BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO

"PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE CRÉDITO PARA LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, COMO PARTE DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL"

TESIS
Para Obtener el Grado de
Maestro en Gestión Organizacional

DIRECTORA:
Dra. Adriana del Villar Ayala

ASESORA METODOLÓGICA:
M.A. Josabeth Mendoza Juárez

ASESORA TEMÁTICA:
M.I. Beatriz Imilse Lara Berman

PRESENTA:
Victor Manuel Gálvez Hernández

Puebla, Pue. Agosto de 2023

BUAP

Oficio No. FCP/SIEP-DIG.0012/2023
Asunto: Digitalización de la Tesis

C. GÁLVEZ HERNÁNDEZ VÍCTOR MANUEL

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la Tesis denominada "PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE CRÉDITO PARA LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, COMO PARTE DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL", a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de MAESTRO EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

Sin más por el momento, quedo de usted.

ATENTAMENTE
"Pensar Bien, Para Vivir Mejor"
H. Puebla de Z., 04 de julio de 2023

DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE POSGRADO
1578

c.c.p. SIEP
RMM*/GMJ

Facultad de Contaduría Pública
Blvd. Capitán Carlos Camacho Espíritu, No. 70 Col. Universidades, Ciudad Universitaria, Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora** de la tesis denominada: **"PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE CRÉDITO PARA LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, COMO PARTE DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL",** elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de nombre:

VICTOR MANUEL GÁLVEZ HERNÁNDEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E
H. Puebla de Z., a 21 de junio de 2023

DRA. ADRIANA DEL VILLAR AYALA

c.c.p. Alumno(a)

DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesora Metodológica** de la tesis denominada: **"PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE CRÉDITO PARA LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, COMO PARTE DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL"**, elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de nombre:

VICTOR MANUEL GÁLVEZ HERNÁNDEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E
H. Puebla de Z., a 21 de junio de 2023

M.A. JOSABETH MENDOZA JUÁREZ

c.c.p. Alumno(a)

DRA. RAFAELA MARTÍNEZ MÉNDEZ
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesora Temática** de la tesis denominada: **"PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE CRÉDITO PARA LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA, COMO PARTE DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL"**, elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de nombre:

VICTOR MANUEL GÁLVEZ HERNÁNDEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E
H. Puebla de Z., a 21 de junio de 2023

M.I. BEATRIZ IMILSE LARA BERMAN

c.c.p. Alumno(a)

AGRADECIMIENTOS

A la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, por ser mi alma mater y por haberme llevado a conocer una Universidad de alto nivel.

A la facultad de Contaduría Pública, por haber sido mi segunda casa por dos maravillosos años, por ilusionarme con el espíritu de sus aulas y por permitirme ser parte de su historia.

A CONACYT, por darme la oportunidad de estudiar en esta magna Universidad bajo sus programas profesionales y por permitirme tener un beneficio que aproveché al máximo.

A la Doctora María Antonieta Monserrat Vera Muñoz, por siempre darme un ejemplo de sabiduría y liderazgo y por trasmitirme todo su conocimiento para poder culminar de manera satisfactoria este trabajo de investigación.

A mi comité de tesis, por siempre estar al tanto de mi trabajo y por su constante apoyo profesional, por siempre estar ahí.

A la Maestra Josabeth Mendoza Juárez, quien siempre estuvo hombro a hombro conmigo para poder realizar este trabajo, por siempre contestar mis dudas, por dedicar mucho tiempo para atenderme y por no abandonarme y auxiliarme en todo el proceso de mi tesis, que realizamos a pesar de la distancia. Maestra, esta tesis también en suya.

A Fernanda, Zahori, Diana y Emanuel, por ser las personas que son, grandes profesionales y sobretodo grandes seres humanos. Gracias por su amistad, consejos y por compartir su conocimiento. Créanme que gracias a ustedes crecí profesionalmente y como ser humano.

A todos mis maestros, por compartir sus experiencias que sin duda me hicieron ser una mejor persona. Me llevo de cada uno de ustedes grandes experiencias y mucho, pero mucho aprendizaje.

Y sobretodo gracias a Dios por permitirme culminar un nuevo objetivo. Gracias por todo lo que me regalas día a día.

DEDICATORIAS

Yadi. Este nuevo logro no sería posible sin tu apoyo incondicional y sin ti, todo esto no tendría sentido. No existen palabras para agradecerte todo lo que haces por mí, solo puedo decir que te amo y que soy el hombre más afortunado al tenerte. Gracias por existir y ser para mí.

Anel y Aisha. Ustedes son mi motor día a día, siempre estando conmigo en las buenas y en las malas y dándome fuerzas para seguir adelante en los momentos más difíciles y siempre disfrutando a mi lado los días más felices. Gracias por elegirme como su papá, le estaré eternamente agradecido a Dios por haberme regalado dos maravillosas hijas como ustedes.

Maricela y Humberto. Dios me regaló a los mejores suegros del mundo mundial. Gracias por siempre hacerme sentir parte de la familia. Muchas gracias por cuidarme como si fuera su hijo y por siempre apoyarme en todos mis proyectos.

Ney y Sahit. Dicen que no puedes elegir a tus hermanos de sangre, pero la vida siempre te da la oportunidad de elegir a tus hermanos de vida. Gracias por estar siempre a mi lado y por hacerme ver que la vida es un momento para compartir con la gente que quieres.

Misa y Ger. En el mundo existen grandes personas que cuando menos te lo esperas, Dios las pone en tu camino para poder compartir los mejores momentos y para darte grandes enseñanzas.

Oliva y Manuel. Sus enseñanzas me hicieron un hombre fuerte. Siempre he pensado que las cosas pasan por algo y siempre debo ver las cosas positivas de la vida.

Mauricio García Casiano. Aunque tengo poco tiempo de conocerte, dedico este logro también a ti, porque Dios te puso en mi camino para demostrarme que en este mundo hay gente buena que puede confiar en mí.

RESUMEN

El presente trabajo describe de manera general la importancia que tiene el conocimiento de los componentes de la Educación Financiera, tales como el ahorro, el crédito, las inversiones, el presupuesto, los seguros y el dinero y que son factores fundamentales que las personas deben adquirir, para administrar de una mejor manera sus recursos y evitar tener problemas económicos. Dichos problemas causan el bajo rendimiento laboral en cualquier organización; que son causados por el desenfoque a las actividades laborales por el estrés que causan dichos problemas. El objetivo de la presente investigación es coadyuvar en el desarrollo y aplicación del correcto uso del crédito como parte de la Educación Financiera, de manera que incidan en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de una sucursal de una Institución bancaria, ubicada en la Ciudad de Tlaxcala. La metodología que se utilizó para la realización de la presente investigación, fue investigación documental e investigación de campo. Los resultados que se obtuvieron describen la falta de conocimiento que tienen los colaboradores de la Institución de Banca Múltiple acerca de las Finanzas Personales, dado como resultado un bajo desempeño laboral. La aplicación de una capacitación sobre Finanzas Personales desarrolló los conocimientos de los colaboradores, dando como resultado la reducción de problemas económicos personales y el incremento del desempeño laboral.

Palabras Clave:

Plan de capacitación, Crédito, Institución de Banca Múltiple, Educación Financiera, Desempeño Laboral

ABSTRACT

This present work provides a general description of the importance of understanding the components of Financial Education, such as saving, credit, investments, budgeting, insurance, and money. These are fundamental factors that individuals must acquire in order to better manage their resources and avoid financial problems. Such problems lead to poor job performance in any organization, as they distract individuals from their work activities due to the stress caused by these issues.

The objective of this research is to contribute to the development and application of proper credit usage as part of Financial Education, aiming to improve the job performance of employees in a branch of a banking institution located in the city of Tlaxcala. The methodology used for this research involved documentary research and field research. The results obtained describe the lack of knowledge among employees of the Multiple Banking Institution regarding Personal Finance, which consequently leads to low job performance. The implementation of training on Personal Finance improved the employees' knowledge, resulting in a reduction of personal financial problems and an increase in job performance.

Key Words:

Training Plan, Credit, Multiple Banking Institution, Financial Education, Job performance

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN i
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN iii
II.1. Planteamiento del problema iii
II.2. Preguntas de investigación vi
II.3. Sistematización de las preguntas de investigación vi
I. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN vi
III.1. Objetivo General vi
III.2. Objetivos Específicos vi
II. JUSTIFICACIÓN vii
V. HIPÓTESIS viii
V.1. Variable independiente viii
V.2. Variable dependiente viii
VI. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ix
VI.1 Método ix
VI.2 Tipo de investigación ix
VI.3 Enfoque de la investigación ix
VI.4 Técnicas documentales ix
VI.5 Técnicas para la investigación de campo x
VII. ALCANCES Y LIMITACIONES x
CAPÍTULO I. EDUCACIÓN FINANCIERA 1
1.1 DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA 1
1.2 IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA 2
1.3 EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA ACTUALIDAD 4
1.4 CONCEPTOS FINANCIEROS 6
1.4.1 El Dinero 7
1.4.2 El presupuesto 9
1.4.3 El ahorro 9
1.4.4 Inversión 10
1.4.5 Crédito 11
1.4.6 Seguros 11
1.5 EL CRÉDITO 12
1.5.1. Definiciones de Crédito 12
1.5.2. Importancia del crédito 13

1.5.3. El uso, manejo y aplicación del crédito 13
2.1 DEFINICIONES DE INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE 15
2.2 ACTIVIDADES DE INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE 17
2.3 INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE OBJETO DE ESTUDIO 18
2.4 DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE 19
2.5 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE 20
3.1 DEFINICIONES DE CRÉDITO 23
3.2 ELEMENTOS DEL CRÉDITO 24
3.3 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO 25
3.4 CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO SEGÚN SU USO 28
3.5 EL USO, MANEJO Y APLICACIÓN DEL CRÉDITO 29
3.6 PROCESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO PARA COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE 29
CAPÍTULO IV. DESEMPEÑO LABORAL 32
4.1 DEFINICIONES DE DESEMPEÑO LABORAL 32
4.2 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL 33
4.3 BAJO DESEMPEÑO LABORAL 35
4.4 PROBLEMAS ECONÓMICOS EN LOS COLABORADORES 37
5.1 DEFINICIONES DE CAPACITACIÓN. 39
5.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN. 40
5.3 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN. 42
5.4 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN. 43
5.5 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN. 45
5.6 IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN. 47
5.7 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN. 48
5.8 RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN. 49
5.9 PLAN DE ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN. 51
6.1 INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE EN LA CIUDAD DE TLAXCALA .. 52
6.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN 52
6.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 53
6.4 SERVICIOS 55
6.5 PRESTACIONES 56

CAPÍTULO VII. METODOLOGÍA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO 57
7.1 METODOLOGÍA 57
7.2 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 59
7.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO 60
7.4 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA ESTUDIO DE CASO 60
7.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 61
7.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS COLABORADORES 77
7.7 ESTADO DEL PROBLEMA O ESTADO DE LA HIPÓTESIS 78
CONCLUSIONES 85
REFERENCIAS 89

INTRODUCCIÓN

La Educación Financiera es un aspecto importante que todo ser humano tiene derecho para mejorar su calidad de vida; por lo que también la Educación Financiera debe ayudar a tomar decisiones que pueden impactar directa o indirectamente en el desarrollo personal – económico de las personas.

Es importante y fundamental que las personas adquieran estos conocimientos financieros no solo de manera empírica, sino que exista una base sólida de conceptos generales de Educación Financiera, que ayuden a los individuos a desarrollar habilidades que ayuden en el mejoramiento de sus finanzas personales.

La Educación Financiera está directamente relacionada con seis conceptos básicos, que son el uso del dinero, el crédito, el ahorro, la inversión, los seguros y el presupuesto. Esta investigación se ha delimitado al eje del crédito, para lo cual se seleccionó una problemática, que acontece día a día y en cada vez más colaboradores de una Institución de Banca Múltiple, la cual se omite el nombre por confidencialidad de los datos, dicha problemática consiste en que debido a las prestaciones que la Institución Bancaria otorga a los empleados, como son productos financieros a un bajo costo y con mejores condiciones a las de un cliente normal; por lo que los empleados se sobre endeudan en bienes de consumo y en algún momento del tiempo, estas deudas se convierten en un peso muy grande en la economía de los empleados y esto provoca en muchas ocasiones un bajo desempeño del colaborador. Para resolver dicha problemática se diseñará un plan de capacitación en el manejo del crédito, enfocada principalmente al uso del mismo, como parte de una necesidad para satisfacer necesidades personales básicas y también se enfocará en la administración de dicho crédito para evitar sobreendeudamiento. Posterior al diseño del plan, éste se aplicará en una sucursal de Banca Múltiple para posteriormente analizar y validar los resultados.

En los capítulos teóricos se incluyó información adecuada y oportuna que ayudó a construir de una manera dirigida y eficaz el marco teórico, ya que la información investida ayuda a comprender de una mejor manera todos los conceptos financieros.

En el primer capítulo se aborda el tema principal que es la Educación Financiera, mismo tema desde donde se desprenderá el resto de la información concerniente a toda la conceptualización de los principales tópicos financieros y que permitirá comprender desde una perspectiva no financiera, los temas de finanzas personales.

En el segundo capítulo se describen a detalle a las Instituciones de Banca Múltiple y su organización económica y administrativa que permite que tengan un adecuado funcionamiento; además también se describen las funciones que llevan a cabo estas instituciones y los productos que ofrece.

Uno de los tópicos más importantes de la presente investigación, es el tema del crédito; que se describe en el tercer capítulo. En éste se robustece toda la información acerca de este tema, principalmente el uso, los tipos de créditos, la importancia del crédito y los beneficios que puede traer consigo este artefacto de la economía mundial.

Para el cuarto capítulo se aborda el tema del Desempeño Laboral, que es una parte importante de la presente investigación, ya que la representatividad del bajo desempeño laboral, se basa principalmente en los problemas y estrés que se tiene a consecuencia de los diferentes problemas económicos que causa el desconocimiento de las finanzas personales.

Para finalizar los capítulos teóricos, se presenta en el quinto capítulo el plan de capacitación, que es el preámbulo de la propuesta que tiene la presente

investigación para contener los problemas económicos a causa del desconocimiento que se tiene de Educación Financiera.

En los capítulos seis y siete se abordan el caso de estudio y la metodología e investigación de campo que se utilizaron para elaborar la presente investigación, así como las diferentes herramientas y conceptos principales del crédito y de las Instituciones de Banca Múltiple.

Posteriormente se incluyen la propuesta de la investigación y las conclusiones del caso objeto de estudio, además de las referencias documentales que se utilizaron para realizar el marco teórico y al finalizar el presente trabajo de investigación se presenta el anexo 1 que en este caso se trata del instrumento aplicado para obtener la información en campo.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

II.1. Planteamiento del problema

La Educación Financiera pareciera ser un tema complicado, ya que implica adentrarse a un lenguaje técnico que requiere especialización y también de tiempo y dedicación para estudiar y conocer algunos conceptos financieros, sin embargo; hablar de Educación Financiera es un tema de la vida diaria, ya que su importancia radica en que, al conocer estos conceptos, incluso de la manera más sencilla, puede evitar tener crisis financieras.

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI, 2013), define a la Educación Financiera como “la capacidad para administrar tu dinero, dar seguimiento a tus finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros”.

Uno de los grandes rubros de la Educación Financiera es el tema del crédito, no solo su conocimiento sobre el tema, sino también su uso, manejo y

aplicación, lo cual evita problemas de falta de pago, liquidez e incluso de la quiebra financiera a nivel individual como personas. Las Instituciones de Banca Múltiple ofrecen crédito a sus empleados como parte de una prestación atractiva.

En la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio, una de las principales prestaciones que se tiene en cuanto a los empleados se refiere, es dar créditos a una tasa preferencial del 6% anual y con un umbral de capacidad de pago de hasta el 70% de los ingresos de los colaboradores, lo que permite que ellos tengan varios créditos al mismo tiempo y con una tasa de interés bastante baja. Esto generalmente provoca sobreendeudamiento en muchos casos y la reestructura de los créditos en otros.

Actualmente, los productos y servicios financieros están más presentes en nuestras vidas, ya que cada día más mexicanos demandan acceso a los servicios bancarios y ahora pueden hacer uso de cuentas, créditos e inversiones en las instituciones bancarias. A través de la CONDUSEF se pueden encontrar un sinfín de materiales digitales que hacen que la información llegue a todos los rincones del país y hagan mayor su conocimiento y difusión.

El objeto de estudio para esta investigación, es comprobar que, a mayor cultura financiera, mejora el uso, el manejo y la aplicación del crédito, y esto a su vez influye en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de una Institución de Banca Múltiple, ubicada en la Ciudad de Tlaxcala.

Dichos colaboradores tienen conocimiento pleno de diversos productos bancarios, como créditos, tarjetas de crédito, seguros, inversiones, cuentas, etcétera; asesorando correctamente a todos los clientes de esta Institución. Y aunque todos los días administran dinero de los clientes o bien, realizan las ventas de diferentes productos financieros, los colaboradores no realizan el uso adecuado del crédito para ellos mismos; ya que la administración de los productos muchas veces es inadecuada, gastando en cosas que no benefician directamente como

comidas, festejos, etcétera; y no en bienes de consumo duradero que formarían parte de su patrimonio.

Este desconocimiento acerca del uso del crédito provoca que los colaboradores muchas veces tengan problemas financieros personales; que a su vez provocan la falta de concentración en sus actividades, lo que merma su productividad diaria y por consecuencia, afecta directamente su desempeño laboral.

La falta de conocimiento de algunos aspectos en el uso del crédito, limita a los colaboradores de las organizaciones a desarrollar habilidades útiles para la vida cotidiana, como hacer un presupuesto, contratar créditos de menor interés, utilizar los créditos bancarios con inteligencia, utilizar el seguro más conveniente y realizar la mejor inversión de dinero que proporcione los mejores rendimientos.

Es por ello que las organizaciones deberían implementar un programa de capacitación para el uso adecuado del crédito, mismo que proporcione las herramientas adecuadas y necesarias para los colaboradores, ya que, al tener acceso a la información y asesoría suficiente, para el uso adecuado de los diversos productos financieros que les eviten caer en crisis financieras debido al mal manejo de sus recursos monetarios.

Por lo anterior es importante que los colaboradores de la Institución bancaria objeto de estudio, no solo deben conocer los productos bancarios desde su función de cara a los clientes, sino es muy importante que conozcan la administración de estos productos como parte de su Educación Financiera.

Cuando los colaboradores de una organización tienen sus finanzas sanas, la concentración en el trabajo y por ende la productividad; son mejores y mayores en todos los sentidos. Adicionalmente las finanzas saludables pueden mejorar las

relaciones familiares y misma vida diaria, sin embargo, esto no es objeto del presente estudio.

II.2. Preguntas de investigación

¿Cómo ayudar a través de la capacitación en el uso, manejo y aplicación del crédito como parte de la Educación Financiera, en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Bancaria, ubicada en la Ciudad de Tlaxcala?

II.3. Sistematización de las preguntas de investigación

¿Qué es la Educación Financiera?
¿Qué es el crédito?
¿Qué es el desempeño laboral?
¿Qué es una Institución de Banca Múltiple?
¿Cómo se mide el desempeño laboral en las Instituciones de Banca Múltiple?
¿Cuál es el plan de capacitación en materia de crédito para el desarrollo de este tópico de la Educación Financiera?

I. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

III.1. Objetivo General

Coadyuvar en el desarrollo y aplicación del correcto uso del crédito como parte de la Educación Financiera, de manera que incidan en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de una sucursal de una Institución bancaria, ubicada en la Ciudad de Tlaxcala.

III.2. Objetivos Específicos

- Investigar qué es la Educación Financiera y cómo se integra
- Investigar qué es crédito, su uso, manejo y aplicación como parte de la Educación Financiera.
- Investigar qué es el desempeño laboral y cómo se mide de manera general
- Definir qué es una Institución de Banca Múltiple.

- Indagar cómo se mide el desempeño laboral en una Institución de Banca Múltiple
- Diseñar un plan de capacitación en materia de crédito para el desarrollo de este tópico de la Educación Financiera para los colaboradores de una Institución de Banca Múltiple

II. JUSTIFICACIÓN

Actualmente en 2023, muchos mexicanos carecen de conocimientos básicos de Educación Financiera y por lo tanto utilizan varios esquemas informales de ahorro como las tandas, usan irracionalmente los créditos y las inversiones y esto podría representar un riesgo en sus finanzas personales y, en consecuencia, la afectación de su patrimonio. Esta afectación patrimonial no solo se reduce al ámbito personal, sino también afectan los entornos familiares, sociales y laborales. Para mucha gente la Educación Financiera no es un tema prioritario, sin embargo, los conocimientos financieros son fundamentales para la administración todos los recursos que tienen los seres humanos; ya sean materiales, financieros y patrimoniales y a su vez esto permitirá mantener un equilibrio en el poder económico de los recursos. Por este motivo la presente investigación señala la forma en que la falta de Educación Financiera, en este caso en el área de crédito, influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución de Banca Múltiple, establecida en la Ciudad de Tlaxcala.

A través de esta investigación se proporciona un soporte teórico con respecto a los conceptos más importantes sobre crédito como parte de la Educación Financiera y la influencia que esta tiene en el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución de Banca Múltiple; se pretende crear una base de conocimientos sólidos sobre conceptos relativos al crédito, que permitan que los colaboradores de una Institución de Banca Múltiple, establecidas en la Ciudad de Tlaxcala, obtengan conocimientos financieros y desarrollen habilidades para el buen manejo del crédito. Esto permitirá que dichos colaboradores al tener sanas sus finanzas eviten problemas económicos en su entorno y su concentración en el

trabajo sea lo más alta posible, permitiendo elevar su productividad considerablemente y a su vez beneficiar tanto a la institución como a los mismos colaboradores. Esta investigación se considera relevante ya que, a mayor Educación Financiera sobre el área de crédito, existirán mayores oportunidades de crecimiento económico en las personas, hay más ahorro, se generan mejores decisiones de inversión, se usa de una mejor manera el crédito, hay menores niveles de endeudamiento y por lo tanto existe un mejor nivel de vida.

Finalmente, este trabajo de investigación puede ser consultado por las organizaciones interesadas en abordar una cultura de conocimientos en cuanto al crédito se refiere. Con esto los colaboradores tendrán mayor concentración en sus trabajos, elevarán su desempeño laboral y tendrán mejores resultados en cuanto a productividad se refiere.

V. HIPÓTESIS

La capacitación sobre el uso adecuado, manejo y aplicación del crédito como parte de la Educación Financiera, mejora el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución Bancaria, ubicada en la Ciudad de Tlaxcala.

V.1. Variable independiente

Capacitación para el uso, manejo y aplicación del crédito

V.2. Variable dependiente

Mejora del desempeño laboral

VI. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

VI.1 Método

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el método mixto deductivo – inductivo, ya que primeramente se expuso la explicación del tema de manera general y se posteriormente se aplicó un estudio de caso para después validar la información y llevarla nuevamente a la generalidad que permitió cuantificar el efecto de la investigación.

VI.2 Tipo de investigación

El presente trabajo se realizó con un tipo de investigación descriptiva para la construcción del marco teórico que sirvió de apoyo al tema y permitió analizar las fuentes de información secundarias, con el objetivo de describir el tema y sistemas relacionados con el origen del trabajo, haciendo un repaso a fundamentos, conceptos, estándares, modelos, teorías, etcétera, con un tipo correlacional, ya que a través del establecimiento de una fuente de conocimientos acerca de Educación Financiera específicamente en el rubro del crédito, se midió la mejora en el desempeño laboral.

VI.3 Enfoque de la investigación

El trabajo se realizó haciendo un análisis de la información en forma cualitativa para después cuantitativamente se validó o verificó la postura del investigador en el tema que se desarrolló apoyándose en una investigación de campo, considerando un estudio de caso.

VI.4 Técnicas documentales

Para la investigación documental se recurrió al acopio de información a través de la consulta de fuentes secundarias como son: principios, declaraciones, estándares, revistas, tesis, libros, así como direcciones electrónicas.

VI.5 Técnicas para la investigación de campo

En este trabajo se incluyeron las técnicas de la encuesta y entrevista, con el fin de obtener información amplia y detallada del objeto de la investigación.

VII. ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance de esta investigación se realizó en la literatura relacionada con el tema que está vigente en 2023 y 10 años hacia atrás, si el trabajo lo amerita, se considerarán fuentes con más de 10 años de antigüedad.

Geográficamente el trabajo se desarrolló en una sucursal de una Institución de Banca Múltiple, que incluye a todo el personal y que se encuentra ubicada en la Ciudad de Tlaxcala, Estado de Tlaxcala.

Dichos colaboradores de esta Institución de Banca Múltiple ya están familiarizados con estos productos y el objeto de estudio solo estará limitado a una sucursal de dicha Institución.

El trabajo tendrá un corte transversal, porque se realizó en lo que comprenden los años de 2021 – 2023 como referencia para iniciar el desarrollo de la investigación y finalización de la misma.

CAPÍTULO I. EDUCACIÓN FINANCIERA

En el presente capítulo se darán a conocer los conceptos básicos de la Educación Financiera, así como sus distintos enfoques y características de acuerdo a diferentes autores; mismos que servirán para tener las bases conceptuales de la temática del presente trabajo, con el objetivo de saber todos y cada uno de los elementos que se describen.

1.1 DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2015), se entiende por Educación Financiera "al proceso con el cual logramos un mejor conocimiento de los diferentes productos y servicios que las distintas entidades financieras ofrecen; entonces, la Educación Financiera se podría definir como la capacidad de una persona de entender cómo funciona la economía y tomar decisiones a partir de ese entendimiento, este tipo de información nos permite desarrollar habilidades que finalmente se van a traducir en un mayor bienestar económico".

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP, 2005), define a la Educación Financiera como el proceso que permite la adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades, facilitando la toma de decisiones en la administración de recursos económicos, a través de juicios con información adecuada de productos y servicios financieros que permitan mantener las finanzas sanas y ayuden a cumplir metas de vida.

Para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI, 2013), la Educación Financiera es la capacidad para administrar el dinero, dar seguimiento a las finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros.

Finalmente, para la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF, 2013), la Educación Financiera es el medio para obtener conocimientos y desarrollo de habilidades, con el propósito de lograr un mayor nivel de la calidad de vida de las personas.

Una vez que se han expuesto estas definiciones y que se conoce el significado de Educación Financiera desde diferentes puntos de vista, es momento de conocer su importancia, tema que se abordará en el siguiente punto de este trabajo de investigación.

1.2 IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Comprender el concepto de Educación Financiera puede ser algo redundante. La realidad es que entender este concepto es mucho más fácil de lo que en realidad parece, sobre todo que es algo que vamos aprendiendo a través del tiempo cuando manejamos recursos financieros en nuestra vida diaria.

Hablar de Educación Financiera de ninguna manera se trata de hablar de un tema de moda, ya que en la medida que entendamos la importancia de administrar el dinero con distintas herramientas, será mucho más fácil y sencillo entender los productos financieros que podemos usar y con esto podemos identificar los riesgos y beneficios que se encuentran.

Actualmente en 2023, la Educación Financiera carece de importancia en los programas escolares en todos los niveles, donde especialmente la Educación Financiera debería impartirse desde los primeros niveles de educación en las personas. En años más recientes la Educación Financiera ha cobrado importancia, ya que cada día se necesitan mayores conocimientos acerca de esta materia, con el objetivo de que las personas puedan hacer frente a diferentes crisis económicas o financieras que se pueden presentar a lo largo de la vida.

Conforme pasa el tiempo, es necesario que todas las personas y desde temprana edad, tengan conocimientos acerca de educación financiera; que les permita mejorar sus finanzas personales en todos los ámbitos de su vida cotidiana.

La falta de Educación Financiera en las familias, se considera uno de los factores principales que ha agravado la crisis financiera internacional. A esto debemos incluir un creciente uso y complejidad de la oferta de productos financieros por diferentes empresas, que hacen en muchas ocasiones que los usuarios de estos productos financieros, sean vulnerables por falta de conocimientos financieros.

La Educación Financiera no debe ser solo para personas adultas, sino que desde que las personas son gente joven, debe permearse la Educación Financiera y no solo por parte del aprendizaje de familia, sino de un programa escolar que les ayude a adquirir de una mejor manera estos conocimientos.

De acuerdo a Tello (2020), la importancia de la Educación Financiera ha sido documentada a través de diversos estudios que prueban: A mayor Educación Financiera, más ahorro, mejores decisiones de inversión, un uso más racional del crédito, menores niveles de endeudamiento, mejores pensiones y mayor nivel de vida.

Desde el punto de vista Internacional, la Educación Financiera en otros países es un tema de gran relevancia e importancia para los gobiernos, porque la Educación Financiera contribuye a generar estabilidad económica en estos países. Cuando un país es fuerte en Educación Financiera, los ciudadanos saben planear y administrar sus finanzas, comprenden los términos de la inflación y saben reducir el impacto personal que estos fenómenos económicos traen consigo mismo.

La Educación Financiera se hace más especial entre más productos y servicios existan, aun cuando éstos cada día suelen ser más complejos y requieren que los clientes tengan más conocimientos acerca de temas financieros, además de tener constantes actualizaciones acerca de los beneficios, riesgos y costos que estos productos contienen.

Es muy curioso cómo las personas se preocupan por educarse y educar y enseñar a sus hijos a ganar dinero, pero no siempre se preocupa por enseñar a sus hijos a gastarlo ni a lo más importante, que es a ahorrarlo y pensar en el futuro. Es por esto que la Educación Financiera es un recurso que los gobiernos deben incluir en los programas escolares.

Uno de los principales objetivos de la Educación Financiera es tomar las mejores decisiones con respecto a los productos financieros están en el mercado y que ofrecen los distintos entes financieros. A nivel individual, el buen manejo de estos productos y servicios, impacta directamente en la calidad de vida de las familias, ya que se promueve la cultura del ahorro, se usan los créditos de manera racional e inteligente, se puede comparar y obtener la mejor opción en cuanto a productos financieros y, además, al estar muy bien informados, el consumidor final de estos productos y servicios financieros está más protegido, ya que cuenta con información a su favor.

El contexto de la Educación Financiera es muy grande y sobre todo cuando este tema se relaciona directamente con la economía personal, ya que de aquí deriva la economía de un país e incluso la economía a nivel internacional, por lo tanto, es necesario conocer el contexto del tema en la actualidad.

1.3 EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA ACTUALIDAD

En los últimos tiempos se han incrementado a nivel mundial los recursos para que la mayoría de la gente tenga acceso a una Educación Financiera

adecuada, con el objetivo de adquirir habilidades y conocimientos para desarrollar eficientemente el uso de sus finanzas personales. El tema de Educación Financiera cada día cobra mayor relevancia por la sofisticada aparición de nuevos productos y servicios financieros, por ejemplo las *Fintech*, que son las empresas llamadas *Finance Technology*, que es un término para aquellas que hacen uso de las tecnologías, como lo son el internet, redes sociales, etcétera, que dado que la mayoría son empresas no reguladas, pueden significar un riesgo para los consumidores finales.

El gobierno de México ha puesto en marcha diferentes instituciones, como el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNIF), que es un organismo de regulación entre las autoridades financieras de México y que su objetivo es tener control y seguimiento a las distintas instituciones financieras reguladas y no reguladas del país.

El Comité de Educación Financiera (CEF), es la instancia de coordinación responsable del desarrollo e implementación de la ENEF. Por iniciativa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), dicho Comité se crea el 30 de mayo de 2011, como grupo de coordinación de las políticas públicas en materia de Educación Financiera.

El 9 de enero de 2014, con la promulgación de la Reforma Financiera, el CEF se eleva a rango de ley, incluyéndola en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF).

En dicha ley se establece que una de las funciones del CEF es definir las políticas de educación financiera y el preparar la Estrategia Nacional de Educación Financiera. Una de las acciones más importantes del Comité de Educación Financiera (CEF) fue promover la introducción de contenidos de educación financiera en el currículo obligatorio de la educación básica, al considerarlo como un eje fundamental.

La ENEF cuenta con seis líneas de acción del CEF que consideran las diferentes etapas de la vida y las circunstancias personales de la población y de las empresas, así como el contexto y las condiciones sociodemográficas de segmentos específicos que permitan maximizar el impacto de la estrategia.

Las líneas de acción de la ENEF se complementan y refuerzan entre ellas para incluir a toda la población y lograr un ecosistema integral en el que la educación financiera sirva como motor para incrementar el bienestar de la sociedad en su conjunto:

- Fomentar el aprendizaje de finanzas personales, desde temprana edad.
- Desarrollar tanto en la iniciativa privada como en el sector público, programas que ayuden a la población a comprender las finanzas personales.
- Introducir nuevos canales de aprendizaje para que la población tenga mayor acceso a la educación financiera.
- Aprovechar al máximo la tecnología, como apoyo para mejorar las finanzas personales de la gente
- Generar información estadística para que a través de ellas se generen estrategias que ayuden a la educación financiera.

La Educación Financiera es un tema muy extenso y muy bien definido, por lo que es importante conocer con más profundidad algunos conceptos que pueden ampliar el panorama de cara al conocimiento del tema de estudio, del presente trabajo.

1.4 CONCEPTOS FINANCIEROS

Para comprender un poco más los temas que se abordan en este estudio, es necesario conocer algunos conceptos básicos que ayudarán a la compresión de las definiciones posteriores.

Cuando una persona tiene éxito financiero, no es solo por tener muchos ingresos o contar con una suma importante de dinero en algún banco, más bien el tener éxito financiero se trata de tener hábitos que te lleven a tener una excelente salud financiera.

Para familiarizar muy bien algunos conceptos financieros, es muy importante estar bien informados y conocer herramientas que sirvan de apoyo para la toma de decisiones adecuadas con relación al uso de los recursos monetarios. Entre más conocimientos y preparación en cuando a Educación Financiera se tengan, mayores serán los éxitos en las finanzas personales.

Básicamente todos los conceptos financieros parten de un tópico per se; que tiene que ver con el dinero, desde definiciones, modelos, productos y métodos para poder tener una Educación Financiera que ayude a las personas a lograr sus objetivos. Es por lo anterior que en el siguiente punto revisaremos el tema del dinero.

1.4.1 El Dinero

De acuerdo al Banco de México (BANXICO, 2019) el dinero es un conjunto de activos de una economía que las personas regularmente están dispuestas a usar como medio de pago para comprar y vender bienes y servicios.

A lo largo de la historia, se han usado diferentes objetos como medio transaccional o como dinero. Las piedras de metales preciosos como el oro y la plata fueron usadas comúnmente como medio de cambio, ya que su conservación era buena y era muy fácil transportarlos. El oro y la plata adicionalmente pueden ser usados como insumos para fabricar joyería. Actualmente se usan solo monedas y billetes como valor de cambio.

El dinero se obtiene mediante ingresos por el trabajo. Pueden ser recibidos de manera personal por cualquier fuente, por actividades lucrativas o bien como consecuencia de alguna donación o herencia. Este dinero o recurso es indispensable para nuestra vida diaria porque con él intercambiamos bienes y servicios que consumimos a diario.

Por lo tanto, el uso que haga con el dinero puede ser para:

Consumo: De acuerdo a Oca (2015), consumo es la acción de utilizar y/o gastar un producto, un bien o un servicio para atender necesidades humanas tanto primarias como secundarias. En economía, se considera el consumo como la fase final del proceso productivo, cuando el bien obtenido es capaz de servir de utilidad al consumidor.

Ahorro: Por su parte Burguillo (2016), el ahorro es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo. Entonces, reserva ese capital fuera cualquier riesgo para cubrir una necesidad o contingencia futura. Incluso, puede dejarse como herencia. Es decir, el ahorro es el porcentaje de los ingresos que la persona no gasta ni invierte. Así, buscar contar con un fondo para un desembolso que deberá efectuar más adelante, por ejemplo. El ahorro es un elemento muy importante de una familia, pero solo se consigue a través de una buena planificación patrimonial.

Inversión: Para Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2017) es un término económico, con varias acepciones relacionadas como el ahorro, la ubicación de capital, y la postergación del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía. El vocablo inversión lleva consigo la idea de utilizar recursos con el objetivo de alcanzar algún beneficio, bien sea económico, político, social, satisfacción personal, entre otros.

Una vez que están definidos los conceptos de dinero, es muy importante también conocer a fondo el concepto de presupuesto, ya que éste es una

herramienta trascendental para conocer exactamente el balance entre ingresos y egresos de cualquier economía.

1.4.2 El presupuesto

El presupuesto es una herramienta que permite saber cuáles son los ingresos y gastos y permite al mismo tiempo equilibrarlos. A través de esta herramienta se podrá conocer el monto destinado al ahorro para lograr sus metas u objetivos, identificar plenamente los gastos, cuánto se necesita para cubrir las necesidades, saber dónde se gasta más y tomar medidas para hacer recortes de gastos.

De acuerdo a LAO (2017), con un presupuesto puede organizar su dinero para usarlo de manera óptima, fijar prioridades, disminuir el riesgo de incumplir con sus obligaciones y comparar periódicamente sus consumos, identificar los gastos que puede ajustar y evaluar la gestión de sus recursos para determinar su estado financiero. Ajustar sus finanzas a tiempo, le permite tomar decisiones financieras acertadas y definir el mejor camino para alcanzar sus metas.

Partiendo de un presupuesto, se pueden generar estrategias de ahorro que ayudan a la economía personal y que es otro importante rubro de la Educación Financiera.

1.4.3 El ahorro

El ahorro es un concepto muy importante para la sociedad, ya que es la base del crecimiento económico de cualquier persona. Este ahorro se provoca separando una parte del ingreso recurrente para guardarlo para un uso futuro y con este hacer frente a contingencias económicas como pueden ser enfermedades o gastos imprevistos.

Una definición de ahorro de acuerdo a (GestioPolis.com, 2002), asume que el ahorro es la diferencia entre ingreso y consumo, cuando una persona o institución gasta (consume) menos de lo que gana (ingresa), se dice que ahorra; al contrario, cuando gasta más de lo que gana se dice que desahorra (ahorro negativo). El ahorro es una de las variables más importantes del ciclo económico y lo afecta directamente.

Una vez que las personas tienen la capacidad de ahorro, es momento de pasar al siguiente nivel, que es realizar estrategias de inversión con el recurso ahorrado y generar ganancias pasivas que provocarán el crecimiento de la economía personal.

1.4.4 Inversión

La inversión desde el punto de vista empresarial es la acción en la cual se usan bienes con el objetivo de obtener ingresos a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al uso del capital en alguna actividad económica, con el objetivo de reproducir este capital.

En el caso de una inversión individual por parte de una persona, los recursos se colocan en títulos, valores o algún documento financiero a cargo de instituciones encargadas de manejar dichos recursos con el objetivo de aumentar estos recursos, a través de una percepción de rendimientos, intereses, dividendos o algún otro concepto.

Adicionalmente al ahorro y a la inversión y hablando de Educación Financiera; también son importantes otros conceptos que ayudan a las personas y organizaciones a obtener recursos para poder hacer frente a sus necesidades económicas, generalmente ante eventos de contingencia o de inversión. Uno de los principales conceptos es el crédito.

1.4.5 Crédito

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2021) el crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

Dentro de los conceptos angulares de Educación Financiera y además del ahorro, inversión y crédito; también es muy importante la previsión, ya que este concepto conlleva la seguridad en todas las operaciones que se hagan directa o indirectamente con el dinero; además de estar relacionado con el bienestar y el cuidado de las personas. Es por esto en el siguiente punto de este trabajo, se abordará el tema de seguros.

1.4.6 Seguros

Con respecto y bajo la definición de la Ley sobre el Contrato del Seguro (LSCS, 2015); es un contrato a través de una póliza que ampara ciertos riesgos comunes en alguna persona o bien y que a través de una indemnización protege al asegurado de diversas circunstancias fortuitas; con un pago por el riesgo contraído y que evita desviaciones en el sistema económico de la persona.

Los conceptos anteriores son los que se estudian primordialmente dentro del ámbito de la Educación Financiera; sin embargo y para efectos de la presente

investigación, es necesario profundizar con más detalle en el tema del crédito; que es uno de los objetos de estudio primordiales de este trabajo.

1.5 EL CRÉDITO

El crédito es un proceso que se debe administrar de una manera cuidadosa para poder sacar mayor provecho de él. Siempre se debe tener un fin determinado y este fin debe producir los suficientes ingresos para que se puedan pagar las mensualidades de dicho crédito incluyendo los intereses.

Bajo este contexto; es muy importante conocer algunas definiciones de crédito, desde el punto de vista de distintos autores. Esto ayudará a comprender de mejor manera todo lo relacionado con este importante tópico.

1.5.1. Definiciones de Crédito

De acuerdo a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA, 2019), El crédito es el proceso por el que se proporciona capital a una empresa o persona para utilizar en un proyecto o negocio, es decir, recursos como dinero y crédito para que pueda ejecutar sus planes. En el caso de las compañías, suelen ser préstamos bancarios o recursos aportados por sus inversionistas.

Para autores como Sandrea (2006), el crédito constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere necesaria para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

Una vez que se conocen algunas definiciones de crédito desde el punto de vista particular de varios autores, es importante también profundizar en la importancia que tiene el crédito para la economía familiar y la economía de

cualquier índole en el esquema financiero de nuestro país; de ahí que la importancia del crédito se abordará en el siguiente punto.

1.5.2. Importancia del crédito

Para todas las personas el crédito es una herramienta muy importante pues en muchos de los casos este suele ser el motor de la misma persona, ya que estabiliza el flujo de efectivo diario de las personas y puede usarse en caso de algún imprevisto para evitar problemas en el futuro.

El crédito permite a las personas y a las compañías realizar fuertes inversiones. Así, a futuro devolverán el crédito obtenido, incluso de manera distribuida en el tiempo. Aunque la desventaja es que suelen cobrarse intereses.

También el crédito es importante ya que es la medida en que hace posible que los emprendedores cuenten con recursos monetarios que no poseen en un determinado momento y puedan invertirlos en sus negocios, generando ingresos futuros y, de esta manera, crear valor en la economía.

Para adentrarse a fondo con una parte del objeto de estudio que se refiere al mecanismo del uso, manejo y aplicación del crédito; factores que son muy interesantes cuando se adquiere un crédito de cualquier índole, se abordará este tema en el siguiente punto.

1.5.3. El uso, manejo y aplicación del crédito

Los créditos son los mejores instrumentos financieros para adquirir productos y servicios y pagarlos en plazos cómodos. Los créditos permiten que las personas hagan cosas como pagar la universidad, adquirir todo tipo de productos, invertir en bienes raíces o iniciar un negocio. De la misma manera, un crédito

también puede ser útil para solventar una emergencia personal o familiar, ayudando a cubrir gastos de imprevistos como hospitalización o medicinas.

Desde que se adquiere el primer crédito se comienza a generar un historial crediticio, que se ve reflejado en las Centrales de Información Financiera. Con el paso del tiempo, esto se vuelve la carta de presentación de una persona ante las entidades financieras, ya que pueden consultar este historial para evaluar sus hábitos y comportamientos de pagos. Mientras mejor sea el cumplimiento de los pagos, estas entidades financieras estarán más dispuestas a otorgar alguno de sus créditos.

Una vez expuestos y descritos los conceptos básicos y la terminología de la Educación Financiera, se da paso a lo concerniente al tema de desempeño laboral, así como sus definiciones y medición, con el objetivo de comprender el tema a fondo.

CAPÍTULO II. INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

En este capítulo se describirá a detalle lo que son las Instituciones de Banca Múltiple, su definición, las actividades que se realizan en ellas, cómo es el desempeño laboral dentro de estas instituciones y cómo se mide; además de la descripción a grandes rasgos de la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio.

2.1 DEFINICIONES DE INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

Para efectos de la presente investigación, comenzaremos definiendo lo que es una Institución de Banca Múltiple, que generalmente son conocidas como aquellas Instituciones Bancarias que son en su mayoría comerciales. Entre las Instituciones de Banca Múltiple más destacadas se encuentran: HSBC, BBVA, Santander, Banorte, Scotiabank, Banco Azteca, entre otras instituciones.

De acuerdo a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2020), una Institución de Banca Múltiple aquella entidad que se dedica principalmente a captar recursos del público a través de productos, tales como cuentas de cheques, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, entre otros, para posteriormente colocarlos en operaciones crediticias como préstamo comerciales, préstamo hipotecarios, etcétera.

Otra definición la encontramos con Verona (2021), que nos dice que una Institución de Banca Múltiple es aquella que capta recursos económicos de sus clientes que generalmente están dispersos en la economía, los conjunta en ahorro y los canaliza en forma de créditos hacia individuos o empresas que generen valor agregado en la economía.

Una definición más que proporciona Acuña (2021), es que, en términos financieros, una Institución de Banca Múltiple o universal como también se le conoce, es aquella institución financiera que, siguiendo los lineamientos fijados por

la ley general de bancos, está autorizada para llevar a cabo todas aquellas operaciones realizadas por entidades financieras especializadas, por ejemplo, bancos comerciales, de inversión, hipotecarios, fondos de mercados monetarios, etc. El objetivo principal de este tipo de banca, es prestar bajo una misma figura los servicios que de forma individual, ofrecen otras instituciones financieras, además de poder aumentar la participación de las estrategias de inversión. Este modelo de banca se ha beneficiado de diversos aspectos como la globalización y la evolución que ha tenido la banca electrónica, lo cual le ha permitido pluralizar de una manera amplia la oferta bancaria.

Existen muchas ventajas al hacer uso de las Instituciones de Banca Múltiple, como por ejemplo poner a disposición de los usuarios la variedad de productos y servicios que existen, además de favorecer el desarrollo económico de las personas y del país, satisfacer necesidades de crédito individual y colectivo, incitar a la eficiencia y a la competitividad, además de apoyar en el crédito a empresas con el tema de infraestructura, mercadeo, recursos humanos y hasta en cuanto a tecnologías de la información se refiere.

Con respecto a Verona (2021), otra ventaja de las Instituciones de Banca Múltiple, es que estas instituciones son una excelente opción para los usuarios, ya que los trámites de diversos productos financieros se realizan desde un solo lugar, ya que en la misma sucursal se puede aplicar para un esquema de inversión o bien, solicitar algún tipo de crédito. Al brindar a los usuarios la posibilidad de ahorrar y de invertir, la banca múltiple intenta variar el rango de servicios ofrecidos, y de esta manera lograr una mayor influencia en los mercados financieros.

Después de conocer los conceptos de una Institución de Banca Múltiple, es necesario conocer también las actividades que realizan, además la relación que existe con los usuarios y clientes bancarios y cómo una Institución de Banca Múltiple ayuda a que la economía nacional se desarrolle adecuadamente.

2.2 ACTIVIDADES DE INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

Se denomina así a las instituciones de crédito autorizadas por el Gobierno Federal para captar recursos financieros del público y otorgar a su vez créditos, destinados a mantener en operación las actividades económicas. Por estas transacciones de captación y crédito, la banca comercial establece tasas de interés activas y pasivas.

Las Instituciones de Banca Múltiple se encuentran reguladas por la Ley de Instituciones de Crédito y se habla de ellas en el capítulo I de dicha ley. Para operar como Institución de Banca Múltiple, se requiere autorización del Gobierno Federal a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y que por naturaleza la autorización será intrasmisible.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se encarga de otorgar y revocar la autorización para operar, de emitir reglas de carácter general y de realizar la supervisión de dichas instituciones. Banco de México por su parte, emite diversas disposiciones dirigidas a las instituciones de crédito.

Algunas actividades importantes que llevan a cabo la banca múltiple son:

- Operar con valores en los diversos mercados financieros, en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley del Mercado de Valores.
- Emitir y poner en circulación cualquier medio de pago que determine el Banco de México.
- Actividades de asesoría e inversión en diversos tipos de valores.
- Operaciones de fideicomiso y llevar a cabo mandatos y comisiones.
- Servicios de custodia y administración de bienes por cuenta de terceros.
- Captación de recursos
- Otorgamiento de créditos
- Operar con valores de mercados financieros
- Servicios de asesoría

- Operar con fideicomisos
- Administración y custodia de bienes
- Servicios de caja y tesorería

A continuación, se describirá puntual y acertadamente a la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio. La finalidad es conocer detallada y completamente a dicha institución para saber el contexto completo de la problemática que se presenta en este trabajo.

2.3 INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE OBJETO DE ESTUDIO

La institución de Banca Múltiple objeto de estudio es una filial de un Banco con sede mundial en Londres, Inglaterra. Esta institución es el octavo Banco más grande del mundo incluyendo todas sus filiales y negocios y tiene presencia en más de 58 países, principalmente en el continente americano y en gran parte de Europa.

En México, este Grupo Financiero es uno de los cinco principales grupos financieros y bancarios en el país y cuenta con 921 sucursales, 5,539 cajeros automáticos y aproximadamente 15,100 empleados en todas sus funciones.

La sede de esta Institución de Banca Múltiple se encuentra en la Ciudad de México, con 6 corporativos más que operan en diferentes zonas de la República Mexicana: Puebla, Mérida, León, Guadalajara, Monterrey y Tijuana.

Tlaxcala a nivel Estado, cuenta con 9 sucursales de esta Institución de Banca Múltiple, ubicadas en las ciudades de Huamantla (1 sucursal), Apizaco (2 sucursales), Tlaxcala (2 sucursales), Santa Ana Chiautempan (1 sucursal), Zacatelco (1 sucursal), Panzacola (1 sucursal) y Calpulalpan (1 sucursal).

La sede principal de estas 9 sucursales se encuentra ubicada en la Ciudad de Puebla, lugar desde se operan los términos corporativos y administrativos de estas 9 sucursales ubicadas en el Estado de Tlaxcala.

Para fines del presente, se determinó estudiar a una sucursal que se encuentran ubicada en la Ciudad de Tlaxcala.

En el siguiente apartado se abordará el tema del Desempeño Laboral en las Instituciones de Banca Múltiple, con la finalidad de conocer qué es el Desempeño Laboral y sus características, que impactan directamente en la organización y en los colaboradores.

2.4 DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

Todos los empleados de las Instituciones de Banca Múltiple, son anualmente calificados por su línea directa, con el objetivo de medir sus objetivos cumplidos cada año. Por este motivo las Instituciones de Banca Múltiple tienen una evaluación de desempeño como medición, que hace que sus colaboradores tengan la visión personal del logro de sus objetivos individuales. De la misma manera, los líderes serán avaluados a través de una retroalimentación de 360 grados, es decir serán evaluados de manera recíproca por sus subordinados. El objetivo es tener un desarrollo mutuo entre líderes y colaboradores.

Para los colaboradores la evaluación de desempeño debe ser trasparente y deben evaluarse diferentes aspectos como habilidades, grado de conocimientos y algunas condiciones de habilidades y destrezas propias. Es muy importante también que se midan los resultados obtenidos. La evaluación del desempeño se mide a través de un período específico de tiempo, que generalmente es un lapso de un año. Uno de los grandes objetivos de la evaluación de desempeño también es medir el grado de compromiso y honestidad en los colaboradores. Una vez que

se obtienen los resultados, la evaluación de desempeño generalmente permite saber si el colaborador es apto o no, para llevar a cabo las actividades de la posición dentro de la Institución de Banca Múltiple.

En todas las organizaciones y en la vida misma, debe existir un parámetro para medir la calidad de las tareas que se realizan y para saber su efectividad. De aquí la importancia de la medición del Desempeño Laboral en las Instituciones de Banca Múltiple, que se comentará en el siguiente apartado.

2.5 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

Generalmente el desempeño laboral en las Instituciones de Banca Múltiple se mide a través de indicadores de ventas, es decir; cumplir con objetivos de colocación de ciertos productos a los clientes que se atienden a diario. Pero no solo es llegar al objetivo, si no que los Bancos desarrollan una serie de mediciones donde realizan la combinación de la venta de ciertos productos bancarios, que les arroje como resultado una mayor rentabilidad en la utilidad. De allí parten para desarrollar indicadores que permitirán saber la eficiencia en ventas de la organización, que para las Instituciones de Banca Múltiple, son mediciones que indican si el grado de ventas es el adecuado para alcanzar la rentabilidad deseada.

La Evaluación del Desempeño tiene los siguientes objetivos:

- Impulsar los objetivos personales y de la organización en todos y cada uno de los colaboradores.
- Identificar el logro de los objetivos establecidos por la organización.
- Identificar las habilidades personales de cada uno de los colaboradores.
- Identificar si el comportamiento de los colaboradores es acorde con los valores de la Institución de Banca Múltiple.

- Revisar los crecimientos netos del año inmediato anterior, en cuanto a productividad se refiere.
- Ser una herramienta que permita gestionar a los líderes directos.
- Ser un parteaguas de las relaciones de trabajo entre los líderes y los subordinados.
- Generar oportunidades de crecimiento entre los colaboradores.
- Promover la autoevaluación de los colaboradores para que ellos mismos identifiquen sus áreas de oportunidad.

Los líderes inmediatos son los responsables directos de la evaluación de desempeño entre los colaboradores que se da de manera anual. Es importante mencionar que también interviene el área de recursos humanos y generalmente también hay una retroalimentación de superiores como el director general o bien, algún alto mando de la organización.

Generalmente la evaluación de desempeño inicia en el mes de enero, donde se establecen los objetivos anuales y culmina en el mes de diciembre, donde se revisan los objetivos alcanzados.

La evaluación de desempeño generalmente es un proceso dividido en 2 etapas:

Etapa 1: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS: A inicio de cada año laboral, se establecen los objetivos a alcanzar. Para este ejercicio generalmente intervienen diversas áreas, como planeación y finanzas. Es responsabilidad del jefe inmediato superior, establecer un objetivo de crecimiento para la organización, buscando específicamente la rentabilidad del negocio, poniendo mínimos y máximos para poder lograr un equilibrio entre la rentabilidad y la utilidad.

Etapa II: ORIENTACIÓN: En esta etapa el objetivo es tener informado u orientado estrictamente al colaborador. De manera periódica se debe dar retroalimentación para que el colaborador sepa si el avance que tiene es acorde con el objetivo anual planteado. Esto sirva para realizar cursos alternativos de acción en caso de que los colaboradores no tengan una tendencia lineal de alcanzar los objetivos para fin de año, o bien para establecer mecanismos de actividades correctivas y preventivas en caso de que un colaborador vaya en meta, con el fin de no bajar la guardia y que la tendencia lineal siempre sea positiva.

En el siguiente capítulo se explica a detalle uno de los principales pilares de la educación financiera que es el crédito; recordando que éste último es la base para consolidar proyectos personales que requieren cierto capital y que si se analiza a un nivel mayor; el crédito es uno de los pilares de la economía de prácticamente cualquier país.

CAPÍTULO III. EL CRÉDITO

En el presente capítulo se exponen de manera amplia y significativa todos los conceptos, argumentos, definiciones, elementos, importancia y clasificación en materia de créditos. La finalidad de estos puntos es contar con información primordial y amplia del tema objeto de estudio para tener un contexto más amplio con respecto al crédito.

3.1 DEFINICIONES DE CRÉDITO

Para tener claro el concepto del crédito, es necesario conocer la opinión de diversos autores, que; desde su muy particular punto de vista, definen al crédito de diferentes maneras, de acuerdo con el campo de estudio elegido por cada uno de los autores.

De acuerdo a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA, 2023), El crédito es el proceso por el que se proporciona capital a una empresa o persona para utilizar en un proyecto o negocio, es decir, recursos como dinero y crédito para que pueda ejecutar sus planes. En el caso de las compañías, suelen ser préstamos bancarios o recursos aportados por sus inversionistas.

Para autores como Boscán (2009), el crédito constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere necesaria para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

Desde el punto de vista bancario, para Scotiabank (2022), un crédito es un préstamo de dinero que se da a una persona con el compromiso de que esta devuelva el valor recibido, sumado a un porcentaje de intereses a pagar en un tiempo determinado, el cual se define entre el acreedor y el deudor. En este caso,

el acreedor es la persona o empresa que presta el dinero y tiene el derecho a cobrarlo. Y el deudor es aquel individuo u organización que debe el monto de dinero prestado (más los intereses) y está en la obligación de pagarlo. Tanto empresas como personas solicitan un crédito por múltiples razones, bien sea para comprar vivienda, adquirir un vehículo, pagar estudios, cubrirla nómina de los empleados, invertir en otros negocios, entre muchas otras posibilidades.

Y por último y de acuerdo con el portal de Educación Financiera EDUCA (2019), el crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

Una vez que se obtuvo el contexto y de las definiciones desde el punto de vista diferente con respecto a cada autor, es importante conocer los elementos que conforman el crédito.

3.2 ELEMENTOS DEL CRÉDITO

De la misma manera que es importante conocer los conceptos de crédito para efectos de la presente investigación, es muy importante conocer los componentes del crédito, que de acuerdo al portal de internet Saber más, Ser más (2015), se describen a continuación:

Prestamista o acreedor: quien presta el dinero.

Prestatario o deudor: quien pide prestado el dinero.

Plazo: es el periodo de tiempo en el que la persona está dispuesta a pagar el dinero que se le prestó. No es lo mismo prestar unos recursos por un día que a diez años, pues mientras se cumple el último plazo pueden pasar muchas cosas que impidan el pago de la obligación. A mayor plazo, la cuota mensual puede ser más baja pero los intereses que paga por el crédito serán mayores.

Tasa de interés: es un indicador que se expresa en forma de porcentaje y se usa para estimar el costo de un crédito. La tasa de interés establece un balance entre el riesgo y la posible ganancia de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. Este valor tiene un tope máximo de cobro el cual está vigilado y regulado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Intereses corrientes: corresponden a la tasa de interés que fija la entidad financiera por el crédito. La liquidación de esta puede ser fija (los intereses se calculan sobre el monto desembolsado) o variable (se liquidan sobre el saldo de la deuda).

Intereses de mora: deben ser asumidos por el incumplimiento de una obligación contraída, en este caso con la entidad financiera. Estos solo operan un día después de que se haya cumplido la fecha de pago estipulada y no se reporte la cancelación de la cuota, o en su defecto, del crédito; y su cobro se hace sobre el capital de la cuota que se debe.

Otros costos asociados: algunos tipos de crédito requieren que el deudor tome un seguro de vida o se realice un estudio de crédito.

Una vez que se conocen algunas definiciones de crédito desde el punto de vista particular de varios autores, es importante también profundizar en la importancia que tiene el crédito para la economía familiar y la economía de cualquier índole en el esquema financiero de nuestro país; de ahí que la importancia del crédito se abordará en el siguiente punto.

3.3 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO

Para todas las personas el crédito es una herramienta muy importante pues en muchos de los casos este suele ser el motor de la misma persona, ya que

estabiliza el flujo de efectivo diario de las personas y puede usarse en caso de algún imprevisto para evitar problemas en el futuro.

El crédito permite a las personas y a las compañías realizar fuertes inversiones. Así, a futuro devolverán el crédito obtenido, incluso de manera distribuida en el tiempo. Aunque la desventaja es que suelen cobrarse intereses.

También el crédito es importante ya que es la medida en que hace posible que los emprendedores cuenten con recursos monetarios que no poseen en un determinado momento y puedan invertirlos en sus negocios, generando ingresos futuros y, de esta manera, crear valor en la economía.

De acuerdo al blog de finanzas personales de Kubo Financiero (2022), la importancia del crédito radica en que es una herramienta que puede usarse para hacer más dinero, por ejemplo para emprender un negocio o expandir el que se tiene actualmente. También sirve para alcanzar metas personales anticipadamente, por ejemplo, para comprar un auto, hacer mejoras en la casa o hacer un viaje. Las posibilidades son muchas, pero lo más importante del crédito es saber usarlo para que se vuelva un aliado y no un factor de sobreendeudamiento.

Usar el crédito correctamente, permite tener un buen historial y score de crédito, y esto, es la llave para acceder a créditos más grandes como el hipotecario. Además, ser un buen administrador de los créditos permite conseguir mejores condiciones, como tasas de interés preferenciales.

Cuando los consumidores y las empresas pueden pedir dinero prestado, la economía puede crecer. El crédito permite a las empresas acceder a las herramientas que necesitan para producir los artículos que compramos. Es posible que una empresa que no pueda pedir prestado no pueda comprar las máquinas y

las materias primas o pagar a los empleados que necesita para producir productos y obtener ganancias.

El crédito también hace posible que los consumidores compren las cosas que necesitan. Muchos artículos, desde automóviles hasta casas, son demasiado caros para que la mayoría de las personas las paguen de contado. Con crédito, es posible pagar a lo largo del tiempo gracias a productos y servicios financieros como el crédito y los préstamos personales.

Los créditos ayudan a la creación de riqueza, al permitir que las personas logren proyectos como pagar la universidad, aumentar el poder adquisitivo, comprar una casa y beneficiarse del aumento del valor de esa propiedad, o iniciar un negocio.

Tener acceso al crédito también puede ser útil en una emergencia. Si surgen gastos imprevistos o cuando se necesita algo que no se puede pagar, pedir prestado podría sacar del apuro.

El acceso al crédito es importante por otra razón: el historial crediticio. Cuando se pide un préstamo, los acreedores suelen informar el comportamiento de pago a empresas como Buró de Crédito o Círculo de Crédito. Los datos sobre el comportamiento financiero, es decir, si se realizan los pagos del crédito a tiempo, con retraso o no se paga, se agregan para crear el historial de crédito, el cual se evalúa para generar un score de crédito. Las instituciones financieras, utilizan esos historiales y puntuaciones cuando evalúan el riesgo que puede tener otorgar un préstamo.

Los créditos específicamente para su uso se clasifican en diferentes clases, con esto los adquirientes de créditos pueden enfocarse exactamente en el tipo de crédito que se va a utilizar y con esto evitarán caer en problemáticas como las

diferentes tasas de interés, la forma de pago, periodicidad, etcétera. En el siguiente punto se abordan los tipos de clasificación.

3.4 CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO SEGÚN SU USO

Los créditos para su adecuado manejo, tienen diferentes segmentaciones o divisiones, mismas que ayudan a realizar una clasificación más específica con el objetivo de lograr su identificación.

Con datos del periódico el Economista Digital (2017), existen distintas clasificaciones de los créditos:

1. Plazo. Pueden ser de corto, mediano y largo plazo

2. Por su garantía. Algunos préstamos deben tener una garantía que respalden al menos el monto del crédito, como alguna propiedad o algún bien que sea de un costo mayor que el crédito otorgado:

Quirografarios. Estos créditos se otorgan generalmente sin ninguna garantía, es decir, son créditos que se otorgan de buena fé y generalmente la tasa de interés es más cara por el riesgo que conllevan.

Prendarios. Son créditos que se otorgan a través de una garantía. Por ejemplo en los créditos hipotecarios la garantía es la escritura de la vivienda o en los créditos de auto la garantía es la factura que respalda el valor del auto.

Créditos colaterales. Son créditos que son destinados a un fin diferente a la garantía prendaria. Por ejemplo, un crédito hipotecario de liquidez, se usa generalmente para tener recursos suficientes para hacer frente a alguna eventualidad.

Créditos al consumo. Como su nombre lo indica, son utilizados para consumo personal y para la adquisición de cualquier bien o servicio que el acreditado disponga, por ejemplo la compra de un electrónico o irse de vacaciones.

Créditos hipotecarios. Se usan para la adquisición de viviendas generalmente ya construidas. Pueden ser nuevas o usadas.

3.5 EL USO, MANEJO Y APLICACIÓN DEL CRÉDITO

Los créditos son los mejores instrumentos financieros para adquirir productos y servicios y pagarlos en plazos cómodos. Los créditos permiten que las personas hagan cosas como pagar la universidad, adquirir todo tipo de productos, invertir en bienes raíces o iniciar un negocio. De la misma manera, un crédito también puede ser útil para solventar una emergencia personal o familiar, ayudando a cubrir gastos de imprevistos como hospitalización o medicinas.

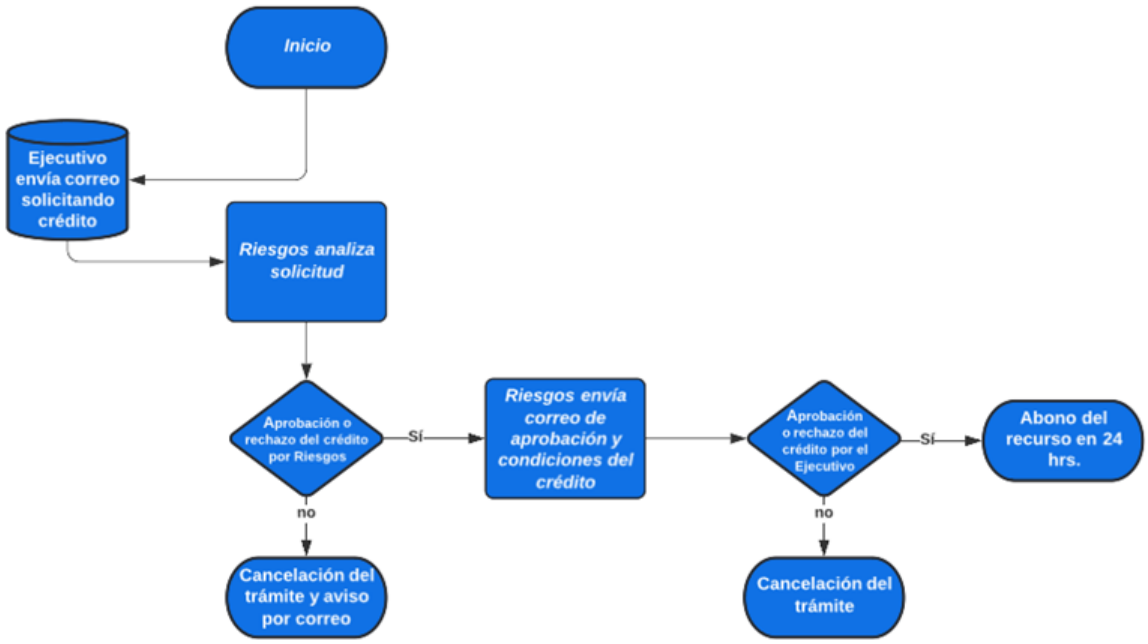
Desde que se adquiere el primer crédito se comienza a generar un historial crediticio, que se ve reflejado en las Centrales de Información Financiera. Con el paso del tiempo, esto se vuelve la carta de presentación de una persona ante las entidades financieras, ya que pueden consultar este historial para evaluar sus hábitos y comportamientos de pagos. Mientras mejor sea el cumplimiento de los pagos, estas entidades financieras estarán más dispuestas a otorgar alguno de sus créditos.

3.6 PROCESO DE SOLICITUD DE CRÉDITO PARA COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE

Dentro de la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio, el proceso para solicitar crédito por parte de los colaboradores es diferente al proceso normal para clientes, ya que para empleados no es necesario un análisis crediticio riguroso. En la figura 3.1, se muestra el proceso que el banco realiza para los colaboradores al interior de la institución bancaria:

Imagen 3.1

Proceso de solicitud de crédito.



Fuente: Aportación propia

1.- El primer paso es que el colaborador envía un correo electrónico con datos básicos como su nombre completo y su número de nómina, al área de riesgos.

2.- Posteriormente, el área de riesgos analiza la solicitud y analiza su historial crediticio y su capacidad de pago. Esto da pauta para la aprobación o rechazo del crédito.

3.- Riesgos aprueba o rechaza el crédito y notifica al colaborador respondiendo el correo electrónico que de inicio envió el empleado. Si es un rechazo, se cancela el trámite de manera automática

4.- Si el crédito es aprobado, riesgos responde vía correo electrónico confirmando el monto del crédito y las condiciones del crédito que se otorga al colaborador.

5.- El empleado responde a riesgos si acepta o rechaza el crédito. Si el crédito no es aceptado por parte del colaborador, él regresa el correo con la

negativa y se cancela el trámite en automático. Si el empleado está de acuerdo, también regresa el correo aprobando las condiciones.

6.- Si el colaborador aprobó, el recurso se abona en automático en 24 horas a su cuenta de nómina.

Básicamente este es el proceso de aprobación o rechazo de un crédito para un colaborador de una Institución de Banca Múltiple; donde se observa que la solicitud y el proceso completo es más fácil que un trámite para un cliente normal.

Una vez expuestos y descritos los conceptos básicos y la terminología de la Educación Financiera, se da paso a lo concerniente al tema de desempeño laboral, así como sus definiciones y medición, con el objetivo de comprender el tema a fondo.

CAPÍTULO IV. DESEMPEÑO LABORAL

En este capítulo se abordarán temas importantes con respecto al desempeño laboral, tales como las definiciones y su medición; tópicos que ayudarán a conocer de manera más detallada estos importantes elementos y relacionarlos directamente con la educación financiera.

4.1 DEFINICIONES DE DESEMPEÑO LABORAL

Cuando se habla de Desempeño Laboral, se refiere a la calidad del desarrollo del trabajo o servicio que un colaborador realiza dentro de una organización. Aquí se resaltan sus competencias laborales, sus competencias profesionales y hasta sus habilidades personales y que éstas influyen directamente en el resultado de la organización.

Para el portal Ecured (2023), el Desempeño Laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Por su parte Andrés (2019), define al Desempeño Laboral como la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

Otra definición muy interesante es la del portal Crónica (2021), en su edición digital del 18 de febrero de 2021, que se manifiesta con respecto al

Desempeño Laboral como un calificativo que sirve para cuantificar la calidad del trabajo llevado a cabo por el empleado, medir las destrezas a nivel individual y colectivo y reconocer tanto las habilidades más destacables del equipo humano que conforma la empresa como sus brechas competenciales, que pueden llegar a comprometer el rendimiento de la empresa y su posición estratégica dentro del sector.

Finalmente resumiendo estas importantes definiciones, todas ellas engloban al Desempeño Laboral como una manera de medir y cuantificar la calidad de las actividades que realiza un colaborador dentro de una organización y el efecto que producen estas actividades, con respecto al éxito de la empresa.

La medición del Desempeño Laboral también es un factor importante, ya que a través de esta medición se generan parámetros que indican la eficiencia en el trabajo de los colaboradores. Es por esto que una vez que conocimos algunas definiciones de Desempeño Laboral, revisaremos la medición como siguiente punto.

4.2 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para medir el Desempeño Laboral de un colaborador dentro de una organización, deben tomarse en cuenta muchos aspectos y la mayoría de estos deben estar enfocados al éxito y crecimiento no solo de la empresa, sino también del colaborador.

De acuerdo con Barceló (2017), la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Y es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades y capacidades que los caracteriza.

Para medir el Desempeño Laboral, existen varios tópicos que usan las organizaciones para tener claridad numérica y por lo tanto un medidor, de la calidad con la que el empleado realiza su trabajo.

El primer tópico es la productividad. Un empleado se debe guiar por objetivos a lograr. Estos objetivos generalmente deben cumplirse en un plazo establecido. Esto es lo que se le llama productividad y se puede controlar con base en la medición del logro de estos objetivos diarios. Además de lograr los objetivos impuestos en determinado tiempo, las actividades a través de las cuales se pretende lograr el objetivo, deben ser actividades con calidad.

Otro factor muy importante que se debe tener en cuenta para medir la productividad es la eficiencia. Ésta se encarga de englobar aspectos de productividad y calidad. La eficiencia consiste básicamente en que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos establecidos y que tanto la empresa, como el cliente y hasta el mismo colaborador, queden satisfechos con el trabajo realizado.

Un aspecto fundamental para medir el Desempeño Laboral es la presencia en el entorno. Esto se refiere básicamente a que las aspiraciones del colaborador sean siempre de crecimiento, que tenga una buena relación con sus compañeros de trabajo. Estos aspectos emocionales deben también ser tomados en cuenta para evaluar el Desempeño Laboral.

La actitud del colaborador también es muy importante para medir el Desempeño Laboral, ya que este aspecto incide directamente en la productividad y en el clima laboral.

El esfuerzo que ponga el colaborador en sus actividades, es otro componente de la medición del Desempeño Laboral, ya que cuando un colaborador se esfuerza para que las cosas salgan de la mejor manera, trasmite

un aspecto de fidelidad con la organización y esto impacta directamente en el resultado de la compañía.

Por último, el trabajo en equipo es otro tópico fundamental en el desempeño del colaborador, ya que coordinarse adecuada y eficazmente con el resto de miembros del equipo, es clave para los resultados de negocio.

En el punto 4.3 se abordará un tema muy específico que es angular para efectos de la presente investigación. Este tema es el bajo Desempeño Laboral; que afecta no solo a las organizaciones en su eficiencia, sino que también afecta a los colaboradores en su calidad de vida.

4.3 BAJO DESEMPEÑO LABORAL

Independientemente de la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización, con respecto a los beneficios que les da la compañía; existen diversos factores que pueden causar el bajo Desempeño Laboral y que son ajenos a la misma organización.

De acuerdo con Villalba (2021), cuando el desempeño está por encima de lo estimado, el trabajador es muy productivo. Si coincide aproximadamente con el desempeño estimado, entonces tiene un rendimiento correcto. En el caso de que el desempeño esté por debajo, estaríamos ante un trabajador con bajo rendimiento laboral.

Existen muchas causas del Bajo Desempeño laboral, como la falta de motivación, la empresa no provee de herramientas suficientes para el trabajo, hay fallas en la comunicación de los líderes con los subordinados, o incluso, hasta por pereza del empleado. Las razones por las que existe bajo desempeño laboral son muy variables.

Las circunstancias personales son la tercera causa de bajo Desempeño Laboral en las organizaciones, ya que todo trabajador tiene una vida fuera del trabajo y según cómo sea esta se puede ver afectado el rendimiento laboral, sobre todo si el trabajador no es capaz de desconectar a la empresa de sus actividades personales y se continúa dando vueltas a lo que sucede en su casa. Esto sería en caso de que hubiera conflictos entre los miembros de la familia. A veces no son conflictos, pero son otras circunstancias que agotan mucho. Si el empleado duerme poco, se verá en el rendimiento laboral.

Cuando una situación personal te aqueja durante la mayor parte del tiempo, esta situación personal te causa miedo. El miedo es una causa muy frecuente de bajo rendimiento laboral. Muchos colaboradores experimental miedo al fracaso personal, a no tener una estabilidad emocional idónea, al tomar decisiones equivocadas, el tener problemas con sus familias y un aspecto muy importante que causa miedo es el tema de las finanzas personales.

Por este motivo, nuevamente retoma una gran importancia el tema de la Educación Financiera, ya que este tema provee de mucha información valiosa que permite al colaborador desarrollar habilidades en cuanto a sus finanzas personales se refiere y evitar este tipo de problemas económicos que pueden aquejarlo en algún momento del tiempo y convertirse en una causa directa del bajo desempeño laboral.

El bajo desempeño laboral puede ser la causante de muchos conflictos, que van desde afectaciones en la empresa y en los colaboradores y que no benefician a la productividad. Uno de los principales causantes del bajo desempeño laboral son los problemas económicos en los trabajadores, mismos que ocasionan el bajo rendimiento en ellos. A continuación, se planteará dicho tema.

4.4 PROBLEMAS ECONÓMICOS EN LOS COLABORADORES

Tener una situación económica difícil como resultado de tener deudas, es una de las razones que hacen que un colaborador de una organización trabaje a disgusto, con un enorme descontento, con actitudes negativas y mal humor. El colaborador puede llegar a tener incluso una actitud negativa constante que le impide desarrollar sus funciones de una manera adecuada y poner todo su potencial para eficientar sus labores.

Cuando un colaborador tiene una situación económica complicada, realiza sus tareas bajo una presión enorme por experimentar una situación compleja en casa, que hace que las tareas laborales las realice desconcentrada y descuidadamente, lo que generalmente se traduce en muchos errores para la institución y que estos errores llegan a ser muy costosos para la empresa. El colaborador generalmente se convierte en una persona desanimada, preocupada, irritable, que tiene frustraciones y que baja considerablemente su compromiso con la misión y visión de la empresa y con la fidelidad con la misma.

Como no duerme bien, trabaja cansada. Su rendimiento y productividad laboral se ven mermados. Algunas veces su difícil situación financiera, le lleva incluso, hasta cometer actos ilegales en la empresa. Todo porque asume que sus problemas económicos se deben a que el salario que le pagan es insuficiente. Todo esto inevitablemente perjudica a la organización para la cual trabaja.

Finalmente busca otro trabajo mejor remunerado pensando que con más ingresos resolverá su situación, pero al no saber administrar bien su dinero pronto volverá a estar en la misma situación.

Por el contrario, una situación económica desahogada como resultado de un buen manejo de sus ingresos, le traerá el bienestar necesario que repercutirá provechosamente en su actitud de trabajo y en su rendimiento en la empresa. La

buena administración de su dinero le permite trabajar con más ánimo y con una actitud más positiva. Trabajará sin menospreciar su salario, ni pedir préstamos o adelantos constantemente, ni buscar cambiarse de trabajo.

Ya sin preocupaciones económicas, estará más identificada con el futuro de la empresa, se sentirá siempre muy motivada, satisfecha y con una mejor disposición que le permitirá estar atenta y hacer bien sus tareas, ser más productiva, eficiente, leal y comprometida con la institución. Se integra mejor al trabajo en equipo y se desempeñará con más deseos de servir y atender bien al público.

En el siguiente capítulo se abordará uno de los temas más importantes de la presente investigación, ya que es una estrategia para impactar directamente en el conocimiento de la educación financiera. Es por ello que la capacitación es un rubro muy importante en cualquier tipo de aplicación, ya sea laboral o en la vida cotidiana. Sin capacitación prácticamente las personas quedan aisladas de la capacidad de realizar cualquier actividad.

CAPÍTULO V. PLAN DE CAPACITACIÓN

La capacitación es el plan que se alinea con los objetivos estratégicos de la organización y es muy importante, ya que ayuda a impartir a los empleados motivación y transmitir los conocimientos y habilidades necesarios para llevar adelante los requerimientos del puesto de trabajo. En este capítulo de la presente investigación, se profundizará en el tema del plan de capacitación.

5.1 DEFINICIONES DE CAPACITACIÓN.

En muchos ámbitos de la vida diaria escuchamos el término capacitación, sin embargo, se refiere a éste de una manera instantánea y coloquial para definir cualquier tipo de enseñanza que podemos usar en las actividades cotidianas; por lo tanto, es muy importante para efectos de la presente investigación, tener claro el concepto de capacitación.

Para Pérez (2020), la capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

De acuerdo a Reyes (2022), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Otra definición importante acerca de la capacitación es la de Loz (2023), que comenta que la capacitación consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para desempeñar su puesto con toda eficiencia.

Con estas importantes definiciones, se concluye que el objetivo de la capacitación es brindar conocimientos que permitan a las personas desarrollar adecuadamente su labor y que sean capaces de resolver los problemas que se encuentren durante el desarrollo de sus diferentes actividades.

La capacitación repercute en el individuo de manera directa y de diferentes maneras, como por ejemplo elevar su nivel de vida a través de la mejora de sus salarios por las capacidades que el individuo tiene y también repercute elevando su productividad, ya que a mayor conocimiento, mayor es la capacidad de resolución de problemas.

Cuando las personas se capacitan, se obtienen un sinumero de beneficios que siempre ayudan de manera positiva en la cristalización de la obtención de las habilidades de las mismas personas. Por este motivo, en el siguiente apartado se profundizará en el tema de los beneficios.

5.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.

Las capacitaciones son muy importantes no solo para las personas que reciben estas capacitaciones, sino que también son de gran importancia para las empresas, ya que ellas se benefician de tener a personal calificado con los mayores conocimientos para desempeñarse en las distintas áreas funcionales de la organización. Con esto se logra mayores y mejores resultados individuales y colectivos de cara al logro de objetivos de la empresa.

Lo anterior es consecuencia de que el personal tiene un mayor conocimiento acerca de las herramientas que la organización les otorga a través del aprendizaje, certificaciones, cursos, talleres, etcétera.

De acuerdo a La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET, 2018), la capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

En este mundo laboral donde la constante principal es el cambio, obtener el beneficio de aprender nuevas cosas, es una oportunidad para mantener la vigencia en el trabajo y desarrollar e innovar algunos procesos en el trabajo. En este orden, la capacitaciónbusca que las actividades se realicen con mucha calidad, estabilidad, permanencia y que generen un muy buen ambiente de trabajo.

Cuando se realiza un plan de capacitación, es muy importante elaborarlo con base en las espectativas de la organización de cara a las habilidades que sus colaboradores necesitan; por lo que siempre deben existir objetivos dentro de este plan de capacitación. Estos objetivos se desarrollan en el siguiente apartado.

5.3 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN.

El tema de desarrollar una capacitación también tiene un objetivo, mismo que debe tratar de cumplirse cabalmente y aprovechar al máximo el contenido de la capacitación. Esto ayudará a que lo que se pretende desarrollar en las personas, sea exponenciado y cubramos la cantidad mayor de objetivos posibles.

Los principales objetivos de una capacitación son:

1. Incrementar la productividad. Cuando una persona adquiere mayores conocimientos técnicos y específicos acerca de alguna tarea, tiende a incrementar su productividad, esto debido a que incrementa su capacidad de resolución de conflictos de acuerdo al conocimiento que la persona adquiere.
2. Promover la eficiencia del trabajador. Las capacitaciones proporcionan conocimientos y herramientas que ayudan a las personas a promover la eficiencia, ya que los conocimientos son relevantes al ejecutar tareas específicas, ya que proporcionan expertis y cierto control y rapidez al realizar las cosas.
3. Proporcionar al trabajador una preparación, que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad. Uno de los principales objetivos de la capacitación, es proporcionar a los trabajadores o personas una preparación que les permita ascender de puestos dentro de la organización. El tener ascensos laborales implica mayor grado de responsabilidad y, por ende, mayor grado de dificultad al desempeñar este puesto. La capacitación otorga las herramientas necesarias para hacer frente a estos nuevos retos.
4. Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo. Cuando los empleados de una organización tienen un mayor conocimiento acerca de los procesos, el trabajo se convierte en una tarea más sencilla u por lo tanto proporciona a la persona una mayor seguridad en el desarrollo de sus funciones.

5. Impulsa el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos. La capacitación es un proceso que siempre va a impulsar la mejora continua, es decir; ayudará a las personas a mejorar los sistema y procesos.
6. Promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal. La capacitación y el conjunto de conocimientos que se obtienen a través de ella, ayudan significativamente a promover el ascenso en los diferentes puestos jerárquicos de la organización, ya que hace capaz a la gente de desarrollar funciones con mayor grado de dificultad.
7. Contribuir a la reducción del movimiento de personal, como renuncias. Cuando las personas se sienten seguras de las tareas que realizan y no tienen dudas acerca de los procesos que las empresas les exigen como parte de sus actividades, la rotación del personal disminuye significativamente.
8. Mejora las relaciones humanas en la organización. Es fundamental la capacitación en las organizaciones para alcanzar objetivos, para mejorar la productividad y, por lo tanto, para mejorar las relaciones humanas en la organización. A medida que un equipo de trabajo se sienta más seguro sobre las funciones que realiza, mayor campo de satisfacción emanará del trabajo que realizan.

Una vez que se consolidan los objetivos de la capacitación y siguiendo rigurosamente a las necesidades de habilidades por parte de los colaboradores de una institución, es necesario formular el contenido de dicha capacitación, por lo que a continuación se conocerán tópicos sobre el contenido de la capacitación.

5.4 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN.

Actualmente la capacitación es uno de los medios más comunes y efectivos de asegurar la formación de las personas, ya sea para el desarrollo de sus actividades diarias o bien para el desarrollo de sus actividades dentro de una

organización; esto acorde con las actividades que se deben realizar dentro de la posición que desempeña dentro de la empresa.

La capacitación no solo es el medio por lo cual se logra el correcto cumplimiento de los deberes, actividades y tareas, sino que es un método que ayuda al individuo a desarrollar sistemáticamente ciertas habilidades que en ese momento no se tienen. También coloca a los individuos en una competencia frente a sus compañeros o similares dentro de una organización. Con estos aspectos, la capacitación básicamente busca:

1.- Promover el desarrollo integral de las personas y como añadidura el desarrollo de la organización en la que se desempeñan.

2.- Provocar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para realizar lo mejor posible las tareas laborales.

Entre los beneficios que tiene una institución con la capacitación, se pueden enumerar los siguientes:

- Posicionamiento de una buena imagen e identidad institucional
- Mejoramiento en la relación jefe - subordinado
- Incremento de la productividad y la calidad en el trabajo.
- Elimina los temores de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo
- Desarrolla un sentido de progreso

También, de acuerdo a La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET, 2018), entre los beneficios de la capacitación, destacan:

- Calidad y mejora en las tareas
- Reducción en tiempos y supervisión
- Solución de problemas con diferente visión
- Sensibilización ante nuevos retos
- Desarrollo ético y motivación del personal
- Creación de equipos de trabajo de alto desempeño

- Seguridad y autoestima en los trabajadores
- Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas
- Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

5.5 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN.

Cuando se define un programa de capacitación, es muy importante definirlo de acuerdo a las necesidades primordiales de aprendizaje - conocimiento de las personas o de los trabajadores, es decir; se debe realizar el planteamiento del programa de acuerdo a la habilidad que se desea desarrollar en la gente.

De acuerdo a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2023), para elaborar y aplicar con éxito un programa de capacitación, se debe contar con la siguiente información:

Número de personas a capacitar: Permite establecer el tipo de instrucción que se va a proporcionar. Puede ser individual o grupal.

Características de las personas a capacitar: Edad, escolaridad y experiencia laboral. Este tipo de datos permitirá establecer la amplitud del contenido del programa, seleccionar las técnicas de instrucción y material didáctico.

Descripción de actividades: Apoyan en la determinación de los objetivos y contenido del programa. Por ello, es importante describir las actividades que habrá de realizar el trabajador, las condiciones en que deberá hacerlas y la eficiencia de su cumplimiento (rapidez, exactitud y la precisión que se debe alcanzar).

Es muy importante tener siempre en cuenta y no perder de vista, las formas de desarrollo que se pretende alcanzar como parte de la capacitación. De acuerdo a Chiavenato (1999), el contenido de la capacitación puede incluir tres formas de desarrollo en las personas que se pretenden capacitar:

Desarrollo de Habilidades: radican en la habilidad para realizar una tarea u operación, ya sea física o intelectual, dentro de ciertos o determinados estándares de eficiencia (tiempo, calidad, frecuencia) y con el mínimo de recursos necesarios. Las habilidades pueden aprenderse y perfeccionarse, pero no pueden transmitirse como suceden con los conocimientos, cada persona las aprende según sus propios modelos mentales, los cuales están marcados por sus propios esquemas de percepción, discernimiento, juicio. Estas habilidades pueden perfeccionarse con el entrenamiento mediante cursos, libros, videos, etcétera.

Desarrollo o modificación de actitudes: las actitudes son criterios instintivos de juicio que sirven a las personas para valorar o evaluar las situaciones de la misma manera que los hábitos repiten respuestas sin intervención del afecto consciente de la persona. Son los llamados marcos de referencia, de origen preponderantemente emocional, a través de los cuales juzgamos la realidad y condicionamos nuestra conducta. Son predisposiciones para actuar. Las actitudes, entonces, constituyen el conjunto de ideas, valores y creencias que garantizan y dan seguridad a una persona.

Desarrollo de conceptos: es la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, para facilitar la aplicación y generación de conceptos, de tal forma que permita a desarrollar gerentes que puedan pensar en forma amplia y global.

Cuando ya se tienen definidos los objetivos y el contenido de la capacitación, es muy importante también definir el proceso de cómo llevar a cabo dicha capacitación. Los objetivos, el contenido y el proceso; en su conjunto forman parte de una metodología exitosa de un modelo de capacitación.

5.6 IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Según Varela (2019), la capacitación es un proceso que gira en torno a los empleados de la organización y juega un papel vital ya que es de suma importancia innovar los conocimientos de los trabajadores para que puedan realizar un trabajo eficaz y eficiente para desarrollar un mejor trabajo en la organización.

Las etapas correspondientes al proceso de capacitación por las que se rige el mecanismo están dadas en:

1.- Diagnóstico de necesidades.

Identificar habilidades específicas necesarias para mejorar el desempeño y la productividad. Asegurar que el programa será adecuado para niveles de educación; experiencia y habilidades específicos de los aprendices. Establecer los objetivos de la capacitación.

2.- Diseño didáctico.

Compilar objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción y secuencia de contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación. Organización en un plan de estudios. Asegurarse de que todos los materiales, como las guías de los instructores y los manuales de los aprendices, se complementen en sí, estén escritos con claridad y se fusionen en un programa de capacitación unificado que tenga sentido en términos de los objetivos de aprendizaje establecidos. El proceso generalmente da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del aprendiz, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquel aprenda, así como (posiblemente) muchos autoexámenes breves.

3.- Validación.

Presentar y validar la capacitación frente a una audiencia representativa. Las revisiones finales. Se basan en los resultados piloto para garantizar la efectividad del programa.

4.- Implementación.

Cuando sea factible, usar un taller de “capacitar al instructor” que se enfoque en la presentación del conocimiento y las habilidades, además del contenido de la capacitación. Luego se implementa el programa de capacitación.

5.- Evaluación.

Valorar las reacciones, el aprendizaje, el comportamiento y/o los resultados de los aprendices.

5.7 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Durante el proceso de capacitación, es muy importante la evaluación de la misma, ya que aquí se desprende el conocimiento del grado de efectividad de los programas aplicados. También implica retroalimentación por parte de los colaboradores a quienes recibieron la capacitación, además de poder comparar el desempeño laboral antes y después de la aplicación del programa. Otro de los objetivos es conocer si con esta capacitación, se pueden lograr los objetivos de la organización.

La evaluación de la capacitación es trascendental, ya que ayuda a las organizaciones y a quién proporciona la capacitación si esta misma, cumple con los objetivos. La evaluación de la capacitación, dará como resultado la mejora de los programas, los cursos alternativos de acción o bien la cancelación definitiva de las capacitaciones, bajo los programas actuales y establecidos.

Para saber si la capacitación cumple con las expectativas esperadas, se requiere revisarlas periódicamente y además de tener actualizaciones constantes. Los programas revisados y actualizados ayudan a las organizaciones a:

- Saber si existen deficiencias en los cursos de capacitación. Es importante saber que después de cada capacitación la tendencia es mejorar el trabajo

de los colaboradores y si esto no se da, entonces es muy importante revisar los programas de capacitación.

- Cuidar los recursos. Al conocer la efectividad de los cursos de capacitación y la rentabilidad que se puede obtener, es como las organizaciones deciden cuales capacitaciones llevar a cabo y cuales no, omitiendo aquellas que no proporcionan rentabilidad.
- Conocer exactamente qué herramientas y recursos utilizar. También a través de las capacitaciones se llegan a ser más eficientes el uso de las herramientas y recursos materiales, ya que teniendo una mayor capacidad de operación, el desperdicio disminuye.

Para evaluar los resultados de la capacitación, existen varios modelos que se pueden utilizar, sin embargo lo mejor que se puede realizar es primero revisar los resultados físicos de la capacitación, es decir las calificaciones a través de evaluaciones. Lo segundo a revisar es si lo aprendido es directamente aplicado en la operación, para posteriormente instaurar modelos de evaluación de productividad antes y después de la capacitación. Por último se debe valuar la rentabilidad con base en diferentes modelos a través de materiales utilizados, tiempo ahorrado o ventas realizadas.

5.8 RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN.

Generalmente cuando se presenta una capacitación en una organización y después de haber obtenido los resultados de las evaluaciones de la capacitación, se debe realizar un informe que servirá de apoyo para conocer a fondo los resultados de la capacitación.

El informe que se debe presentar a las organizaciones después de ejecutar la capacitación, debe tener las siguientes características :

- Objetivo general de la capacitación: El objetivo de la capacitación debe ser la prioridad y siempre debe ser claro. Se debe establecer los resultados que se quieren obtener al finalizar la capacitación y establecer si los resultados tienen que ver con rentabilidad, productividad, ambiente laboral o algún tópico en específico.
- Objetivo específico de la capacitación: Es importante que sobre el objetivo general, se tengan objetivos específicos que afecten a la mayoría o a todas las áreas de la organización. El resultado que se pretende alcanzar debe prevalecer en toda la organización y ser aplicable a todas las áreas.
- Método de trabajo. La capacitación debe ser un proceso aplicable y tradicional que debe tener una metodología desde la formulación, la aplicación, la evaluación y los resultados. Es muy importante documentar la capacitación y documentar los resultados obtenidos para posteriormente tener cursos alternativos de acción en caso de necesitarse.
- Resultados: Se deben documentar los resultados que se obtuvieron de la capacitación, así como las evaluaciones y los resultados de la aplicación. Es esta parte se debe documentar y analizar los resultados obtenidos para proponer estrategias que ayuden a que las capacitaciones sean más eficientes y logren alcanzar los resultados obtenidos.
- Valor agregado: En este punto se deben realizar recomendaciones de mejora, así como observaciones que se visualizaron antes, durante y después de la capacitación. Esto ayudará a que las capacitaciones tengan una mejora continua y en el corto plazo se alcance los resultados esperados por las organizaciones.
- Consideraciones: En esta parte del entregable se deben documentar consideraciones físicas de acuerdo a la capacitación, es decir recomendar situaciones como lugares de la capacitación, tiempos de la capacitación, recursos físicos utilizados, descansos, o algún otro rubro que afecte la capacitación en forma física.
- Observaciones: Se deben documentar aspectos tácticos del capacitador, de los colaboradores que reciben la capacitación o de algún otro aspecto que

implique afectaciones directas con el entorno humano de dicha capacitación.

También es muy importante contar con una retroalimentación de los colaboradores que asistieron a la capacitación, para conocer el grado de calidad de la misma. Esto se puede llevar a cabo a través de una encuesta de calidad con preguntas relacionadas hacia la capacitación, el instructor, los materiales, temas, horarios, etcétera.

5.9 PLAN DE ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Una vez que se conoce el informe de la capacitación, se deberán identificar aquellas lagunas persistentes en los colaboradores que den pauta para una posible deficiencia en conocimientos, para posteriormente diseñar una capacitación más profunda en aquellos conocimientos que hace falta que sean más sólidos.

También es importante identificar si hay un estándar por colaborador o por área que necesite profundizar más en el conocimiento, por ejemplo, específicamente de alguna área o algún perfil profesional. Esto ayudará a realizar un diseño de capacitación mucho más efectivo.

Una vez expuestos los capítulos anteriores, a continuación, se abordará el objeto caso de estudio con el objetivo de realizar un análisis de manera profunda la institución de banca múltiple y sus diversas particularidades para tener a detalle la actividad y movimientos de esta institución bancaria.

CAPÍTULO VI. CASO DE ESTUDIO

En el presente capítulo y una vez conocidos todos los conceptos sobre Educación Financiera, Instituciones de Banca Múltiple, crédito, medición de desempeño y el desarrollo del plan de capacitación, se desarrolla, implementa y evalúa el plan de capacitación para conocer los resultados y realizar un curso alternativo de acción para eficientar el proceso.

6.1 INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE EN LA CIUDAD DE TLAXCALA

En la Ciudad de Tlaxcala existen 2 sucursales de la Institución de Banca Múltiple, la primera ubicada en las instalaciones del centro comercial Soriana Tlaxcala y la segunda ubicada en la avenida Juárez, en el corazón de esta ciudad.

Las direcciones de estas sucursales son las siguientes:

Sucursal Soriana Tlaxcala: Carretera Tlaxcala-Ocotlán, Centro Comercial Soriana Local 4 Al 9, Tlaxcala, 90100, Tlaxcala.

Sucursal Tlaxcala Centro: Avenida Benito Juárez 38, Centro, 90000 Tlaxcala de Xicohténcatl, Tlaxcala.

6.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La institución de Banca Múltiple objeto de estudio es una filial de un Banco con sede mundial en Londres, Inglaterra. Esta institución es el octavo Banco más grande del mundo incluyendo todas sus filiales y negocios y tiene presencia en más de 58 países, principalmente en el continente americano y en gran parte de Europa.

En México, este Grupo Financiero es uno de los cinco principales grupos financieros y bancarios en el país y cuenta con 921 sucursales, 5,539 cajeros automáticos y aproximadamente 15,100 empleados en todas sus funciones.

La sede de esta Institución de Banca Múltiple se encuentra en la Ciudad de México, con 6 corporativos más que operan en diferentes zonas de la República Mexicana: Puebla, Mérida, León, Guadalajara, Monterrey y Tijuana.

Tlaxcala a nivel Estado, cuenta con 9 sucursales de esta Institución de Banca Múltiple, ubicadas en las ciudades de Huamantla (1 sucursal), Apizaco (2 sucursales), Tlaxcala (2 sucursales), Santa Ana Chiautempan (1 sucursal), Zacatelco (1 sucursal), Panzacola (1 sucursal) y Calpulalpan (1 sucursal).

La sede principal de estas 9 sucursales se encuentra ubicada en la Ciudad de Puebla, lugar desde se operan los términos corporativos y administrativos de estas 9 sucursales ubicadas en el Estado de Tlaxcala.

6.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de las sucursales de la Institución de Banca Múltiple, se divide en un Gerente de Sucursal, un Ejecutivo especializado en un segmento especializado, un Ejecutivo de Cuenta, un Ejecutivo de Cuenta Jr y 4 cajeros.

La función del Gerente de sucursal es coordinar a todo el equipo de sucursal y administrar el uso del efectivo, con el objetivo de que se logren las metas deseadas.

La función del Ejecutivo especializado es atender a los clientes con un alto valor de acuerdo al tamaño de las inversiones que tengan o al valor de las cuentas que tengan en la Institución de Banca Múltiple.

La función del Ejecutivo de Cuenta es la atención al resto de los clientes que lleguen a sucursal.

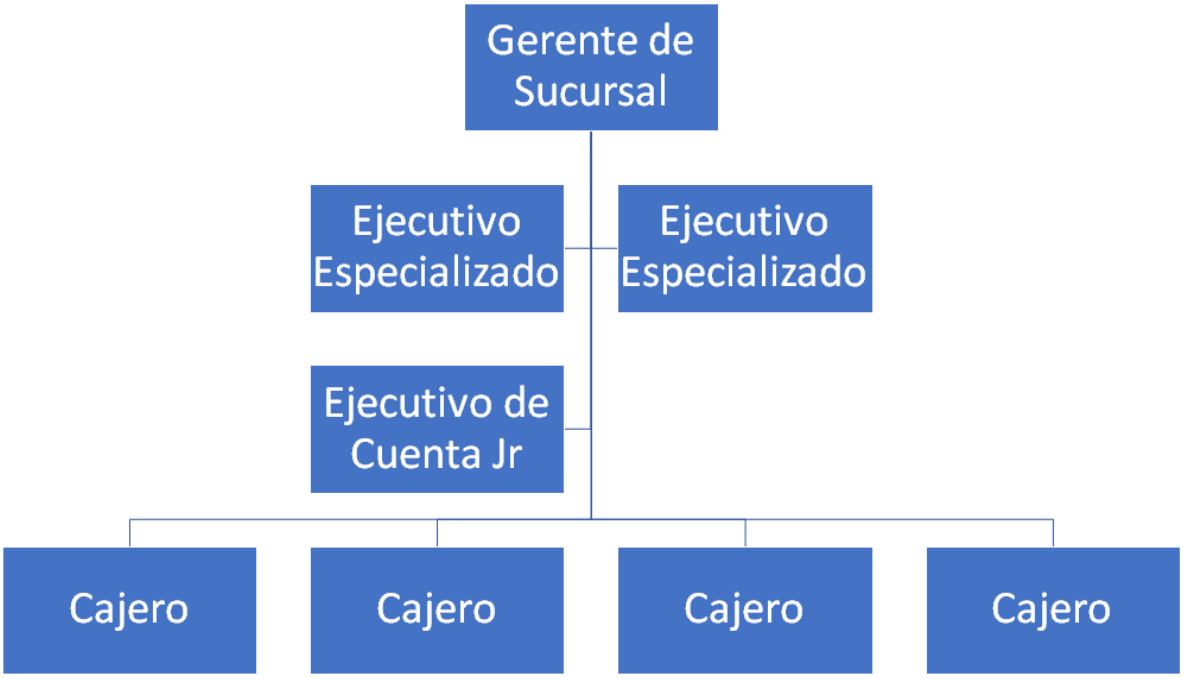
La función del Ejecutivo de Cuenta Jr es la atención a aclaraciones y quejas por parte de los clientes pertenecientes a la sucursal.

Por último, la función de los cajeros es administrar, recabar, recopilar y entregar a la institución el efectivo recaudado por las operaciones que hagan los clientes de manera diaria.

A continuación, se presenta en la figura 6.1, el organigrama de la institución bancaria:

Figura 6.1

Organigrama de la sucursal bancaria



Fuente: https://www.about.hsbc.com.mx/es-mx (2022).

6.4 SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por las Instituciones de Banca Múltiple se pueden resumir en los puntos siguientes: recibir depósitos, realizar transacciones, conceder préstamos, cajas de seguridad, y otros servicios, como asesoramiento financiero.

Depósitos

- A la vista: son las cuentas corrientes. Gozan de una disponibilidad inmediata
- De ahorro: son las libretas de ahorro. No se pueden utilizar cheques para su disposición.
- A plazo: son los fondos a plazo y no se pueden retirar antes de la fecha de su vencimiento sin una penalización.

Transacciones

- Son los servicios que las Instituciones de Banca Múltiple prestan a sus clientes y que consisten, fundamentalmente, en aceptar cheques y órdenes de transferencia de dinero de una cuenta a otra.
- Asimismo, las transacciones pueden llevarse a cabo a través de cajeros automáticos.

Préstamos

- Los préstamos se conceden a los clientes que necesitan crédito.
- Las Instituciones de Banca Múltiple permiten a sus clientes tener líneas de créditos u otros tipos de crédito, esto es, disponer de dinero sin tenerlo.

Otros servicios

- Asesoramiento financiero.
- Cambio de moneda extranjera.
- Cajas de seguridad en las que los individuos pueden depositar sus objetos de valor.

6.5 PRESTACIONES

Como parte de las prestaciones y beneficios que la Institución de Banca Múltiple otorga a sus colaboradores, se encuentran algunos productos que tienen tasas preferenciales y a menor costo, que los de un cliente normal. Entre estos productos se encuentran cuentas, créditos, seguros e inversiones. Los beneficios se enlistan a continuación:

- Cuentas: Todas las cuentas que son aperturadas por empleados, no tienen costo por manejo de cuenta. Para un cliente tradicional el costo es de $149.00 más IVA.
- Todos los créditos (anticipos de nómina, créditos personales, créditos hipotecarios y créditos de auto): tienen una tasa anual del 6% para colaboradores. Las tasas de interés para un cliente tradicional van desde 14.99% hasta 45.99%.
- Tarjetas de crédito: Tasa de interés para empleados del 19%. Para un cliente tradicional las tasas de interés fluctúan entre 25% hasta el 45%.
- Seguros: Todos los seguros de vida y de auto tienen un descuento del 7% sobre el precio final.
- Inversiones: Para empleados se tiene una tasa de rendimiento del 4.75%, similar a la tasa de interés que se le otorga a un cliente que invierte mínimo 2 millones de pesos.

A continuación, se realizará una descripción detallada de la metodología que se utilizó para la realización de la presente investigación, además de las herramientas usadas para la obtención de los resultados finales que dan la pauta para obtener las conclusiones del presente trabajo.

CAPÍTULO VII. METODOLOGÍA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En este capítulo de presenta la metodología con la que se desarrolla la presente investigación y la cuál proporcionará la pauta para determinar datos relevantes y contundentes para la obtención de resultados a través de la investigación de campo. Esta última se realizará en dos sucursales de la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio.

7.1 METODOLOGÍA

La investigación dependió fundamentalmente de la información documental consultada en artículos, revisiones y monografías, así como de otros materiales de índole permanente. De esta manera, durante la recopilación de información se pudo acudir a cualquier fuente o referencia en todo momento y lugar, sin alterar su naturaleza o sentido.

En cuanto a la investigación de campo, se aplicó una encuesta que genere información sobre el nivel de conocimientos respecto a la educación financiera, de los colaboradores de dos sucursales de la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio. Esto se llevará a cabo a través de la herramienta de forms de Google, para posteriormente analizar datos y presentar los resultados y conclusiones.

Así mismo se llevará a cabo un estudio de caso con el cual se pretende obtener toda la información que de esta herramienta emane, para generar resultados sobre la investigación.

De acuerdo a Forni (2011), el estudio de caso es una de las diversas maneras de hacer investigaciones de ciencias sociales. Otras maneras incluyen experimentos, inspecciones, historias, y el análisis de información de archivo (como en estudios económicos).

En general los estudios de casos son las estrategias preferidas cuando las preguntas “como “y “por qué “son realizadas, cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos, y cuando el foco está en un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de la vida real.

Para determinar la construcción teórico - hipotética de la presente investigación, se realizó la siguiente tabla 7.1 Construcción Teórico - Hipotética que describe las situaciones relacionadas entre lo descrito en los capítulos teóricos y lo encontrado en la investigación de campo:

Tabla 7.1

Construcción Teórico - Hipotética

C1. Conocimiento de Educación Financiera	Para que una persona tenga conocimiento de Finanzas Personales, debe tener dominados los temas de presupuesto, ahorro, inversiones, seguros, crédito y manejo y administración del dinero
C2. Funciones de las Instituciones de Banca Múltiple	Las Instituciones de Banca Múltiple deben capacitar a sus colaboradores no solo en la venta de productos y servicios bancarios, si no que deben capacitar también en Finanzas Personales
C3. Uso y aplicación del crédito	Existen diversos usos y aplicaciones del crédito, de acuerdo a su clasificación y costos. Los colaboradores de la Banca Múltiple objeto de estudio deben conocer todas estas características en sus créditos personales
C4. Desempeño Laboral	El desempeño laboral es adecuado cuando existe un equilibrio entre las actividades que se realizan en la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio y con la fortaleza física y emocional de los colaboradores
C5. Capacitación Adecuada	En la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio debe capacitar en productos, servicios y también en Finanzas Personales

Fuente: Elaboración propia

7.2 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para realizar la recolección de la información, la técnica que se utilizó fue la encuesta, misma que se construyó con ayuda y soporte del comité evaluador del presente trabajo. La construcción del instrumento se hizo mediante diferentes reuniones con la directora de tesis, la asesora metodológica y la asesora temática de la presente investigación, donde se tuvieron conversaciones directas al tema, para formular estratégicamente las preguntas que dieran la mayor información posible. Esto permitió formular correctamente el cuestionario y que los datos que se fueron obteniendo facilitaran el análisis y la evaluación mediante la herramienta diseñada.

Para la construcción del instrumento se realizaron tres reuniones con el comité de asesoría de tesis en diferentes fechas, la primera fue en el mes de abril de 2022, la segunda se llevó a cabo a finales del mes de octubre del mismo 2022, para que finalmente quedara aprobada y aplicada durante la segunda semana del mes de noviembre de 2022.

El instrumento se aplicó a todos los colaboradores de la institución de la cual se hace el estudio del caso, de las cuales solo se obtuvo información del 88% del total de los colaboradores de la institución bancaria objeto de estudio y se llevó a cabo como se mencionó anteriormente a través de un formulario de Google forms, distribuido mediante un link que se facilitó a través de los dispositivos móviles de los colaboradores, para que posteriormente al realizar el cuestionario, el mismo sistema genera información y gráficos sobre las respuestas, de las cuáles se hizo un análisis más amplio.

El cuestionario consistió en un formulario de 17 reactivos de opción múltiple que estaban orientados a obtener información relevante de seis tópicos de Educación Financiera; estos tópicos fueron los siguientes: el dinero, el ahorro, el presupuesto, el crédito, los seguros y las inversiones.

La distribución del link se realizó el día 17 de noviembre de 2022 alrededor de las 9:00 horas. El 100% de las respuestas se obtuvieron el 21 de noviembre del mismo año, alrededor de las 15:45 horas. Con esto se tuvo la información directa de los colaboradores para hacer las interpretaciones pertinentes.

7.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO

Con respecto al presente trabajo de investigación, la información recabada acerca del estudio de caso, se abordó en el capítulo cuatro donde se abordó la información relativa a la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio, además de la geolocalización de las instituciones en la Ciudad de Tlaxcala, el organigrama, la estructura organizacional, la importancia de la capacitación, entre otros temas.

7.4 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA ESTUDIO DE CASO

En la institución de banca múltiple objeto de estudio se carece de educación financiera por diversos factores. Uno de los principales es que al personal lo preparan o capacitan para vender, más no para realizar un análisis detallado de sus finanzas personales y realizar asesorías adecuadas a los clientes bajo el concepto de recomendar lo que se utiliza. Debido a que los colaboradores tienen acceso a servicios financieros que podrían recomendar si los conocieran y los manejaran perfectamente.

También es muy importante mencionar que las capacitaciones son acerca de productos financieros, pero no existe capacitación efectiva de los 6 conceptos básicos de la educación financiera anteriormente mencionados. Por ejemplo, hablando de inversiones; el banco invita a sus colaboradores a usar sus productos de inversión “para vivir en carne propia el producto”, pero salvo los especialistas en inversiones, al resto de los colaboradores no les explican el fin de invertir, no explican como funcionan las inversiones, no explican acerca de rendimientos o las

mejores opciones que existen en el mercado y solo se enfocan en que se usen sus propios productos.

Bajo una perspectiva muy rigurosa de competitividad, las organizaciones deben inducir a siempre utilizar el mejor producto para sus colaboradores, aunque el mejor producto sea de la competencia, ya que con esto se fomenta la competitividad y se obliga a las instituciones a revolucionar y mejorar sus productos día a día, además de que se obtiene valiosa información de la competencia.

Otro tema muy importante a mencionar, es que los pocos colaboradores que tienen acceso a una verdadera educación financiera, no comparten sus conocimientos con el resto de los colaboradores, resultando los esfuerzos de la institución vanos y sin proyección a excelentes resultados. En la institución financiera objeto de estudio, solo se certifica en educación financiera a los líderes de las sucursales, y estos a su vez deben bajar la certificación a todos los niveles, situación que en la institución objeto de estudio, no sucede.

Por el contrario, algunas empresas financieras cada año tienen una certificación en educación financiera de manera obligatoria como parte de la evaluación de desempeño y esto obliga a los colaboradores a seguir un mismo rumbo de trabajo de mejora continua, hablando de educación financiera en la aplicación de la vida cotidiana.

7.5 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se obtuvieron datos relevantes a través del instrumento aplicado, que consistió en una encuesta con preguntas dirigidas, para conocer el grado de conocimiento de finanzas personales a 23 colaboradores de la Institución Bancaria.

El análisis de las respuestas es el siguiente:

En la gráfica número 7.1 se muestra el resultado de la pregunta, ¿Tiene el hábito de ahorrar?, donde se visualiza que, en la mayoría de los ejecutivos de la muestra tomada, afirman tener el hábito de ahorrar, mientras que un menor porcentaje contestó que no tienen el hábito de ahorrar. Por lo que la Educación Financiera juega un papel fundamental para crear hábitos de ahorro en el 100% de la población. Todos los colaboradores de la institución bancaria deben tener el hábito del ahorro, ya que su función dentro de la organización, les exige tener finanzas personales saludables. El ahorro es el principio número 1 de las finanzas personales.

Gráfica 7.1

Hábitos de ahorro

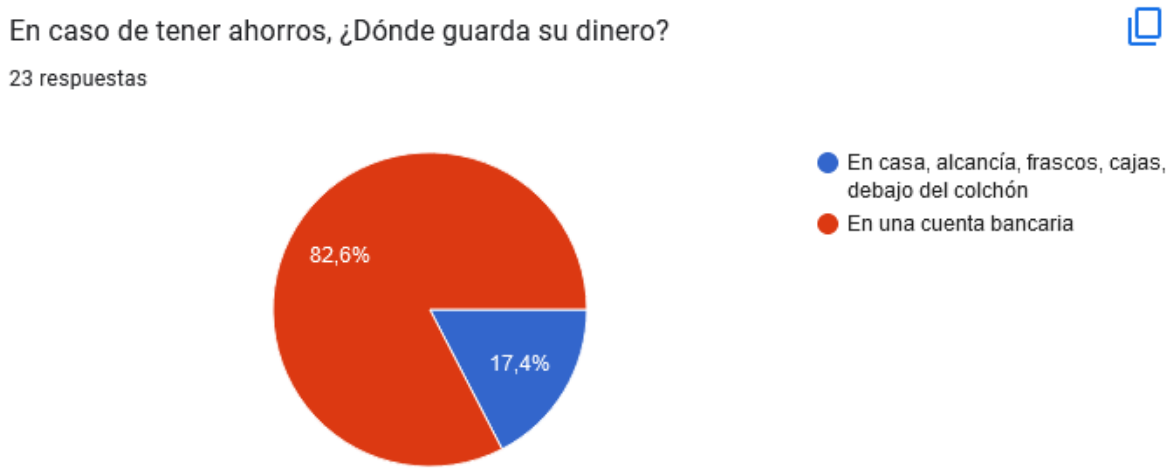
Fuente: Elaboración Propia

En la aplicación del instrumento que se realizó en 23 colaboradores de la institución de banca múltiple objeto de estudio, sobresale un resultado donde se aprecia que la gran mayoría utiliza los servicios bancarios básicos, como lo son las cuentas bancarias para guardar sus recursos a manera de ahorro. Un porcentaje

menor aún guarda sus ahorros en sus domicilios o donde piensan que los recursos estarán seguros, como en alcancías, frascos, cajas o inclusive debajo del colchón; datos que se muestran en la figura 7.2 Desde la perspectiva de la educación financiera, es realizar este tipo de prácticas de guardar los recursos en un lugar no seguro, son en muchas ocasiones causantes de la mala administración de los recursos.

Gráfica 7.2

Lugares donde se guardan los ahorros



Fuente: Aportación Propia

En la gráfica 7.3, se muestra un dato alarmante que es un común denominador en la mayoría de los mexicanos. Si en algún momento del tiempo se tuviera alguna contingencia, la muestra de 23 personas que se tomó para la aplicación del instrumento, tiene respuestas variadas, en la mayoría no estarían preparados para una contingencia y no podrían hacer frente a ella y otra parte de la muestra, simplemente no tiene ahorros y tampoco podría enfrentar las situaciones adversas en cuanto a la economía familiar se refiere.

Gráfica 7.3

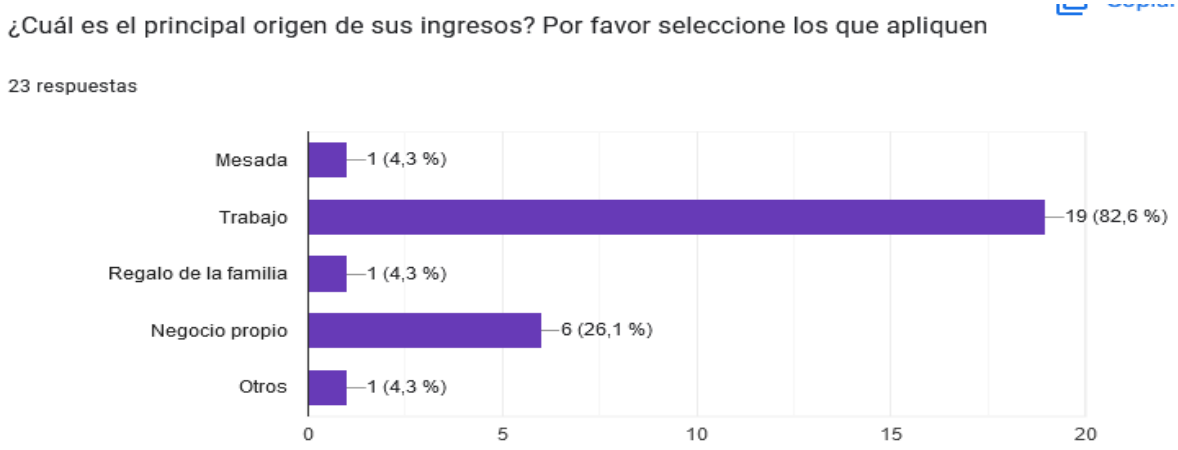
Limitantes de los ahorros

Fuente: Aportación Propia

De acuerdo al instrumento, básicamente los ingresos de la muestra se refieren a dos principales fuentes: los empleos y los negocios que tienen los colaboradores de la institución bancaria, como lo muestra la gráfica 7.4.

Gráfica 7.4

Origen de los ingresos

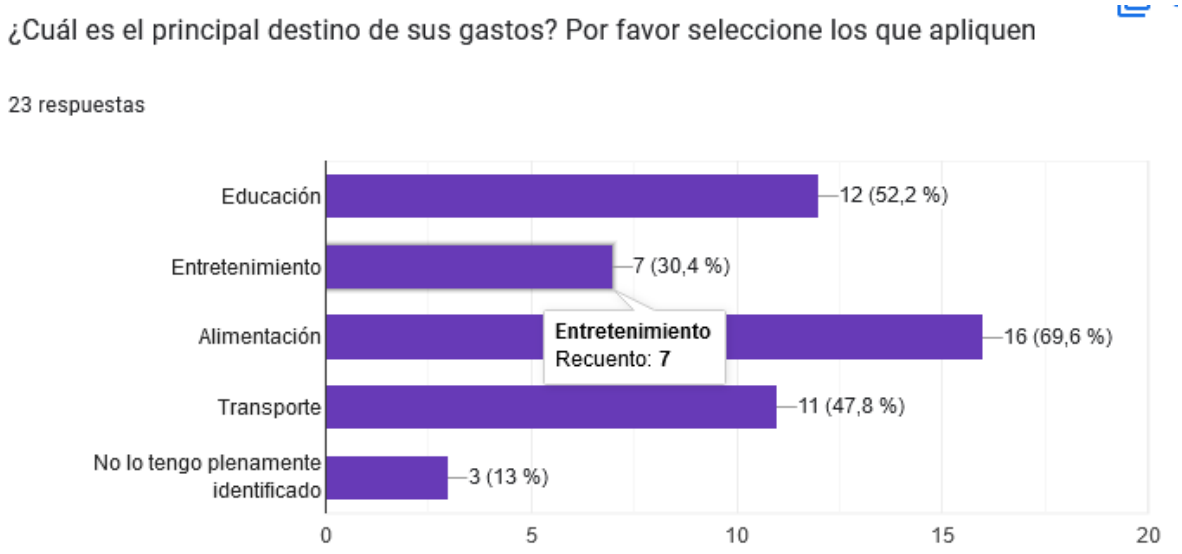


Fuente: Aportación Propia

En la gráfica 7.5 se muestran los principales destinos de los gastos, que de acuerdo al instrumento aplicado a la muestra de los 23 colaboradores de la institución bancaria, tienen una mayor concentración al respecto. Los 3 rubros que tienen el más alto porcentaje son: alimentación, educación y transporte. En este resultado también hay un resultado alarmante, el cuál es que el 13% de la muestra no tiene plenamente identificado en qué gasta, por lo tanto, se infiere que sus finanzas personales no son las adecuadas. El rubro de los gatos también es uno de los pilares más importantes de la educación financiera.

Gráfica 7.5.

Destino de los gastos

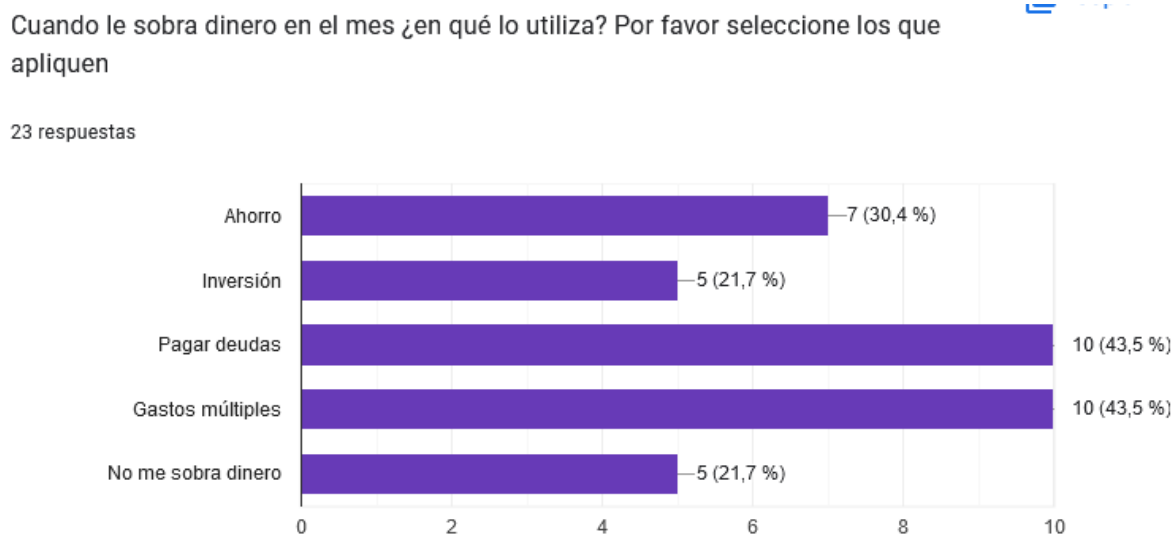


Fuente: Aportación Propia

De acuerdo a los resultados del instrumento y como se puede observar en la gráfica 7.6, cuando hay un sobrante de dinero durante el mes la mayor parte de los colaboradores paga deudas o bien, utiliza estos sobrantes para realizar algunos gastos múltiples como reparaciones en el hogar, inversión en temas de salud o bien en inversiones diversas para el hogar.

Gráfica 7.6

Uso del dinero sobrante

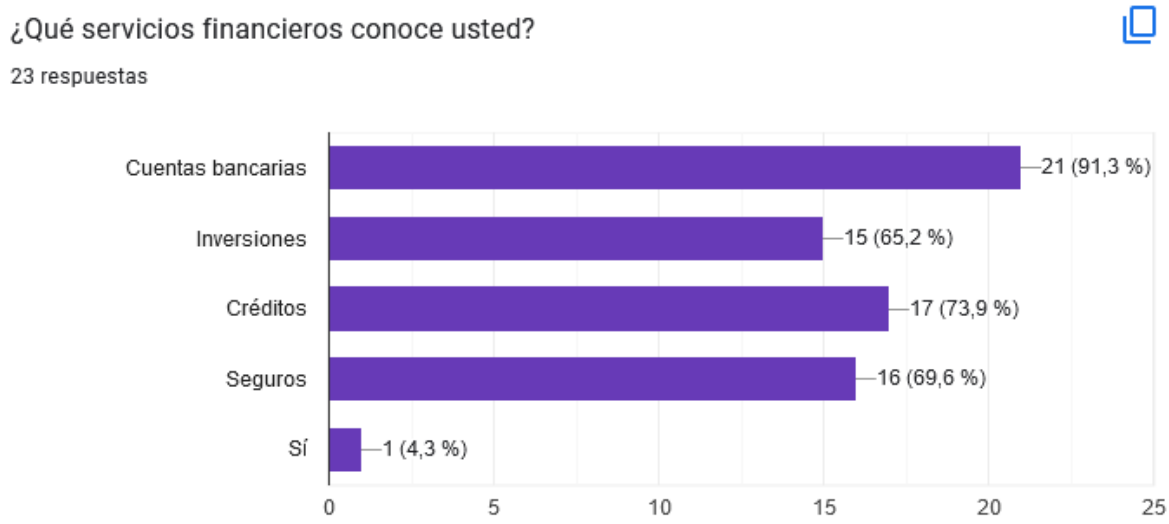


Fuente: Aportación Propia

En cuanto al conocimiento de servicios financieros y de acuerdo a los resultados obtenidos, existen 4 servicios financieros básicos, los cuáles son las cuentas bancarias, las inversiones, los créditos y los seguros. Como se puede apreciar en la gráfica 7.7, prácticamente toda la muestra conoce, usa o ha usado los servicios básicos financieros. Esto proporciona ventajas en la administración de los recursos financieros personales, ya que estos productos dan solidez y seguridad a los recursos propios.

Gráfica 7.7

Conocimiento de servicios financieros

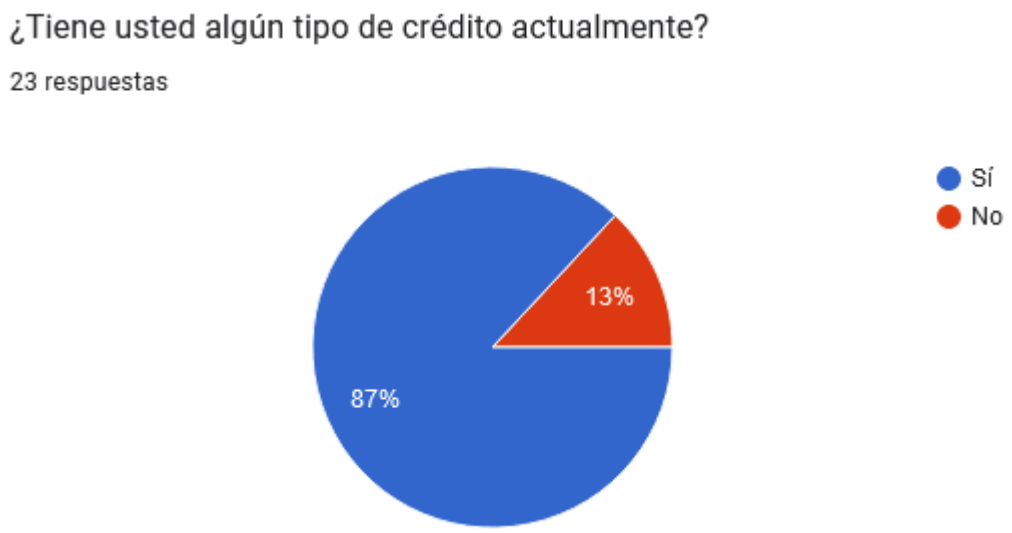


Fuente: Aportación Propia

En cuanto a la contratación y tenencia de créditos actualmente, la gráfica 7.8 muestra que la gran mayoría de la muestra tiene actualmente un crédito vigente y con esto se confirma la teoría de que los créditos son parte fundamental de la economía básica de los seres humanos. Un bajo porcentaje de la muestra no tiene créditos vigentes, ya que probablemente tienen la liquidez suficiente para hacer frente a sus gastos no habituales y de inversión.

Gráfica 7.8

Créditos actuales

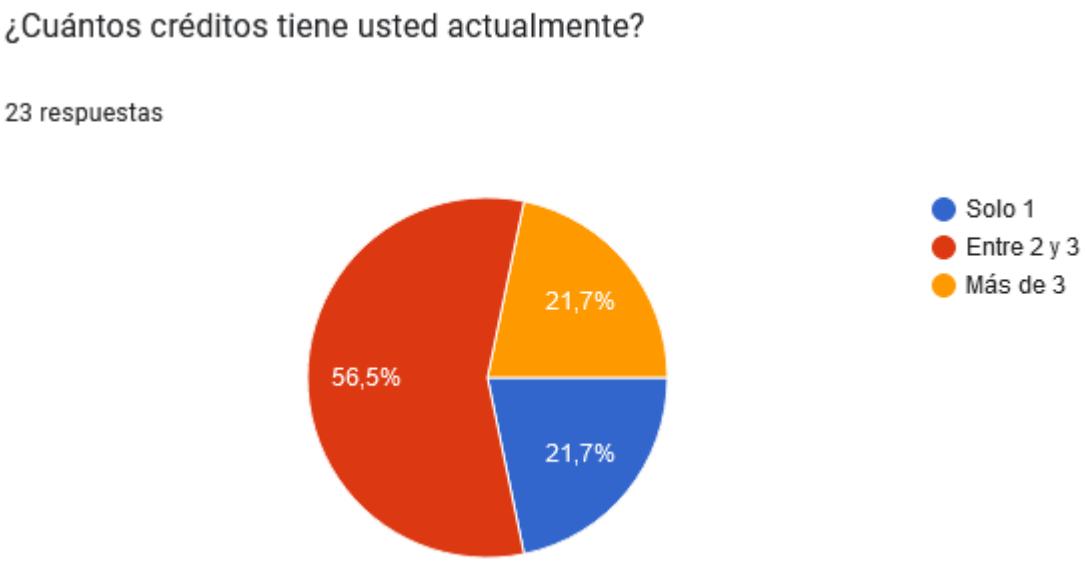


Fuente: Aportación Propia

Como se había descrito anteriormente, los créditos son parte del soporte de la economía individual de la población económicamente activa, ya que son necesarios para hacer frente a los gastos diarios y a las inversiones que se tengan actualmente. Prácticamente el 100% de la población tiene créditos contratados actualmente, la mayoría teniendo entre 2 y 3 créditos contratados y un gran porcentaje de la población teniendo incluso más de 3 créditos actualmente, como se puede observar en la gráfica 7.9.

Gráfica 7.9

Número de créditos actuales

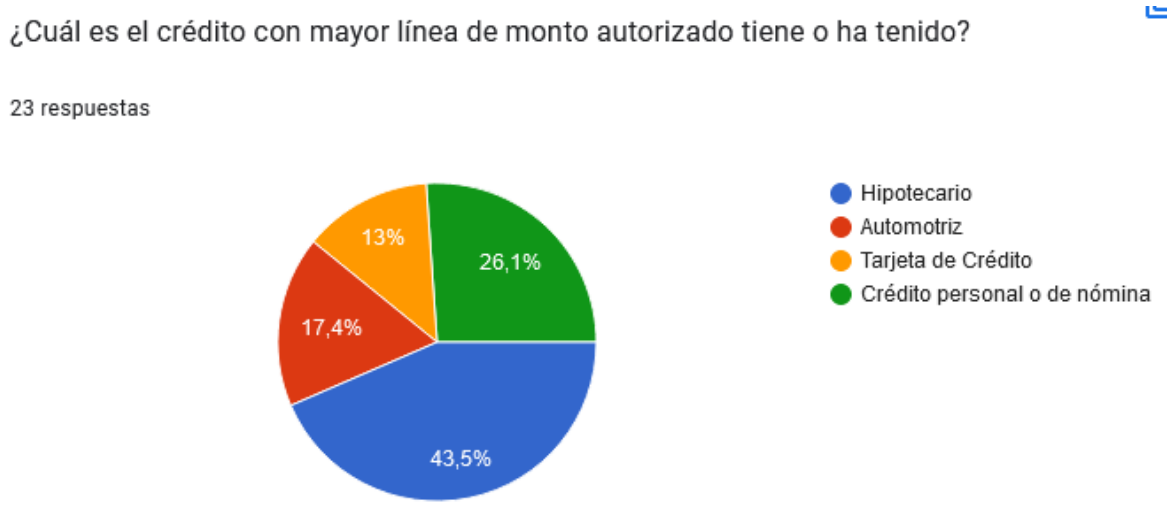


Fuente: Aportación Propia

En la figura 7.10 se muestran los tipos de crédito con mayor línea de saldo disponible, donde el crédito hipotecario es el producto que más alta línea tiene y esto es proporcional al costo de las casas que se adquirieron. El dato relevante es que los créditos se deben usar a favor de la gente que los utiliza y al referirse que debe jugar a favor, significa que los créditos deben ser para inversiones a corto y mediano plazo y no en el consumo de bienes duraderos. El siguiente crédito más alto debe ser por lógica el crédito automotriz, sin embargo, el mayor porcentaje después del hipotecario es el crédito personal o de nómina.

Gráfica 7.10

Créditos con mayor monto autorizado

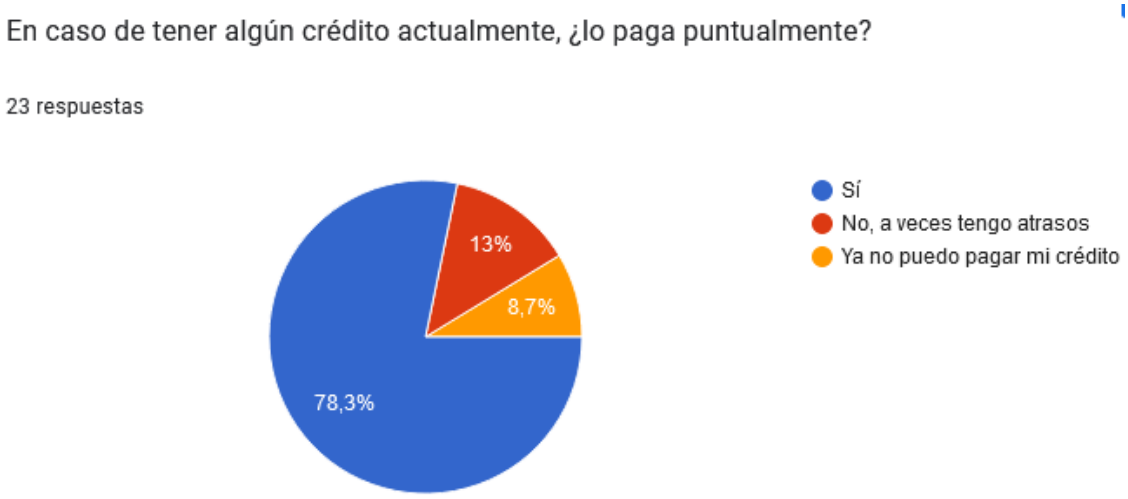


Fuente: Aportación Propia

De acuerdo al instrumento aplicado y el resultado obtenido, se tienen datos de un porcentaje alto de la población que pagan puntualmente sus créditos, sin embargo, una quinta parte de la muestra, se atrasan por diversas situaciones o bien, en algunos casos ya no se pueden pagar las deudas, de acuerdo a la gráfica 7.11. Lo ideal es que si se obtiene un crédito y éste a su vez se otorga de acuerdo a la capacidad de pago de los clientes, entonces si existen créditos que ya no se pueden pagar es porque al momento de otorgarlo la capacidad de pago era buena, pero el colaborador se sobre endeudó y ya no puede pagar. Este es otro principio básico de las finanzas personales.

Gráfica 7.11

Créditos pagados puntualmente



Fuente: Aportación Propia

El alcance de los ingresos con respecto a la capacidad de pago de los colaboradores de la institución bancaria y de acuerdo a la figura 7.12; destacamos que una tercera parte o se les complica el pago de sus créditos o bien simplemente los ingresos contra los gastos ya no son equitativos. Esto es destacable ya que los colaboradores deben tener el hábito de tener sus créditos al día y que su capacidad de pago les dé para poder hacer frente a sus compromisos diarios y a su vez pagar sus créditos de manera puntual.

Gráfica 7.12

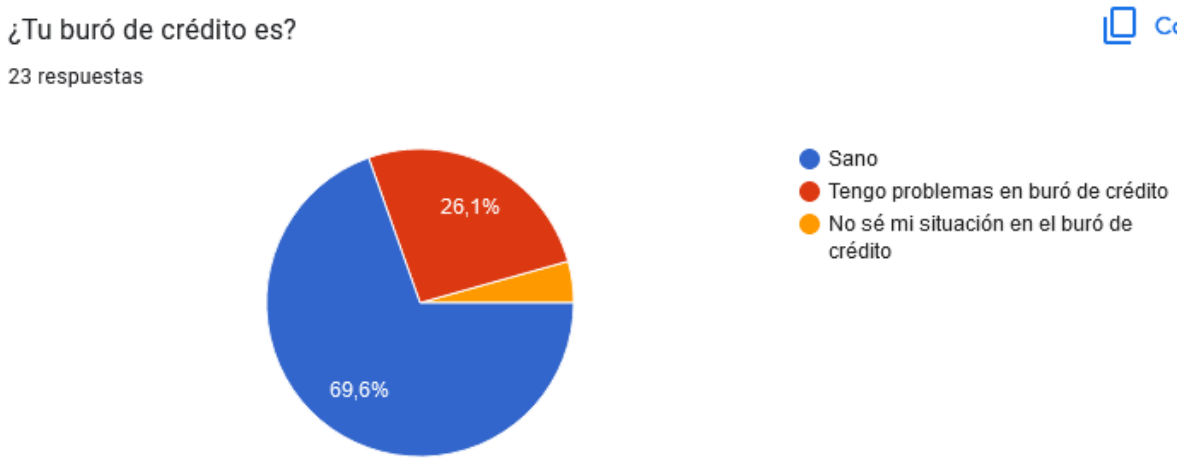
Alcance de los ingresos

Fuente: Aportación propia

Un tema fundamental con respecto a las finanzas personales y a la educación financiera, es el buró de crédito. Como personas con acceso a cualquier tipo de créditos, es importante que se sepa exactamente y en tiempo y forma cuál es la situación actual en el buró. Un alto porcentaje de la muestra cómo se observa en la gráfica 7.13, comenta que tiene sano su buró de crédito, mientras que una tercera parte de la población, tiene problemas o aún peor, no saben su situación actual en el buró de crédito.

Gráfica 7.13

Sanidad del buró de crédito



Fuente: Aportación propia

Es muy importante que las instituciones públicas o privadas proporcionen a sus empleados o colaboradores un acceso fácil a diversos temas de educación financiera, es más, cursos de educación financiera deben ser obligatorios tanto como los cursos de inducción. En la gráfica 7.14, podemos observar que prácticamente la mitad de la población no tiene acceso a educación financiera en sus lugares de trabajo. La falta de conocimientos acerca de educación financiera limita a las personas a tener finanzas personales sanas, de ahí la importancia de este valioso tema para las instituciones.

Gráfica 7.14

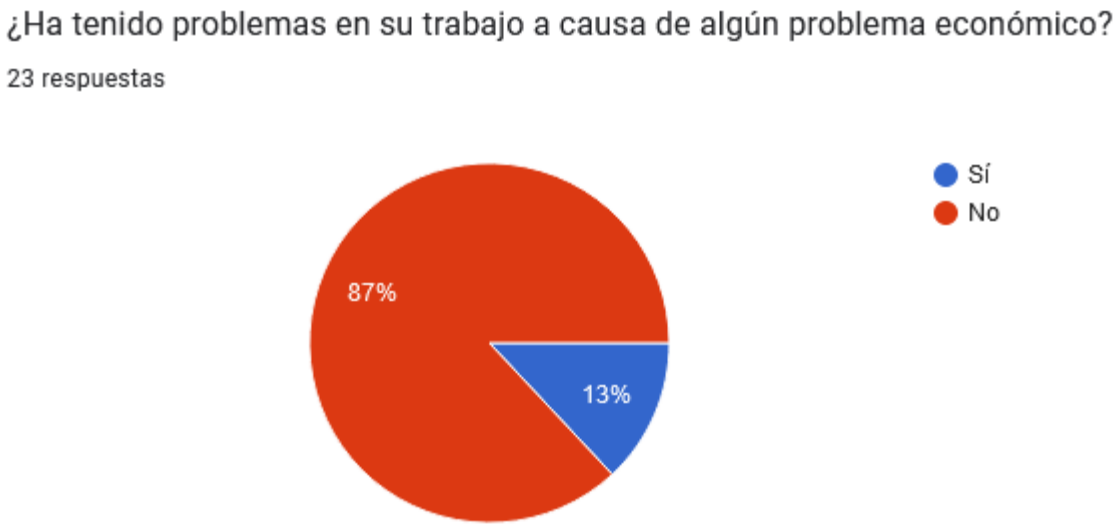
Acceso a la educación financiera

Fuente: Aportación propia

Un dato escalofriante y que es uno de los temas medulares de esta investigación, es precisamente la afectación que puede llevar a no tener acceso a la educación financiera y a su vez como consecuencia el no tener las finanzas sanas. La gráfica 7.15 demuestra que, aunque existe una población muy baja en cuanto a problemas en el trabajo a consecuencia de problemas económicos, esta tendencia debería ser del 100%; es decir, los colaboradores no deberían tener rigurosamente ningún problema a causa de su economía personal. Estos pequeños picos de la población sumados con el total de los mexicanos, contrapone un grave problema en la economía de las personas y sobre todo las afectaciones laborales que conllevan.

Gráfica 7.15

Problemas a causa de problemas económicos personales



Fuente: Aportación propia

Una tercera parte de la población y de acuerdo a la gráfica 7.16, dice que ha tenido problemas de sueño o estrés por problemas económicos. Si hablamos de una tercera parte de la población estamos hablando de un porcentaje muy alto de personas que sufren o han sufrido alguna afectación a causa de las malas finanzas personales. Este número de colaboradores puede afectar a la institución entera con miras al logro de sus objetivos y al desarrollo grupal que casi todas las empresas buscan.

Gráfica 7.16

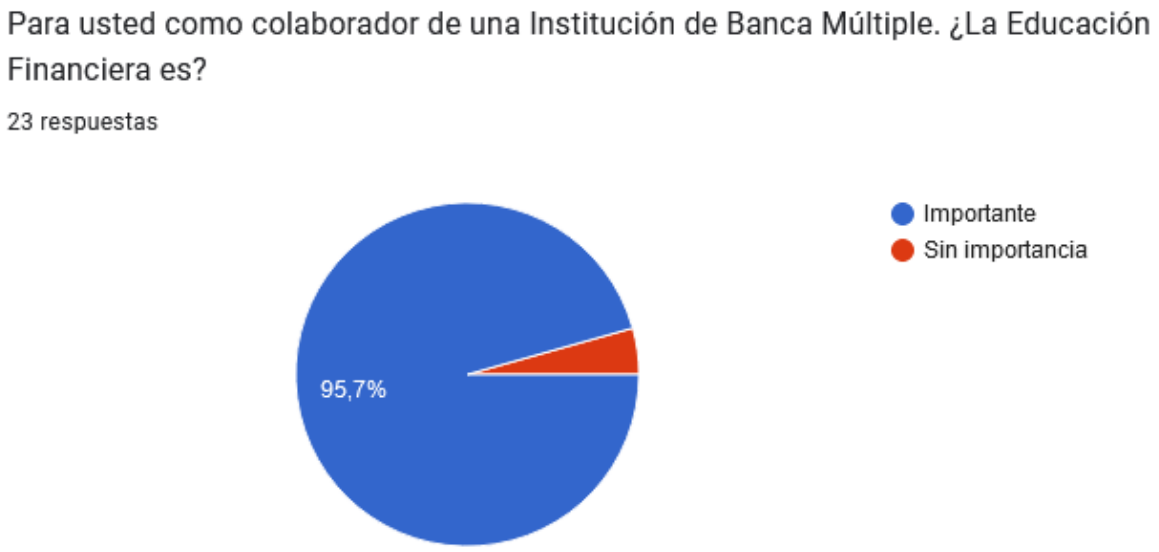
Falta de sueño o estrés por problemas económicos

Fuente: Aportación propia

De acuerdo a la gráfica 7.17, básicamente toda la población percibe que la educación financiera debe ser un pilar fundamental en el desarrollo diario de las actividades, ya que los ingresos, egresos, ahorro e inversiones forman parte de la vida misma. De aquí radica la importancia de la presente investigación y las conclusiones que se puedan tener en cuenta para tener un libre acceso a la educación financiera.

Gráfica 7.17

Importancia de la educación financiera



Fuente: Aportación propia

7.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LOS COLABORADORES

Derivado de los resultados de la aplicación del instrumento, se obtuvo información relevante y valiosa que proporciona un panorama frío y general de la situación con respecto al conocimiento de finanzas personales, de los colaboradores de la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio.

Esto deja ver que hay grandes áreas de oportunidad en algunos aspectos importantes como lo es el ahorro que, si bien más de la mitad de la muestra ahorra, sin embargo, la información arroja que no se ahorra de una manera eficiente de tal manera que se tenga la solución a algún imprevisto. También es muy importante no depender de un solo ingreso y en la mayoría de los casos el

trabajo en la Institución Bancaria es el único ingreso incluso patrimonial que se tiene.

También un tópico relevante que arrojan los resultados, es el sobreendeudamiento que tienen los colaboradores, ya que más de la mitad tienen entre 2 y 3 créditos y la mayoría de estos son de consumo, es decir, es nula la existencia de créditos que ayuden a crecer el patrimonio, así como créditos hipotecarios o de auto, que forman un patrimonio tangible.

Tabla 7.1

Construcción Teórico - Hipotética

C1. Conocimiento de Educación Financiera	Para que una persona tenga conocimiento de Finanzas Personales, debe tener dominados los temas de presupuesto, ahorro, inversiones, seguros, crédito y manejo y administración del dinero	**OD**	Los Ejecutivos de la Institución Financiera objeto de estudio, no conocen o conocen muy poco de Finanzas Personales
C2. Funciones de las Instituciones de Banca Múltiple	Las Instituciones de Banca Múltiple deben capacitar a sus colaboradores no solo en la venta de productos y servicios bancarios, si no que deben capacitar también en Finanzas Personales	**OD**	Los colaboradores de la Institución de Banca Múltiple no son capacitados sobre Finanzas Personales
C3. Uso y aplicación del crédito	Existen diversos usos y aplicaciones del crédito, de acuerdo a su clasificación y costos. Los colaboradores de la Banca Múltiple objeto de estudio deben conocer todas estas características en sus créditos personales	**OD**	La Institución de Banca Múltiple objeto de estudio, ofrece todos sus créditos a una tasa del 6% anual, sin importar el uso y destino del crédito. Es por esto que los colaboradores no perciben al 100% los diversos usos y aplicaciones del crédito
C4. Desempeño Laboral	El desempeño laboral es adecuado cuando existe un equilibrio entre las actividades que se realizan en la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio y con la fortaleza física y emocional de los colaboradores	**OD**	Por las deudas contraidas y sin control, algunos colaboradores de la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio no tienen la concentración necesaria en sus actividades y por lo tanto su desempeño baja
C5. Capacitación Adecuada	En la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio debe capacitar en productos, servicios y también en Finanzas Personales	**OD**	La institución de Banca Múltiple objeto de estudio, solo capacita en productos y servicios; no capacita en Finanzas Personales

Fuente: Elaboración propia

7.7 ESTADO DEL PROBLEMA O ESTADO DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis enunciada en la presente investigación se planteó de la siguiente manera: “la capacitación sobre el uso adecuado, manejo y aplicación del crédito como parte de la Educación Financiera, mejora el desempeño laboral de los colaboradores de una Institución bancaria, ubicada en la Ciudad de Tlaxcala”; la cual se aprueba de manera razonable, ya que en el estudio de campo que se

aplicó a los colaboradores, se apreció que ellos atribuyen en gran medida que la capacitación es pieza fundamental para la formación en finanzas personales y que ésta, es muy importante para su quehacer laboral; el tener problemas sobre el manejo del crédito o de cualquier otro aspecto de las finanzas personales, llega a afectar de alguna manera el desempeño laboral e incluso generar su despido.

Para determinar el estado del problema o estado de la hipótesis se obtuvieron datos relevantes a través del instrumento aplicado, que consistió en una encuesta con preguntas dirigidas, para conocer el grado de conocimiento de finanzas personales en 23 colaboradores de la Institución Bancaria.

Una vez conociendo el estado del problema y la aprobación de la hipótesis, es importante tener una propuesta que aporte soluciones al problema y dicha propuesta se expone a continuación:

PROPUESTA

Con base en la información obtenida de la construcción teórica y del trabajo de campo, se describen las propuestas fundamentales para reforzar y fortalecer la educación financiera en las finanzas personales de los colaboradores de la institución bancaria, en un lapso no mayor a 4 meses, debido a que ya se tienen conocimientos acerca del área financiera:

Iniciativa	Proceso de gestión	Períodos de implementación
Capacitar a todo el personal existente	La certificación en educación financiera dura aproximadamente 16 semanas y son 4 horas por semana. Por la carga laboral la certificación se impartirá los días sábados	La certificación comenzará a partir del 1 de julio, concluyendo el 21 de octubre de 2023
A partir de la certificación al personal existente, capacitar al personal de nuevo ingreso	Como parte de la inducción del personal de nuevo ingreso, se realizará la certificación en finanzas personales desde el primer sábado laboral después del ingreso del colaborador	Aplica a partir del ingreso de cada colaborador
Cada seis meses realizar la revisión de buró de	A partir del ingreso del colaborador y cada seis	Aplica a partir del ingreso de cada colaborador

crédito para verificar el control de las deudas y las consultas de buró para solicitar créditos nuevos	meses, revisar los movimientos en buró de crédito	
Revisar y reformar el plan de capacitación al menos una vez al año	El plan de capacitación que presente la institución, deberá reformarse y actualizarse al menos una vez al año, para que la información que se imparta esté vigente para todos los colaboradores	La revisión debe hacerse en las primeras tres semanas del mes de enero para posteriormente publicar la información a partir de la cuarta semana de enero.
Realizar actividades semestrales de recolección de buenas y mejores prácticas en educación financiera	Al menos cada seis meses realizar actividades de integración y de mejores prácticas en cuanto a educación financiera, como reuniones, congresos, conferencias, coloquios, seminarios, concursos, premiaciones, etc. Estas actividades fomentarán la educación financiera y las finanzas personales	Se debe realizar los meses de febrero y agosto de cada año
Tener participación activa en la Semana Nacional	Todo el equipo de colaboradores de sucursales, deberá tener	La Semana Nacional de Educación Financiera se lleva a cabo durante el

de Educación Financiera.	participación activa en la Semana Nacional de Educación Financiera, participando en los talleres y conferencias y obteniendo al menos 3 constancias de participación que vayan directamente a su esquema de evaluaciones de desempeño	mes de octubre de cada año.

Como parte de los beneficios de la propuesta y del plan de capacitación, tenemos la actualización de los colaboradores que tienen cierto tiempo en la institución, adicionalmente a realizar certificaciones anuales para mantener esta actualización.

Por otra parte la capacitación a los colaboradores de nuevo ingreso, permitirá que ellos tengan el mismo rango de conocimientos de los colaboradores más antiguos y a su vez tengan el beneficio de certificarse en materia de educación financiera.

Esto traerá beneficios tangibles al colaborador, como el manejo adecuado de sus finanzas personales y adicionalmente evitar el sobreendeudamiento y usar los créditos a su favor. También esto traerá consigo mayor productividad al tener una focalización mayormente dirigida a las actividades que se llevan a cabo, evitando distractores como los problemas que pueden traer las finanzas personales malas.

Para la implementación del plan de capacitación, se realizarán grupos de trabajo afines, con el propósito de un aprovechamiento máximo de sus conocimientos referentes al puesto en el que desenvuelven. El desarrollo de módulos se llevará a cabo por los horarios y fechas que se consideren convenientes por cada Gerente de Sucursal, el número de asistentes en cada módulo variará puesto que se debe tener en cuenta que cada uno de éstos puede repetirse hasta dos o tres veces dependiendo de la disponibilidad del personal, así como la distribución de los mismos, donde se les proporcionará el material didáctico a ocuparse en los diferentes temas y su programación se ejecutará en tres fases, siendo estas:

- Inicialización
- Desarrollo
- Culminación

En la primera etapa existirá una introducción del tema; la siguiente fase comprende la parte modular y como culminación se hará una retroalimentación y a su vez se desarrollarán ejercicios que ayudar a la comprensión del tema.

El temario del curso es el siguiente:

1. El Crédito.

Objetivo: El participante analizará las ventajas y desventajas de adquirir un crédito, así como la manera de elegir el más adecuado a sus necesidades.

1.1 Tipos de crédito
1.2 Ventajas y desventajas
1.3 Conceptos de tasas de interés, rendimiento e inflación
1.4 Crédito hipotecario y automotriz
1.5 Tarjeta de crédito

1.5.1 Revisión y cálculo de la información contenida en el estado de cuenta

1.6 Situación personal de endeudamiento

1.7 Seguimiento al mejoramiento del desempeño laboral

Para la medición de resultados del plan de capacitación, se detonan 4 etapas:

1. La primera es la reacción, es decir, evaluar si la capacitación gustó o no gustó a los capacitados.
2. Una segunda etapa es la evaluación del conocimiento adquirido, tomando exámenes a los capacitados.
3. La tercera es la aplicación de lo aprendido, para lo cual se cuenta con la observación de los grupos a los que se brindó la capacitación
4. Finalmente, la cuarta etapa es la medición de resultados, identificando qué aspectos del proceso de aprendizaje impactan en los resultados de la organización. En esta última etapa concentraremos una serie de entrevistas para que, de acuerdo a la información recabada podamos analizar y demostrar la mejora en su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

La importancia de la educación financiera y su injerencia en el desarrollo económico del país, además de diversas definiciones y conceptos básicos que tiene la educación financiera y las finanzas personales, son las que dan pauta y contexto para entender el desarrollo del presente trabajo de investigación; ya que la aportación de este capítulo es proveer de información clara y concisa de los aspectos básicos de la educación financiera.

En este capítulo I también se expone el funcionamiento de la educación financiera en la actualidad y se abordan los seis principios básicos de la educación financiera de acuerdo a diferentes autores consultados para la realización de la presente investigación. Estos seis principios básicos son manejables prácticamente por todas las instituciones públicas y privadas que expone la educación financiera al público en general y profundiza en el conocimiento e importancia de cada uno de estos seis principios. Este capítulo aportó todo el conocimiento básico y conceptos especiales acerca de la educación financiera, mismos que permiten al lector tener una visión más amplia acerca del tema. La conjunción de conceptos con base en las definiciones de diversos autores, brindan un conocimiento muy amplio sobre finanzas personales y educación financiera.

En el capítulo II que se refiere específicamente a las instituciones de banca múltiple, se abordaron una serie de definiciones de lo que son dichas instituciones, se explicó detalladamente cuáles son las actividades específicas de estas importantes instituciones para la economía nacional, además de que se profundizó ampliamente sobre la institución de banca múltiple objeto de estudio, proporcionando datos históricos, de fundación, de desarrollo hasta nuestros días, solo geolocalización, infraestructura, número de empleados, participación de mercado y otros datos interesantes que nos ayudaron a describir perfectamente la institución objeto de estudio. Con la elaboración de este apartado, se alcanza el objetivo específico número dos, el cual es definir qué es una institución de banca

múltiple, el cual se cumple bajo todas sus generalidades y particularidades. Las aportaciones que deja este capítulo, son básicamente explicaciones acerca de la funcionalidad de las instituciones de banca múltiple en México. Este conocimiento es básico para que el lector comprenda la problemática a fondo y así mismo que las instituciones de banca múltiple son muy importantes para la economía del país, y al ser éstas un ente importante, también los colaboradores que allí se desempeñan juegan un papel fundamental en la economía mexicana.

En el capítulo III se profundiza en uno de los principios básicos de la educación financiera y el cual se considera también uno de los más importantes: El crédito. En este capítulo se abordan las definiciones más comunes sobre el crédito, además de los elementos que lo componen, la importancia histórica y actual del crédito no solo en el ámbito laboral y empresarial sino también desde la base de la economía, que es el uso del crédito a nivel personal. También existe una descripción detallada de la manera en que se clasifica el crédito y se sugieren los usos, las aplicaciones y se explica cual es la forma más adecuada del manejo del crédito. Se puede observar que este capítulo es una investigación muy completa, profunda y específica sobre el crédito, tema que investigó y analizó en el presente trabajo. Con la elaboración de este capítulo se alcanza el objetivo específico número 3, que es el de investigar qué es crédito, su uso, manejo y aplicación como parte de la Educación Financiera.

Este es uno de los capítulos de mayor importancia en el presente trabajo de investigación, ya que aquí se detallan conocimientos amplios y profundos sobre el crédito y la importancia que éste tiene en la economía mexicana. Con base en estos conocimientos, el lector tendrá una visión dirigida sobre el uso, manejo y administración de los créditos tanto en los usuarios, como en los colaboradores de las instituciones de banca múltiple.

Un tema medular en el presente trabajo de investigación, se expone en el capítulo IV, donde se habla particularmente del desempeño laboral. En este apartado se abordan una serie de definiciones al respecto que profundizan en el

conocimiento y descripción de manera general del desempeño laboral. También se investigaron y se exponen diversos elementos que conforman la medición del desempeño laboral, así como las causas que ocasionan que exista el bajo desempeño en las organizaciones y las diferentes características de este bajo desempeño. Otro tema que se aborda en este capítulo son los problemas económicos que en diversas ocasiones tienen los colaboradores de las instituciones y que, por la constante presión y pensamientos acerca de los problemas que se tienen, provocan directa e indirectamente un bajo desempeño laboral personal. Con este capítulo se alcanzan los objetivos específicos de investigar qué es el desempeño laboral y cómo se mide de manera general e indagar cómo se mide el desempeño laboral en una Institución de Banca Múltiple.

Este capítulo aporta información relevante acerca del desempeño laboral; sus características, su medición y los pros y los contras sobre el buen o mal desempeño laboral. Con esta información relevante, el lector del presente trabajo de investigación conocerá más a fondo la importancia del buen desempeño laboral en las instituciones y por el contrario, las repercusiones, ya sean positivas o negativas que puede traer consigo el mal desempeño laboral.

El plan de capacitación se aborda de manera profunda en el capítulo V, donde además de las diversas definiciones sobre el plan de capacitación, se explica detalladamente la importancia de estos planes en las organizaciones hoy en día, además de que se plantean de manera general los objetivos de realizar un plan de capacitaciones en las diferentes instituciones públicas y privadas donde el principal activo es el recurso humano. También se explican los beneficios de tener un plan de capacitación bien definido, así como la estructura que debe tener dicho plan. Posteriormente se detalla cómo se realiza la implementación del plan de capacitación, así como la evaluación posterior una vez implementado el plan, se explica de manera breve cómo se obtienen los resultados y partiendo de ahí, cómo se ejecuta el plan de acción para impactar los diferentes problemas que surjan de la capacitación. Con esto se estaría alcanzando el objetivo específico de

diseñar un plan de capacitación en materia de crédito para el desarrollo de esta área de la Educación Financiera para los colaboradores de una Institución de Banca Múltiple.

La principal aportación que nos proporciona este capítulo, es el conocimiento completo sobre los planes de capacitación, su planeación, elaboración, aplicación, retroalimentación y presentación de resultados. Los planes de capacitación son programas que ayudan a que un grupo de personas adquieran conocimientos bastos acerca de un tema y logren tener una aplicación eficiente de los mismos conocimientos.

En el capítulo VI se expone el caso de estudio, donde de manera general y particular se describe a la Institución de Banca Múltiple objeto de estudio. En este capítulo se muestra la constitución de dicha institución, desde su descripción, su organigrama, su estructura, su infraestructura, el número de colaboradores y las actividades específicas que se realizan. El objetivo de este capítulo es explicar a detalle la razón de ser de esta institución, para que se conozcan los detalles del funcionamiento de la misma y adicionalmente se tenga un juicio particular acerca de los elementos descriptivos que hacen que esta institución funcione correctamente al público y se explica la correlación que esta institución tiene con relación a la educación financiera y las finanzas personales de sus propios colaboradores. Con esto también se estaría alcanzando el objetivo específico de definir qué es una Institución de Banca Múltiple.

Este capítulo es muy importante por la aportación en lo general que proporciona, dado que aquí es donde se expone el caso de estudio, la problemática y la solución que se le da al problema, además de complementar con la propuesta y las conclusiones; por lo tanto, este capítulo es el medular del presente trabajo de investigación.

REFERENCIAS

Acuña, V. (2021, April 21). Concepto de - Definición de; ConceptoDefinicion.de. https://conceptodefinicion.de/banca-multiple/

Andrés, Á. (2019, November 13). Qué es la evaluación del desempeño. Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual; Bizneo HR. https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/

Angulo, R. (2018, June 2). Lo que todo emprendedor debe saber sobre la inversión de su negocio. Clickbalance. https://clickbalance.com/blog/inversion-de-su-nuevo-negocio/

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) (2017, 09 de abril). *¿Qué es inversión?* https://www.bbva.com/es/que-es-la-inversion/

BBVA. (2023). BBVA MEXICO. https://www.bbva.mx/educacion-financiera/f/financiamiento.html

Banco de México (BANXICO). (2019, 25 de mayo). *¿Qué es el dinero?* http://educa.banxico.org.mx/economia/dinero-economia.html

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI). (2013, 13 de mayo). *BANSEFI y Educación Financiera.* https://www.gob.mx/bancodelbienestar/documentos/bansefi-y-la-educacion-financiera

Barcelo, J. C. (2017, May 10). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. Recursos Humanos Hoy; IMF Smart Education. https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-del-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/

Boscan, A., & Puerto Becerra, D. P. (2009). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Revista científica Pensamiento y Gestión, 32, 1–26. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002

Burguillo (2016, January 14). Ahorro. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html

Crédito de Consumo. (n.d.). CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Retrieved March 11, 2023, from https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-propertyvalue-43579.html

Componentes del crédito. (2015, August 21). Saber más, ser más; Saber Más Ser Más. https://www.sabermassermas.com/componentes-del-credito/

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). (2013, 1 de abril). *En favor de una cultura financiera.* https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1042&idcat=1

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB) (2020, 1 de abril) Banca, L., En El Sistema, M., & Mexicano, B. (n.d.). La Banca Múltiple en el Sistema Bancario Mexicano. Gob.Mx. Retrieved March 10, 2023, from https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/70434/PDF__2___2_.pdf

Desempeño laboral. (n.d.). Ecured.cu. Retrieved March 11, 2023, from https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Chiavenato, E. (1999, August 11). El proceso de capacitacion, sus etapas e implementacion para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. (n.d.). Eumed.net. Retrieved March 11, 2023, from https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html

Economista, E. (2017, November 10). ¿Cómo se clasifican los créditos? (2 / 3). El Economista. https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Como-se-clasifican-los-creditos-2--3-20120604-0035.html

Escamilla, V. M. (2013, August 11). *Los seis ejes para tener finanzas sanas*. Forbes México. https://www.forbes.com.mx/los-seis-ejes-para-tener-finanzas-sanas/

Forni, P. (2011). Los estudios de caso: Orígenes, cuestiones de diseño y sus aportes a la teoría social. Miríada: Investigación en Ciencias Sociales, 3(5), 61–80. https://p3.usal.edu.ar/index.php/miriada/article/view/5/168

Gestiópolis, E. (2002, 25 de marzo). *¿Qué es el Ahorro?* https://www.gestiopolis.com/que-es-el-ahorro/?nowpro cket=1
Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI). (2021, 13 de abril). Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2015. (n.d.). Org.Mx. Retrieved March 10, 2023, from https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/482/variable/F9/V2481?name=P33_3_3B

Lao, A. (2017, 14 de diciembre). *El valor del presupuesto* https://www.diariodealmeria.es/opinion/articulos/valorpresupuesto_0_1200780087.html

Ley Sobre el Contrato de Seguro. (n.d.). Gob.Mx. Retrieved March 10, 2023, from http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/html/wo83200.html

Loz, M., & Perfil, V. T. mi. (n.d.). Capacitacion y Relaciones Laborales. Blogspot.com. Retrieved March 11, 2023, from http://capacitacionyrelacioneslabo.blogspot.com/2013/06/51-concepto-y-evolucion.html

Oca, J. (2015, 9 de julio). *¿Qué es el consumo?* https://economipedia.com/definiciones/consumo.html

Olin, B. (2014). *La Educación Financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión.* (Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Querétaro). Archivo Digital. http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1514/1/RI000716.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2015, 1 de mayo). *Educación Financiera.* https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83054/Educaci_n_Financiera.pdf

Pérez, M. (2020, February 1). Capacitación. Concepto de - Definición de; ConceptoDefinicion.de. https://conceptodefinicion.de/capacitacion/

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (n.d.). La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. Gob.Mx. Retrieved March 11, 2023, from https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es

¿Qué es un crédito? (n.d.). Scotiabank Colpatria. Retrieved March 11, 2023, from https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/credito

Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. (2021, February 18). Https://www.cronica.com.Mx/. https://www.cronica.com.mx/notas-que_es_el_desempeno_laboral_y_como_medirlo-1177867-2021.html

Reyes, E. (2022, April 14). Definición de capacitación. Emprendedor Inteligente. https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/

Sandrea (2006), ¿Qué es el crédito? (n.d.). Com.Co. Retrieved March 25, 2006, from https://www.finanzaspracticas.com.co/planificar/credito/que-es-el-credito

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2005, 24 de marzo). *La Educación Financiera, necesaria desde los primeros años.* https://www.bbva.com/es/mx/la-educacion-financiera-necesaria-desde-los-primeros-anos/

Secretaria del Trabajo y Previsión Social, S. (n.d.). Agente Capacitador Externo. Gob.Mx. Retrieved March 11, 2023, from https://www.gob.mx/stps/acciones-y-programas/agentes-capacitadores-externos

Solis, W. (2022, January 26). La importancia del crédito. kubo.blog | Blog de kubo.financiero; kubo.financiero. https://blog.kubofinanciero.com/la-importancia-del-credito

Tello, J.S. (2020). Tener una educación financiera es muy importante. *Dinero en Imagen, 2.* https://www.imagenradio.com.mx/tener-una-educacion-financiera-es-muy-importante

Varela, A. (2019, 27 de Agosto). Capacitacion-de-Recursos-Humanos.Es.Tl. Retrieved March 11, 2023, from https://capacitacion-de-recursos-humanos.es.tl/UNIDAD-I-d--LA-CAPACITACI%C3%93N.htm

Verona, A. (2021, 17 de Agosto). Www.Uv.Mx. Retrieved March 10, 2023, from https://www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2011/09/Banca-Comercial-y-De-Desarrollo.ppt

Vázquez, R. (2016, 14 de enero). *Ahorro* https://economipedia.com/definiciones/ahorro.html

Villalba, J., & Rincón, S. (2021, January 8). Detecta empleados con bajo rendimiento laboral utilizando la evaluación de desempeño. Factorial Blog; All-in-one HR Software - FactorialHR. https://factorial.mx/blog/bajo-rendimiento-laboral-evaluacion-desempeno/

ANEXO 1

Instrumento de encuesta para saber el conocimiento acerca de Finanzas Personales.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE.

Objetivo: El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación, cuyo propósito es averiguar el conocimiento que se tiene acerca de las Finanzas Personales.

Le solicito por favor, lea con atención y conteste la respuesta y señale con una X la opción que se adecue a su situación.

La información contenida en este documento, será tratada de manera confidencial.

1.- ¿Tiene el hábito de ahorrar?
o Si
o No

2.- En caso de tener ahorros, ¿dónde guarda su dinero?
o En casa, alcancía, cajas, frascos, etc.
o Cuenta bancaria

3.- Actualmente y en caso de tener ahorros y ante una contingencia ¿éstos le alcanzarían para sobrevivir 3 meses sin ingresos?
o Si
o No
o No tengo ahorros

4.- ¿Cuál es el principal origen de sus ingresos?
o Mesada
o Trabajo
o Regalos de familias o conocidos
o Negocio propio
o Otros

5.- ¿Cuál es el principal destino de sus gastos?
o Educación
o Entretenimiento
o Alimentación
o Transporte
o No sabes.

6.- Cuando le sobra dinero en el mes ¿en qué lo utiliza?
o Ahorras
o Inviertes
o Pagas deudas
o Te los gastas
o No te sobra

7.- ¿Conoce los servicios financieros?
o Si
o No
o No sé

8.- ¿Tiene usted algún tipo de crédito actualmente?
o Si
o No
o No sé

9.- ¿Cuántos créditos tiene usted actualmente?
o Solo 1
o Entre 2 y 3
o Más de 3

10.- ¿Cuál es el crédito más grande que tiene o ha tenido?
o Hipotecario
o Automotriz
o Tarjeta de Crédito
o Crédito de nómina o personal

11.- En caso de tener algún crédito actualmente, ¿lo paga puntualmente?
o Si
o No, tengo algunos atrasos
o Ya no puedo pagar mi crédito

12.- En caso de tener algún crédito actualmente, ¿tus ingresos te alcanzan para pagar el crédito y hacer frente a tus gastos cotidianos?
o Si
o No
o Algunas veces se me complica la situación

13.- ¿Tu buró de crédito es?
o Sano
o Tengo problemas en el buró de crédito
o No sé mi situación en el buró de crédito

14.- ¿Le enseñan educación financiera en su casa o en su lugar de trabajo?
o Si
o No
o No sé

15.- ¿Ha tenido problemas en su trabajo a causa de algún problema económico?
o Si
o No

16.- ¿Ha tenido o tiene falta de sueño o estrés por problemas económicos?
o Si
o No

17.- Para usted como colaborador de una Institución de Banca Múltiple. ¿La Educación Financiera es?
o Importante
o Sin importancia

¡Muchas gracias por su apoyo!