, emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, compuesto por los gobernadores de los bancos centrales de las principales economías del mundo.

**Transacciones financieras:** Es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambia un activo contra un pago. Implica un cambio en el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos.

**Sociedades de inversión:** son empresas que tienen como actividad invertir en instrumentos de deuda, divisas, acciones de empresas bursátiles y no bursátiles,

etc. (también llamados activos objeto de **inversión**) de acuerdo a su perfil de **inversión** señalado en el prospecto de información al público inversionista.

**SOFOL:** Sociedad Financiera de Objeto Limitado. Las SOFOLES son instituciones financieras autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, reglamentadas por el Banco de México y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**SHCP:** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es la entidad de gobierno responsable de proponer y controlar la política económica del Gobierno Federal respecto del sector financiero, fiscal, de gasto, de ingreso y deuda pública.

**BANXICO:** Banco de México. Es el banco central del Estado Mexicano. Por mandato constitucional, es autónomo en sus funciones y administración. Su finalidad es proveer a la economía del país de moneda nacional y su objetivo prioritario es procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda.

**CNBV:** Comisión Nacional Bancaria y de Valores, es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**CNSF:** La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas es el organismo encargado de llevar a cabo la supervisión de las instituciones y sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas e intermediarios de reaseguro, en este sentido, y como parte de dichas funciones de supervisión que tiene asignadas.

**CONSAR:** La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y su labor fundamental es la de regular el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) que está

constituido por las cuentas individuales a nombre de los trabajadores que administran las AFORES.

**CECOBAN:** El centro de cómputo bancario es una solución tecnológica desarrollada internamente que cuenta con los últimos avances tecnológicos en materia de seguridad, escalabilidad, disponibilidad y telecomunicaciones.

**FOBAPROA:** El Fondo Bancario de Protección al Ahorro, fue un fondo de contingencia creado en 1990 por el gobierno mexicano en conjunto con la totalidad de los partidos políticos dominantes en aquel entonces, a fin de enfrentar posibles problemas financieros extraordinarios.

**AMB:** Qué es la ABM. La Asociación de Bancos de México, ABM, A.C., fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de **México** con el propósito de representar los intereses generales de la Banca.

**AMEF:** Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades y Similares, A.C. Es una empresa privada que se clasifica como sociedades de crédito comercial a corto plazo en Ciudad de México, Distrito Federal.

**AMAF:** Asociación mexicana de arrendadoras financieras.

**BMV:** La Bolsa Mexicana de Valores es una entidad financiera, que opera por concesión de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con apego a la **Ley del Mercado de Valores**.

**FAMEVAL:** Fondo de Apoyo al Mercado de Valores. El Objeto de este fideicomiso, administrado por el Banco de México, es el de preservar la estabilidad financiera de las casas de bolsa y los especialistas bursátiles

participantes, así como procurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los mismos con su clientela.

**NAFIN: Nacional Financiera** ("Nafin" o "Nafinsa" por su acrónimo) es una institución de banca de desarrollo en México encargada de promover el ahorro y la inversión a través de la gestión de proyectos, el establecimiento de programas de financiamiento, la coordinación de inversiones de capitales

**AMIB:** La Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), es una institución no lucrativa, que realiza sus funciones a través del Consejo Directivo y su Presidente, del Director General, Directores de Área, así como de los coordinadores de los diferentes comités, cuyos proyectos prioritarios son coordinados por una Comisión Ejecutiva.

**IMMEC:** El instituto mexicano del mercado de capitales

**AMDB:** La academia mexicana de derecho bursátil.

**Cetes:** (Certificados de la Tesorería) son títulos de crédito al portador emitidos por el Gobierno Federal desde 1978, en los cuales se consigna la obligación de éste a pagar su valor nominal al vencimiento.

**LIC:** Ley de instituciones de crédito instrumento jurídico que tiene por objeto regular el servicio de la banca y el crédito; las actividades y operaciones que pueden realizar; su sano y equilibrado desarrollo; la protección de los intereses del público; y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano.

**RNVI:** Registro Nacional de Valores e Intermediarios es un registro público cuya gestión está a cargo de SUGIVAL y constituye un instrumento de consulta fundamental para el inversionista.

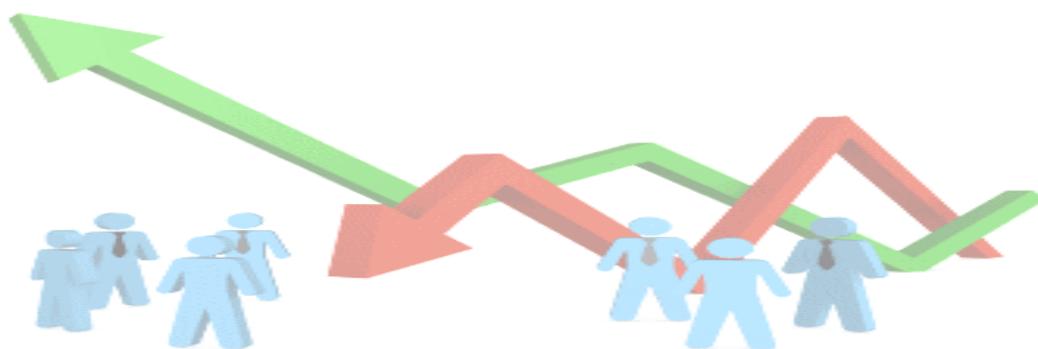
**UDIS:** Las Unidades de Inversión (**UDIs**) son unidades de valor que establece el Banco de México para solventar las obligaciones de los créditos hipotecarios o de cualquier acto mercantil o financiero.

**CONDUCEF:** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, es un Organismo Público Descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras debidamente autorizadas que operen dentro de la República Mexicana, así como crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.

**Sobreendeudamiento:** Sobreendeudamiento es el estado financiero caracterizado por la insuficiencia de ingresos del individuo para cumplir con los pagos de las diferentes deudas contraídas.

**CAPÍTULO VII**  
**GUIA FINANCIERA**

**“GUIA FINANCIERA PARA DISMINUIR EL RIESGO DE ENDEUDAMIENTO EN CLIENTES BANCARIOS DE LA DIVISIÓN SURESTE DE MEXICO”**



Elaborado por: Diana Hernández Suarez

## **Justificación**

Esta guía se propone con la finalidad de que las personas tomen conciencia de cómo están invirtiendo su dinero al momento de adquirir un crédito con alguna institución bancaria y en caso de adquirirlo, saber cómo pagarían menos intereses. Puesto que muchas veces no analizan cómo deben utilizar un banco a nuestro favor. Esta guía también pretende dar conocimiento de educación financiera hacia los créditos y así disminuir el nivel de endeudamiento, el cual como supuesto lógico del autor de esta tesis podría ser provocado por la falta de interés y la carencia de análisis en la información que se brinda al momento de contratar dicho crédito. De la misma forma la guía que se presenta muestra algunas estrategias para poder cumplir sus objetivos de manera más fácil a través de un banco o institución de crédito.

## **Objetivos**

Orientar a los clientes de la División Sureste de México, a la toma de decisiones en relación a la gestión y manejo eficiente de los créditos bancarios con la finalidad de disminuir el nivel de endeudamiento en los mismos.

Para la elaboración de esta guía se recopiló información teórico metodológica que da sustento al marco teórico, así como el análisis gráfico que se aplicó a través de la realización de campo a través de cuestionario y observación directa.

## **Población**

El autor del presente documento se basa principalmente en uno de los lugares donde ocurre frecuentemente el fenómeno: una población donde la mayoría de las personas que tienen una cuenta bancaria o perciben su nómina, es el primer

lugar a donde acuden para resolver su problema, y es una sucursal de Bancomer, donde en el día llega un promedio 40 personas al día solicitando un crédito, donde solo el 15% es acreedora a este, es decir, donde solo 6 personas cumplen con los requisitos para poder otorgarles dicho crédito. Y los 34 restantes son rechazados por mal historial crediticio, no perciben el ingreso necesario y no se les puede dar más para no correr riesgo de cartera vencida, o simplemente su capacidad de pago no les alcanza ya que su salario se encuentra comprometido con otros créditos financieros.

## Desarrollo

### Mis valores:



Los valores son fundamentales en nuestras vidas, ya que determinan nuestra manera de ser y de actuar, por eso es necesario tenerlos en claro.

### Caso de reflexión 1

Lo principal y cotidiano en nuestras vidas:

Muchas veces las personas no consideran cuáles son sus compromisos principales, cuando siempre piensan que los gustos son uno de ellos, pero para esto podemos considerar el caso de Javier:

Quien tiene un hijo de 15 años y requiere pagar la colegiatura para el nuevo ciclo escolar que se aproxima dentro de 6 meses como nuevo alumno de preparatoria, Javier necesita \$2000.00 para inscripciones, \$1500.00 para uniformes y \$3000.00 para compra de libros y útiles escolares. Es decir requiere \$6500.00 para poder pagar todo esto.



Pero Javier tiene un pequeño problema: al mes percibe un ingreso de \$10,400.00 del cual destina al mes:



Comida	\$3000.00
Gasolina de su coche	\$1250.00
Pasajes y gastos de su hijo.	\$600.00
Luz	\$500.00
Teléfono	\$400.00
Agua	\$250.00
Diversión los fines de semana	\$1200.00
Antojos	\$600.00
Ropa y calzado	\$1000.00
Desayuno en su trabajo	\$600.00
Ahora separemos los gastos de Javier y sus "gastos hormiga".	
<b>Gastos</b>	
Comida	\$3000.00
Pasajes y gastos de su hijo.	\$600.00
Luz	\$500.00
Teléfono	\$400.00
Agua	\$250.00
Ropa y calzado	\$1000.00
Gasolina de su coche	\$2250.00



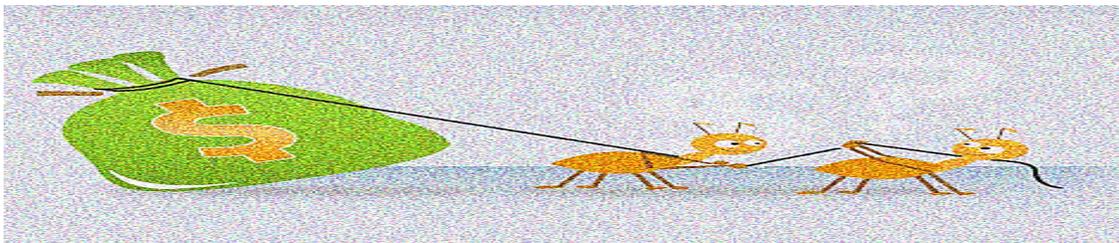
Del cual Javier tiene un gasto aproximadamente de \$8,000.00 y tendría que considerar un ahorro de gasolina por lo menos en 1 semana en no usar su carro y utilizar el transporte público lo cual no sería nada mal ya que estaría contaminando menos y ahorrando dinero a su bolsillo. Si los pasajes de Javier llegan a la semana a un monto de \$150.00 pesos, que es lo que se gasta en gasolina cada 2 días, estaríamos considerando un ahorro de \$300.00.

Analizamos que Javier tiene un compromiso de su salario considerado como gastos importantes por un monto de \$7700.00.



Gastos hormiga:

Diversión los fines de semana	\$800.00
Antojos	\$600.00
Desayuno en su trabajo	\$300.00



En lo que se considera como gasto hormiga debemos tener mucho cuidado, ya que muchas veces no se analizan las circunstancias en que gastamos de poquito en poquito pero al mes resulta algo significativo que suma una cantidad que estamos dejando ir por algún motivo sin darnos cuenta que en un ahorro de algunos años no nos caería nada mal. Aquí es un ejemplo muy claro de Javier que tiene como gastos hormigas la cantidad de \$1700.00 más \$300.00 que estaría ahorrando por utilizar transporte público, lo cual llega a una cantidad de \$2,000.00 mensual.

¿Se dan cuenta cuanto podría ahorrar Javier para poder pagar los gastos que requiere de su hijo?

He aquí algo muy importante:

Muy simple: Javier tiene 6 meses para reunir ese dinero, y si lo hace con anticipación estaría ahorrando \$12,000.00. Muy buenos y lo mejor de todo, sin pagar un solo peso de interés.

Para Javier hubiese resultado más sencillo si tuviera la cultura del ahorro de por lo menos 1 mes de sueldo, lo que equivale a \$10,400 y si le quitamos lo que tiene que gastar para un imprevisto que serian \$6,500 le quedaría un colchón financiero de \$3,900 con el cual puede recuperarse fácilmente si tuviera el hábito de ahorrar.

0%

Consumo moderado

Evite gastos hormiga.



Un crédito a la vez



Ahorre el 20% de su ingreso



No se endeude arriba de su capacidad de pago.

Aprenda a controlar las compras compulsivas.

Analice en que invierte su dinero



## ¿Cómo se manejan las tarjetas de crédito?

Esta es una pregunta de la cual muchas personas no conocen la respuesta.

Es muy simple: aprende cómo se maneja una tarjeta para que no te cueste tantos intereses. Este es el caso de Luis que sabe perfectamente cómo se maneja una tarjeta de crédito y lo ha sacado de apuros muchas veces:

### Caso de análisis 2

Luis tiene una tarjeta de crédito con una línea disponible de \$50,000.00.



Sus fechas de corte en que se le refleja todas sus compras son los días 3 de cada mes, es decir, se hace el resumen de lo que gastó el mes pasado. Del cual compró \$1,000.00 en despensa y \$800.00 en medicamentos, pero en el transcurso de ese mes Luis tuvo una emergencia con su esposa, ya que estuvo

hospitalizada, para beneficio de él, el banco mandó una promoción de 9 meses sin intereses. Del cual ocupó \$4,000.00 más de su línea disponible.

Al llegarle su estado de cuenta, se desglosa en lo siguiente:

\$1,000.00 Súper.
\$800.00 Farmacia.
\$4,000 Hospital
-\$4,000 Traspaso de hospital a 9 meses sin intereses:
\$444.44 Promoción de meses sin intereses 1/9.
Saldo deudor: \$5,800.00
Pago para no generar intereses: \$2,244.44
Pago mínimo: \$250.00



Por lo que Luis tiene que pagar \$2,244.44 para que su cuenta no le genere ni un peso de interés. Y al llegar el corte del siguiente mes, si Luis no utiliza su tarjeta en alguna compra sólo tendrá que realizar un pago por \$444.44.00 que es lo de su promoción de meses sin intereses. Y bien, ¿quién dijo que los créditos no son buenos? Claro que son buenos, siempre y cuando sabiéndolos manejar.

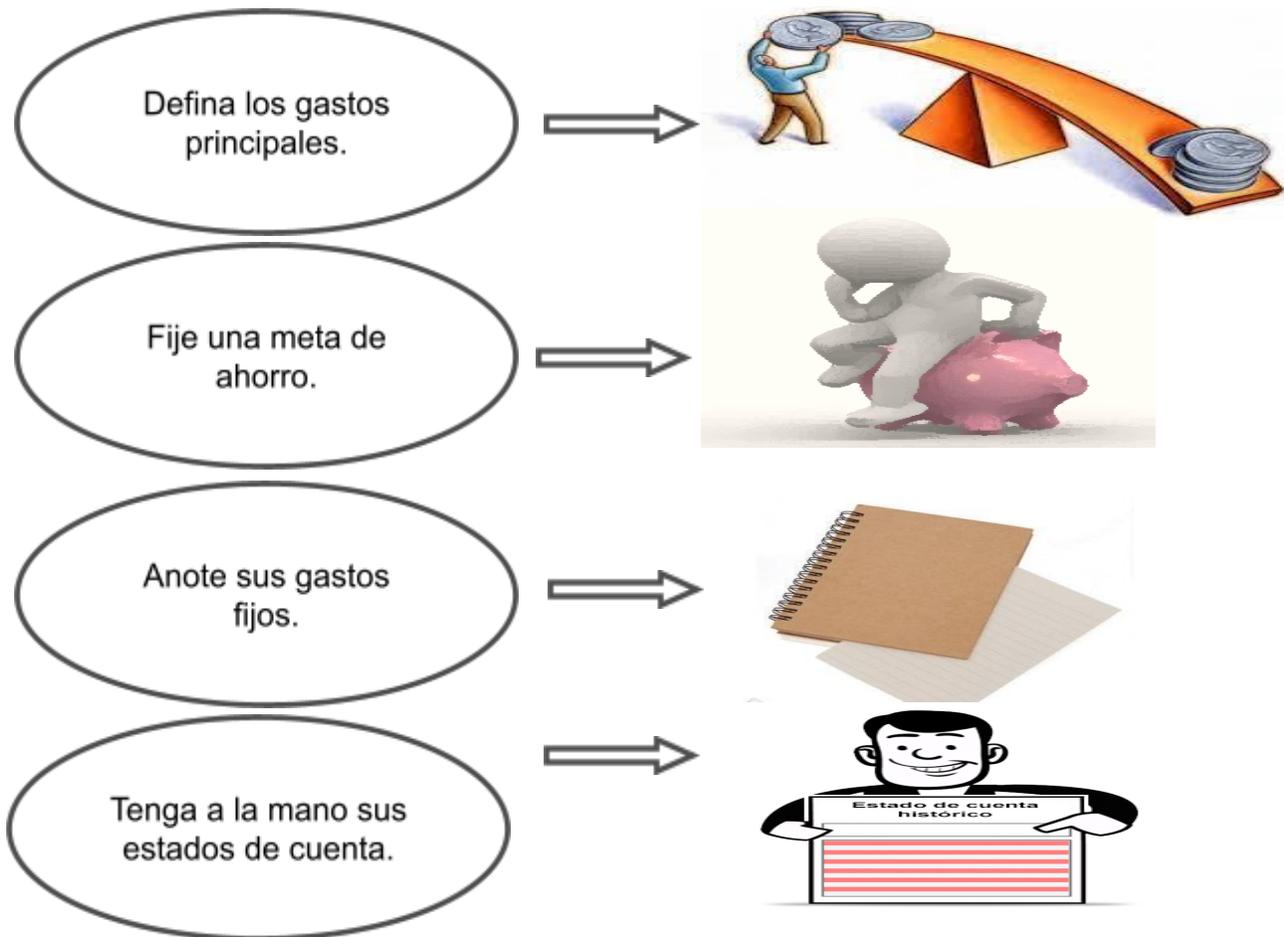
### **Analice de su situación financiera**

Es importante reconocer que los créditos son buenos, siempre y cuando sabiéndolos manejar, porque puedes afrontar gastos necesarios pero siempre es con la finalidad de pagarlos después.

Accede a esquemas de pagos de meses sin intereses cuando tengas la oportunidad si requieres manejar la tarjeta de crédito o investiga cuáles son tus beneficios.

Organizar tus gastos y pagos al recibir tu estado de cuenta.

### Planeación para un presupuesto familiar



Ahorrar, priorizar tus gastos y tener en cuenta tus gastos fijos es una estrategia para poder concientizar al momento de adquirir una deuda adicional y analizar si la podemos pagar o no.

### RECOMENDACIONES

- Paga a tiempo tus créditos.
  
- Si vas a adquirir un crédito, adquiere un crédito de acuerdo a tu necesidad. Si es para comprar una casa adquiere un crédito hipotecario. Si es para comprar un auto, adquiere un crédito automotriz, pues las tasas son más bajas y por lo tanto pagarás menos intereses.
  
- Aporta al capital para terminar antes y pagar menos.
  
- No prestes tu nombre a otros para sacar créditos.
  
- Tener ahorrado por lo menos 1 mes de tu salario.

**Recuerda:** contratar créditos que estén arriba de tu capacidad de pago pueden afectar tu situación crediticia.

Y pagar a tiempo te puede hacer acreedor a mejores tasas de interés.

**¿ESTÁS LISTO PARA ANALIZAR Y CONTRATAR TU CRÉDITO?**