



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO
FACULTAD DE ECONOMIA
PROGRAMA ÚNICO DE ESPECIALIZACIONES EN
ECONOMÍA**

**¿ES EL MICROCRÉDITO UNA VÍA DE INCLUSIÓN
FINANCIERA?**

ENSAYO

QUE PARA OBTENER EL:

TÍTULO DE ESPECIALISTA

EN:

MICROFINANZAS

PRESENTA:

ESMERALDA VIDAL CHÁVEZ



TUTOR
MTRO. EMILIO ILLANES DIAZ RIVERA

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., MAYO DE 2020



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

¿Es el microcrédito una vía de inclusión financiera?

Resumen

Millones de personas en el mundo se encuentran viviendo en condiciones precarias, situación que las predetermina a estar excluidas del sistema financiero, por lo que se ha convertido en un tema prioritario aminorar esta problemática.

Como una medida se está usando la inclusión financiera, con la que se busca integrar a estas personas, denominadas como la base de la pirámide, para que puedan utilizar los servicios financieros y al mismo tiempo cubrir sus necesidades.

A su vez, surgió el microcrédito para atender este mercado, por no contar con garantías que aseguren el cumplimiento del pago, brindando una ventana de acceso al sistema financiero y la oportunidad de usar un producto formal.

Ante este panorama se realizó una investigación cualitativa en la Ciudad de México en las alcaldías de Iztapalapa, Iztacalco, Venustiano Carranza, Xochimilco y el municipio de Ecatepec, con el objetivo de analizar el microcrédito desde la perspectiva de los usuarios para comprobar si es un medio de inclusión financiera y con base en sus experiencias conocer cuál ha sido el impacto que ha causado en sus vidas.

La investigación se llevó a cabo con un enfoque interpretativo por medio de entrevistas en profundidad con preguntas abiertas y cerradas, hechas a personas de la base de la pirámide que recurrieron al microcrédito.

Los resultados ofrecieron la oportunidad de conocer los motivos por los que lo solicitaron, los cuales son diferentes a los que fue concebido; para algunas personas el microcrédito no representó ingresar por primera vez al sistema financiero; el impacto que tuvo en la vida de los entrevistados fue mínimo, ya que el beneficio fue a corto plazo; la tasa de interés fue considerada adecuada; las quejas se concentraron en la metodología con la que trabaja el microcrédito, pues en la mayoría de los casos, no hubo confianza entre los miembros de los grupos; el ahorro

tuvo un efecto positivo al crear nuevos hábitos entre los entrevistados que no ahorran; los usuarios no reciben educación financiera.

Las respuestas de los entrevistados en conjunto con los elementos que componen a la inclusión financiera respondieron a la pregunta que dio origen a la investigación, la cual es afirmativa.

De acuerdo con las experiencias de los usuarios, el microcrédito es un producto que no se está utilizando adecuadamente, y tomando como referencia las características de la inclusión financiera, se plantearon sugerencias para mejorar los puntos más débiles de este producto financiero para construir un camino sólido entre microcrédito e inclusión financiera.

Palabras clave: Microfinanzas, microcrédito, base de la pirámide, inclusión financiera

Clasificación JEL: D14, E51, G21, I3, O16

Abstract

Million of people in the world are living in precarious conditions that predeterminates them to be excluded from financial system, so it has become a priority issue to reduce the problem.

As a measure financial inclusión is being used with it seek to integrate these people called the bottom of pyramid, so that they can use the financial services and improve their quality of life.

At the same time, microcredit emerged to serve those who are unable to get concessions in loans from banking institutions for not having guarantee that ensure the opportunity in lending payment compliance, providing an access to the financial system to give the opportunity to use a formal product.

Giving this panorama, this study aims to analyze microcredit from the bottom of pyramid perspective to check whether it is a way of financial inclusion base don their experiences to know how what the impact has been on their lives.

The study was carriet out as qualitative research with open and closed questions using an interpretivist approach.

The results offerred the opportunity to know the reasons why they solved it, wich are different from what was conceived; the litte impactit had on the life of interviewers since the benefit was in short term; the interest rate was considered adecuated; the complains were about the methodology with wich the microcredit works; since in the most of cases, there was no confidence among the members of the group; the savings had a positive effect in creating new habits among interviewers who did not save; for some people the microcredit did not represent entering the system for the first time; financial education is not provided to users.

The answers of the interviewers and the financial inclusión elements answered the question that gave rise to the investigation, wich is affirmative.

As final evaluations, base don the experience of the bottom of the pyramid, the microcredit is a product that is not being used property and taking as a reference the

financial inclusion characteristics suggestions were made for improve the weakest points of this financial product to build a solid path between microcredit and financial inclusion.

Keywords: Microfinance, microcredit, bottom of the pyramid, financial inclusion

JEL Classification: D14, E51, G21, I3, O16

Índice

1	Fundamentos.....	9
1.1	Microcrédito origen y metodología	9
1.2	Inclusión financiera.....	11
2	La entrevista	14
2.1	Características	14
2.2	Respuestas de los entrevistados	15
2.3	Las dos caras de la experiencia en la metodología grupal.....	18
2.4	Hallazgos	18
3	¿Es el microcrédito una vía de inclusión financiera?	24
4	Evaluaciones finales	26
4.1	Recomendaciones.....	30
5	Bibliografía.....	34
6	Anexos.....	36

¿Es el microcrédito una vía de inclusión financiera?

En el mundo hay millones de personas viviendo en condiciones precarias que buscan cómo mejorar su calidad de vida, y en términos financieros encuentran en el crédito una opción para superar sus condiciones, sin embargo no pueden acceder a él debido a que no cuentan con las garantías necesarias que los avalen ante las instituciones bancarias.

Como una medida para aminorar esta situación, se emplea la inclusión financiera para integrar al sistema financiero a estas personas, denominadas como base de la pirámide, para que puedan hacer uso de los servicios y productos que ofrece, mismos que tienen que estar enfocados en sus necesidades.

Uno de los servicios financieros que ofrecen la posibilidad de acceder de manera formal al sistema es por medio de las microfinanzas, a través de su principal producto, el microcrédito, dirigido a personas que perciben bajos ingresos.

De acuerdo con datos del global findex¹ prácticamente la mitad de los adultos que están excluidos a nivel mundial y no tienen cuentas bancarias, se encuentran concentrados en sólo siete países, entre los cuales se encuentra México.

En nuestro país solamente el 5.75% adquirió un préstamo a través de alguna institución financiera formal. Siendo el microcrédito la manera de atender las necesidades de las personas que no considera la banca tradicional, por lo que las instituciones de microfinanzas se han establecido en México, siendo cinco estados en los que se encuentra concentrada la cobertura de las sucursales². El Estado de México ocupa el primer lugar y la Ciudad de México el quinto.

De este modo, se llevó a cabo una investigación con el objetivo de comprobar si ante estos hechos, el microcrédito es una vía de inclusión financiera y con ello identificar los efectos que ha tenido en la vida de quienes lo usan. La forma de

¹ The Global Findex Database 2017. Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution.

² Con base en los datos obtenidos del Benchmarking de las Microfinanzas en México 2017-2018.

corroborarlo es a través de la percepción de los usuarios, es decir, de la base de la pirámide.

Para ello se realizó un estudio cualitativo con un enfoque interpretativo para analizar esta situación de acuerdo con el significado que los usuarios le dan al microcrédito en sus vidas. La investigación se llevó a cabo por medio de entrevistas en profundidad con preguntas abiertas y cerradas, encaminadas a saber su experiencia con el servicio y los motivos por los cuales fue solicitado, así como sus efectos.

Las entrevistas se llevaron a cabo en el primer cuatrimestre del 2019 y fueron dirigidas a personas con edades de 18 a 70 años, que recurrieron al uso del microcrédito, en las alcaldías de Iztapalapa, Iztacalco, Venustiano Carranza, Xochimilco y el municipio de Ecatepec.

Al pertenecer a la base de la pirámide, se fijaron los siguientes niveles económicos: Nivel medio emergente C-; nivel bajo típico D+; nivel bajo extremo D y nivel bajo muy extremo E.

Es fundamental conocer la percepción de los usuarios por ser quienes solicitan este tipo de crédito, asimismo son quienes viven los efectos de la inclusión, por ello el presente ensayo se desarrolla en cuatro partes.

En la primera se define qué es el microcrédito y cómo funciona, qué es la inclusión financiera y cuáles son sus componentes; en la segunda parte se muestra la percepción de los usuarios y los hallazgos de las entrevistas realizadas; en la tercera se concluye si es un medio de inclusión, con base en la percepción de los entrevistados y los elementos de la inclusión señalados en la primera parte.

Finalmente este ensayo cierra con una cuarta parte de evaluaciones y sugerencias para llevar a cabo una inclusión financiera más efectiva en la base de la pirámide, que contribuya a mejorar su calidad de vida.

Una de las temáticas que siempre ha llamado la atención y se ha mantenido en foco, dada su importancia y preocupación a nivel mundial, es la de aminorar los niveles de pobreza. Durante mucho tiempo para las personas que perciben bajos ingresos esta situación ha representado una limitante muy fuerte, especialmente cuando buscan contratar un servicio financiero con el fin de mejorar sus condiciones de vida.

Como una de las respuestas ante esta circunstancia, surgen las microfinanzas ofreciendo una ventana de acceso a este segmento de la población denominado como base de la pirámide³, para integrarlos al sistema financiero; voltean a dar sus servicios a quienes no tienen la oportunidad de lograr concesiones en préstamos o créditos en instituciones bancarias, por representar alto riesgo, debido a que no cuentan con una garantía para asegurar el cumplimiento del pago.

En este sentido, es por medio del microcrédito su principal producto, con el que se da funcionalidad a este esquema que rompe con la falacia de que aquellos que perciben bajos ingresos *no ahorran*⁴.

1 Fundamentos

1.1 Microcrédito origen y metodología

La idea del microcrédito es retomada de su creador Muhammad Yunus⁵, misma que comenzó cuando tomó la decisión de prestar dinero a los habitantes de una pequeña aldea cercana a la universidad en la que él trabajaba en Bangladesh,

³ Concepto usado por C.K. Prahalad en su libro “The fortune at the bottom of the pyramid” y tomado en el presente ensayo como una manera de darle un giro a la visión comúnmente usada del segmento de la población que percibe bajos ingresos, en donde se les mira con tintes de escasez y no con potencial de crecimiento.

⁴ Existe un tipo de ahorro, el llamado informal que es aquél que se encuentra administrado por las mismas personas y que recurren a guardarlo directamente en casa, en alcancías, debajo del colchón, en tandas, etc. y que no genera ningún tipo de interés.

De acuerdo con datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, el 63.2% de la población en México lo utiliza. CNB & INEGI. (23 de noviembre de 2018). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.

Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2018/>

Inclusive, si no tuvieran ahorro hay otro tipo de activos con los que cuentan, por ejemplo el ganado y los materiales de construcción, etc. Littlefield, Elizabeth; Rosenberg, Richard. (junio 20014). *Las microfinanzas y los pobres*. Obtenido de Fondo Monetario Internacional:

<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2004/06/pdf/littlefi.pdf>

⁵ Hablando en términos de cómo se concibe hoy en día el microcrédito y las microfinanzas (desde hace aproximadamente 40 años).

después de haber observado que pedían prestado a usureros con altísimos intereses y que se envolvían en un círculo vicioso al no poder pagar.

Tras darse cuenta que estas personas, en su mayoría mujeres, poseían habilidades útiles para sus trabajos, que eran sus únicos medios de subsistencia, y para los cuales tenían que recurrir a los usureros para comprar el respectivo material y elaborar los productos que vendían, pidió a un colega realizar una investigación para saber el monto exacto que solicitaban y el número de personas que lo debían, siendo éste de 27 dólares, con un total de 42 deudores; de esta manera dio la indicación de prestarlo a cada uno de ellos sin que le devolvieran intereses, ya que no habían instituciones dispuestas a otorgar esos montos sin contar con un respaldo.

Es importante señalar que el móvil para darle una solución a esta situación fue meramente filantrópico y uno de los pilares importantes en ese momento fue la observación, misma que dio origen a la metodología que se empleó.

Lo que Yunus y su equipo descubrieron fue lo esencial de formar grupos, ya que individualmente las personas se sienten expuestas a todo tipo de peligros, tienden a comportamientos imprevisibles y a ser inseguros, mientras que en un grupo se benefician del apoyo y de la relación que hay entre todos, lo que da un sentimiento de pertenencia y seguridad, su conducta se torna más regular y el individuo es más fiable en materia de préstamos (Yunus, 1997).

Es a través de esta experiencia que se da un rompimiento con la concepción que se tenía acerca de las personas con bajos ingresos, reconociendo su capacidad de endeudamiento y de pago, e inicia la creación de instituciones, lucrativas y no lucrativas, enfocadas en atender a este segmento de la población, por medio de este tipo de crédito.

La denotación actual que recibe el microcrédito es la de ser un préstamo dirigido fundamentalmente a personas que quieren montar un pequeño negocio o

autoemplearse para desarrollar una actividad productiva independiente⁶. Estos financiamientos se encuentran basados en la confianza y el *pago* solidario, una característica es que llega a comunidades alejadas donde no hay servicios financieros (CONDUSEF, 2014).

Las instituciones que trabajan con este crédito adoptaron como base la técnica usada por Yunus, formando así el microcrédito grupal, dirigido a personas que avalen adeudos o se constituyan como deudores solidarios entre sí (CNBV, 2014).

Teniendo esto presente, trabajan sobre las siguientes características:

- Las personas que formen el grupo deben conocerse entre sí y tenerse confianza.
- El préstamo que se otorga es individual en cada miembro del grupo.
- Los pagos se realizan de forma semanal o quincenal y el grupo se reúne para juntar el pago.
- Si uno de los integrantes no cumple, el grupo se hace responsable del pago (garantía solidaria).
- En caso de que alguno de los integrantes incumpla con un pago, todos los integrantes serán reportados con una nota negativa ante Buró de crédito.

Y además ofrecen otro tipo de crédito que es similar al de un banco, se trata del individual, el cual es otorgado a personas físicas que declaren realizar actividades productivas (CNBV, 2014), y para poder acceder a él es necesario contar con un aval o garantía prendaria para que pueda ser autorizado (CONDUSEF, 2014).

1.2 Inclusión financiera

Hoy en día al hablar de créditos es prácticamente inevitable no pensar que exista algún tipo de relación con la inclusión financiera, especialmente si se contempla desde la idea de utilizarla como una estrategia para combatir la pobreza⁷ e

⁶ De acuerdo con la Ley de Ahorro y Crédito Popular, se entiende como actividad, la comercial, industrial, agrícola, pesquera, ganadera, silvícola o de servicios. DOF. (31 de agosto de 2007). Ley de Ahorro y Crédito Popular. Obtenido de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5028621

⁷ Hay estudios en los que se habla de utilizar la inclusión financiera o el propio microcrédito para terminar con la pobreza, sin embargo la visión de este ensayo es la de mostrar que son instrumentos para aminorar esta situación y usar a favor el conocimiento financiero como una medida de crecimiento.

incrementar el número de usuarios que puedan formar parte del sistema financiero, brindando la posibilidad de utilizar los servicios que hay en él, punto en común que tiene con el microcrédito, pero ¿qué es propiamente la inclusión financiera?

De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Instituto Nacional de Geografía, a través de su Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2018).

Para el Banco Mundial se trata de tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro, prestados de manera responsable y sostenible (BancoMundial, 2018).

De estas definiciones los puntos importantes a destacar son el acceso, el uso, la protección y la educación financiera⁸.

Para efectos de este tema el acceso se trata de la infraestructura disponible para ofrecer los servicios y productos financieros; el uso es la adquisición de uno o más de éstos, así como la frecuencia con la que son utilizados; la protección y defensa implican que los productos y servicios se encuentren bajo un marco regulatorio que favorezca la inclusión de la población objetivo y que garanticen transparencia en la información así como trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesorías contra prácticas desleales y abusivas (CNBV, Inclusión Financiera, 2016).

La educación financiera se refiere a las acciones encaminadas a que las personas adquieran las aptitudes, habilidades y conocimientos para llevar a cabo un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, para que tengan la capacidad de evaluar la oferta de productos y servicios financieros y tomar decisiones acordes

⁸ De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores son los cuatro componentes fundamentales de la Inclusión Financiera. CNBV. (30 de junio de 2016). Descripción. Inclusión Financiera. Obtenido de <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>

con sus intereses, así como comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de esos servicios (CNBV, Inclusión Financiera, 2016).

Un elemento clave en ambas nociones de la inclusión es el poder contar con un servicio financiero, pero aún más primordial es que la base de la pirámide se formalice para poder aprovechar los productos que ofrecen, ya que les representa un riesgo el uso de métodos informales.

No obstante, esos productos deben estar enfocados en ellos y dentro de los que están diseñados para este fin se encuentran el microcrédito, acompañado del ahorro y los seguros⁹, los cuales son proporcionados por medio de las microfinanzas, ya que en ellas se ve una herramienta para la inclusión en la que millones de familias tienen contacto por primera vez con este sistema (Rodríguez, 2012).

Sin embargo, no se trata solo de disponer de estos servicios, sino de utilizarlos de manera eficiente, para lo cual es necesario implementar educación financiera y así emplear de forma responsable estos nuevos instrumentos que pueden jugar a favor de tener una mejor calidad de vida.

Por ello es esencial comprender el impacto que esto puede causar ya que, puede ser positivo o negativo. En la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) se reconoce que, bajos niveles de educación financiera se ven reflejados en una mala planeación del gasto y del ahorro, lo que lleva a limitar las capacidades financieras de las personas.

Ante este panorama resulta interesante conocer cómo ha sido la experiencia de la base de la pirámide al usar el principal producto financiero de las microfinancieras, el microcrédito, bajo una perspectiva cualitativa, para ello se realizaron entrevistas con el fin de entender el motivo que los llevó a solicitarlo, el significado que le dan

⁹ Estos son los productos que tienen mayor porcentaje de participación en el mercado, de acuerdo con datos del Benchmarking de las Microfinanzas en México 2017-2018; representando el crédito el 20% del total nacional; el ahorro el 60% y los seguros el 13%, hablando únicamente en cuanto a los datos proporcionados por las Instituciones de Microfinanzas. ProDesarrollo Microfinanzas y Microempresa, A.C. (2018). Benchmarking de las Microfinanzas en México 2017-2018. Ciudad de México.

en sus vidas, así como el grado en que han sido cubiertas sus necesidades cuando recurrieron a este producto financiero.

De igual manera, por medio de la percepción de las personas se busca comprobar si los componentes de la inclusión financiera, previamente señalados están presentes en el microcrédito para determinar qué tan eficiente es esta medida.

2 La entrevista

Esta investigación es el primer paso de conocimiento del terreno en la aplicación del microcrédito en la vida real y en un escenario diferente al de sus orígenes¹⁰. Para llevar a cabo las entrevistas se requirieron visitas de campo con el propósito de tratar directamente con las personas, quienes son el elemento fundamental para dar respuesta a la pregunta central, si el microcrédito es o no una vía de inclusión.

2.1 Características

Las entrevistas se realizaron durante el **primer cuatrimestre del 2019**; la **población objetivo** son personas de 18 a 70 años que solicitaron o les ofrecieron un microcrédito en algún momento de su vida, el número de entrevistados son trece y pertenecen a la base de la pirámide, para lo cual se delimitaron los siguientes niveles socioeconómicos¹¹

- Nivel medio emergente C-. Las familias de este nivel tienen recursos mínimos para cubrir sus necesidades más básicas y aspiran a tener un nivel de vida con mejor calidad.
- Nivel bajo típico D+. Las familias de este nivel tienen mala calidad de vida. Pasan por problemas para contar con lo básico para vivir.
- Nivel bajo extremo D. Las familias de este nivel tienen problemas para sobrevivir e incluso dejan de comer algunas veces.

¹⁰ Es decir, que esta investigación está dirigida a usuarios que viven en la ciudad.

¹¹ Información disponible en <https://www.rankia.mx/blog/mejores-opiniones-mexico/3095882-niveles-socioeconomicos-mexico>

- Nivel bajo muy extremo E. Las familias de este nivel tienen escasez de todos los servicios y bienes. Construyen sus hogares con materiales de desecho y tienen problemas permanentes y graves para subsistir.

La **ubicación** de estudio es la Ciudad de México y el Estado de México, en las alcaldías Iztapalapa, Iztacalco, Venustiano Carranza, Xochimilco y el municipio de Ecatepec¹².

Los modelos de entrevista están elaborados con **preguntas abiertas y cerradas**, cabe destacar que son los primeros modelos de **prueba**, que abrirán paso a una investigación más amplia, por lo que se fueron cambiando o aumentando el número de preguntas con base en las respuestas de los primeros entrevistados para tener información más completa.

Las preguntas están enfocadas en saber cómo se enteraron que podían solicitar un microcrédito, los requisitos que les pidieron, si obtuvieron algún beneficio por presentar buen comportamiento en los pagos, si la institución a la que acudieron les proporcionó algún tipo de educación financiera, los métodos que emplean para ahorrar, la frecuencia con la que acuden a este tipo de préstamo, en qué destinaron el microcrédito, qué impresiones tuvieron al haber trabajado bajo una metodología grupal y sus experiencias en general.

Es importante destacar que cada una de las personas entrevistadas posee diferentes características¹³ y de ello dependen los resultados obtenidos en cada uno de los usuarios.

2.2 Respuestas de los entrevistados

A continuación se exponen las respuestas de los entrevistados, así como los datos importantes a tomar en cuenta, derivados de las pláticas posteriores a las entrevistas y las observaciones de cada usuario, para evaluar los elementos de la inclusión financiera.

¹² Se visitaron estas alcaldías porque son las correspondientes ubicaciones de aquellos que accedieron a ser entrevistados.

¹³ Existen estudios en donde se forman grupos control y se buscan usuarios con rasgos aparentemente similares para comparar los beneficios obtenidos con el microcrédito, no así para esta investigación.

- La forma en que las personas se enteraron de este crédito fue a través de un amigo, un vecino o un familiar, televisión y por folleto.
- Los requisitos solicitados variaron dependiendo de la zona, los básicos fueron credencial de elector y comprobante de domicilio, así como estar de acuerdo con los intereses que se les cobrarían; entre las variaciones se encuentran que a algunos les pidieron no encontrarse en buró de crédito, que entregaran comprobante de gastos y comprobante de propiedad del negocio (para formar parte del crédito grupal).
- Solicitar el crédito no representó ningún problema para los usuarios, excepto para uno, el cual pidió que las microfinancieras sean más accesibles pues le pidieron comprobar sus ingresos así como comprobar ser dueño de su negocio.
- El tiempo en que fue otorgado el préstamo fue de tres días a una semana.
- La razón principal de solicitar el microcrédito fue para comprar insumos de negocio propio y emergencias.
- Se presentaron casos en los que la razón para pedir el microcrédito fue completamente diferente para la que lo emplearon.
- En un caso en particular, uno de los usuarios solicitó microcrédito para pagar otra deuda que tenía en una institución de banca tradicional.
- Dos personas solicitaron el microcrédito por curiosidad.
- Todos los entrevistados expresaron no tener inconvenientes con las tasas de interés que pagaron.
- La mayoría son jefes de familia y sus ingresos son variables, excepto en un caso.
- Los ingresos son destinados a insumos de negocio, alimentos, educación de los hijos, ropa, asuntos personales y pagar deudas.
- Un usuario realizó pagos por adelantado y fue multado.
- Algunos usuarios tienen tarjetas departamentales y de crédito.
- Ninguno de los entrevistados tiene el hábito de comparar sus productos financieros.

- Ninguno de los entrevistados recibió educación financiera y tienden a confundirla con la orientación proporcionada para conocer el funcionamiento de la metodología grupal y los intereses a pagar.
- En algún momento recurrieron a usar tandas y acudieron con prestamistas.
- Algunos de los entrevistados respondieron que en caso de que tuvieran una emergencia recurrirían a préstamos de amigos o familiares, ahorro propio o al empeño.
- Algunos de los entrevistados lleva un control de sus ingresos y sus gastos.
- Con base en su experiencia, consideran que el microcrédito les ayudó a cubrir la necesidad que tenían en ese momento.
- La mayoría de los entrevistados ya contaba con un tipo de ahorro informal, sin embargo, de acuerdo con sus respuestas, el ahorro “forzoso” que les pedía la institución les dejó el hábito se hacerlo de manera formal, excepto en una persona, la cual argumentó que no necesitaba ahorrar.
- La mayoría abrió una cuenta de ahorro en una Institución Bancaria.
- Algunos contaron con seguro en caso de fallecimiento, por parte de la microfinanciera y también comentaron que no era obligatorio, por lo que otros no lo adquirieron.
- De todos los entrevistados, solo una persona perteneció a un grupo que estuvo conformado solo por mujeres, con base en las indicaciones de la microfinanciera a la que acudió; el resto de las personas estuvieron en grupos mixtos.
- Uno de las personas entrevistadas externó que por experiencias previas no le gusta formar grupos cuando dos o más personas son familiares, ya que eso causa graves conflictos cuando uno de ellos no paga.
- Una de las peticiones es que las microfinancieras consideren a aquellos que sí pagan puntualmente y no manden a todo el grupo a buró de crédito.
- Los usuarios enfatizaron en que los microcréditos sean de carácter individual.
- Entre las observaciones que externaron los entrevistados es que los líderes de grupo son presionados por los oficiales de crédito para tener nuevos integrantes y de esa manera puedan acceder a un monto mayor.

- Un entrevistado comentó que en su grupo, el oficial de crédito y los miembros que no pagaron los préstamos por estar en complicidad.
- Los usuarios cuya respuesta fue que no mejorarían nada en cuanto al proceso de préstamo y metodología grupal se debe a que, en sus palabras, no tuvieron ningún problema.
- De todos los entrevistados solamente uno no realizó su pago y desapareció del grupo al que pertenecía, dejando a la líder del grupo pagar por él.

2.3 Las dos caras de la experiencia en la metodología grupal

Trabajar en grupos significó tener presente dos situaciones:

En uno de los casos, el grupo fue compuesto por miembros de la familia, con un líder que los guio adecuadamente y en el que confiaban, por lo que en palabras del entrevistado, al haber tenido una buena experiencia, recomendaría utilizar el microcrédito. Un hecho relevante es que mientras se conservaron los mismos miembros, todos renovaron ciclo de préstamo en repetidas ocasiones, hasta que el líder del grupo se retiró.

En otro caso, el grupo al que perteneció el entrevistado tuvo conflictos internos ya que algunos miembros se retrasaron en los pagos, por lo que el líder tenía que ser insistente en que cumplieran; de igual forma hizo mención a que el oficial de crédito presionaba e intimidaba a todos los miembros para que pagaran puntualmente. Otra situación que se presentó, a modo de queja, es que la institución se quedó con su ahorro y al convertirse en una mala experiencia, no recomendaría este tipo de crédito.

2.4 Hallazgos

Este primer acercamiento muestra resultados interesantes, uno de ellos es que el microcrédito no tuvo un gran impacto en las condiciones de vida de los solicitantes, aunque sí atendió la necesidad presentada en el momento, razón por la que acudieron a solicitarlo, sin embargo es cierto que no es una herramienta mágica que actúe por sí sola para lograr grandes cambios positivos (o negativos, de acuerdo a la forma en cómo sea empleado) en el desarrollo de las actividades de los usuarios.

Otro de los resultados es que el microcrédito no se utilizó para iniciar un negocio, ya que estos se encontraban establecidos y ya contaban con cierto tiempo en operación, por lo que el destino del monto fue el de comprar insumos o para ampliarlo.

Un resultado revelador es que las principales problemáticas que se presentaron fueron al tener que trabajar en grupos, situación que llama la atención pues es la manera en cómo operan las microfinancieras.

Tal y como se presentó al principio de este ensayo, una de las características de esta metodología es que los miembros se conozcan entré sí, sin embargo parte de los entrevistados respondieron que conocían únicamente a la persona que los había invitado a formar parte del grupo y otros terminaron de conocer a las personas que daban por hecho que ya las conocían, no así en el ámbito financiero, esto debido a que las relaciones de ayuda y compromiso no se activan de la misma manera en el terreno económico (Angulo, 2014).

En primer instancia, el punto clave es la confianza, no sólo la que la institución presenta para con sus prestatarios, sino la que hay entre los mismos miembros del grupo, sin embargo no ha tenido los mismos resultados que en los orígenes del microcrédito

Entre los elementos que quiebran el funcionamiento del grupo se encuentra la presión social cuando uno de los miembros presenta problemas de pago, pues en este caso la garantía solidaria se pierde por las siguientes razones:

Saben de antemano que si un miembro no cumple, todos serán reportados ante buró de crédito, en este caso la presión puede jugar en contra de los miembros más vulnerables, provocando que no paguen o que busquen alternativas para resolver la situación, lo cual implicaría contraer más deudas, en el peor de los casos.

En el mejor de los escenarios explica al grupo las razones de su retraso y el resto de los miembros se hace cargo del pago, siempre y cuando esta situación no sea una constante.

Otro de los motivos reside en el temor de perder los incentivos que ofrecen las microfinancieras, cuando presentan pagos puntuales; la presión funciona porque valoran este tipo de crédito al resultar una herramienta útil en sus vidas para lidiar con sus situaciones (Rosenberg, 2010).

Solo que detrás de este punto hay otro tipo de interés por parte de la institución y es el referente a disminuir de manera efectiva el riesgo moral¹⁴ al que se enfrenta (Armendariz, 2005).

Sin embargo, no todo está perdido, ya que hay grupos que pueden trabajar siempre y cuando tengan una adecuada organización, comunicación y cuenten con un buen líder que pueda representar seguridad y apoyo, así como fomentar el espíritu de competencia al momento de presentar los pagos.

Del mismo modo, los usuarios necesitan confiar en los oficiales de crédito, pues la percepción que tienen de ellos¹⁵ es en la que su función se limita a juntar a las personas necesarias para tener completo un grupo e intimidar a los miembros cuando los pagos se van retrasando.

También es importante mencionar que se presentan ciertas prácticas del personal que lesionan las relaciones interpersonales de los integrantes del grupo (Angulo, 2014) como situaciones de complicidad entre los usuarios que no pagan y ellos, así mismo se muestran permisivos y con comportamientos preferenciales hacia ciertas personas del grupo.

¹⁴ Uno de las situaciones comunes que enfrentan las instituciones financieras es el problema de información asimétrica en donde el deudor cuenta con información que el acreedor ignora. Es importante dado que el deudor puede utilizar esa información para extraer beneficios y ocurren tres fases: El deudor viola el contrato ocultando información sobre las características o los ingresos efectivos del proyecto; el acreedor no cuenta con la información ni con el control suficiente sobre el deudor como para evitar la defraudación; existe riesgo de repago de deuda y responsabilidad limitada del deudor. Entonces la presión en el grupo es utilizada por la institución como un medio de reducir estos riesgos, trasladando su responsabilidad a los miembros del grupo, esto por situaciones referentes a los costos, ya que vigilar que el monto por el que un microcrédito fue solicitado, sea realmente empleado para el motivo por el que se solicitó, es muy caro. Armendariz, Beatriz & Morduch Jonathan. (2005). *The Economist of Micrifinance*. London, England.

¹⁵ Con base en las entrevistas.

En este aspecto es importante retomar los principios de los primeros oficiales, pues cultivaban las relaciones¹⁶ con los prestatarios y buscaban mejorarlas (Yunus, 1997), demostraban el interés por sus clientes, y a cambio de ello las personas asignaban mayor prioridad a devolver los préstamos (Rosenberg, 2010).

Parte del *éxito* en un programa de crédito depende de cómo se va perfeccionando la relación con los prestatarios y del cómo pueden poner en funcionamiento sus cualidades dinámicas (Yunus, 1997).

Pasando a otro punto de los resultados obtenidos, es interesante conocer la opinión acerca de las tasas de interés, ya que en un primer momento se pensaría que éstas serían una de las principales quejas por parte de los entrevistados, sin embargo no fue así.

Entre las respuestas de los usuarios entrevistados se encuentran aquellas en las que indican que les parecen adecuadas porque les *alcanza para pagar los intereses*, empero no necesariamente es aplicable para todos los usuarios, ya que de alguna manera los demás están dispuestos a pagar tasas de interés elevadas (Rosenberg, 2010) para conservar su acceso al microcrédito¹⁷. Hay que recordar que no todos los prestatarios tienen las mismas necesidades ni se encuentran en las mismas circunstancias.

Otra de las temáticas abordadas en las entrevistas es la referente al ahorro, en donde los usuarios hicieron referencia a que sí ahorran y encontraron positivo que este servicio se encuentre en las microfinancieras.

Usualmente se tiene la idea de que las personas de la base de la pirámide no ahorran, sin embargo lo hacen para suavizar el consumo y para enfrentar situaciones de emergencia como problemas de salud, acumular grandes sumas,

¹⁶ “En términos psicológicos, nada es más importante que mantener la confianza”. Yunus, M. (1997). *Hacia un mundo sin pobreza*. Barcelona: Andrés Bello.

¹⁷ Inclusive es un tema de debate al enjuiciar como valioso al microcrédito por tener un “crecimiento sostenido en el número de clientes”, como por el de considerar que se abusa de las necesidades de base de la pirámide. Para mayor información referente al tema de las tasas de interés consultar: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Las-tasas-de-inter%C3%A9s-y-sus-repercusiones-en-las-microfinanzas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

para aprovechar oportunidades, generalmente comerciales –ofertas-, y afrontar gastos elevados como educación, bodas o funerales (Rosenberg, 2010).

Claro que, siempre hay excepciones y en las entrevistas aparecieron respuestas argumentando que si no ahorran es porque generalmente no les alcanza¹⁸, no obstante con el “ahorro forzoso” que se tiene que hacer en la microfinanciera, les ayudó para empezar con este hábito, especialmente porque aquellos que tuvieron buen comportamiento de pagos con su grupo, al final del ciclo les devolvieron su ahorro, más los intereses que se generaron, punto que además ayudó a que las mismas personas buscaran ingresar más dinero del que les pedían para ahorrar.

En aquellos casos en los que el comportamiento de su grupo no favoreció el ahorro extra, no representó un obstáculo para seguir haciéndolo por cuenta propia. De aquí se generan dos situaciones, la primera es que buscaron una institución bancaria para hacerlo; y la segunda es que todavía siguen recurriendo a guardar sus ahorros en casa.

Lo que significa seguir empleando métodos informales, no sólo para el ahorro, pues también lo hacen cuando tienen alguna eventualidad no prevista. Si bien algunos entrevistados respondieron que ante una situación de este tipo recurrirían a las microfinancieras, también respondieron que recurrirían a prestamistas, tandas, cajas de ahorro, además del empeño y el ahorro propio.

Una situación más de estas primeras impresiones es en la que para algunos de los entrevistados, el microcrédito no representó ingresar por primera vez al sistema financiero, pues ya contaban con otros instrumentos como las tarjetas de crédito.

Hecho que trae consigo de manera implícita el motivo de recurrir a una microfinanciera, pues aunque en las entrevistas se presentó un caso, es muy común que esta práctica se de en los prestatarios. En la cual se recurre al microcrédito para solventar otro préstamo contraído con una institución bancaria; lo que se le denomina trampa de deuda, en la que pueden reembolsar un préstamo

¹⁸ Situación que se presenta porque en un punto que se analiza más adelante, tienen otro tipo de deudas.

pidiendo otro (Rosenberg, 2010). Situación que si no se maneja con cuidado puede traer graves consecuencias.

De ahí la importancia de la educación financiera, pues ya se mencionaba previamente en el apartado de la inclusión lo indispensable de contar con los conocimientos adecuados para hacer un manejo responsable de las finanzas personales. La falta de, lleva a que las personas no tomen las decisiones adecuadas y a que sigan cultivando malos hábitos como el sobreendeudamiento.

Acercas de este tema uno de los usuarios compartió en la entrevista que sus gastos tienden a superar sus ingresos, además de que solicitó más créditos en otros bancos y cuenta con tarjetas departamentales que aún tiene que pagar, lo que es más, utiliza su tarjeta de crédito como una extensión de su salario y no comparó sus productos financieros, ésta última situación muy común entre los entrevistados.

Muchas personas desconocen que pueden utilizar herramientas financieras a su favor, pero otras no; algunas más interesadas en la materia buscan los conocimientos en fuentes externas cuando no les son proporcionados. En la entrevista este tipo de personas se mostraron con inquietud, mayor entusiasmo y ganas de aprender con el fin de sacar el máximo provecho de estos servicios.

Ante la pregunta de si habían recibido algún tipo de educación financiera al momento de solicitar su microcrédito, la mayoría de las personas respondieron que no y aquellas que afirmaron haberla recibido, la confundieron con la orientación proporcionada respecto al funcionamiento de la metodología grupal y las fechas de su pago, así como los intereses; tampoco estaban informadas acerca de que tienen la opción de visitar la página de internet de su microfinanciera, para corroborar si tienen programas de educación, aunque no todas las IMF's cuenta con ella.

3 ¿Es el microcrédito una vía de inclusión financiera?

Para realizar una evaluación y responder a la pregunta central, es necesario recordar los cuatro puntos principales de la inclusión financiera, los cuales son: el acceso, el uso, la protección y defensa y la educación financiera.

Ahora bien, llevando la aplicación de estos elementos al plano de la vida cotidiana y tomando como referencia la experiencia de las personas entrevistadas, en el punto del acceso, las microfinancieras tienen cobertura a nivel nacional y cuentan con sucursales en la Ciudad de México, por lo que ninguna de las personas entrevistadas tuvo problemas para llegar, de hecho la ubicación se encuentra cerca de sus respectivos domicilios.

En cuanto al uso, algunos de los usuarios renovaron ciclo al no tener inconvenientes en su proceso de otorgamiento del crédito, hablando en términos de los requisitos que les pidieron.

En lo que respecta al marco regulatorio, la microfinancieras se encuentran reguladas por la Ley de Ahorro y Crédito Popular; para conocer los productos que ofrecen las entidades financieras, el cobro de comisiones, sanciones administrativas, prácticas no sanas en las que pueden incurrir, etc., se puede acudir al buró de entidades financieras, el cual tiene fundamento en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; y para realizar reclamaciones respecto algún servicio financiero se encuentra La comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

En el tema de la educación financiera, algunas de las entidades le dedican una sección en sus respectivas páginas de internet ya nivel externo, La comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros ofrece un diplomado en la materia a través de su sitio web.

En las entrevistas, ninguno de los usuarios mencionó haber acudido a la Condusef para reportar quejas, sólo se presentó un caso en el que utilizó su página de internet para buscar información del diplomado en educación financiera que ofrecen.

Con base en lo anterior, el microcrédito es una vía de inclusión financiera pues posee las componentes que señala la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, sin embargo para realizar una evaluación más completa, hay que considerar la manera en cómo están funcionando.

El tomar la experiencia de las personas como elemento clave para responder si es una vía de inclusión reside en el hecho de ser quienes utilizan esta herramienta, y a partir de ello emergieron los puntos con los que se puede observar la eficacia con la que lo están haciendo.

El primero tiene que ver con la frecuencia con que las personas recurren al microcrédito pues el renovar ciclos no significa necesariamente que estén teniendo un impacto positivo en la vida de los usuarios, hay situaciones a considerarse como en la que acuden a una deuda para cubrir otra, lo que se va a traducir en una renovación constante (dependiendo del monto a pagar).

Situación que va de la mano con la educación financiera elemento que está presentando ciertas deficiencias. Como primer punto, los usuarios no evalúan qué microfinanciera es la que puede convenir a sus intereses, en el caso de los entrevistados todos se quedaron en la microfinanciera en la que fueron invitados.

En muchas ocasiones esto ocurre por desconocimiento de los recursos que pueden utilizar para obtener la información que necesitan, lo cual también es aplicable para cuando quieren reportar alguna queja referente a los servicios que contratan.

Otra de las situaciones que se presenta es cuando ya están dentro de la microfinanciera, pues no reciben algún tipo de educación financiera y los usuarios a menudo la confunden con la orientación que reciben para saber los intereses que tienen que pagar, así como los incentivos que pueden recibir por pagar puntualmente; de la misma manera, en muchos casos no son informados acerca de

los programas de educación que ofrecen en sus páginas web, en caso de contar con ellos.

Esta situación se convierte en un efecto “bola de nieve”, ya que las personas llegan con desconocimientos financieros y si en la institución a la que acuden tampoco se les proporciona, tienden a caer en una mala administración del microcrédito o en sobreendeudamientos, perdiendo la posibilidad de tener un mejor aprovechamiento de su instrumento financiero.

4 Evaluaciones finales

El microcrédito no es un producto financiero malo en sí, el hecho es que no se está utilizando adecuadamente y, tomando en consideración todos los elementos de lo que significa ser un instrumento de inclusión financiera, se pueden mejorar los puntos más débiles que quedaron exhibidos a través del uso de la base de la pirámide, para que sea utilizado eficazmente entre quien lo otorga y quien lo recibe.

Desde la perspectiva para la cual fue diseñado el microcrédito, entrar en el sistema financiero no siempre viene de la intención de empezar un negocio, sin embargo ayuda a cubrir necesidades, provocando efectos de bienestar a corto plazo, lo cual tampoco está mal ya que está contribuyendo a tener una mejoría que pudiera representar una problemática de peso para el prestatario.

El primer paso a la entrada del sistema financiero se cumple, pero para causar un gran impacto que se transforme en beneficios a largo plazo en la vida de las personas se debe contar con las aptitudes y conocimientos que ayuden a sacar el máximo provecho de una herramienta financiera, ya que de lo contrario se empuja a una regresión hacia el uso de los métodos informales por malas experiencias o falta de información.

Es importante hacer un balance entre continuar bajo esta forma de trabajo de las instituciones microfinancieras, y el contar con educación financiera de calidad, pues al trabajar en este componente que requiere de atención inmediata, se podrían

disminuir muchos de los conflictos que se están presentando cuando una persona acude a solicitar un microcrédito.

Todas estas situaciones tienen su razón de ser en la investigación, la cual aunque es el primer paso de acercamiento al terreno del microcrédito en la vida real, mostró resultados interesantes.

Las personas que accedieron a ser entrevistadas evidenciaron un punto muy importante cuando se trata de estar inmerso en el mundo de las microfinanzas: la confianza. Misma que desde un inicio representó la posibilidad de conocer la perspectiva de los prestatarios cuando recurren a solicitar un crédito, ya que si no se tiene, los usuarios no proporcionan su información.

Las características de los entrevistados permitieron conocer la percepción del microcrédito en la ciudad, por ello se trata sólo de una parte de todo un mundo complejo, pero con resultados que vale la pena analizar, pues fueron la pauta para aportar recomendaciones a los puntos que mostraron ventanas de oportunidad para mejorar.

Esta investigación revela que las instituciones de microfinanzas no son las únicas que presentan debilidades, los usuarios también las tienen. Si bien es cierto que cuando una persona acude a solicitar un servicio, éste tiene que ser, o tendría que ser, de calidad y proporcionar las herramientas adecuadas, cuando no es así, es responsabilidad del usuario buscar la información necesaria para la protección de sus intereses. La iniciativa también es un factor muy importante.

Respecto a este tema, pocas personas son las que muestran tener interés en buscar la información cuando no se les proporciona. A manera de ejemplo, esta situación se dio entre los entrevistados y las microfinancieras cuando se les preguntó si estas instituciones les habían dado información más allá de explicar cómo funciona el préstamo del microcrédito o si habían recibido algún tipo de educación financiera.

La mayoría se limitó a responder que no, la diferencia se marcó cuando aparecieron personas con interés, las cuales a través de su plática se evidenció que ellos habían buscado información extra. Hubo un caso en específico que la persona realizó

preguntas y tomó notas para saber más acerca de un diplomado en educación financiera que no encontró cuando visitó el sitio web; mientras que otros entrevistados no mostraron el mismo interés.

Uno de los resultados obtenidos y que fue un descubrimiento, es el hecho de que ninguno de los entrevistados tuvo conflictos con la tasa de interés que pagaron. Esto se contrapone con los estudios que hay sobre las microfinancieras y las altas tasas de interés que manejan.

Claro está que esta percepción sin quejas, es solo la de la muestra estudiada, y no necesariamente aplica para todos los usuarios del microcrédito, pues también depende de factores externos como las condiciones de vida.

Para fijar las tasas de interés las microfinancieras tienen que recuperar los costos de transacción, los costos de fondeo, el costo estimado de la no recuperación de la cartera y la rentabilidad, mismos que implica el atender a un mercado de alto riesgo, considerado así por no contar con garantías que avalen el reembolso del microcrédito.

La percepción de los prestatarios ante la tasa de interés es que no la consideran alta, citando las palabras de distintas personas: “son adecuadas”, “si ganan ellos gano yo”, “son perfectas”, “sí las alcanzo a cubrir”.

Entre las razones que tienen para usar el microcrédito se encuentran el cubrir una emergencia y comprar insumos del negocio, el tiempo en que les fue otorgado fue de tres días a una semana, el ciclo para reembolsar el crédito fue en promedio de veinte semanas, lo cual les resultó conveniente de acuerdo con sus intereses, pues entre las respuestas de los que renovaron ciclo, está la de poder acudir a él cada que lo necesitan, además de que los tiempos en entregar los microcréditos son cortos y no demoran mucho en pagarlos.

Uno de los móviles para estar dispuestos a pagar la tasa de interés que les indica la microfinanciera, de acuerdo con otros estudios, es el de conservar el servicio. De ahí que pueda tener más peso resolver sus necesidades a que puedan preocuparse por evaluar si las tasas son altas.

De los resultados de la investigación enfocados en dar una guía adecuada para que los usuarios tengan un mejor aprovechamiento de sus instrumentos financieros, la experiencia con el ahorro tiene elementos para aportar.

El ahorro informal de las personas se convierte en ahorro formal al solicitar el microcrédito, su función es la de cubrir parte del monto otorgado en caso de incumplimiento de pago, empero si el grupo presenta un buen comportamiento en los pagos, este ahorro es devuelto, más los rendimientos generados en el tiempo que duró el ciclo.

Esto funciona de la siguiente manera: el ahorro que se tiene que presentar para acceder al préstamo es del 10%, del cual se puede ir aportando un monto extra semanalmente, con un mínimo de \$80.00 adicional al pago del microcrédito y los intereses.

Esta experiencia fue del agrado de los entrevistados por el hecho de recibir más dinero y de demostrar que el ahorro que llevaban previamente puede ser más constante, o en el caso de aquellos que no lo hacían, porque sus ingresos no se los permitían, se dieron cuenta que no requieren de montos grandes para llevarlo a cabo.

No obstante, se puede obtener aún más beneficios; en este sentido, la parte a mejorar va de la mano con lo previamente analizado referente a la información, pues las microfinancieras ofrecen cuentas de ahorro e inversión de las que pueden obtener tasas de rendimiento.

De acuerdo con las entrevistas realizadas, ninguno de los usuarios del microcrédito tenía conocimiento de ello, cabe señalar que esta información se encuentra en los respectivos sitios web de las IMF's.

Como consecuencia, se pierde una posibilidad de mantener un ahorro seguro y formal, ya que las personas tienden a regresar a métodos informales por desconocimiento de información, la cual tampoco buscan, o por malas experiencias con el grupo en el que estuvieron y no desean seguir ocupando los servicios de una microfinanciera.

4.1 Recomendaciones

Ser una vía de inclusión financiera tiene un peso más allá que sólo cumplir con sus componentes, por lo que aún queda trabajo por hacer en la construcción del camino que hay entre el microcrédito y la inclusión.

Los hallazgos sugieren que los dos elementos más relevantes del microcrédito como medio de inclusión financiera son el grupo y la educación financiera y por lo tanto los que requieren de atención inmediata.

La importancia del enfoque en el grupo reside en que la función del microcrédito es incluir a la base de la pirámide en el sistema financiero a través de su metodología grupal, la cual se basa en la interacción de las relaciones entre sus miembros para que se respalden entre sí cuando una no puede cumplir con el pago.

Sin embargo, se están presentando fallas que rompen el acceso a productos formales, como consecuencia de que el factor más esencial, que es la confianza, no se encuentra entre ninguno de sus miembros.

La condición para formar un grupo es que los integrantes se conozcan entre sí y sean personas seleccionadas de las que se tiene la seguridad que van a reembolsar el crédito, normalmente se compone por amigos, vecinos o familiares.

Al iniciar el ciclo, las relaciones se van quebrando, una de las razones principales es por la presión interna, misma que funciona porque están en juego dos cosas; la primera el ser “castigados”; y la segunda, perder los incentivos.

Si un miembro no cumple o se retrasa en los pagos, la atención se dirige a que todos serán reportados ante el buró de crédito, por lo que comienzan a presionar para que el pago se entregue, o llevan a cabo la garantía solidaria, lo que se torna en conflicto al tener que solventar una deuda extra.

Y por el lado de los incentivos, para quienes tienen la intención de conservar el servicio, representa perder la oportunidad de acceder a montos mayores del préstamo y a perder el ahorro que depositaron.

La presión también viene por parte del personal cuando recurren a la intimidación. Sobre este aspecto, cabe resaltar que ante la incapacidad de manejar al grupo, utilizan este recurso para obligarlos a cumplir.

Ante todas estas situaciones, la conclusión es que las personas no trabajan en equipo, por ello la estrategia que ayudaría a tener diferentes resultados se basa en construir relaciones, comenzando por demostrar nuevamente el interés hacia los usuarios, lo cual ayudaría a fortalecer el sentimiento de confianza.

Parte de trabajar en equipo significa contar con un líder que tenga la capacidad de guiar al grupo para la conclusión del pago aún en situaciones de incertidumbre.

Si bien resultaría complicado para la microfinanciera dedicar tiempo a seleccionar a clientes que cuenten con estas características, quien tendría que cumplir con esta función para influir en el comportamiento de los usuarios, es el oficial de crédito.

“La actitud que asume una persona en su medio social es relevante porque permea, y su alcance puede ser de gran influencia en los demás. No olvidemos que como sociedad somos un sistema y cada parte es fundamental en el todo, de tal suerte que una persona con su actitud puede influir de manera positiva o negativa en los demás”¹⁹.

Hay que recordar que el éxito en los inicios del microcrédito se debe a la dedicación y preocupación que el personal transmitía a los prestatarios; de esta manera, este mismo éxito podría resurgir a partir de fomentar el trabajo en equipo, apoyado de un líder que guiaría el trabajo basado en las relaciones para fomentar el sentido de competencia y pertenencia que se vería reflejado en los pagos puntuales.

Respecto a la educación financiera, es cierto que el microcrédito está cubriendo necesidades a corto plazo, pero para mejorar esta situación y lograr un impacto en la vida de las personas, se requiere, como se ha venido mencionando, proporcionar

¹⁹ “La actitud del individuo y su interacción con la sociedad”. Revista Digital Universitaria [en línea]. 1 de julio de 2012, Vol. 13, No. 7. Disponible en <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art75/>

los conocimientos adecuados, ya que por sí solo no logra efectos que puedan mejorar la calidad de vida de quien lo usa.

Hay microfinancieras que cuentan con espacios informativos de educación financiera en sus sitios de internet, sin embargo como las personas que revisan esta información son pocas²⁰ se requiere que sea divulgada por el mismo personal de las instituciones; así mismo, se hace necesario fomentar el interés de las personas, mostrando los beneficios que esto podría representar en sus vidas.

Lo cual no está ocurriendo pues la información que se está proporcionando es referente al funcionamiento de la metodología, y las personas tienden a llegar con deficiencias que las afecta a ellas mismas y las instituciones financieras, cayendo en círculos viciosos como los del sobreendeudamiento.

Una microfinanciera que ponga atención en la educación financiera podría ayudar a los usuarios a adquirir sus primeros conocimientos en la materia, con los que aprendería a administrar mejor sus propios recursos y el propio microcrédito, lo que podría traducirse en un beneficio para la misma institución con la recuperación puntual del crédito.

Aprenderían a comparar instituciones para saber cuál es la que más les conviene, a su vez compararían productos financieros y podrían aprovechar de una mejor manera los otros servicios que ofrecen, como el ahorro, del que obtendrían rendimientos escogiendo el plazo, con base en el tiempo que dure su ciclo, y del que se les puede enseñar que la elección depende de los objetivos que tengan.

Con base en las respuestas de los entrevistados se sugiere que al aplicar estas medidas en la metodología y la educación financiera, las microfinancieras tendrían un beneficio económico y se potencializaría el uso del microcrédito; además, aquellos que pertenecen a la base de la pirámide podrían tener una adecuada administración del microcrédito, del que podrían obtener mayor provecho, y también podrían convertirse en sujetos de crédito ante las instituciones bancarias al poseer

²⁰ En las microfinancieras que cuentan con secciones de educación financiera se puede revisar el número de personas que leyeron los artículos publicados.

los conocimientos sólidos que brinda la educación financiera, de la misma manera que podrían utilizar para su beneficio otros instrumentos financieros.

De este modo, aunque se trata de un estudio cualitativo con número limitado de entrevistados, se da la pauta para realizar otra investigación en la que se analicen los resultados de la aplicación de estas medidas.

Como punto final por medio de este ensayo se puede observar y tomar conciencia de la importancia que tiene conocer el punto de vista de las personas, a través de sus necesidades para que un producto financiero además de incluir a las personas de bajos ingresos en el sistema financiero, sea un medio de inclusión eficaz, que pueda tener un impacto y ayude a mejorar su calidad de vida.

5 Bibliografía

- Angulo, L. (ene/abr de 2014). *Prácticas financieras riesgosas para afrontar la crisis económica en los hogares: entre malabarismo con el dinero y sobreendeudamiento*. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-050X2014000100005
- Anita Campion, R. K. (Marzo de 2012). *Las tasas de interés y sus repercusiones en las microfinanzas en América Latina y el Caribe*. Obtenido de BID: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Las-tasas-de-inter%C3%A9s-y-sus-repercusiones-en-las-microfinanzas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Armendariz, B. &. (2005). *The Economics of Microfinance*. London, England .
- BancoMundial. (20 de abril de 2018). *Inclusión Financiera*. Obtenido de Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- CNBV. (02 de septiembre de 2014). *La CNBV redefine el significado de los microcréditos*. Obtenido de El Economista: <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/La-CNBV-redefine-el-significado-de--los-microcreditos--20140902-0067.html>
- CNBV. (30 de junio de 2016). *Descripción. Inclusión Financiera*. Obtenido de Comisión Nacional Bancaria y de Valores: <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores, I. N. (23 de noviembre de 2018). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera* . Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2018/>
- CONDUSEF. (26 de 06 de 2014). *Microcréditos*. Obtenido de Condusef: <https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/credito/personal/404-microcreditos>
- Demirgüç-Kunt, A. L. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech*. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/211259ov.pdf>
- DOF. (31 de agosto de 2007). *Ley de Ahorro y Crédito Popualr*. Obtenido de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5028621
- Estrada, A. (1 de julio de 2012). *La actitud del individuo y su interacción con la sociedad. Entrevista con la Dra. María Teresa Esquivias Serrano Vol. 13, No. 7*. Obtenido de Revista Digital Universitaria: <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art75/>
- Gonzalo, S. y. (2012). *La monetarización de la pobreza: estrategias financieras de los hogares mexicanos*. CIESAS.
- Inclusión Financiera en México*. (2018). Obtenido de México ¿cómo vamos?: <https://mexicocomovamos.mx/new/md-multimedia/1553273405-856.pdf>

- Informe Final. Estudios sobre las tasas de interés de Microcrédito en México.* (Mayo de 2017).
Obtenido de
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/275439/Estudio_sobre_las_Tasas_de_Interes_de_Microcredito_en_Mexico.pdf
- Littlefield, E., & Rosenberg, R. (junio de 2004). *Las microfinanzas y los pobres* . Obtenido de Fondo Monetario Internacional :
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2004/06/pdf/littlefi.pdf>
- ProDesarrollo Finanzas y Microempresa, A. (2018). *Benchmarking de las Microfinanzas en México 2017-2018*. Ciudad de México.
- Reyna, A. (10 de julio de 2019). *La inclusión financiera en México y sus componente clave*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/la-inclusion-financiera-en-mexico-y-sus-componentes-clave/>
- Rodríguez, M. (Noviembre de 2012). *Centrales Públicas de Riesgo, Bruós de Crédito y el Sector Microfinanciero en América Latina*. Obtenido de CALMEADOU, CAF, FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES :
http://www.microrate.com/media_microrate/uploads/ficha_reporte/MicroRate-Centrales-Publicas-de-Riesgo-Buros-de-Credito-y-el-Sector-Microfinanciero-en-America-Latina-v2_Z5AxEs.pdf
- Rosenberg, R. (2010). *¿El microcrédito ayuda realmente a los pobres?* Obtenido de Enfoques N° 59 :
http://www.ruralfinanceandinvestment.org/sites/default/files/1275570189820_FN59_SP__1_.pdf
- Yañez, N. (17 de septiembre de 2019). *Inclusión financiera y pobreza, una línea tenue que podría dejar de serlo* . Obtenido de Nexos: <https://economia.nexos.com.mx/?p=2539>
- Yunus, M. (1997). *Hacia un mundo sin pobreza*. Barcelona: Andrés Bello.

6 Anexos

Guión 1 de Entrevista

- ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?
- ¿Conocía esta opción de financiamiento?
- ¿En qué Institución solicitó el microcrédito?
- ¿Cuál fue el motivo (en qué lo utilizó)?
- ¿Cuáles fueron los requisitos?
- ¿Solicitaron que ahorrara?
- ¿Bajo qué metodología lo solicitó (explicar metodología)? (recurrió a algún oficial de crédito, tienen líder grupal, organización, etc.)
- ¿Recibió algún tipo de orientación educación financiera?
- ¿El proceso fue difícil?
- ¿En cuánto tiempo le otorgaron el crédito?
- ¿Cuál fue el monto de los intereses?
- ¿Cuánto tiempo tardó en pagarlo?
- ¿Se ha atrasado en los pagos?
- ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución?
- ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito?
- ¿Cuántos salarios mínimos gana? (sólo si proporciona la información).
- Principal fuente de ingresos (sólo si proporciona la información).
- Observaciones

Guión 2 de Entrevista

- ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?
- ¿Conocía esta opción de financiamiento?
- ¿En qué Institución solicitó el microcrédito?
- ¿Cuáles fueron los requisitos?
- ¿El proceso fue largo o difícil y, en cuánto tiempo le otorgaron el crédito?
- ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?
- ¿Bajo qué metodología lo solicitó o se lo otorgaron? (Si fue grupal o individual).
- En caso de que haya iniciado con metodología grupal, ¿llegó a solicitar el crédito individual?
- ¿Cuál fue el monto del préstamo?
- ¿Cuánto tiempo tardó en pagarlo, es decir, cuántos plazos fueron y cuál fue la tasa de interés?
- ¿Se ha atrasado en los pagos?
- ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (no haberse retrasado en los pagos del préstamo e intereses)?
- ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.
- ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?
- ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de orientación/educación financiera? En caso de respuesta afirmativa, explique.
- ¿Una vez que le otorgaron el préstamo le solicitaron dar algún tipo de ahorro y cuál fue el motivo?
- ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marque con "X" las opciones con las que cuenta.
- ¿Usted ahorra o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?
- ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marque con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.
- ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?
- ¿Cuántos salarios mínimos gana?
- ¿Su ingreso es fijo?
- ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?
- ¿Es jefa/jefe de hogar?
- ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?
- ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marque con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.
- ¿Mejoraría algo/tendría alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Guión 3 de Entrevista

Edad:

Género: M () F ()

Alcaldía/Municipio:

Grado de estudios:

- ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?
- ¿Conocía esta opción de financiamiento?
- ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?
- ¿Cuáles fueron los requisitos?
- ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?
- ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?
- ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?
- ¿Cuál fue el monto?
- ¿Cuál fue la tasa de interés?
- ¿Se ha atrasado en los pagos?
- ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.
- ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.
- ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?
- ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?
- ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?
- ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.
Tarjeta de crédito bancaria ____ Crédito automotriz ____
Crédito de vivienda ____ Crédito de nómina ____
Tarjeta departamental ____ Tarjeta de autoservicio ____
- ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?
- ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.
Préstamo de microfinanciera ____ Préstamo de amigos o familiares ____ Ahorro ____
Empeño ____ Otra (Especifique) ____
- ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?
- ¿Cuántos salarios mínimos gana?
- ¿Su ingreso es fijo?
- ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?
- ¿Es jefe (a) de hogar?
- ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

- ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marcar con “X” la(s) opción(es) que más se adecúan.
Crédito bancario _____ Crédito de Microfinanciera _____
Otro (especifique) _____
- Ha solicitado préstamos de dinero en (Marcar con una “X” la opción que más se adecúe).
Caja de ahorro _____ Tandas _____ Prestamistas _____
- ¿Considera que el motivo por el cual solicitó el préstamo a la microfinanciera fue cubierto?
- ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Entrevistas

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por medio de un familiar que ya había pedido préstamos en esa entidad.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

Sí.

3. ¿En qué Institución solicitó el microcrédito?

CAME.

4. ¿Cuál fue el motivo (en qué lo utilizó)?

Para cubrir otra deuda, ya que me cobraba menos intereses que el banco.

5. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Comprobante de domicilio, INE, estar de acuerdo con los intereses que me iban a cobrar y el compromiso de pagar puntual semanalmente.

6. ¿Solicitaron que ahorrara?

Me pidieron ahorro, de hecho tenemos un sistema que es como una caja de ahorro.

7. ¿Bajo qué metodología lo solicitó (explicar metodología)? (recurrió a algún oficial de crédito, tienen líder grupal, organización, etc.)

Metodología grupal, 10 personas. Entre todos obtuvimos un préstamo de \$200,000 (se presta una cantidad diferente a cada persona). Yo pedí \$10, 000. Calculan cuántos pagos son y cuántos meses te vas a tardar.

Empiezas con 10, si eres cumplido, te prestan 15, así sucesivamente hasta los 40 mil, siguiendo la metodología grupal.

8. ¿Recibió algún tipo de orientación educación financiera?

Sí, te dan una plática en qué va a consistir, de que los pagos se pueden extender a 25, pero muchos no quieren porque es largo el tiempo. Máximo al que acceden son 20 pagos y todos deben estar de acuerdo.

9. ¿El proceso fue difícil?

No.

10. ¿En cuánto tiempo le otorgaron el crédito?

Aproximadamente 3 días, después de haber conformado el grupo, estar de acuerdo y haber firmado el acuerdo de pagos.

11. ¿Cuál fue el monto de los intereses?

3% mensual + \$80 semanales de ahorro y el pago del préstamo.

12. ¿Cuánto tiempo tardó en pagarlo?

Dependiendo del tiempo que le fijen a todo el grupo.

13. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No, no se puede porque si te atrasas te multan.

14. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución?

Sí, la recomiendo.

15. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito?

Sí, de Banamex.

16. ¿Cuántos salarios mínimos gana? (sólo si proporciona la información).

3 salarios mínimos.

17. Principal fuente de ingresos (sólo si proporciona la información).

Mi trabajo asalariado y mi micronegocio.

18. Observaciones.

Solicitaría otro préstamo para ampliar mi negocio.

Me preguntaron para qué lo iba a utilizar y dije que para ampliar mi negocio, pero lo use para motivo personal. No piden ni investigan, lo importante es que les pagues, muchos dicen que para arreglar la casa o comprar el coche.

Fue un poco pesado pagar semanalmente, me habría gustado pagar quincenalmente.

Lo mínimo que se puede ahorrar son 80, pero se puede pagar más de ahorro y al final te regresan tú mismo ahorro con intereses.

Te dicen que tienes 4000 a tu favor, con tus incentivos (lo que te regresan de los intereses), te dicen que puedes retirar 3000. El banco no da eso, por eso me gustó su sistema.

En general no ahorro porque no me alcanza, pero con esta experiencia ya también empecé yo aparte.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por una amiga.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No, ella fue la que me metió al grupo.

3. ¿En qué Institución solicitó el microcrédito?

Compartamos banco.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Comprobante de domicilio credencial de elector y que no estuviera en buró. (Actualmente ya no piden que estén en buró).

5. ¿El proceso fue largo o difícil y, en cuánto tiempo le otorgaron el crédito?

El proceso fue rápido, entregamos papeles el lunes y el jueves ya teníamos el crédito.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Fue por curiosidad, actualmente lo tengo para una urgencia

7. ¿Bajo qué metodología lo solicitó o se lo otorgaron? (Si fue grupal o individual).

Grupal de 10, ahorita ya son 22 pero de puras mujeres.

8. En caso de que haya iniciado con metodología grupal, ¿llegó a solicitar el crédito individual?

Todavía no solicito individual porque es necesario que tenga un negocio.

9. ¿Cuál fue el monto del préstamo?

El primero de 600 y conforme saqué fue incrementando, hasta más de 30 mil. El mío es el quinto préstamo.

10. ¿Cuánto tiempo tardó en pagarlo, es decir, cuántos plazos fueron y cuál fue la tasa de interés?

4 meses, 16 semanas. Tasa de interés de 6000 sólo se pagaron 1000.

11. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No

12. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (no haberse retrasado en los pagos del préstamo e intereses)?

Sí hay beneficio. Pero las personas que estaban en el grupo no pagaban se atrasaban y quitaron los privilegios.

13. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí porque no cobra mucho interés.

14. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Cada que termina el ciclo otra vez vuelvo a sacar.

15. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de orientación/educación financiera? En caso de respuesta afirmativa, explique.

No. Sólo dijeron los montos y tiempos de pago.

16. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo le solicitaron dar algún tipo de ahorro y cuál fue el motivo?

Sí, el ahorro dijeron que era para conocer si éramos capaces de pagar el crédito. Lo regresan y sólo para ver si podemos adquirir el siguiente monto.

17. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marque con "X" las opciones con las que cuenta.

Tarjeta de crédito bancaria	_____	Crédito automotriz	_____
Crédito de vivienda	_____	Crédito de nómina	_____
Tarjeta departamental	<u> x </u>	Tarjeta de autoservicio	_____

18. ¿Usted ahorra o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Banco Azteca

19. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marque con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera	_____	Préstamo de amigos o familiares	_____
Ahorro	_____	Empeño	<u> x </u>
Otra (Especifique)	_____		

20. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Trabajo de mi papá y el préstamo de la microfinanciera.

Lo destino en pagar la colegiatura de mi hijo y en gastos de la casa.

21. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

No aplica.

22. ¿Su ingreso es fijo?

23. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No

24. ¿Es jefa/jefe de hogar?

Sí

25. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Sí, las considero adecuadas.

26. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marque con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

Crédito bancario _____

Crédito de Microfinanciera x

Otro (especifique) Elektra

27. ¿Mejoraría algo/tendría alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Que fueran individuales los pagos, que las personas de los grupos sean más responsables, o que si no pueden cubrir el monto no lo paguen ya que se saturan. La líder del grupo es la que batalla más, le exigen que meta una persona nueva para dar mayor monto del préstamo.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

De principio porque una vecina me invitó.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

Sí.

3. ¿En qué Institución solicitó el microcrédito?

Compartamos.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Comprobante de domicilio e INE.

5. ¿El proceso fue largo o difícil y, en cuánto tiempo le otorgaron el crédito?

No, no fue difícil, me lo dieron en una semana.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Para comprar material de mi negocio.

7. ¿Bajo qué metodología lo solicitó o se lo otorgaron? (Si fue grupal o individual).

Grupal.

8. En caso de que haya iniciado con metodología grupal, ¿llegó a solicitar el crédito individual?

Hasta el momento he estado con puros grupos.

9. ¿Cuál fue el monto del préstamo?

El primero fue de \$7,000.

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (no haberse retrasado en los pagos del préstamo e intereses)?

Sí, por ser líder del grupo me dan incentivos.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Hasta el momento cada que se renueva ciclo.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de orientación/educación financiera? En caso de respuesta afirmativa, explique.

No, sólo te explican cómo es la dinámica para pagar.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo le solicitaron dar algún tipo de ahorro y cuál fue el motivo?

Sí, lo solicitan como un respaldo en caso de que alguien no pague.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marque con "X" las opciones con las que cuenta.

Tarjeta de crédito bancaria	<u> x </u>	Crédito automotriz	<u> </u>
Crédito de vivienda	<u> </u>	Crédito de nómina	<u> </u>
Tarjeta departamental	<u> x </u>	Tarjeta de autoservicio	<u> x </u>

17. ¿Usted ahorra o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Ahorro de manera personal.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marque con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera	<u> x </u>	Préstamo de amigos o familiares	<u> </u>
Ahorro	<u> x </u>	Empeño	<u> </u>
Otra (Especifique)	<u> </u>		

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi trabajo y mi negocio

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

3 salarios.

21. ¿Su ingreso es fijo?

Varía

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No.

23. ¿Es jefa/jefe de hogar?

Sí.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Para mí son adecuadas, en otros lados las tasas son altas.

25. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marque con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

Crédito bancario	<u> </u>	Crédito de Microfinanciera	<u> x </u>
------------------	---------------	----------------------------	--------------

Otro (especifique) _____

26. ¿Mejoraría algo/tendría alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Solamente la metodología grupal, pues hay muchas personas que no pagan. Yo por ser líder tengo que organizar bien los grupos, por ejemplo, yo no trabajo con personas que sean familiares, es mucho pleito, si uno no paga, se te viene toda la familia encima y si hay más de dos familiares en un grupo, todos se van sin pagar y uno es el responsable, por eso me fijo bien a la hora de meterlos al grupo. He tenido malas experiencias.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por una familiar

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No, en mi familia me platicaron y fue ahí como me enteré.

3. ¿En qué Institución solicitó el microcrédito?

Compartamos.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Comprobante de domicilio y el IFE.

5. ¿El proceso fue largo o difícil y, en cuánto tiempo le otorgaron el crédito?

No, de hecho fue fácil, me lo dieron como en 3 días.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Fue para comprar unas cosas que necesitaba para mi negocio.

7. ¿Bajo qué metodología lo solicitó o se lo otorgaron? (Si fue grupal o individual).

Grupal.

8. En caso de que haya iniciado con metodología grupal, ¿llegó a solicitar el crédito individual?

No, hasta ahorita he estado en pura grupal, son tres préstamos los que he sacado.

9. ¿Cuál fue el monto del préstamo?

De 5 mil pesos.

10. ¿Cuánto tiempo tardó en pagarlo, es decir, cuántos plazos fueron y cuál fue la tasa de interés?

Del plazo no me acuerdo, creo que fueron alrededor de 20 semanas, la tasa fue como del 3%

11. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No

12. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (no haberse retrasado en los pagos del préstamo e intereses)?

Sí nos dijeron de los beneficios, nada más que como el grupo se retrasó en pagar no los dieron.

13. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí, nada más que el detalle es que no se paga a tiempo.

14. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Cuando saqué los préstamos, lo hice cada que terminaba un ciclo.

15. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de orientación/educación financiera? En caso de respuesta afirmativa, explique.

No.

16. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo le solicitaron dar algún tipo de ahorro y cuál fue el motivo?

Sí.

17. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marque con "X" las opciones con las que cuenta.

Tarjeta de crédito bancaria	_____	Crédito automotriz	_____
Crédito de vivienda	_____	Crédito de nómina	_____
Tarjeta departamental	_____	Tarjeta de autoservicio	_____

18. ¿Usted ahorra o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Cuando me alcanza, ahorro un poco.

19. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marque con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera	_____	Préstamo de amigos o familiares	<u> x </u>
Ahorro	<u> x </u>	Empeño	_____
Otra (Especifique)	_____		

20. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi negocio, en alimentos, personal e insumos.

21. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

Pues es que varía, depende de lo que venda en el día.

22. ¿Su ingreso es fijo?

Variable.

23. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No

24. ¿Es jefa/jefe de hogar?

Sí

25. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Son adecuadas.

26. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marque con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

Crédito bancario _____

Crédito de Microfinanciera _____

Otro (especifique) _____

27. ¿Mejoraría algo/tendría alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Por mi experiencia, sugeriría que los préstamos fueran mejor individuales porque la verdad sí se atrasan en cumplir con el pago y es un desgaste estar presionando a los compañeros, eso sería lo único.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 58 años

Género: M () F (x)

Alcaldía/Municipio: Iztacalco

Grado de estudios: Preparatoria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Porque nos lo vinieron a ofrecer y por la televisión.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

CAME y Compartamos.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Reunir a 10 personas, INE comprobante de domicilio y comprobante del negocio.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

Un poco tedioso, por la gente que se tiene que encontrar y que sea pagadora y que tuvieran respaldo y negocio.

En una semana, quince días me lo dieron.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Para impulsar el negocio, para surtirnos.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Grupal. Sí solicite individual pero no me lo otorgaron porque a fuerza tenía que ser grupal.

8. ¿Cuál fue el monto?

Llegué hasta 14 mil en ambas instituciones y ya no quise avanzar más.

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

3.5

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No, en ninguno.

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

Se quedaron con el ahorro, no obtuve beneficio porque siempre se retrasaban.

Hubo fraude del ahorro por parte de los representantes, dejaban a los trabajadores llegar al décimo pago y había personas que no habían pagado desde el segundo pago.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

No porque no son leales con la gente que paga. Sí fuera individual sí porque todos necesitamos ayuda de todos, siempre y cuando convenga a mis intereses.

Meten a cualquiera que no tiene negocio porque tienen por rellenar los grupos.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Solo lo usé un tiempo.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

No, nada, ninguna. Sólo ofrecen el préstamo.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Sí, solicitaron ahorro para beneficio, pero era para respaldarse de las personas que no pagaban.

En compartamos presionan y vienen, los intimidan últimamente.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

Tarjeta de crédito bancaria Crédito automotriz _____

Crédito de vivienda _____ Crédito de nómina _____

Tarjeta departamental Tarjeta de autoservicio

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Apenas, con guardadito de azteca, da más facilidad.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera _____ Préstamo de amigos o familiares Ahorro Empeño _____ Otra (Especifique) _____

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Negocio, en casa y alimentos.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

2, a veces 1, dependiendo la situación.

21. ¿Su ingreso es fijo?

No.

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

Sí, de entradas y salidas.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

Sí.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Adecuadas porque nadie arriesga su dinero al prestar, gana él y gano yo. Es justo porque es un dinero que te dio a ganar.

25. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marcar con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

Crédito bancario Crédito de Microfinanciera _____

Otro (especifique) _____

26. Ha solicitado préstamos de dinero en (Marcar con una "X" la opción que más se adecúe).

Caja de ahorro _____ Tandas Prestamistas

27. ¿Considera que el motivo por el cual solicitó el préstamo a la microfinanciera fue cubierto?

Sí me ayudó en el momento en que lo requerí.

28. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Sí sugeriría que se fijaran en la gente que sí paga y los que tienen negocio, no en los que no tienen negocio, pues merma que lo gasten para otras cosas y hay prestanombres. Me gustaría que fuera individual siempre y que averigüen para qué lo quieren.

CAME visita los negocios compartamos no, CAME funciona bien pero el problema es la persona que no pagó y se quedó con el dinero, hubo cohecho, complicidad entre el oficial de crédito y las personas, cambió la mecánica porque presionaban al representante para ir a los negocios y buscar a la gente.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 39 años

Género: M () F (x)

Alcaldía/Municipio: Iztacalco

Grado de estudios: Primaria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Hice una llamada porque vi un comercial en la televisión, me dijeron que tenía que reunir de 5 a 7 personas.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No, no la conocía.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

Compartamos

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Credencial de elector, ser mayor, de 18 a 98, comprobante de domicilio y todo actualizado, te dan asesoría, juntas el grupo y el que no pague todos pagan.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

El lunes llenamos papeles y el miércoles nos indicaron quiénes quedaron. Para el siguiente lunes desembolsaron el crédito.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Curiosidad y necesidad.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Metodología grupal

8. ¿Cuál fue el monto?

En el primer préstamo 7000 y cuando ya tenía 5 años, me dieron un máximo de 38 mil.

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

La tasa al principio fue la de 6% hasta bajar a 3%

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

Dependiendo de lo que uno pide te dan una recompensa de 300 y varía por ser puntual en el pago. Es individual y depende de cuánto saque cada uno y por cada persona recomendada también te dan 300 por cada uno al principio.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

No, ya no porque el problema es que no pagan las demás personas.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Recurrí porque te iban aumentando aunque te detenías porque ya no pagaban o prestaban el nombre y nosotros pagamos por ellos.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

Sí, al principio antes de que te lo den, antes de desembolsarlo te citan una hora antes, sólo te decían que si el dinero era para negocio, sacaras adelante el pago. También preguntan el salario, cuánto puedes dar al mes, dependiendo de tus ingresos y si tienes negocio.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Sí, depende de uno, sí lo ahorras das la mitad y la otra la usas para negocio.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

Tarjeta de crédito bancaria ____ Crédito automotriz ____

Crédito de vivienda ____ Crédito de nómina ____

Tarjeta departamental ____ Tarjeta de autoservicio ____

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

No, porque abrí una en el HSBC y se tiene que meter y al final como no llevé, me descontaron.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera ____ Préstamo de amigos o familiares x Ahorro x Empeño x Otra (Especifique) ____

Dependiendo del monto, recurriría a préstamo de familia, ahorro y empeño.

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Trabajo de mi esposo.

En gastos de casa y mis hijos.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

No aplica.

21. ¿Su ingreso es fijo?

No aplica.

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

Sí.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

No.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Al inicio eran altas, aunque yo si podía pagar. Son adecuados para poder pagar.

25. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

No, nada estaba bien lo que nos ofrecían. A quienes lo soliciten les diría que lo piensen si se meten a un grupo, es mejor individual para no pagar lo de los demás.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 63 años

Género: M (x) F ()

Alcaldía/Municipio: Iztacalco

Grado de estudios: Secundaria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por medio de amigos

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

CAME

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Credencial de elector, comprobante de domicilio, qué era lo que vendía, de cuánto eran mis ingresos para otorgarme el crédito y darme el monto total que podía pagar.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

No. En tres días

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Por la necesidad de ampliar mi negocio.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Grupal.

8. ¿Cuál fue el monto?

El monto fue de 7000 individual

¿Cuál fue la tasa de interés?

El 3% y algo.

9. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No

10. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

Sí, bonos lo puntualidad, regresan también de los intereses. Si devuelven parte de los intereses que pagas, la cantidad en 100, devuelven el 7 u 8 %.

11. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Si fuera necesario o urgencia, sí.

12. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

No, ya no por la impuntualidad de los pagos de los compañeros.

13. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

No, ninguna.

14. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Sí pero no lo acepté porque no había la necesidad de ahorrar.

Eso se hace en grupo, pero por si alguno no paga y se utiliza para solventar el problema del compañero que no pagó.

15. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

No.

16. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera ____ Préstamo de amigos o familiares ____ Ahorro ____ Empeño ____ Otra (Especifique) ____

A ninguna.

17. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi taxi, en gastos personales y de mi familia.

18. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

De 5 a 8.

19. ¿Su ingreso es fijo?

Variable.

20. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

Sí.

21. ¿Es jefe (a) de hogar?

Sí.

22. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Son adecuadas, hay dos pagos semanales y quincenales, depende de cómo el grupo lo requiera, nos preguntan.

23. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Las financieras deberían ser más accesibles en los pagos y en los requisitos, que sólo fuera comprobante de domicilio, credencial de elector, sin ocupar respaldos del negocio porque se supone que tu grupo responde por ti y no es uno, son varios.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 50 años

Género: M (x) F ()

Alcaldía/Municipio: Iztacalco

Grado de estudios: Preparatoria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por promotores que me vinieron a visitar, estuvieron visitando a todos aquellos que tenían un negocio.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

Sí.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

CAME, Fincomún, Compartamos.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

Credencial de elector, comprobante de domicilio y un aval.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

Una semana.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Negocio.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Individual.

8. ¿Cuál fue el monto?

17 mil en CAME y 5 mil en Fincomún.

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

No recuerdo.

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No porque cobran multa, sólo una vez porque se me olvidó el número de cuenta.

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

Ninguno, al contrario, depositaba de más, pagaba antes y me multaban.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

A lo mejor sí porque he salido bien de ahí, pero si no pagas te ponen en buró de crédito.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Antes era cada que terminaba el ciclo.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

Ninguna.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Ninguno.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

Tarjeta de crédito bancaria Crédito automotriz _____

Crédito de vivienda _____ Crédito de nómina _____

Tarjeta departamental Tarjeta de autoservicio

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

No.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

Préstamo de microfinanciera _____ Préstamo de amigos o familiares _____ Ahorro _____ Empeño _____ Otra (Especifique) Dependiendo de la necesidad, recurriría al banco

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Negocio, insumos e inversión.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

21. ¿Su ingreso es fijo?

Variable

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

Sí.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Sí, me alcanzaba para pagar e ir guardando.

25. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Que aceptaran pagos por adelantado porque si quieres terminar de pagar antes te multan. De ahí en fuera, todo bien.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 45 años **Género:** M () F (x) **Alcaldía/Municipio:** Xochimilco

Grado de estudios: Primaria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por un familiar.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

CAME.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

IFE, comprobante de domicilio.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

En 8 días.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Para construcción.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Grupal.

8. ¿Cuál fue el monto?

De \$7,000 hasta \$30,000.

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

3.5%

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No.

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

Por ser puntual va aumentando mi monto de crédito y me otorgan un 3.5% de comisión.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí porque pago poco interés.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Cada que yo lo necesito.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

Sí recibí educación financiera y mejor administración.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Sí, plan de ahorro.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

- a. Tarjeta de crédito bancaria ____ Crédito automotriz ____
- b. Crédito de vivienda ____ Crédito de nómina ____
- c. Tarjeta departamental ____ Tarjeta de autoservicio ____

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Sí, guardadito.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

- a. Préstamo de microfinanciera ____ Préstamo de amigos o familiares ____ Ahorro x
Empeño ____ Otra (Especifique) ____

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi trabajo, en mis pagos y gastos generales.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

2.5 salarios.

21. ¿Su ingreso es fijo?

Sí.

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

Sí.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

Sí.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Es perfecta.

25. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marcar con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

- a. Crédito bancario ____ Crédito de Microfinanciera x
- b. Otro (especifique) ____

26. Ha solicitado préstamos de dinero en (Marcar con una "X" la opción que más se adecúe).

- a. Caja de ahorro x Tandas x Prestamistas ____

27. ¿Considera que el motivo por el cual solicitó el préstamo a la microfinanciera fue cubierto?

Sí.

28. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

No.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 49 años

Género: M () F (x)

Alcaldía/Municipio: Xochimilco

Grado de estudios: Secundaria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por un folleto.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

CAME.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

No estar en buró de crédito, comprobante de domicilio, IFE y teléfono.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

No, una semana.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Para negocio.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Grupal.

8. ¿Cuál fue el monto?

3 mil.

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

3.5%

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No.

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

El beneficio fue que me prestaron más dinero.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Cuando tengo un apuro.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

Sí, explican cuánto cobran de interés y cuánto recibo de incentivos.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Dejas el ahorro del 10% del préstamo que te dan.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

- a. Tarjeta de crédito bancaria ____ Crédito automotriz ____
- b. Crédito de vivienda ____ Crédito de nómina ____
- c. Tarjeta departamental ____ Tarjeta de autoservicio ____

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Sí, tanda familiar.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

- a. Préstamo de microfinanciera x Préstamo de amigos o familiares x Ahorro x
Empeño x Otra (Especifique) ____

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi trabajo. En comida y vestido.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

2 salarios mínimos.

21. ¿Su ingreso es fijo?

No, varía.

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

Sí.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

No son altas.

25. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marcar con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

- a. Crédito bancario ____ Crédito de Microfinanciera x
- b. Otro (especifique) ____

26. Ha solicitado préstamos de dinero en (Marcar con una "X" la opción que más se adecúe).

- a. Caja de ahorro x Tandas x Prestamistas x

27. ¿Considera que el motivo por el cual solicitó el préstamo a la microfinanciera fue cubierto?

Sí.

28. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

No tengo problema.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 31 años

Género: M (x) F ()

Alcaldía/Municipio: Xochimilco

Grado de estudios: Bachillerato

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por un familiar.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

Sí.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

CAME.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

No estar en buró de crédito, comprobante de domicilio, IFE.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

No fue difícil y me lo otorgaron en una semana.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Uso personal.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Grupal.

8. ¿Cuál fue el monto?

\$ 5000.00

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

3.5%

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No.

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

Que si pago puntual me dan un incentivo y sube el monto de mi préstamo.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí, porque son claros en lo que se tiene que pagar.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Cada que lo necesito.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

Sí, recibí orientación porque me explican cuánto pago de interés y cuánto me regresan de incentivo por pago puntual y el interés por mi ahorro.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Sí, porque es una base del 10% pero es parte de mi ahorro.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

- a. Tarjeta de crédito bancaria ____ Crédito automotriz ____
- b. Crédito de vivienda ____ Crédito de nómina ____
- c. Tarjeta departamental ____ Tarjeta de autoservicio ____

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Sí, una tanda familiar.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

- a. Préstamo de microfinanciera x Préstamo de amigos o familiares x Ahorro x
Empeño x Otra (Especifique) ____

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi trabajo, en gastos personales y en pagar mi préstamo.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

2 salarios mínimos.

21. ¿Su ingreso es fijo?

No.

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

No.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Sí las alcanzo a cubrir.

25. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marcar con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

- a. Crédito bancario ____ Crédito de Microfinanciera x
- b. Otro (especifique) ____

26. Ha solicitado préstamos de dinero en (Marcar con una "X" la opción que más se adecúe).

- a. Caja de ahorro x Tandas x Prestamistas ____

27. ¿Considera que el motivo por el cual solicitó el préstamo a la microfinanciera fue cubierto?

Sí.

28. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

No porque nunca he tenido problemas con ellos.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Edad: 36 años

Género: M () F (x)

Alcaldía/Municipio: Venzuziano Carranza

Grado de estudios: Secundaria

1. ¿Cómo se enteró de que podía solicitar un microcrédito?

Por mi hermana.

2. ¿Conocía esta opción de financiamiento?

No.

3. ¿En cuál Institución solicitó el microcrédito?

Compartamos Banco.

4. ¿Cuáles fueron los requisitos?

INE y comprobante de domicilio.

5. ¿El proceso para que le otorgaran el microcrédito fue largo o difícil? ¿En cuánto tiempo se lo otorgaron?

No, como en cuatro días.

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual solicitó el microcrédito?

Para mi negocio, una tortillería.

7. ¿Bajo qué metodología (grupal o individual) lo solicitó o se lo otorgaron?

Grupal.

8. ¿Cuál fue el monto?

\$ 5,000.00

9. ¿Cuál fue la tasa de interés?

3%

10. ¿Se ha atrasado en los pagos?

No.

11. ¿Obtuvo algún beneficio por buen comportamiento (es decir, por no haberse retrasado en los pagos del préstamo ni en los pagos de los intereses)? Explique cuáles.

No porque una persona del grupo no pagó puntual en el tiempo que yo estuve.

12. ¿Volvería a solicitar un microcrédito en esa Institución? Explique sus razones.

Sí, en caso de alguna emergencia económica, aunque está de pensarse con eso de que no pagan.

13. ¿Con qué frecuencia recurre a préstamos en la microfinanciera?

Ahorita sólo pedí una vez.

14. ¿Al solicitar el préstamo, recibió algún tipo de educación financiera?

Sí, tuvimos una junta en la que nos explicaron los días en los que teníamos que pagar.

15. ¿Una vez que le otorgaron el préstamo, le solicitaron dar algún tipo de ahorro en la microfinanciera y cuál fue el motivo?

Sí lo piden, pero también depende de uno.

16. ¿Cuenta con algún otro tipo de crédito? Marcar con "X" las opciones con las que cuenta.

- a. Tarjeta de crédito bancaria ____ Crédito automotriz ____
- b. Crédito de vivienda ____ Crédito de nómina ____
- c. Tarjeta departamental x Tarjeta de autoservicio ____

17. ¿Usted ahorra de manera independiente o tiene algún tipo de cuenta de ahorro?

Sí, apenas abrí en banco azteca.

18. ¿En caso de tener una emergencia con qué fuente de ingresos la cubriría? Marcar con "X" la(s) opción(es) a las que recurriría.

- a. Préstamo de microfinanciera x Préstamo de amigos o familiares x Ahorro x
Empeño ____ Otra (Especifique) ____

19. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos y en qué los destina?

Mi negocio.

20. ¿Cuántos salarios mínimos gana?

2 a 2.5 salarios mínimos.

21. ¿Su ingreso es fijo?

Es variable.

22. ¿Lleva un control de sus ingresos y gastos?

No.

23. ¿Es jefe (a) de hogar?

Sí.

24. ¿Qué opina de las tasas de interés de la microfinanciera, son adecuadas, es decir, sus ingresos cubren a la perfección el pago, o piensa que son muy altos?

Son adecuadas.

25. ¿Actualmente tiene un préstamo activo? Marcar con "X" la(s) opción(es) que más se adecúan.

- a. Crédito bancario ____ Crédito de Microfinanciera x
- b. Otro (especifique) ____

26. Ha solicitado préstamos de dinero en (Marcar con una "X" la opción que más se adecúe).

- a. Caja de ahorro ____ Tandas x Prestamistas x

27. ¿Considera que el motivo por el cual solicitó el préstamo a la microfinanciera fue cubierto?

Sí.

28. ¿Mejoraría algo o tiene alguna sugerencia en el proceso de otorgamiento de préstamo de la microfinanciera?

Nada.

ENTREVISTA SOBRE EL USO DEL MICROCRÉDITO

Reporte de una conversación con usuario, ya que por su situación accedió solamente a platicar su experiencia.

El usuario comenta que solicitó el préstamo a Compartamos Banco para solucionar un problema económico personal e ingresó al grupo porque una vecina lo invitó.

En su experiencia comenta que sus compañeros dejaron de pagar, por lo que él se hizo cargo en dos ocasiones ya que nadie quiso presentar el pago solidario, en sus palabras, “desembolsó de su propio dinero”.

También comenta que ese dinero se lo descontaron a él de sus siguientes pagos, y a causa de que una misma persona siguió debiendo, también él dejó de pagar puntual, por lo que el oficial de crédito fue a buscarlo a su domicilio para, en sus palabras “reclamarle el pago”, por lo que se suscitó una discusión, misma en la que el usuario dijo que ya no pagaría.

En la conversación se aprecia que el usuario no tenía previo conocimiento de cómo funciona el sistema de pagos, además de que la descripción de los pagos la realiza como si se tratara de una tanda, y tampoco tenía conocimiento de que lo enviarían a buró de crédito si no pagaba, por lo que se muestra preocupado respecto a qué va a pasar con él, ya que al momento de la conversación, la situación tenía una semana de haber ocurrido.

En comentarios finales expresa que la líder del grupo probablemente fue la que se encargó de pagar el microcrédito.