



# REVISTA INCLUSIONES

DESAFÍOS DE LA GESTIÓN EN EL CONTEXTO  
DEL GOBIERNO - EMPRESA - EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD DE SONORA - MÉXICO

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 8 . Número Especial

Enero / Marzo

2021

ISSN 0719-4706

**CUERPO DIRECTIVO**

**Director**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**  
Universidad Católica de Temuco, Chile

**Editor**

**Alex Véliz Burgos**  
Obu-Chile, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**  
Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

**Editor Europa del Este**

**Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev**  
Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**  
Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**  
Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**  
Universidad de Sao Paulo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**  
Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**  
Universidad Nacional Autónoma de México, México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**  
Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**  
Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**  
Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**  
Universidad de La Serena, Chile

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**  
Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**  
Universidad Adventista de Chile, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**  
Universidad de Potsdam, Alemania  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**  
Universidad de Santander, Colombia

**Ph. D. Natalia Milanesio**  
Universidad de Houston, Estados Unidos

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Ph. D. Maritza Montero**  
Universidad Central de Venezuela, Venezuela

**Dra. Eleonora Pencheva**  
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**  
Universidad de La Coruña, España

**Mg. David Ruete Zúñiga**  
Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**  
Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**  
Academia Colombiana de Historia, Colombia

**Dra. Mirka Seitz**  
Universidad del Salvador, Argentina

**Ph. D. Stefan Todorov Kapralov**  
South West University, Bulgaria

**COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

**Comité Científico Internacional de Honor**

**Dr. Adolfo A. Abadía**

*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**

*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**

*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**

*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**

*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**

*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandía**

*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dr. Antonio Hermosa Andújar**

*Universidad de Sevilla, España*

**Dra. Patricia Galeana**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**

*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia  
Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos*

**Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez**

*Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia*

**José Manuel González Freire**

*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**

*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**

*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dr. Miguel León-Portilla**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**

*Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**

*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández**

*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**

*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**

*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**

*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades  
Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Dra. Elían Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Romyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal*

*Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte,  
Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Perú*

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. Vivian Romeu**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México*

**Dra. María Laura Salinas**

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**REVISTA  
INCLUSIONES** M.R.  
REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

**Dr. Stefano Santasilia**  
*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**  
*Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México*

**Dra. Jaqueline Vassallo**  
*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

**Dr. Evandro Viera Ouriques**  
*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**  
*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**  
*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

## Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN



**ANÁLISIS DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL PERSONAL  
DEL H. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE NAVOJOA, SONORA<sup>1</sup>**

**ANALYSIS OF THE USE OF CREDIT CARDS OF THE CITY COUNCIL OF THE NAVOJOA CITY**

**Dra. Cecilia Aurora Murillo Félix**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-2214-9880>  
Cecilia.murillo@itson.edu.mx

**Dra. Erika Ivette Acosta Mellado**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-3526-8923>  
eracosta@itson.edu.mx

**Lic. Lizbeth del Carmen Almeida**

Instituto Tecnológico de Sonora, México  
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-7408-3238>  
lizbethalmeida@hotmail.com

**Fecha de Recepción:** 29 de agosto de 2020 – **Fecha Revisión:** 25 de septiembre de 2020

**Fecha de Aceptación:** 15 de octubre de 2020 – **Fecha de Publicación:** 01 de enero de 2021

**Resumen**

La presente investigación muestra un análisis del uso de tarjetas de crédito del personal del H. Ayuntamiento de Navojoa, Sonora, el estudio es de carácter exploratorio-descriptivo, ya que pretende descubrir cuál es el uso y la importancia que dan los trabajadores a las tarjetas de crédito. Se aplicó una encuesta de 14 reactivos de selección única y selección múltiple dividida en 5 variables: uso de la tarjeta de crédito, tipo de compras, rubro en el que se utiliza la TC, importancia de la TC y nivel de endeudamiento. Según los principales resultados obtenidos se evidencia que el 90% de los empleados utilizan la tarjeta de crédito como un método de pago, además de que el 54% de los sujetos realiza el pago en tiempo y forma de su TC, mientras que el 46% restante tiene un nivel de endeudamiento.

**Palabras Claves**

Inclusión financiera – Tarjetas de crédito – Uso

**Abstract**

This research shows an analysis of the use of credit cards by the staff of the H. Ayuntamiento de Navojoa, Sonora, the study is of an exploratory-descriptive nature, since it aims to discover what is the use and the importance that workers give to the cards of credit. A survey of 14 single-selection and multiple-selection items was applied, divided into 5 variables: use of the credit card, type of purchases, item in which the TC is used, importance of the TC, and level of indebtedness. According to the main results obtained, it is evidenced that 90% of the employees use the credit card as a payment method, in addition to that 54% of the subjects make the payment in time and form of their TC, while 46% remaining has a level of indebtedness.

<sup>1</sup> Esta publicación fue apoyada con fondos del Programa de Fomento y Apoyo de Proyectos de Investigación (PROFAPI, 2020), del Instituto Tecnológico de Sonora.



### Keywords

Financial education – Credit cards – Personal credit

### Para Citar este Artículo:

Murillo Félix, Cecilia Aurora; Acosta Mellado, Erika Ivette y Almeida, Lizbeth del Carmen. Análisis del uso de tarjetas de crédito del personal del H. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa, Sonora. Revista Inclusiones Vol: 8 num Especial (2021): 67-79.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported  
(CC BY-NC 3.0)

Licencia Internacional



## Introducción

Las tarjetas de crédito sirven para múltiples propósitos: opción de pago, una fuente de crédito renovable un modo fácil de usar el pago. En la literatura se han discutido diferentes funciones que tiene el sistema financiero en la dinámica de una economía, como el reducir los costos de transacción, lo que moviliza recursos a aquellos proyectos más eficientes y productivos, o ayudar a mitigar y distribuir los riesgos asociados con proyectos individuales, industrias, regiones y países, mejorando la distribución de recursos. Además, el sistema financiero favorece el crecimiento de la productividad y el cambio tecnológico – mediante la movilización de ahorros a proyectos productivos– lo que lleva a una mayor acumulación de capital físico y humano y, por consiguiente, a un mayor crecimiento económico.<sup>1</sup>

Es necesario comprender lo que es un crédito como tal, la palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, al derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura".<sup>2</sup>

Por dar un ejemplo de los créditos, está el crédito comercial, el cual es un recurso financiero que nace cuando los proveedores de bienes y servicios confían en sus clientes, permitiendo que éstos aplacen el pago durante un periodo determinado. Por consiguiente, se trata de una deuda, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. Con un buen uso de crédito se pueden resolver una cantidad importante de situaciones de la economía personal, familiar y empresarial de estos tiempos. Un mal uso de crédito puede llevar a tener problemas económicos. El crédito por lo tanto es útil.<sup>3</sup>

El Crédito es algo de lo que muchas empresas e incluso personas físicas se quejan, pero siempre terminan aceptando que éste es y seguirá siendo una pieza fundamental en el ir y venir de la actividad económica, incluso se usan frases coloquiales como: "el que no fía no vende, el que abona quiere pagar, debo no niego, pago no sé cuándo"; pues precisamente para darle un mejor manejo a estas situaciones se cuentan con libros como el de "créditos y cobranza" publicado en el año 2014, que si bien explica las ventajas y desventajas del crédito, también enseña a correr el mínimo riesgo al otorgarlo.

Ahora bien, una tarjeta de crédito es una herramienta de pago que ofrecen principalmente los bancos y que pueden ser utilizadas para pagar distintas compras en distintos establecimientos alrededor de mundo. Cuando se usa una tarjeta de crédito se estará usando dinero extra a los ingresos, y que por tanto tendrá que ser pagado, por lo que se puede pensar en la tarjeta de crédito como si fuese un préstamo.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> José Morales y Arturo Morales, Crédito y cobranza (México: Primera Edición Ebook, 2014).

<sup>3</sup> Francisco Canto; María Palacín y Filippo Di Petro, El crédito comercial en el sector turístico: ciclo económico y factores determinantes (Sevilla: International Journal of Tourism, 2016).

<sup>4</sup> José Morales y Arturo Morales, Crédito y cobranza...

Un autor, menciona en su investigación “Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora” que, el uso de las tarjetas de crédito por parte de la población en general ha ido incrementando paulatinamente con el tiempo pues hace más de siete años solo tenían tarjetas de crédito el 2,44% y hace un año esa cifra fue actualizada al 29,27% de la población encuestada. Se demuestra como el ascenso de esta forma de pago y financiamiento ha ido siempre de la mano con el avance de la tecnología.<sup>5</sup>

Según otro investigador, el 15% de los estudiantes de la UPNFM utilizan tarjeta de crédito, se demostró que el nivel de endeudamiento de los estudiantes que utilizan la tarjeta de crédito es bajo ya que el 15.6% de los estudiantes realizan su pago en la fecha estipulada y el 10.5% cancelan el monto total de la tarjeta de crédito, la conclusión a la que se llegó en este estudio fue que los emisores de tarjetas de crédito deberán realizar una mayor difusión sobre las ventajas de poseer una para así incrementar el interés sobre los beneficios de poseer un crédito.<sup>6</sup>

En este mismo sentido otros autores realizaron un estudio en el que analizaron las decisiones relacionadas con la tenencia y uso de tarjetas de crédito de los hogares en México mediante un modelo de selección de muestra. Se encontró que aspectos como el ingreso, la escolaridad del jefe del hogar y tenencia de activos colaterales se relacionan con la tenencia de tarjetas de crédito. Además, la concentración de sucursales y terminales punto de venta (TPV) en la lo calidad también afectan esta decisión, como sugieren los modelos de mercados de dos lados. Sin embargo, en la decisión del monto gastado resulta significativa la concentración de TPV, no así el ingreso una vez que se considera su efecto en tenencia. Este nuevo resultado sugiere que en México el uso de tarjetas de crédito se promovería más por la expansión de la infraestructura de TPV que por el impulso de los "programas de recompensas" tradicionales de descuentos o transferencias de ingreso por pagar con ellas.<sup>7</sup>

Por otra parte, en México la CNBV, reportó que las tarjetas de crédito y los créditos personales son los productos de crédito más otorgados por la banca, seguidos por el crédito de nómina, grupal y ABCD. Al respecto, alrededor de tres de cada cuatro créditos autorizados por la banca múltiple y de desarrollo corresponden a las TDC y los créditos personales. Las tarjetas de crédito ascendieron a 26 millones al cierre de junio de 2016, lo cual significa un indicador demográfico de 2,920.<sup>8</sup>

## Desarrollo

Según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la inclusión financiera ha cobrado importancia en los años más recientes dada la incidencia que ésta puede tener directamente en la reducción de la pobreza y la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de la población en general, es por ello por lo que se ha vuelto uno de los principales objetivos de los reguladores financieros.

<sup>5</sup> Geovanny Acaro, Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009. Loja, Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja, Tesis de Grado 2010.

<sup>6</sup> Russbel Hernández Rodríguez, Informe de Investigación Uso de tarjetas de crédito (Tegucigalpa, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, 2014).

<sup>7</sup> Sara Castellanos y Daniel Garrido, “Tenencia y uso de tarjetas de crédito en México. Ciudad de México, Un análisis de los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2006, 2010”, El trimestre Económico versión online Vol: 77 num 305 (2010).

<sup>8</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Reporte de Inclusión Financiera 9 (México: Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2018).

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, en México se incluyeron financieramente a 12.7 millones de adultos de 2012 a 2015, lo cual significa que la población que posee al menos un producto financiero pasó de 39 a 52 millones. Visto de otra forma anualmente se incorporaron en promedio casi cuatro millones de adultos al sistema financiero formal entre 2012 y 2015.

**Uso de servicios financieros**

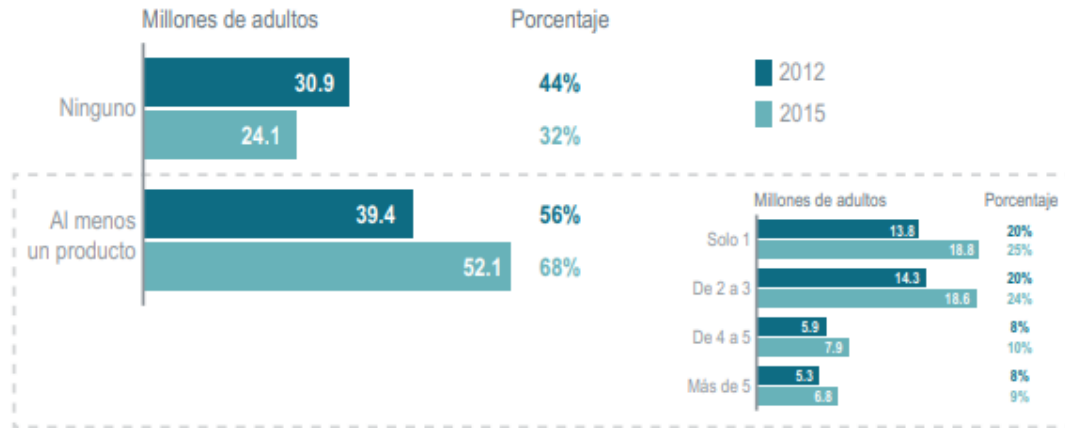


Figura 1  
Uso de servicios financieros  
Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores<sup>9</sup>

Acorde a una encuesta realizada por la FUNDEF<sup>10</sup>, en la Ciudad de México y en su zona metropolitana, los usuarios tarjetahabientes desconocen los beneficios que conlleva un buen uso de una tarjeta de crédito, puesto que más del 60% de los encuestados por FUNDEF, presentaron un comportamiento en exceso pasivo;

México ha avanzado en materia de, inclusión financiera; no obstante, persisten retos. Estos desafíos se agrupan en torno a cuatro temas: infraestructura financiera insuficiente, adquisición y uso limitado de los productos y servicios financieros, falta de conocimiento del sistema financiero mexicano y falta de información para medir el impacto de acciones de inclusión financiera.

En el año 2016 según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera el número de contratos de tarjeta de crédito por cada 100,000 adultos en México fue de 16,080, es por lo anterior que surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de uso y rubros en que utilizan las tarjetas de crédito los trabajadores del H. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa, Sonora? Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es:

Analizar el nivel de uso de tarjetas de crédito en los empleados del H. Ayuntamiento de Navojoa a través de un instrumento con el fin de identificar el nivel de endeudamiento de los usuarios.

<sup>9</sup> Encuesta Nacional de Inclusión Financiera; Principales hallazgos (México: México, 2015).  
<sup>10</sup> DEBE DECIR: 10 Fundación de Estudios Financieros - Fundef A. C. 2016. FUNDEF A.C. Fundación de Estudios Financieros año 2016. Acceso Julio 2020. [https://www.fundef.mx/categoria\\_de\\_biblioteca/documentos-de-investigacion/](https://www.fundef.mx/categoria_de_biblioteca/documentos-de-investigacion/)

## Objetivo específico

Identificar en que rubros utilizan con mayor frecuencia la tarjeta de crédito, así como su uso.

Al llevar a cabo un estudio sobre el uso que los trabajadores del H. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa le dan a la tarjeta de crédito es muy importante, pues de esta manera se podrá conocer si los trabajadores hacen un uso adecuado de los créditos obtenidos por las entidades financieras que brindan este servicio. Es útil puesto que a través del estudio se encontrará información relevante sobre la economía y las finanzas de los trabajadores de gobierno, para así poder proponer estrategias para poder tomar decisiones adecuadas en el uso de las tarjetas de crédito.

Algunos autores enfatizan dos importantes efectos del desarrollo financiero sobre la economía: 1) países con mejores mercados financieros, mejores bancos y mejor asignación de crédito crecen más rápido y 2) mejor acceso al crédito libera las restricciones financieras a las que se enfrentan los agentes, lo que fomenta la expansión industrial, empresarial y de consumo. En ese sentido es importante comprender a fondo los mecanismos que determinan al mercado de crédito por su relación con la economía real, ya que, como argumenta Levine<sup>11</sup>, desde un punto de vista teórico existe un desarrollo secuencial desde la determinación del sistema financiero (incluyendo al mercado de crédito) hasta el impacto en la economía real.

La historia de las tarjetas bancarias se remonta al año 1914 cuando la Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes.

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron con renovado ímpetu nuevas tarjetas. Pero sólo fue hasta 1950 cuando salió la tarjeta Diners Club, que una misma tarjeta de crédito fue aceptada por una variedad de comercios. Basados en esas pioneras, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque.

De acuerdo con un autor el pago con dinero en efectivo va en retroceso en los países desarrollados y también en las mayores economías latinoamericanas. Cada vez más personas usan tarjetas de plástico -de débito o de crédito- para pagar en el supermercado, en las tiendas o en sus compras online. En la región, los países que más las utilizan son Costa Rica, Brasil y Chile, según el Informe de Tendencias en Medios de Pago de la consultora Minsait, con sede en España.<sup>12</sup> Según la FUNDEF el mercado de tarjetas de crédito en México ha sido de los mercados de crédito más dinámicos de los últimos años, con tasas de crecimiento promedio anual superiores a 15% entre 2002 y 2012. A finales de 2014 México contaba con más de 22 millones de tarjetas. La edad promedio en la muestra fue de 38 años mientras que el ingreso promedio mensual fue de \$13,200. La mayor parte de los tarjetahabientes tenían un nivel de educación superior a preparatoria completa.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> R. Levine, "Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda", *Journal of Economic Literature* (1997): 688.

<sup>12</sup> Cecilia Barría, En qué países de América Latina se paga más con tarjetas (y qué revela de sus economías). BBC, 2019.

<sup>13</sup> Fundación de Estudios Financieros...

## Método

El tipo de diseño de la investigación es de tipo no experimental transeccional porque tiene como fin observar el fenómeno el uso de la tarjeta de crédito en los trabajadores del H. Ayuntamiento de Navojoa. Se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, en este caso en enero de 2020 para analizar las variables.

El estudio es de carácter exploratorio descriptivo ya que pretende descubrir cuál es el uso que dan los trabajadores del ayuntamiento a la tarjeta de crédito.

El sujeto bajo estudio de la presente investigación fueron los trabajadores del H. Ayuntamiento de la Ciudad de Navojoa Sonora, población 62.

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta compuesta por 14 preguntas de selección única y selección múltiple, dicha encuesta fue obtenida y adaptada al contexto.<sup>14</sup>

- Uso de tarjeta de crédito: Esta variable se refiere a que porcentaje de trabajadores del palacio municipal de la ciudad de Navojoa usan tarjetas de crédito.
- Tipo de compras: Conocer en qué tipo de compras los trabajadores utilizan la tarjeta de crédito, si para costear sus gastos académicos, entretenimiento o uso personal.
- Rubro en que se utiliza la tarjeta de crédito: Consiste en determinar en qué rubro, si, de comercio o servicio utilizan más frecuentemente la tarjeta de crédito.
- Importancia de la tarjeta la tarjeta de crédito: Esta variable consiste en determinar la importancia que los trabajadores dan a la tarjeta de crédito en función de las ventajas y beneficios que esta ofrece.
- Nivel de endeudamiento: La variable nivel endeudamiento intenta conocer si los trabajadores presentan un nivel de endeudamiento con la entidad financiera que emitió su tarjeta de crédito, o si efectúan el pago del monto total o solo el pago mínimo y si lo realizan en la fecha estipulada o después de la fecha establecida.

El instrumento fue aplicado a los trabajadores del H. Ayuntamiento de Navojoa Sonora, dicha muestra se eligió aleatoriamente a través del software “decisión analyst STATS 2.0” en donde fueron seleccionados 50 trabajadores gubernamentales de una población total de 62, utilizando un nivel de confianza del 95%, con un error muestral del 5%.

La metodología consiste en la recolección de información específica con ciertos factores claves y representativos de la población seleccionada, a través de cuestionarios previamente elaborados.

A partir de la recolección se procedió a la enumeración de encuestas, se tabulo en Excel, donde se construyó una tabla, se codificaron las opciones de respuesta para ubicar el código de la respuesta en la pregunta correspondiente, para evaluar la frecuencia de cada categoría, finalizando este proceso se procedió a la depuración de la información recopilada, que consistió en trasladar la tabla de Excel al programa SPSS. En el programa SPSS se verificó que no existieran errores en el proceso de tabulación, corroborando cada pregunta y la frecuencia de su respuesta, con los códigos asignados se continuó, con el

<sup>14</sup> Russbell Hernández Rodríguez, Informe de Invertigación...

etiquetaje de cada pregunta, donde el número de pregunta pasó a ser la pregunta textual que aparecía en la encuesta, y se le asignó una etiqueta al código de la respuesta.

### Resultados y hallazgos encontrados

Mediante el uso del SPSS se analizó el instrumento y se logró un índice de alfa de Cronbach de .951, lo que evidencia la validez del instrumento aplicado para medir el uso de las tarjetas de crédito por parte de los trabajadores gubernamentales del Palacio Municipal de la ciudad de Navojoa.

Tabla. Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	21

Tabla 1

#### Estadística de Fiabilidad

Fuente: Elaboración con datos propios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	45	90.0	90.0	90.0
	No	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración con datos propios

Tabla 2

#### Uso de la tarjeta de crédito

Con respecto a cuál es el porcentaje de los trabajadores gubernamentales del Palacio Municipal de la ciudad de Navojoa del año 2020 que tienen tarjeta de crédito, la investigación arrojó que el 90% la tienen, mientras que el 10% de los encuestados dicen no usar ningún tipo de tarjetas de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Académico	8	16.0	16.0	16.0
	Uso personal	18	36.0	36.0	52.0
	Entretenimiento	19	38.0	38.0	90.0
	No Tiene Ningún Tipo de Crédito	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración con datos propios

Tabla 3

#### Tipo de compras que se realiza con la tarjeta de crédito

La tabla 3 muestra el tipo de compra que realizan los trabajadores gubernamentales, encabezando la lista con el 38% para entretenimiento, seguida del uso personal con el 36% y con el más bajo uso del tipo académico con el 16%.

El 10% restante representan la cantidad de trabajadores que no utilizan ningún tipo de tarjetas de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Facilidad de compra	14	28.0	28.0	28.0
	Aceptación en el comercio	15	30.0	30.0	58.0
	Sin dinero en efectivo	14	28.0	28.0	86.0
	Otras	2	4.0	4.0	90.0
	No Tiene Ningún Tipo de Crédito	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración con datos propios

Tabla 4  
Ventajas obtenidas al usar tarjetas de crédito

En la tabla 4 se representan los porcentajes de las ventajas que han obtenido los trabajadores gubernamentales al utilizar la tarjeta de crédito. El valor más alto lo tiene la categoría de “aceptación en el comercio” con el 30%, seguido por el porcentaje igualitario tanto para “facilidad de compra” y “sin dinero en efectivo” con el 28%, y por último “otras” con el 4%.

El 10% restante representan la cantidad de trabajadores que no utilizan ningún tipo de tarjetas de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pago mínimo	29	58.0	58.0	58.0
	Monto total	16	32.0	32.0	90.0
	No Tiene Ningún Tipo de Crédito	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración con datos propios

Tabla 5  
Tipo de pago mensual de la tarjeta de crédito

La tabla 5 representa los resultados obtenidos en cuanto al tipo de pago mensual que hacen los trabajadores al pagar su tarjeta de crédito, donde el 52% efectúan el “pago mínimo” y el 32% cancelan el “monto total”. El 10% restante representan la cantidad de trabajadores que no utilizan ningún tipo de tarjetas de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No considera que sea una necesidad	3	6.0	6.0	6.0
	Otra	2	4.0	4.0	10.0
	Tiene Algún Tipo de Crédito	45	90.0	90.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 6  
Razón por la que deciden no usar tarjeta de crédito



La presente tabla muestra las razones que los trabajadores tienen para no usar tarjetas de crédito. Dando como resultado que el 6% de los trabajadores no usa tarjeta de crédito porque “no se considera una necesidad”, seguido del 4% que prefirieron no decir una razón en específico.

El 90% restante representan la cantidad de trabajadores que sí utilizan algún tipo de tarjetas de crédito.

Categoría	Porcentaje
Supermercado	16.6%
Combustible	11.5%
Restaurante	11%
Farmacias	9.2%
Tiendas de ropa	7.4%
Tiendas de zapatos	5.6%
Internet	4.8%
Cines	3.6%
Papelería	2.8%

Fuente: Elaboración con datos propios

Tabla 7  
Establecimientos con mayor frecuencia de uso de tarjetas de crédito

### Correlaciones

	Pago mínimo	Monto Total	Total
En qué tiempo usted realiza el pago de su tarjeta	34	16	50
En la fecha estipulada	5	5	10
Después de la fecha estipulada	39	21	60
Total			

### Pruebas de Chi Cuadrada

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi Cuadrada de Pearson	.519 <sup>a</sup>	1		
Corrección por continuidad	.137	1		
Razón de Verosimilitudes exacto de Fisher	.511	1	.502	.351
Asociación lineal por lineal	.511	1		
N de casos validos	50			

Fuente: Elaboración con datos propios

De acuerdo a la Chi Cuadrada un nivel de significancia de un 95% se afirma que existe una relación entre la fecha estimada de pago y la realización de este pago es realizado por el monto total del saldo, es decir que esta variable es relevante para

determinar si los sujetos bajo estudio tienen o no un nivel de endeudamiento. Lo cual indica que existe un mayor nivel de endeudamiento de los sujetos que no pagan en su fecha de corte, ni el monto total de su TC.

## Discusión

Un autor confirma en su investigación “análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora” que el uso de las tarjetas de crédito ha ido incrementando paulatinamente con el tiempo pues hace más de siete años solo tenían tarjeta de crédito el 2,44% y hace un año la tienen el 29,27% de la población encuestada. Se demuestra como el ascenso de esta forma de pago y financiamiento ha ido siempre de la mano con el avance de la tecnología.<sup>15</sup>

Y en efecto, de acuerdo con la investigación realizada por Acaro<sup>16</sup>, el actual estudio previamente realizado demuestra que el uso de las tarjetas de crédito ha ido en aumento y hasta cierto punto se observa que las tarjetas de crédito se están convirtiendo en una normalidad como forma de pago para la sociedad actual.

Por otra parte en un estudio denominado “Informe de Investigación; Uso de Tarjetas de Crédito” realizado en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán cuyo hallazgo principal fue que el 15% de los estudiantes de la UPNFM utilizan tarjetas de crédito, dio como resultado que el nivel de endeudamiento de los estudiantes que utilizan la tarjeta de crédito es bajo, contrariando los resultados arrojados de la presente investigación, no obstante, si se tiene en cuenta que el estudio realizado por otro autor<sup>17</sup>, fue orientado a estudiantes universitarios mientras que este estudio fue dirigido a trabajadores gubernamentales se comprende la contrariedad a la que se llega.<sup>18</sup>

De acuerdo con un artículo de la BBC publicado, el pago con dinero en efectivo va en retroceso en los países desarrollados y también en las mayores economías latinoamericanas. Sin embargo, se observó que muchas personas no se fían de las tarjetas por la gran cantidad de casos de clientes que reclaman por cobro de comisiones o intereses considerados abusivos. Por eso, aunque la tecnología para los pagos electrónicos avanza y se masifica, existe reticencia. De hecho, el estudio detectó que las personas que prefieren pagar con dinero en efectivo lo hacen por temor a los cobros de intereses o a ser víctimas de un fraude, entre otras razones.<sup>19</sup>

Esto se sustenta puesto que el 90% de los trabajadores gubernamentales del Palacio Municipal de la ciudad de Navojoa del año 2019 tienen tarjetas de crédito, sin embargo, también existe una cantidad considerable del 10% de los encuestados que comentaron no usar ningún tipo de crédito puesto que lo consideran innecesario, es decir, que, así como hay aceptación por parte de la población a las tarjetas de crédito también hay y habrá resistencia a usarlas.

---

<sup>15</sup> Geovanny Acaro, Análisis del uso de la tarjeta de crédito...

<sup>16</sup> Geovanny Acaro, Análisis del uso de la tarjeta de crédito...

<sup>17</sup> Russbell Hernández Rodríguez, Informe de Investigación...

<sup>18</sup> Russbell Hernández Rodríguez, Informe de Investigación...

<sup>19</sup> Cecilia Barría, En qué países de América Latina se paga...

## Conclusiones

En el presente apartado se muestran las conclusiones obtenidas del proyecto de uso de las tarjetas de créditos por parte de los trabajadores del H. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa, Sonora, de acuerdo a los resultados obtenidos es posible concluir lo siguiente:

- Se cumplió con el objetivo de la investigación, el cual buscaba conocer el nivel de uso de crédito y tarjeta de créditos por parte de los trabajadores gubernamentales.
- El 90% de los empleados utilizan tarjetas de crédito.
- Los sujetos bajo estudio utilizan con mayor frecuencia la tarjeta de crédito en los rubros de supermercado, combustible y restaurantes.
- Los empleados del ayuntamiento muestran conocimiento del ámbito crediticio básico.
- La importancia que tiene para los empleados gubernamentales está determinada por los beneficios y ventajas que se reciben de estas.
- Los sujetos dominan con mayor facilidad el uso y conocimiento del dinero.
- El nivel de endeudamiento de los empleados gubernamentales que utilizan la tarjeta de crédito es moderado ya que el 54% de los empleados realizan su pago en la fecha estipulada.

## Recomendaciones

Basándonos en los resultados y hallazgos encontrados es importante que a la muestra encuestada se le fortalezca en el ámbito del sistema crediticio, con el fin de darles a conocer el funcionamiento del mismo, las instituciones financieras existentes, la función de los bancos, las cuentas de ahorro, las inversiones, los préstamos, entre otros elementos que lo conforman.

En vista de que hay un área de oportunidad para mejorar la educación crediticia por parte de los usuarios se recomienda habilitar capacitaciones necesarias para desarrollar de manera eficiente el proceso de enseñanza y aprendizaje del tema visto, ya que es un tema que no es abordado al interior de las organizaciones.

Para futuras investigaciones se recomienda ampliar este estudio en las demás áreas de la región. Y por último y en conjunto con las universidades, formular estrategias didácticas con el fin de incentivar la educación financiera en personas mayores, para que de esta manera se cree conciencia de lo que son los productos y servicios financieros, así como su funcionamiento.

## Bibliografía

Acaro, Geovanny. Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009. Loja. Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja. Tesis de Grado 2010.

Barría, Cecilia. En qué países de América Latina se paga más con tarjetas (y qué revela de sus economías). BBC. 2019.

Canto, Francisca; Palacín, María y Di Petro, Filippo. El crédito comercial en el sector turístico: ciclo económico y factores determinantes. Sevilla. International Journal of Tourism. 2016.

Castellanos, Sara y Garrido, Daniel. "Tenencia y uso de tarjetas de crédito en México. Ciudad de México, Un análisis de los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2006, 2010". Revista El trimestre Económico Vol: 77 num 305 (2010).

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Reporte de Inclusión Financiera 9. México. Consejo Nacional de Inclusión Financiera. 2018.

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera; Principales hallazgos. México. 2015.

Fundación de Estudios Financieros - Fundef A.C. 2016. Fundación de Estudios Financieros año 2016. Acceso Julio 2020. [https://www.fundef.mx/categoria\\_de\\_biblioteca/documentos-de-investigacion/](https://www.fundef.mx/categoria_de_biblioteca/documentos-de-investigacion/)

Hernández, Russbel. Informe de Investigación Uso de tarjetas de crédito. Tegucigalpa, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. 2014.

Levine, R. "Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda". Journal of Economic Literature (1997).

Morales. José y Morales, Arturo. Crédito y cobranza. México: Edición Ebook. 2014.

Villagómez, Francisco y Saucedo, Gonzalo. El mercado de crédito mexicano: Factores que determinan su desempeño. Zapopan: EconoQuantum. 2014.