



Universidad Nacional Autónoma de México

Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

T e s i s

**Las Instituciones Microfinancieras: ¿Satisfacen las
necesidades de financiamiento de los microempresarios
en el Distrito Federal?**

Que para obtener el grado de:

Maestra en: Finanzas

Presenta: Marisol Galicia Quintero

Tutor: Dr. Raúl Cornejo López

México, D.F. 2010



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.

A mi Padre, Rubén Galicia Miguel †

Siempre serás la luz que ilumine mi camino

Gracias por todo el amor que me diste

Siempre vivirás en mí corazón.

Agradecimientos.

A Dios, el guía de mi vida, a quien le debo ver la luz cada día.

A mi madre, María Elena Quintero, por su amor, apoyo y por estar conmigo en las buenas y en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi hermana Graciela Galicia, por ser uno de los lados del triángulo que conforman mi entorno.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por haberme brindado la oportunidad de obtener una beca para la realización de un posgrado.

Al Dr. Raúl A. Cornejo, por su labor como tutor, por sus acertados comentarios, aportación de ideas y todo el apoyo brindado para la realización de la presente investigación.

Al Dr. Eduardo Herrerías A. por su confianza, y retroalimentación sobre la presente investigación.

AL Dr. Eduardo Villegas H. por sus acertados comentarios y observaciones a la presente investigación.

A todas las personas que representaron a las instituciones microfinancieras y a los 384 microempresarios que me permitieron aplicarles un cuestionario, sin su invaluable apoyo no hubiera sido posible la realización de la presente investigación.

A todos y cada uno de ustedes

Gracias.

ÍNDICE

Las instituciones microfinancieras: ¿satisfacen las necesidades de financiamiento de los microempresarios en el Distrito Federal?

Presentación	07
Introducción	09
Objetivo de la Investigación	09
Objetivos específicos	09
Hipótesis de investigación	10
Metodología y marco muestral	11
Resumen capitular	13
Capítulo 1. Marco Teórico	15
1.1. Antecedentes	15
1.2. Las microfinanzas	17
1.3. Características de las instituciones microfinancieras	19
1.4. Los productos y servicios que ofrecen las instituciones microfinancieras	21
1.4.1. El ahorro	21
1.4.2. El microcrédito	23
1.4.3. Los microseguros	26
1.4.4. Las remesas	27
1.4.5. El pago de servicios	27
1.4.6. Los servicios no financieros	27
1.4.7. Datos generales de las microfinancieras en México	28
Capítulo 2. El microcrédito	32
2.1. Los factores que inciden en el microcrédito	32
2.1.1. El crédito	32
2.1.2. El plazo y la capacidad de pago	33
2.1.3. Las garantías de los créditos	34
2.1.4. Los precios del microcrédito	36

2.1.5. La tasa de interés	37
2.2. Los riesgos en el microcrédito	37
Capítulo 3. El ahorro y el crédito popular en México	41
3.1. El ahorro popular en México	41
3.2. La banca social el México	42
3.3. La banca popular en México	46
3.3.1. La Ley de Ahorro y Crédito Popular	46
3.3.2. Sociedades financieras populares	46
3.3.3. Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo	47
3.4. La organización del sector de ahorro y crédito popular	48
3.4.1. Confederaciones	48
3.4.2. Federación	48
3.4.3. Entidades de ahorro y crédito popular (EACP)	48
3.5. Figuras jurídicas	50
3.5.1. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)	50
3.5.2. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)	50
3.5.3. Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros (Condusef)	50
3.5.4. Banco de México	51
3.6. Las instituciones microfinancieras en México	51
3.7. El Pronafim y las microfinancieras en México	54
Capítulo 4. Instituciones microfinancieras que operan en el Distrito Federal.	
4.1. Ámbito Productivo (APROS)	57
4.2. Centro de Apoyo al Microempresario, I.A.P. (CAME)	59
4.3. En Confianza, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R	63
4.4. FinComún, Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V., SFP	65

Capítulo 5. Resultados fundamentales de la investigación	
5.1. Metodología y marco muestral	71
5.2. Resultados del trabajo de campo	74
5.3. Escalamiento tipo Likert	90
5.4. Confiabilidad y validez de la escala	93
Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones	97
Recomendaciones	100
Bibliografía	104
Anexo 1. El cuestionario	109

Presentación

La falta de acceso a los servicios financieros de la mayor parte de la población en México representa un grave problema para su desarrollo económico, los bancos tradicionalmente han marginado a un gran número de personas de los servicios bancarios básicos, ya que se ha considerado que no cumplen con los requisitos de crédito marcados por la institución o que no van a ser capaces de pagar. Ante tal situación, se ha observado un rezago en el acceso al crédito por parte de los microempresarios.

De manera mas específica, el sector de microempresarios en México no es atendido adecuadamente por la banca tradicional, debido a que no se cuenta con un sistema financiero que sea capaz de apoyar de forma suficiente, el desarrollo de sus proyectos, los microempresarios buscan alternativas de financiamiento fuera de la banca tradicional y encuentran en las instituciones microfinancieras¹ (IMF) una alternativa para financiarse, con tasas de interés más altas, pero que cubren sus requerimientos crediticios.

De lo anterior, surge la inquietud de realizar una investigación para determinar con base en la aplicación de un cuestionario a 384 microempresarios que hacen uso de servicios microfinancieros, si los servicios financieros a los que tienen acceso satisfacen sus necesidades de financiamiento. Asimismo, realizar recomendaciones que servirán para poner mayor atención en las necesidades de financiamiento para los microempresarios.

¹ IMF: Instituciones microfinancieras

INTRODUCCIÓN

Introducción

Las instituciones microfinancieras, representan en la actualidad grandes puntos de oportunidad como fuente de financiamiento para los microempresarios en el Distrito Federal, mediante el financiamiento a sus proyectos y actividades productivas, ofreciéndoles servicios financieros que cubren sus necesidades de crédito. Actualmente, las instituciones microfinancieras deben conocer perfectamente cuales son las necesidades del sector, el mercado en el que se desarrollan y principalmente a sus clientes para que puedan ofrecerles servicios financieros de alta calidad, diseñados para satisfacer los requerimientos de financiamiento de sus clientes.

Pregunta de investigación

¿Satisfacen las necesidades de financiamiento de los microempresarios en el Distrito Federal, los servicios financieros que actualmente ofrecen las instituciones microfinancieras?

Objetivo de la investigación

El objetivo de la presente investigación es determinar con base en un cuestionario aplicado a una muestra de 384 microempresarios ubicados en el Distrito Federal, si los servicios financieros que actualmente ofrecen las instituciones microfinancieras que actualmente operan en el Distrito Federal, satisfacen sus necesidades de financiamiento, cabe señalar que se trata de una investigación de tipo transeccional descriptivo.

Objetivos específicos

- Investigar las características de los servicios financieros que actualmente ofrecen cuatro instituciones que proporcionan servicios microfinancieros en el Distrito Federal. Cabe señalar, que la investigación se realizará a instituciones que operan legalmente adscritas al programa Pronafim (Programa nacional de financiamiento al microempresario). La selección de las instituciones fue a través de un listado que el Pronafim proporcionó. El

criterio para la selección de las instituciones participantes fue la diversidad de servicios financieros ofrecidos a sus clientes, a juicio del investigador fueron elegidas cuatro instituciones adscritas al Pronafim, de las cuales, una institución es una sociedad financiera de objeto múltiple (Sofom). Cabe señalar que se determinó elegirla debido a que ofrece una diversidad de productos y servicios financieros diseñados a la medida de los microempresarios que atiende, y no se encuentra enfocada únicamente al microcrédito.

- Recabar la opinión de los microempresarios sobre: el plazo que les dan para pagar su crédito, el tiempo de autorización, y la tasa de interés cobrada por las microfinancieras, y si el monto que les otorgan les alcanza para cubrir con sus necesidades de financiamiento.
- Diseñar una escala tipo Likert, válida y confiable para la evaluación de la actitud que presentan los microempresarios hacia las instituciones microfinancieras.
- Realizar recomendaciones y conclusiones con base en los resultados obtenidos de la investigación.

Hipótesis de investigación

Los servicios financieros que actualmente ofrecen las instituciones microfinancieras que actualmente operan en el Distrito Federal, satisfacen las necesidades de financiamiento de los microempresarios en el Distrito Federal.

Técnicas de investigación:

- Documental: (estadísticas, libros, diccionarios, enciclopedias, revistas, internet, consulta de normas y leyes).
- De campo: se utiliza técnicas de recolección de datos con la aplicación de un cuestionario.
- Se utilizará el programa SPSS 15.0 (Por sus siglas en ingles), para realizar el análisis descriptivo y la escala de la muestra, y Excel 2007, para ingresar tablas y realizar las estimaciones de la investigación.

Metodología y marco muestral

El medio para la recolección de datos de la presente investigación es el cuestionario, el cual está conformado por preguntas cerradas con 5 opciones de respuesta, (ver anexo 1), el cual fue aplicado por entrevista personal y autoadministrado a la muestra. El levantamiento de la muestra fue realizado durante el periodo de enero a marzo de 2010 mediante la aplicación de 384 cuestionarios completos a microempresarios que operan en el DF. Con los siguientes criterios de selección:

- Haber accedido a financiamiento por parte de una IMF con operación en el Distrito Federal.
- Haber utilizado el financiamiento proveniente de una IMF en actividades productivas.
- Desarrollar su actividad económica dentro de la delimitación del DF.

Una segunda parte del cuestionario aplicado a los microempresarios fue diseñado con base en escala Likert, en donde se pretendió medir la reacción de los microempresarios en relación a los servicios financieros de las IMF en 5 categorías siguientes:

- 5) Muy de acuerdo
- 4) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 1) Muy en desacuerdo.

La escala se encontraba constituida por 12 preguntas, donde la puntuación mínima posible es 12 y la máxima posible es 60, por que existen 12 afirmaciones, la puntuación más cercana a 60 presenta una actitud bastante favorable sobre los productos y servicios que les ofrecen las microfinancieras a los microempresarios, asimismo, una puntuación más cercana a 12 implica una actitud bastante

desfavorable de los microempresarios hacia los productos y servicios que les ofrecen las microfinancieras.

La muestra fue diseñada para crear estimaciones representativas de la opinión de los microempresarios que tienen su actividad económica en el DF. El método de selección de la muestra fue probabilístico, en el cuál, (Hernández, 2006, p.240), todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Se eligió un 95% de confianzas y 5% de nivel de significancia de 5%, se obtuvo un tamaño de la muestra de 384 cuestionarios, en el cual el tamaño de la población no se conoce y cuando el tamaño de la población tiende a ser muy elevado o tiende a infinito.

Cabe señalar, que también se utilizó el programa Stats para el cálculo automático del tamaño de la muestra la cual resultó de 384 cuestionarios. Asimismo, se determinó aplicar a juicio del investigador 192 cuestionarios a microempresarios que accedieron a un crédito en grupo solidario y 192 cuestionarios a microempresarios que accedieron a un crédito individual, con la finalidad de obtener resultados en igual proporción.

Cabe señalar, que se solicitó información sobre las IMF que operan actualmente en el Distrito Federal al Pronafim (Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario) de la Secretaría de Economía, el cual fue creado en 2001, con la finalidad de fomentar las microfinanzas en México. El Pronafim proporcionó un listado el cual se encontraba clasificado como área metropolitana por lo que fue necesario excluir a las instituciones microfinancieras que operaran fuera del Distrito Federal, ya que no eran objeto de la investigación.

Se eligieron las instituciones más representativas del DF, y en total fueron visitadas 9 sucursales y 2 centros de atención en el DF, ubicadas principalmente en las Delegaciones: Milpa Alta, Tláhuac, Xochimilco, Venustiano Carranza, Miguel Hidalgo, Coyoacán, Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Benito Juárez.

Resumen capitular

La investigación inicia en el primer capítulo, en el que se aborda el origen de las microfinanzas, las características de las instituciones microfinancieras, así como, los principales productos y servicios que ofrecen. En el segundo capítulo, se abordarán los factores que inciden en el microcrédito como es el plazo, la capacidad de pago, las garantías de los créditos, los precios del microcrédito, la tasa de interés así como los riesgos en los que incurre el microcrédito.

En el tercer capítulo, se realizará una breve descripción de los actores los actores que han intervenido, para contextualizar el marco en el que se desarrollan las microfinanzas en México, partiendo de antecedentes históricos, con el desarrollo de las cajas de ahorro y crédito, señalando aspectos de regulación legal y la aparición de las microfinancieras en México.

En el cuarto capítulo, se aborda la metodología y servicios financieros que ofrecen tres instituciones microfinancieras y una Sofom (puede tener por objeto la realización de operaciones de arrendamiento financiero y/o factoraje financiero y/o crédito para cualquier fin, sin necesidad de autorización de la SHCP y de carga regulatoria, se trata de una entidad no regulada)². Las cuatro instituciones están adscritas al programa Pronafim, las cuales ofrecen servicios financieros con operación el Distrito Federal.

En el quinto capítulo se presentan los resultados fundamentales del trabajo de campo de la presente investigación, mediante la aplicación de un cuestionario a 384 microempresarios cuya actividad productiva se encuentra localizada en el Distrito Federal, del cual se tomará evidencia suficiente para la comprobación de la hipótesis de la investigación, y finalmente se presentarán las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

² <http://www.shcp.gob.mx>. (consulta: 13/09/2010).

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

Capítulo 1. Marco teórico

1.1. Antecedentes

“Las Microfinanzas tuvieron su origen en los años ochenta como respuesta a la investigación sobre el otorgamiento de créditos subsidiados por el estado para agricultores pobres, en los años setenta, los gobiernos representaban la fuente para la concesión de créditos productivos a las personas que carecían de acceso a los créditos” (Ledgerwood,1999, p.2). Tal situación atrajo muchas críticas hacia los gobiernos debido a que muchas de las veces la cartera crediticia no era recuperada.

A partir de los años ochenta las microfinanzas se han venido desarrollando con mayor fuerza en el Mundo, se está tomando conciencia de que cada vez más son necesarias instituciones financieras que se especialicen y atiendan a las personas que no cubren con los requisitos solicitados por los bancos en vez de depender del financiamiento que el gobierno les otorga.

En Asia, el Dr. Mohamed Yunus de Bangladesh, inició con un esquema piloto de prestamos colectivos para personas sin tierra, posteriormente esto se convirtió en el Banco Grameen, el cual actualmente es un modelo para muchos países. “En América Latina ACCIÓN International apoyó el desarrollo de préstamos colectivos de solidaridad para vendedores callejeros y la Fundación Carbajal desarrolló un sistema de crédito para microempresarios individuales.” (Ledgerwood, 1999, p.5).

Ledgerwood (1999) sostiene que “el sector financiero formal también experimentó cambios, con el ejemplo del Banco Rakyat de Indonesia (banco rural estatal) el cual dejó de otorgar crédito subsidiado y adoptó un método que iba de acuerdo al mercado, desarrollando incentivos para sus clientes que eran pequeños agricultores, recompensado el pago puntual de los préstamos y la movilización voluntaria de los ahorros como fuente de fondos.” (p.158).

“Banco Grameen es la institución microfinanciera mas conocida en todo el mundo, ha logrado un gran éxito como fuente de recursos financieros a través de microcréditos para la población más pobre de Bangladesh.” (Ledgerwood, 1999, p.159). Su fundador es Mohamed Yunus profesor de economía especializado en finanzas (Premio Nobel de la Paz 2006), quien representa una de las figuras de la actualidad económica, después de hacer su doctorado en Estados Unidos de América volvió a Bangladesh y encontró que la situación económica de su país era deplorable y empezó a efectuar estudios sobre las causas que originaban la pobreza.

Tras realizar varios estudios con ayuda de un grupo de alumnos, Yunus observó que la población no podía ahorrar debido a las condiciones de pobreza extrema, ya que trabajaban más de doce horas, los 7 días de la semana y no tenían ni para comer, así que comenzó a prestar dinero, experimentalmente a un pequeño grupo de personas que tenían distintas actividades económicas, los préstamos los hacía sin cobrarles intereses y sin fecha de devolución y así nacieron los microcréditos lo cual originó el Banco Grameen o Banco Rural³

Debido a que su experimento tuvo éxito en 1976, Yunus, puso en marcha un proyecto de investigación diseñando un programa de crédito para los más pobres, les daba crédito a los más pobres sin aval ni garantías, organizaba a personas pobres de las aldeas en grupos de 4 o 5 miembros los cuales se hacían responsables de la devolución del préstamo de todos los integrantes del grupo.

El banco Grameen buscaba (Ledgerwood, 1999, p.163).

- Extender las facilidades bancarias a hombres y mujeres muy pobres.
- Eliminar la explotación de los más desfavorecidos por parte de los dueños de la tierra.

³ Grameen significa rural o aldea en Bengali.

- Crear oportunidades de autoempleo, para la gran multitud de desempleados que existían en las zonas rurales de Bangladesh.
- Ofrecer a quienes menos oportunidades tenían, especialmente mujeres de las aldeas y barrios más pobres, la posibilidad de luchar por sí mismos.

Los objetivos del Banco Grameen son (Ledgerwood, 1999, p.164):

- Reducir la pobreza, otorgando microcréditos a los más desfavorecidos de la sociedad mediante la puesta en marcha de un pequeño negocio generando una fuente de ingresos, mejorando su nivel de vida y el de sus familiares.
- Buscar el beneficio económico-financiero de la institución, que los ingresos del banco provenientes de los intereses cobrados a los clientes, fueran suficientes para hacer frente a los costos de la institución, como los costos operativos, sueldos y salarios, el costo de la inflación y el costo de oportunidad del capital.

1.2. Las microfinanzas

De acuerdo con Conde (2009), las microfinanzas son: “El conjunto de servicios microfinancieros (ahorro, préstamos, seguros, transferencias, pago de remesas del exterior, y pago de servicios), también las instituciones que ofrecen al menos uno de ellos y los instrumentos mediante los cuales se prestan.”(p.16). Indicando que la mayoría de las instituciones microfinancieras en México no se dedican integralmente a todos, debido a que le dan mayor énfasis al microcrédito.

De acuerdo con Ledgerwood (1999), “microfinanzas se refiere a la prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a los autoempleados, dentro de las actividades microfinancieras se encuentran los pequeños préstamos para capital de trabajo, servicios de ahorro y seguros, servicios de desarrollo empresarial como la capacitación de destrezas y mercadeo, servicios sociales como la alfabetización y servicios de salud.”(p.1).

Por su parte Deschamps (2005), afirma que “las microfinanzas se definieron en un principio como créditos pequeños a poblaciones marginadas con el objetivo principal de combatir la pobreza, hoy en día, se consideran una forma de contribuir al desarrollo económico ofreciendo oportunidades para que las personas puedan llevar a cabo actividades productivas que promuevan su propio desarrollo a través de experiencias empresariales donde el microcrédito se ha constituido en un sistema viable para proporcionar financiamiento efectivo a las micro y pequeñas empresas.”(p.5).

Según el Benchmarking⁴ de las Microfinanzas en México, “en muchas ocasiones se denomina indistintamente como Microfinanzas a todas aquellas operaciones que tienen un monto pequeño o que están destinadas a la población que vive en condiciones de pobreza, en general al conjunto de instituciones que llevan servicios a esa población de lo que se conoce como sector de las finanzas populares, las cuales abarcan organizaciones de naturaleza muy diversa como cooperativas, empresas, privadas entre otras.”(Prodesarrollo, 2009, p.26).

Asimismo, el benchmarking destaca, que dentro del sector de las finanzas populares las microfinanzas tienen una característica distintiva debido a que están dirigidas a personas con una actividad productiva independiente, que pueden ser emprendedores o dueños de una microempresa, aunque el destino del crédito pueda ser utilizado para la compra de insumos o implementos, los productos financieros están diseñados para empresarios. (Prodesarrollo, 2009, p.21).

Conde (2009) “las microfinanzas a la vez forman parte de las finanzas populares, todos los mecanismos e instrumentos que los pobres utilizan como modalidades de servicios financieros, así como las instituciones que se los ofrecen por no tener acceso a éstos en el sistema financiero formal o por ser prácticas tradicionales en su cultura financiera.” (p.13).

⁴ Benchmarking: Proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente, los procesos, productos y servicios de las organizaciones.

1.3. Características de las instituciones microfinancieras

De acuerdo con Conde (2009), “las IMF son instituciones creadas para la prestación de servicios microfinancieros, se distinguen del resto de las instituciones que integran la banca social por trabajar con la metodología de grupos solidarios o de bancos comunitarios en los que no se requiere garantía física para tener acceso a los créditos y se basan en el aval social de los integrantes del grupo.”(p.17).

Además, algunas IMF ofrecen también servicios no financieros, relacionados con proyectos productivos como: capacitación, asesoría, asistencia técnica, aspectos legales, fiscales y contables, elaboración de un plan de negocios, comercialización y técnicas de venta, entre otros.

Las IMF, se han caracterizado por el otorgamiento de crédito basado en la confianza al cliente, por tal motivo son innovadoras al ofrecer financiamiento a los sectores de la población que lo necesitan, además para que sean más eficientes deben conocer perfectamente el entorno en el que se desenvuelven, es decir, deben anticiparse a las necesidades, del mercado al que van dirigidas, ya que los clientes de éstas instituciones aunque tengan capacidad como microempresarios no son sujetos de crédito por la banca tradicional.

Cuando los microempresarios acuden a una IMF, necesitan generar nuevas fuentes de ingresos, ya sea al iniciar una nueva actividad económica o para financiar las actividades económicas que llevan a cabo en ese momento pueden requerir financiamiento para capital de trabajo⁵, para comprar materias primas para la producción, la compra de mercancías, la remodelación, o la compra de maquinaria y equipo para su negocio.

De acuerdo con Ledgerwood (1999), la meta de las IMF, como organizaciones de desarrollo es “atender las necesidades financieras de los

⁵ Capital de Trabajo: Activos y pasivos de corto plazo en una empresa.

mercados no atendidos o subatendidos como manera de satisfacer los objetivos de desarrollo como: la reducción de la pobreza, potenciar a mujeres o poblaciones en desventaja, crear empleos, ayudar a empresas ya existentes a crecer o diversificar sus actividades, promover el desarrollo de nuevas empresas.”(p.40).

Una IMF puede ofrecer una variedad de productos y servicios financieros a sus clientes, de acuerdo a sus necesidades, cabe señalar que el punto de oportunidad de éste tipo de instituciones radica en el hecho de que las instituciones financieras tienen dificultades para otorgar crédito a los microempresarios debido a diversos problemas como son: difícil acceso a la información crediticia, no cuentan con suficientes garantías de pago, las referencias que presentan no son suficientes para avalar el pago del crédito, tal situación representa una barrera para que los microempresarios accedan a las fuentes formales de financiamiento.

De acuerdo con Lacalle (2008). “La mayoría de los programas exitosos en microfinanzas, evalúan el riesgo crediticio de acuerdo con el conocimiento personal entre el prestamista y el prestatario, normalmente el nuevo cliente debe ser recomendado por un cliente antiguo.” (p.61). Este punto es muy interesante, por que resulta innovador que en lugar de que se realice un análisis de crédito en base en un sistema paramétrico que maneja una institución financiera formal, o por el personal de crédito de la institución financiera, es común en la microfinancieras que los clientes se recomienden entre sí para formar parte de un grupo, el cual responderá en conjunto por el pago de los créditos.

1.4. Los productos y servicios que ofrecen las instituciones microfinancieras

1.4.1. El ahorro⁶

Conde (2009), percibe al ahorro como: “El componente básico de las microfinanzas, por que los usuarios de estos servicios prefieren ahorrar, todas las personas quieren tener una protección para emergencias, nadie quiere tener deudas, los pobres pueden ahorrar pero muchas veces, se ven obligados a efectuarlo en modalidades no monetarias (como la producción de traspatio o la compra de artículos electrodomésticos que pueden venderse o empeñarse en caso de urgencias monetarias, pero fuera del sistema financiero como las tandas, o préstamos de los familiares o amigos.”(p.20).

De acuerdo a Conde (1999, p.20).El ahorro le da a sus miembros la posibilidad de:

- Homogeneizar su consumo en los periodos en los que no tienen ingresos, proteger sus recursos de la perdida de poder adquisitivo que ocurre cuando se mantienen “debajo del colchón” o en diversos escondites.
- Proteger sus escasos recursos del riesgo de robo o pérdida.
- Aumentar su autoestima en tanto que el ahorro puede considerarse como una forma palpable del esfuerzo que ellos hacen para mejorar sus condiciones de vida.
- Evitar las formas de trato asistencialistas, paternalistas y clientelistas, por que los pobres no necesitan que les den caridad o los manipulen, sino que tengan la oportunidad de ayudarse a sí mismos.

La autora, (Conde, 2009, p.21). Realiza las puntuaciones siguientes sobre la captación de ahorro en las IMF:

- Permite mayor independencia en la toma de decisiones, al no depender de fuentes externas de fondeo.

⁶ Ahorro: Es el ingreso que no se gasta en consumo.

- Autosustentabilidad financiera, ya que los recursos con los que operan son captados por las propias instituciones y a un costo menor que el de otras fuentes de fondeo.
- Otorga uso productivo a los recursos captados y a la posibilidad, al recuperar los créditos de prestarlos sucesivamente en vez de la descapitalización inmediata que ocurre en las instituciones que cuentan con donativos y/o apoyos gubernamentales en las cuales no reingresa el dinero prestado.

Algunas IMF presentan el servicios de ahorro, cuando cada semana en las juntas para los grupos solidarios en donde los integrantes deben proporcionar su abono, se les solicita que ahorren de modo obligatorio, para que cuando el cliente desee obtener otro crédito tenga en su cuenta un porcentaje de dinero, que sirve como una garantía de pago por parte del cliente, y no lo pueden usar hasta que hayan terminado de pagar el crédito que se encuentran pagando.

“En las IMF existen los denominados ahorros obligatorios, los que se diferencian de los voluntarios, en que son fondos que deben ser contribuidos por los prestatarios como condición para obtener un préstamo, en algunas ocasiones como porcentaje del préstamo y en otras como un monto nominal, pueden considerarse parte de un producto crediticio y no como un verdadero producto de ahorro” (Lacalle, 2008, p.84).

De acuerdo con Lacalle (2008, p.86). Los ahorros obligatorios son útiles para:

- Demostrar a los prestatarios el valor de las prácticas de ahorro.
- Servir de mecanismo de garantía adicional para asegurar el pago de los préstamos.
- Demostrar la capacidad de los clientes para manejar sus ingresos y egresos, al hacer pagos periódicos al pago de su crédito.
- Ayudan a fortalecer la base de activos de los clientes.

1.4.2. El microcrédito

Las IMF atienden los requerimientos de financiamiento de la gente de escasos recursos que no es sujeta de crédito por parte de los bancos, otorgan servicios de crédito y ahorro para promover la formación y desarrollo de las microempresas, ofreciéndoles oportunidades para que puedan emprender actividades productivas.

De acuerdo con Lacalle (2008), en la primera Cumbre Global del Microcrédito, que tuvo lugar en Washington DC, en febrero de 1997, los microcréditos se definen como: “Programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados entre los pobres para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”. (p.52).

Asimismo, el objetivo de los microcréditos es “mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, reducir los niveles de pobreza en el mundo, sacar del círculo vicioso a la pobreza a millones de personas, a través de la puesta en marcha de un pequeño negocio rentable que permita generar ingresos suficientes con los que puede devolver el préstamo y mejorar el nivel de vida de la familia.” (p.53).

Con base en Lacalle los microcréditos son una herramienta para reducir las diferencias en el acceso a los recursos financieros y nacen como respuesta a la falta de acceso al crédito por parte de millones de personas excluidas de los sistemas financieros formales de sus países en todo el mundo, se trata de una herramienta financiera que debe ser reembolsada, el prestatario que lo recibe debe devolver el principal más los intereses. (Lacalle, p.54).

Con base en Lacalle (2008, p.55). Las características de los microcréditos son:

- Representan préstamos en pequeñas cantidades de dinero.
- Presentan operaciones de préstamos muy sencillas, sin grandes formularios que llenar y sin grandes burocracias a las que someterse.

- Se conceden a muy corto plazo, por un periodo de un año o inferior.
- Los plazos de pago son muy cortos, con abonos pequeños, siendo los periodos de pago más frecuentes semanal o mensual.
- El tipo de actividades puestas en marcha gracias a éste instrumento son microempresas o micronegocios, los microcréditos están dirigidos a los sectores más pobres de la sociedad y persiguen que éstos puedan poner un pequeño negocio para generar ingresos.
- Se concede sin avales ni garantías patrimoniales.
- El microcrédito se basa en la confianza de que la persona a la que se le ha prestado el dinero lo devolverá bien por que su proyecto de negocio, suponga en sí mismo un aval económico.
- Los recursos prestados se invierten en actividades escogidas de antemano por los propios prestatarios.

En la actualidad es necesario que las IMF mejoren continuamente los productos financieros que ofrecen a sus clientes con tasas de interés competitivas, hacerlos llegar al cliente de manera oportuna, accesible y saberlos promover a través de un servicio personal y un trato adecuado. Por lo general, los préstamos se otorgan para propósitos productivos o sea para la generación de ingresos en una empresa, aunque algunas IMF también prestan para consumo o vivienda.

El otorgamiento de los créditos puede ser: individual o en grupo, siendo los primeros lo que se le otorgan a una sola persona, un solo individuo se hace responsable de pagar el crédito, mientras que los créditos en grupo, están ligados a los integrantes del grupo, si un cliente en su momento no llegara a pagar, la línea de crédito sería suspendida a los demás miembros del grupo hasta que se reactive nuevamente la línea con el pago de la persona que incumplió, se trata de créditos avalados por el grupo que se formó.

Con base en Ledgerwood (1999, p.77). Los préstamos individuales son otorgados a personas individuales en base a su capacidad para ofrecer a la IMF

una promesa de pago y cierto nivel de seguridad, mientras que los préstamos colectivos otorgan préstamos a personas, que pertenecen a un grupo y que garantizan mutuamente sus préstamos o bien a grupos que a su vez ofrecen préstamos a sus miembros. Los préstamos colectivos implican la formación de grupos de personas con el deseo común de tener acceso a los servicios financieros, por lo general permiten a los prestatarios obtener acceso a los fondos cuando los necesitan.

Las ventajas de los préstamos colectivos son: (Ledgerwood, 1999, p.78). Las personas que no pueden cumplir con los requisitos de las instituciones financieras por no presentar garantías encuentran éstos la oportunidad de presentar garantías colectivas como sustitutas de las garantías que les solicita la institución, esto es benéfico por que, si existiera la falta de pago de uno de sus miembros se suspende el crédito a los demás hasta que paguen lo que se adeuda. La presión ejercida entre los miembros del grupo funciona como aseguramiento de pago, ya que forman parte su círculo económico y social, además no desean que se les sancione con la falta de crédito.

Otro factor de ventaja en los préstamos en grupo se basa en que reduce los costos, los propios miembros de los grupos se conocen entre ellos y van a ser selectivos al permitir el ingreso de un nuevo miembro a su círculo de crédito (Ledgerwood, 1999, p.78). Ningún integrante va a querer recibir a alguien que no cumpla con su responsabilidad y que además les afecte a su crédito, por que entre ellos se conocen y si lo llegaran a hacer sería bajo su propio riesgo de terminar pagando un crédito de una persona que no lo debió recibir, lo cual implica menos riesgo de que los clientes no paguen para las IMF.

El sector bancario tradicional otorga en su mayoría créditos individuales, basados en un análisis del historial crediticio del cliente, en sus ingresos derivados de su actividad económica, en su flujo de efectivo y en las garantías que los clientes van a presentar para que les sea otorgado el mismo, y si se trata de una

empresa esta debe presentar ante la institución crediticia los estados financieros correspondientes para comprobar que son aptos para recibir el crédito.

Los requisitos antes mencionados no son fáciles de aplicar a los microempresarios que no presentan, activos, ni garantías, ni los estados financieros de sus negocios, es por ello que resulta muy interesante la forma en que las IMF otorgan los créditos a los clientes, el crédito se encuentra basado en la confianza que se le debe otorgar al cliente y representan un punto de oportunidad para que las IMF tengan un mayor acceso al mercado.

1.4.3. Los microseguros

De acuerdo con Ledgerwood (1999, p.86). Muchos programas de préstamos colectivos ofrecen un plan de seguro o garantía, un ejemplo es el Banco Grameen, el cual solicita a cada miembro que contribuya en un 1% del monto del préstamo a un fondo de seguro, en caso de muerte de un cliente, éste fondo es utilizado para pagar el préstamo y para proveer a la familia del cliente fallecido los medios para cubrir los gastos del entierro:

El seguro representa el servicio microfinanciero menos desarrollado Conde (2009, p.51) indica, que esto se debe posiblemente a tres factores:

- La excesiva atención que se le ha brindado al microcrédito.
- Las restricciones legales que existen en algunos países.
- Las fuertes reticencias entre las autoridades (e incluso instituciones) acerca de la necesidad de servicios financieros para los pobres.

Conde (2009). “Ya se han puesto en marcha en el mundo diversas experiencias de microseguros y en el ámbito académico se analizan sus ventajas y formas de implantación, el 28 de octubre de 2008, el Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (Pronafim), firmó un convenio con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, AC, (AMIS), para la instalación

en todo el país del Programa Microseguro de Vida para evitar la vulnerabilidad de las familias más pobres del país.”(p.51).

“El programa arrancó de forma piloto en Oaxaca y se extiende a todo el país para asegurar por muerte a los jefes de familia o a cualquiera de los hijos, con lo que garantiza el pago del crédito adquirido, el costo de éste seguro es de \$10 pesos mensuales para obtener una suma asegurada de \$10,000 pesos, también se llevara el programa a segunda fase para cubrir al asegurado por riesgos de desastres en su casa, negocio o tierra por \$80,000 pesos, en el programa participan 20 microfinancieras y 12 aseguradoras.”(Conde, 2009, p.52).

1.4.4. Las remesas

Las remesas constituyen un aspecto muy importante en países como México que generan mano de obra que emigra hacia las grandes urbes y sobre todo al extranjero, “el cobro de remesas del exterior se convierte en la principal y a veces única forma de ingresos de millones de familias en el país, así como en una fuente importante de divisas.”(Conde, 2009, p.52).

1.4.5. El pago de servicios

“Los pobres (principalmente los urbanos), casi siempre consumen luz, agua y otros servicios, al no tener una cuenta bancaria, les implica el pago de comisiones en los bancos, horarios restringidos de atención o presentarse a pagar en cada una de las instituciones prestadoras de esos servicios con pérdida de tiempo y gastos de transporte, la inclusión de esos pagos completa la gama de servicios que requiere ese sector de la población y reduce los costos de transacción.”(Conde, 2009, p.22).

1.4.6. Los servicios no financieros

“Los servicios no financieros son muy diversos, pero no todas las IMF los ofrecen, algunas IMF, están vinculados con los proyectos productivos o los micronegocios y consisten en capacitación, asesoría y asistencia técnica en la elaboración del proyecto, para la adopción de una figura legal, sobre aspectos fiscales y

contables, la elaboración de un plan de negocios, comercialización y técnicas de venta, otras promueven la creación de proyectos específicos de comercialización tales como redes tianguis, ferias, paginas de internet.”(Con base en Conde, 2009, p.22).

Según Conde (2009). “Cuando se trata de organizaciones de la sociedad civil microfinanciera, los servicios no financieros que proporcionan a sus miembros se relaciona con la mejora en la calidad de vida de sus socios o con el desarrollo comunitario”.(p. 23):

- Se proporcionan servicios educativos de promoción, investigación, consultoría y asesoría que propician el desarrollo humano integral o que atienden problemas de discriminación, desarrollo, ecología, economía, salud y cultura.
- Otros servicios no financieros ponen énfasis en cursos sobre cuestiones organizativas, liderazgo, autoestima, toma de decisiones, manejo de conflictos, uso eficaz del tiempo, y trabajo en equipo.
- Otros se vinculan con necesidades específicas de la población como: capacitación para obtener un mejor empleo, cursos de inglés, computación, cursos para estilistas, para obtener ingresos adicionales (manualidades) o para realizar actividades culturales, recreativas o deportivas (música baile o aerobics).

1.4.7. Datos generales del sector de las microfinancieras en México

De acuerdo con el Benchmarking de las microfinanzas en México (Prodesarrollo, 2009, p.17), el sector de las microfinanzas en México presenta las siguientes características:

- El crédito promedio otorgado por las IMF es de \$5,900 pesos, en México el cual es inferior al otorgado en países latinoamericanos, que llega a ser equivalente a \$10,000 pesos, lo cual tiene implicaciones directas en los

costos transaccionales haciendo que el crédito en México sea más costoso y se vea reflejado en tasas de interés más elevadas.

- La antigüedad promedio de estas instituciones es de 7 años, lo cual significa que es un sector todavía muy joven.
- El principal producto de las IMF es el microcrédito productivo, no obstante, cada vez hay más demanda de productos y servicios financieros como la vivienda, crédito al consumo o el crédito para auto.
- Recientemente se ha dado un mayor impulso a los microseguros y al manejo de remesas, pero estos no representan un volumen significativo en las instituciones y es difícil medir su porcentaje.
- Existe una mayor concentración en los estados del centro-sur, las sucursales o centros de atención están ubicados en 514 municipios, 20% del total de los municipios del país.
- La presencia de las instituciones esta relacionada con el nivel de pobreza de la población.
- El 20% de las instituciones agrupan el 76% de las sucursales que hay en el país, lo que representa una gran concentración entre las instituciones más grandes por un lado y una gran dispersión entre las más pequeñas por el otro.
- El promedio de instituciones microfinancieras por estado es de diez. Los estados con mayor número de instituciones y en los cuales se genera una mayor competencia son:

Chiapas 36

Veracruz 20

Estado de México 7

Oaxaca 17

- Excepto Chiapas, estos estados son lo que tienen también una mayor cantidad de población.

- Los estados con menor número de instituciones son Baja California, Colima, Zacatecas y Quintana Roo, que en promedio tienen cuatro o menos instituciones microfinancieras.

CAPÍTULO 2

EI MICROCRÉDITO

Capítulo 2. El microcrédito

2.1. Los factores que inciden en el microcrédito

Es muy importante que las IMF, ofrezcan productos crediticios acordes con la demanda de financiamiento de sus clientes, esto va a hacer que se establezcan los plazos, la capacidad de pago del crédito, las garantías y las tasas de interés que sean apropiadas para que cumplan las necesidades del mercado, que respondan a las necesidades de los microempresarios, y resulten beneficiados del financiamiento que reciban.

2.1.1. El crédito

De acuerdo con Ledgerwood (1999). “Para diseñar un producto crediticio que responda a las necesidades de los prestatarios es importante conocer sus ingresos y egresos de dinero, con base en éstas entradas y salidas de dinero, se podrá determinar la capacidad de pago de un cliente para poder obtener un préstamo.”(p.153).

Al determinarse la capacidad de pago de un cliente, la microfinanciera podrá establecer el monto que mejor se ajuste a las necesidades del cliente, al otorgar el crédito, será menos probable que el cliente presente atrasos en sus pagos, lo cual puede repercutir afectando su historial crediticio. La IMF va a determinar que porcentaje del ingreso total el cliente puede destinar para pagar el crédito. Por ejemplo, si un cliente tiene ingresos por \$5,000 mensuales, y la IMF pone de tope el 5% de sus ingresos mensuales como capacidad de pago semanal, el cliente va a ser capaz de pagar \$ 250 pesos a la semana, de tal manera que el abono del préstamo que se le va a otorgar no puede exceder esa cantidad.

Con base en Deschamps (2005). “Los montos de los préstamos deben ser apropiados para que aquellas personas que nunca han hecho uso del crédito, tengan buena experiencia y aprendan a usarlo. Los montos aumentan con los préstamos subsecuentes, una vez que el cliente salda el primer préstamo le

pueden prestar uno mayor y así sucesivamente en forma escalonada.”(p.118). Esto es muy importante ya que los préstamos se deben otorgar de acuerdo con las características de los clientes, y así se evita el otorgarles más crédito del que necesitan o pueden solventar.

Sin embargo, para Ledgerwood (1999) “El monto apropiado de préstamo para un cliente dependerá del destino del mismo y de la capacidad que presente el cliente para pagarlo.”(p.154). Es decir, de su capacidad de endeudamiento, se debe considerar su liquidez y el riesgo asociado a la capacidad de pago, así como otros compromisos que tenga el cliente. Antes de poder cobrar un préstamo, la IMF debe tener expectativas respecto de condiciones adversas en el negocio o actividad económica del cliente, debe afrontar los riesgos que existen en caso de incumplimiento por parte del cliente.

“Una IMF puede establecer un monto máximo que puede otorgarse en préstamo a clientes nuevos, el cual se incrementará con cada préstamo otorgado, esto reduce el riesgo que existe para la microfinanciera y crea un incentivo para que los clientes paguen sus préstamos, con la promesa de poder acceder a un mayor préstamo en el futuro”(Ledgerwood, 1999,p.154). Además al incrementar el monto de los préstamos el cliente desarrolla un buen historial crediticio comprendiendo las responsabilidades asociadas a la obtención de préstamos, también deben diseñarse montos y plazos de los préstamos acordes con la capacidad de pago de los clientes.

2.1.2. El plazo y la capacidad de pago

De acuerdo con Ledgerwood (1999). “El plazo de un préstamo es una de las variables más importantes en las microfinanzas, es el periodo de tiempo durante el cual debe cancelarse el préstamo en su totalidad.”(p.155). Si la IMF coloca el crédito a un plazo de acuerdo la capacidad de pago y necesidades del cliente, la probabilidad de que realice los pagos sin retrasos será mayor, además la tasa de interés que va implícita en el propio préstamo, también está relacionada con el

plazo, a mayor plazo mayor tasa, por tal motivo, si el cliente tiene un plazo óptimo tendrá una tasa adecuada lo que le permitirá pagar a tiempo su crédito.

Con base en Deschamps (2005). “Los plazos de tres, cuatro, seis, y hasta doce meses son comunes para que las personas puedan cumplir con el pago, la fijación del plazo se relaciona con las actividades de la región, los plazos muy cortos reducen el riesgo de la institución y mejoran su rendimiento financiero, plazos más largos sirven para financiar cierto tipo de actividades que por su carácter los necesitan, como los agrícolas.”(p.119).

Las IMF deben diseñar los plazos de acuerdo a las características de la actividad económica de sus clientes. Por ejemplo, si un cliente está generando ingresos cada semana, diariamente o por quincena, podrán realizar los pagos con la misma periodicidad sin tener que ahorrar para ajustarse al plazo fijado por la IMF, por tal motivo a los clientes se les hará más fácil acudir a realizar su pago tan pronto como generen los ingresos derivados de su actividad económica.

Con base en Deschamps (2005) para determinar la cuota o pago se debe estimar lo que le queda de su ingreso al deducir sus gastos familiares, para que de esta forma no se sobre endeude, los pagos semanales tienen mejor efecto sobre los ingresos de la IMF y sobre la capacidad de pago de los clientes, el monto de los pagos es la referencia de la tasa de interés que se les cobra, ya que muchas de las veces ellos no saben el uso de las tasas de interés por lo que solo tienen como referencia lo caro o barato que se les hace lo que pagaron por el crédito, en relación a lo que se le presta.(p.120).

2.1.3. Las garantías de los créditos

Las IMF, otorgan préstamos a clientes que con bajos ingresos y que muchas de las veces no poseen garantías, lo que dificulta a una institución financiera recuperar el préstamo si el cliente no paga. Por tal motivo, las IMF utilizan otro tipo de garantías como pueden ser el grupo de influencia al cual pertenece el cliente,

es decir, que su propio grupo ejercerá presión para que el cliente no se vaya a atrasar en sus pagos ya que si lo hace puede ser que le suspendan el crédito a los demás miembros de su grupo creando mayor responsabilidad entre los miembros del grupo.

“Algunas IMF, exigen a los miembros del grupo que efectúen contribuciones a un fondo de garantía colectiva, el cual se usa si algún miembro del grupo no hace su pago, el miembro que le pide prestado al fondo será responsable de devolverlo, algunas veces la parte del préstamo es embargada por la IMF y el resto del grupo debe cubrir ese faltante y si esto no ocurre ningún miembro del grupo tiene acceso a crédito.”(Ledgerwood, 1999, p.158).

Muchas veces las IMF, otorgan crédito a sus clientes con base en la reputación que tengan dentro de su zona de influencia económica. Cuando el cliente solicita un crédito, la IMF realiza una visita al cliente por medio de su ejecutivo de crédito, con la finalidad de formarse una idea de como se desenvuelve el cliente en su actividad económica, visita su negocio, su domicilio y toma referencias de la gente que lo conoce para que el crédito pueda ser otorgado. Además, una vez que el crédito ya fue otorgado, nuevamente se le visita para tener evidencia de que el cliente sigue generando ingresos y que destine los recursos al fin para el cual lo solicitó, esto le permite a la IMF saber si se le otorgó el plazo, el monto y el crédito adecuado.

Otra garantía de acuerdo con Ledgerwood (1999), es que “ muchas IMF exigen a sus clientes que mantengan un saldo (establecido como un porcentaje del préstamo) en ahorros (como contribuciones a fondos de grupo), para obtener préstamos por primera vez, préstamos subsiguientes o ambos, los ahorros obligatorios difieren de los ahorros voluntarios en que generalmente no están disponibles para ser retirados mientras haya un préstamo pendiente, por lo tanto, los ahorros obligatorios cumplen la función de una garantía de pago y al tener ahorrados esos fondos se limita su uso por parte de los clientes.”(p.160).

También los activos que posee el cliente son ofrecidos como garantía de pago, aunque no tengan el valor del préstamo sirven como presión de pago para que el cliente pague su préstamo, el temor de que la IMF pueda embargarlo le va a permitir hacer sus pagos con puntualidad por que esos activos pueden ser importantes para su actividad económica, además sirve como ejemplo para que los demás clientes realicen sus pagos puntualmente y estén consientes de que pueden perder sus garantías.

El respaldo de garantías de familiares o amigos también es importante para respaldar el crédito, esto significa que si en su momento el cliente deja de pagar el préstamo, la persona que presta las garantías va a quedar como responsable del pago del préstamo. Asimismo, a los clientes no les gusta que al no pagar sus créditos vayan a ser boletinados por la IMF, la presión social es de mucha utilidad en la recuperación de los créditos.

Deschamps(2005) señala que “se deben analizar las garantías probables que pueda ofrecer el microempresario de acuerdo a su condición y la metodología de crédito empleada y así determinar su valor, si el valor excede el monto del crédito no se le exigirá aval. Las garantías pueden ser: prendarias, hipotecarias, fiduciarias o solidarias.”(p.119).

2.1.4. Los precios del microcrédito

La fijación de los precios que van a tener los préstamos debe formarse sobre la base de lo que van a pagar los clientes y lo que va a recibir como pago la IMF, de acuerdo con Ledgerwood(1999), “los clientes de las IMF, no son sensibles a las tasas de interés, aparentemente los microempresarios no solicitan más o menos préstamos en relación al incremento o la disminución de las tasas de interés, esto debido a que aunque las tasas de interés estén por encima de las tasas de interés que cobran los bancos comerciales, los clientes las aceptan por que tienen poco acceso al crédito de los bancos.”(160).

2.1.5 La tasa de interés

Deschamps (2005), señala “ La tasa de interés que por lo común se le cobra al cliente es nominal, se debe fijar de acuerdo a los costos de la IMF(costos operativos, costos financieros, costos por reservas y prestamos perdidos), asimismo, se debe permitir tener utilidad para financiar sanamente su crecimiento y estimular a los inversionistas, se deben evitar las tasas subsidiadas, el cliente está dispuesto a pagar tasas de interés justas las cuales garanticen el financiamiento de manera continua y formal.”(p.120).

2.2 Los riesgos en el microcrédito.

Según Ledgerwood (1999), “El manejo de los activos y pasivos hace referencia al manejo de los riesgos financieros de una institución financiera, algunas IMF no funcionan como intermediarios financieros otorgando préstamos y recibiendo ahorros, no les preocupa mucho el manejo de activos y pasivos, pero se volverá muy importante cuando disminuyan las donaciones y las IMF aumenten su deuda comercial.”(p.120).

El manejo de activos y pasivos es aumentar al máximo el rendimiento a largo plazo para los accionistas o cooperativistas, ajustado según los riesgos siguientes:

- El riesgo crediticio
- El riesgo de liquidez
- El riesgo de las tasas de interés
- El riesgo cambiario

El riesgo crediticio: es la pérdida potencial, debido a la falta de pago de una de las partes, se manifiesta por la falta de pago de los clientes, afectando la cartera de los préstamos. Para mitigar este riesgo se deben tomar medidas sobre la morosidad, ya que para cobrarle a los morosos las IMF deben incurrir en gastos, visitar con más frecuencia a los clientes atrasados, hacerles llamadas telefónicas,

llevar a cabo un análisis más exhaustivo de la cartera, pagar honorarios a los abogados que llevan el caso vía legal al tornarse difícil la recuperación.

Ledgerwood (1999) señala : “La morosidad puede resultar en una rotación más lenta de la cartera de préstamos y la incapacidad de pagar los gastos debido a un flujo de efectivo reducido, si el capital que se presta no se recupera en la fecha establecida, afecta los préstamos a otros clientes, y crea problemas en su flujo.”(p.277). Cabe señalar, que la rentabilidad se ve afectada por que al no recibir los ingresos estimados por parte los clientes, las IMF tienen que tomar sus provisiones ante pérdidas. Por cada préstamo perdido deben otorgarse muchos préstamos adicionales para generar los suficientes ingresos y afrontar el capital no recuperado.

El riesgo de liquidez: “La liquidez se refiere a la capacidad de una IMF de cumplir con sus demandas de efectivo inmediatas, desembolso de préstamos, pago de gastos y pago de deudas, se refiere al riesgo de incurrir en gastos adicionales.”(Ledgerwood, 1999, p.279). Se debe manejar la liquidez de forma adecuada, y garantizar que se cumpla con la demanda de fondos sin recurrir a préstamos adicionales, manteniéndose un equilibrio (si se cuenta con mucho efectivo, está inactivo, tiene costos y se tiene poco efectivo, no se cubren los préstamos que se tengan pendientes de entregar).

Con base en Ledgerwood (1999). “El riesgo de tasas de interés surge cuando no concuerdan las tasas de interés de los pasivos con las tasas de interés de los activos (que financian a los activos), en cuanto a tasas y plazos, el riesgo de tasas de interés ocurre después de haber fijado los precios de los activos y pasivos o después de haber contabilizado los préstamos.”(p.294). El riesgo de tasas de interés es problemático para las IMF, que operan en países con tasas de inflación impredecibles, lo cual afecta las tasas de interés de la deuda, si aumenta la tasa de inflación, la tasa de interés pactada para los préstamos no será lo suficientemente alta como para compensar los efectos de la inflación.

“Se debe conocer el monto de los fondos en riesgo debido a cambios en las tasas de interés y el momento en el que se generan cambios en el flujo de efectivo al cambiar las tasas de interés. Para determinar los fondos en riesgo ante un cambio en las tasas de interés, es necesario estudiar los activos y pasivos de una IMF, ya que no todos los activos y pasivos se comportan de la misma forma ante cambios de la tasa de interés esto es la sensibilidad a las tasas de interés.” (Ledgerwood, 199, p.278).

Con base en Ledgerwood (1999). “El riesgo cambiario es perjudicial por que tiene un efecto mayor sobre las IMF que reciben fondos de donantes o inversiones en otra moneda o si mantienen efectivo u otras inversiones en otra moneda extranjera. La depreciación o apreciación de la moneda, también afecta a la rentabilidad de una IMF, la mayoría de las veces las IMF, únicamente deben preocuparse del riesgo cambiario si deben pagar prestamos (a donantes o fuentes comerciales) en moneda extranjera por lo que para no tener perdidas se deben aprovechar los diferenciales de tipo de cambio.”(p.280).

CAPÍTULO 3

EL AHORRO Y EL CRÉDITO POPULAR EN

MÉXICO

Capítulo 3. El ahorro y el crédito popular en México

En el presente capítulo se realizará una breve descripción de los actores que han intervenido para contextualizar el marco en el que se desarrollan las microfinanzas en México, partiendo con las características del ahorro popular en México, posteriormente se realizará una semblanza del desarrollo de las cajas de ahorro y crédito, hasta llegar a la aparición de las microfinancieras en México.

3.1. El ahorro popular en México

De acuerdo con Villegas (2007), “Las personas de escasos recursos no acuden a las instituciones financieras formales a invertir sus ahorros por diferentes causas, entre otras lo poco que pueden ahorrar o la ignorancia. Esta es la razón por la que acuden a invertir su patrimonio financiero al sistema informal”. (p.211).

Ortega y Villegas (2001). Citados por Villegas (2007, p.211). Mencionan alternativas de inversión que utilizan las personas que no acuden a las instituciones financieras formales:

- Atesoramiento de dinero.
- A través del patrón que les guarda su dinero en tanto lo necesitan.
- Las aportaciones a las cajas de ahorro sindicales o de empresa, que a cambio de su aportación les dan un interés o una cantidad igual a la aportada.
- Las tandas. Como en los bancos no les pagan un buen interés ni les prestan dinero a muchas personas, es común que se reúnan en una tanda y unos financien a otros.
- Las aportaciones a las cajas populares.
- La compra de mercancías o bienes.
- La compra de dólares o de metales preciosos para atesorar.
- Préstamos de parientes y/o amigos. En esta misma categoría se encuentran los préstamos que las empresas otorgan a sus empleados o los que las cajas de ahorro de la empresa o sindical les otorgan.

- El préstamo de negocio.
- El crédito de los aboneros.
- El crédito de los agiotistas. Su importancia puede ser tal, que quizás sean la única alternativa de financiamiento para mucha gente. La característica de los agiotistas es que otorgan crédito sin buscar fomentar la actividad productiva o solidaria, simplemente buscan el beneficio económico de cobrar un interés muy elevado o quedarse con el bien empeñado.
- La banca popular (cooperativas de ahorro y crédito o financieras populares) da respuesta a estas carencias y dan la oportunidad a las personas de escasos recursos de formar asociaciones para ahorro y crédito (grupos de ahorro y crédito).

De acuerdo con Villegas (2007). “Bansefi juega un papel fundamental al actuar como agencia promotora prestando a la financiera popular que a su vez lo transforma en préstamos individuales a sus grupos, los cuales con base en presión interna de cada integrante del grupo hacen que se pague el mismo. Algo similar ocurre con las cooperativas de ahorro y crédito: los préstamos son a corto plazo, en su gran mayoría e idealmente deberían destinarse a utilizarlos en actividades productivas. El importe de los créditos es pequeño y de acuerdo a la experiencia de crédito tienden a incrementarse. Lo fundamental es que se vinculan con el ahorro, semilla para crédito de los grupos internos”. (p.215).

3.2. La banca social en México

De acuerdo con Hernández (2006). Para hablar del origen de las microfinanzas se debe partir de las cajas de ahorro popular, en México.”Desde antes de la llegada de los españoles existían ya las cajas de ahorro mutuales indígenas o de censo, éste tipo de organización económica desapareció después de la guerra de independencia”. (p.14). “Durante el período de la desaparición del sistema de cajas indígenas en 1775, se fundan otras instituciones copiadas de esquemas europeos como la alhóndiga, la cofradía y los monte Píos, en las comunidades rurales (Carrera, 1947), citado por Hernández (2006, p.14).

“En 1951 existieron varios centros sociales para los trabajadores, los cuales se reunían para discutir sus problemas y la forma de solución, apoyados por los sacerdotes de estos grupos, surgieron varias cajas de ahorro que al principio eran dirigidas por sacerdotes, pero posteriormente dejaron de administrarlas para que fueran autónomas y desligadas de la iglesia. La primera caja en surgir fue León XIII, en 1951, en 1954 fue creado el primer congreso nacional de cajas populares, punto de partida para la organización en federaciones, en 1964 surge la Confederación Mexicana de Cajas de Ahorro”.⁷

Con base en Imperial (2004). Las cajas populares se concibieron como organizaciones de mutua ayuda formadas por personas con vínculos en común, asociados para ahorrar en conjunto fomentando préstamos fáciles para resolver sus necesidades económicas. Admiten a todo tipo de participantes que puedan utilizar sus servicios y que acepten ser socios, además existe democracia en su forma de gobierno por que ellos mismos eligen entre sus propios miembros a sus directivos.

Según Imperial (2004). “Los sacerdotes Manuel y Pedro Velázquez, decidieron utilizar el término de cajas populares. En 1954 se convocó el primer congreso Nacional de Cajas Populares. Las cajas populares de todo el país se agruparon en federaciones regionales, lo cual mejoró su organización y amplió su cobertura.”(p.607).

De acuerdo con Villegas (2007). “En general todos los autores aceptan que la primera caja popular apareció en México en 1951 por iniciativa del sacerdote Pedro Velásquez Hernández, quien envió en 1949 varios sacerdotes a estudiar el movimiento cajista en Canadá y a las uniones de crédito en Estados Unidos de América. Para 1954 ya existían unas 20 instituciones de este tipo y se organizó el Primer Congreso Nacional de Cajas Populares del que se desprendió constituir el Consejo Central de Cajas Populares”. (p.215)

⁷ <http://www.cnbv.gob.mx>, 09 de septiembre de 2010.

“En 1964 se creó la Confederación Mexicana de Cajas Populares y de ahí se formó la estructura básica de organización actual formada por cajas (actualmente financieras populares y cooperativas de ahorro y crédito), federaciones y confederaciones. Se estima que existían alrededor de 500 cajas y trescientos mil asociados, cajas principalmente creadas por iniciativa de la Iglesia Católica”. (Villegas, 2007, p.216).

Imperial (2004). Destaca “un momento clave en la historia de las cajas populares fue la reforma de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito en 1991, que dio origen a las sociedades de ahorro y préstamo (SAP), figura jurídica por la cual optaron varias cajas populares para obtener reconocimiento legal. En agosto de 1994 una reforma de la Ley General de Sociedades Cooperativas reconoció a la cooperativa de ahorro y préstamo como una modalidad de la de consumo, por lo que varias cajas se separaron de la Confederación y optaron por la figura jurídica de sociedad cooperativa, en 1998 la Confederación Nacional se dividió en: (p.607).

- La Caja Popular Mexicana SAP.
- La Confederación Nacional Mexicana de Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
- La Asociación Nacional de Uniones Regionales de Cooperativas, y
- La Asociación Mexicana de Sociedades de Ahorro y Préstamo.

“El gobierno mexicano aparentaba no ver la existencia de estos intermediarios financieros y fue hasta 1991 cuando intentaron ordenarlos con la aparición de la figura legal de las Sociedades de Ahorro y Préstamo en la Ley de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito. Aparecieron como organización auxiliar del crédito con la facultad de otorgar crédito a sus socios”. (Villegas, 2007, p.216).

“Dos años más tarde, en 1993, surgieron las Cajas Solidarias a iniciativa de campesinos beneficiarios de créditos a la palabra del Programa Nacional de Solidaridad, PRONASOL. El objetivo era motivar el pago de créditos al

PRONASOL y con el capital recuperado formar un intermediario que proporcionara servicios financieros a la comunidad”. (Villegas, 2007.216).

Villegas (2007). Señala que “en 1994 se modificó la Ley General de Sociedades Cooperativas y se incluyeron a las Cooperativas de Ahorro y Préstamo. Con esta modificación ocurrieron varios cambios en el Sector de Ahorro y Crédito Popular”. (p.217).

- Los requisitos para la operación de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo fueron más flexibles que aquellos que regían el funcionamiento de las SAP.
- No se estableció regulación prudencial, sistemas de supervisión, barreras de entrada, sistemas de control interno en los órganos de gobierno, mecanismos de salida, ni sanciones.
- Las Uniones de Crédito que se incluyeron dentro del sector continuaron funcionando.
- Las organizaciones no gubernamentales, que ya trabajaban en México, centraron su actividad en el micro-crédito en zonas de alta marginación.

Asimismo, el mismo autor (Villegas, 2007, p.217). Señala “En los años que siguieron a la crisis de 1994-1995, parte del sector de ahorro y crédito popular, que ya tenía presencia en México mostraron serios problemas, entre los que destacan:

- La existencia de sistemas de información y contabilidad heterogéneos.
- Una mala administración.
- El desconocimiento de la administración de riesgos.
- Una inadecuada contabilización de la cartera vencida.
- Problemas de solvencia.

“En el año 2000, aunando a estos problemas la aparición de “pseudos-cajas” creadas por defraudadores que aprovecharon la falta de supervisión y laxitud del sistema, aparecieron los problemas financieros que ocasionaron que el 29 de diciembre de 2000 se emitiera la Ley para crear un Fideicomiso para administrar el

Fondo para el Fortalecimiento de Sociedades y Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Apoyo a sus Ahorradores.”(Villegas, 2006, p.217).

3.3. La banca popular en México

De acuerdo con Villegas (2007, p.159),” El sistema de banca popular en México está integrado por Bansefi, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, federaciones y confederaciones, todas estas organizadas en función de la Ley de Ahorro y Crédito Popular que señala el marco en que se desenvuelven y por la Ley General de Sociedades Cooperativas que brinda la posibilidad de existencia a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo”. (p.159).

3.3.1. La Ley de Ahorro y Crédito Popular

Ley de ahorro y crédito popular fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2001. “*Con el objeto de regular, promover y facilitar la captación de fondos o recursos monetarios y su colocación mediante préstamos o créditos u otras operaciones por parte de las Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias, los Organismos de integración Financiera Rural, y establecer los términos en los que el Estado ejercerá la rectoría de las Sociedades Financieras Populares*”. (DOF, 2001, p.1).

“La Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) de México, aprobada en 2001, establece un marco legal al cual está transitando un gran número de organizaciones de finanzas populares como cajas populares, cooperativas, cajas de ahorro, uniones de crédito, microbancos, cajas solidarias, entre otras, las cuales se convertirán en entidades de ahorro y crédito popular autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).” (Imperial, 2004, p.608).

3.3.2. Sociedades financieras populares

“En su artículo 2º la Ley de Ahorro y Crédito Popular señala cuáles son las instituciones que conforman el Sistema de Ahorro y Crédito Popular, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las sociedades financieras

populares que sean dictaminadas favorablemente por una Federación y autorizadas para operar como entidades de ahorro y crédito popular, en los términos de esta Ley; por las Federaciones que estén autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para ejercer las funciones de supervisión auxiliar de las entidades referidas, así como por las Confederaciones autorizadas por la propia Comisión para que administren sus respectivos fondos de protección”.(Villegas,2007, p.163).

El artículo 47 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular señala que “las Sociedades Financieras Populares estarán sujetas a la supervisión de la Comisión la cual tendrá todas las facultades en materia de inspección y vigilancia. La Comisión establecerá mediante disposiciones de carácter general la forma en que las federaciones ejercerán las facultades de supervisión auxiliar de las Sociedades Financieras Populares”. (DOF, 2001, p44).

“En resumen lo que la Ley autoriza es una financiera, en este caso con la palabra adicional de “popular”, el equivalente a una sociedad financiera que obtiene recursos de las aportaciones de sus socios y de préstamos, transformando estos recursos en créditos”. (Villegas, 2007, p.164).

3.3.3. Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

“La Ley de Ahorro y Crédito Popular define a las instituciones base de este sistema en su artículo 3º y señala como cooperativa a las sociedades constituidas y que operen conforme a esta Ley y la Ley General de Sociedades Cooperativas, que tengan por objeto realizar exclusivamente operaciones de ahorro y préstamo”.(Villegas, 2007,p.164).

De acuerdo con el artículo 2º de la Ley General de Sociedades Cooperativas, “La sociedad cooperativa es una forma de organización social integrada por personas físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios”. (DOF, 1994, p.1).

“Señala también que tendrán por objeto el ahorro y crédito popular; facilitar a sus miembros el acceso al crédito; apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y, en general, propiciar la solidaridad, la superación económica y social, y el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan, sobre bases educativas, formativas y del esfuerzo individual y colectivo.”(Villegas, 2007, p.164).

En la definición sobre cuáles son las instituciones que pueden utilizar los términos referentes a ahorro y crédito popular dice que las palabras entidad de ahorro y crédito popular, sociedad financiera popular, sociedad cooperativa de ahorro y préstamo, caja rural o cualquier otra que exprese ideas semejantes en cualquier idioma, sólo podrán ser usadas en México en la denominación de las entidades que sean autorizadas en términos de la Ley. Pero enfatiza el hecho de que las palabras sociedad cooperativa de ahorro y préstamo, caja popular, caja de ahorro sólo podrán ser utilizadas por sociedades cooperativas de ahorro y préstamo autorizadas para operar como Entidades en los términos de la Ley de Ahorro y Crédito Popular. Dentro de estos conceptos queda claro que las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo son intermediarios financieros que reciben recursos de sus cooperativistas a los cuales les hacen préstamos.”(Villegas, 2007, p.165).

3.4. La organización del sector de ahorro y crédito popular

3.4.1. Confederaciones

Una confederación es “Un organismo de integración, de interés público, con personalidad jurídica y patrimonio propios, en términos del artículo 50 de la Ley del Ahorro y Crédito Popular. Su propósito fundamental es fortalecer los vínculos naturales y culturales de sus asociadas, así como implementar servicios especializados de calidad que coadyuven al desarrollo de sus funciones, incidiendo también en la competitividad, seguridad y fortalecimiento de la imagen

pública de las cooperativas financieras, dotando a todo el sistema de valores agregados por efecto directo de la integración en red.”⁸

3.4.2. Federación

De acuerdo con la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP). “Las Federaciones son instituciones de interés público, con personalidad jurídica y patrimonio propios, podrán adoptar cualquier naturaleza jurídica, siempre que no tenga fines lucrativos”. (DOF, 2001, p.1).

Las actividades de las Federaciones son:

“Formular observaciones y recomendaciones a las Sociedades Financieras Populares, fungir como representantes legales de sus afiliadas ante personas, organismos, autoridades e instituciones tanto nacionales como extranjeras, prestar entre otros, los servicios de asesoría técnica, legal, financiera y de capacitación a las Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural, así como a otras personas morales con actividades financieras, promover la superación y capacidad técnica y operativa de sus afiliadas, así como de sus empleados, revisión del cumplimiento de los requisitos del registro, mediante la evaluación de los estados financieros de las Sociedades Financieras Comunitarias, lo que podrá realizarse en las instalaciones de éstas en caso de que dichas Federaciones presuman la existencia de irregularidades”. (DOF, 2000).

3.4.3 Entidades de ahorro y crédito popular (EACP)

“Las Entidades tendrán por objeto el ahorro y crédito popular, facilitar a sus miembros el acceso al crédito, apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas, propiciar la solidaridad, la superación económica y social, y

⁸ <http://www.bansefi.gob.mx>.(consulta: 09/09/2010)

el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan, sobre bases educativas, formativas y del esfuerzo individual y colectivo”.⁹

Con base en Bansefi, “se entenderá como ahorro y crédito popular la captación de recursos en los términos de esta Ley provenientes de los socios o clientes de las entidades, mediante actos causantes de pasivo directo o, en su caso contingente, quedando la entidad obligada a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados, así como la colocación de dichos recursos hecha entre los socios o clientes”.¹⁰

3.5. Figuras jurídicas

3.5.1 Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la encargada de proponer, dirigir y controlar la política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, así como de estadísticas, geografía e información, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad, equitativo, incluyente y sostenido, que fortalezca el bienestar de los mexicanos.¹¹

3.5.2 Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público. También tiene como finalidad supervisar y regular a las personas físicas y morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.¹²

⁹ <http://www.bansefi.gob.mx>, 10 de septiembre de 2009.

¹⁰ <http://www.bansefi.gob.mx>, 10 de septiembre de 2009.

¹¹ <http://www.bansefi.gob.mx>. (consulta: 10/09/2010).

¹² <http://www.bansefi.gob.mx>. (consulta: 10/09/2010).

3.5.3. Comisión Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros (Condusef)

La Condusef es un organismo público descentralizado, cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Instituciones Financieras que operen dentro del territorio nacional, así como también crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros.¹³

3.5.4. Banco de México

El Banco de México es el banco central del Estado Mexicano, constitucionalmente autónomo en sus funciones y administración, cuya finalidad es proveer a la economía del país de moneda nacional. Su como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Adicionalmente, le corresponde promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos.¹⁴

3.6. Las instituciones microfinancieras en México

Hernández (2006), concibe a las microfinanzas “como un tipo de financiamiento a pequeña escala, pero con la característica de que es para familias pobres, el concepto convencional es que es un instrumento diseñado para otorgar a las familias más pobres pequeños prestamos (microcrédito), para apoyarlos económicamente en actividades productivas (negocios-autoempleo)”. (p.11).

De acuerdo con Hernández (2006). “Los clientes de las microfinancieras son las personas mas pobres y vulnerables, que solicitan participar en el programa de una institución de microcrédito, las microfinancieras tienen diferentes requisitos y

¹³ <http://www.bansefi.gob.mx>. (consulta: 10/09/2010).

¹⁴ <http://www.bansefi.gob.mx>. (consulta: 10/09/2010).

distintas formas de participación por que tratan de adaptarse a los sujetos a los que les ofrecen el servicio financiero”. (p.13).

Como se comento en el capitulo anterior, las microfinancieras otorgan cantidades pequeñas de prestamos, asimismo, presentan metodologías específicas para dispersar el crédito hacia sus clientes, van incrementando la suma prestada a los clientes que ya les pagaron un crédito, para evitar el sobre endeudamiento lo que deriva en la incapacidad de pago. Por lo general inician prestando a sus clientes pequeñas cantidades de crédito, que se incrementan gradualmente hasta lograr un historial crediticio sin problemas.

Según Ahmed (2001), citado por Hernández (2006). Define a los más pobres como “aquellas personas o familias que pertenecen a la mitad inferior del grupo que se encuentra por debajo de la línea de pobreza en su país”. (p.13).

De acuerdo con Martínez (2004), citado por Hernández (2006). “La figura de las microfinancieras como tal en México se desarrollan en 1996 siendo Santa Fe de Guanajuato AC” la primera microfinanciera oficialmente reconocida, pero no es la única experiencia mexicana en la historia del microfinanciamiento mexicano; en 1973, en Chihuahua, se instauró Salud y Desarrollo Comunitario AC (Sadec), con el fin de brindar ayuda al sector más pobre del estado”. (p.15). La iniciativa sirvió para abrir camino a la Federación Mexicana de Salud y Desarrollo Comunitario AC (Femap), que tuvo la necesidad de ampliar sus programas al área del autoempleo.

“En 1987 el proyecto Sadec/Femap ya funcionaba como banco comunitario, principalmente en el norte del país y en el sur de Estados Unidos de América. Después surgieron otros programas de crédito encaminados a sectores desprotegidos tales como Compartamos (1982), FinComún (1994) y CAME (1992)”. (Pomar y Rendón, 2003). Citados por Hernández (2006, p.15).

3.7. El Pronafim y las microfinancieras en México

De acuerdo con Hernández (2006). “El PRONAFIM es uno de los programas de microfinanciamiento impulsados por el estado, con el propósito de fomentar y promover un sistema de microcrédito y ahorro con la participación de Instituciones de microfinanciamiento como canales para la distribución y ejecución del crédito a fin de apoyar las iniciativas productivas de individuos y grupos sociales de todas las regiones del país, con especial énfasis en aquellas que registren mayores índices de pobreza”. (p.20).

El Gobierno a través del Pronafim, otorga líneas de crédito a las microfinancieras que ya funcionan a fin de que ellas a su vez den crédito. Las microfinancieras deben ser evaluadas previamente y pagar estos préstamos para solicitar al Pronafim periódicamente líneas de crédito mayores y poder apoyar a mayor cantidad de clientes.

“Su misión es crear las condiciones necesarias que permitan el acceso al crédito a individuos y grupos sociales que se encuentran en condiciones de pobreza, con iniciativas productivas que les den la oportunidad de alcanzar por si mismos niveles de vida mejores. Entre sus objetivos está implementar un mecanismo de financiamiento que dé oportunidad de crédito a todos los mexicanos y mexicanas con iniciativa productiva. También apoyar principalmente a las microfinancieras que atienden a la población que se encuentra en condiciones de pobreza y promover el fortalecimiento institucional de las microfinancieras seleccionadas.”(p.21).

Estrategias

- Fondeo de las instituciones microfinancieras.
- Desarrollo de las instituciones.
- Control a través del monitoreo y seguimiento de las Instituciones.

Los montos máximos de apoyo directo que se otorguen a la población beneficiaria están sujetos a las reglas de operación de estas instituciones, además de prever

esquemas de gradualidad, en función de la capacidad de pago de sus acreditados y la recuperación de sus adeudos anteriores.

De acuerdo con Hernández (2006). “La tasa de interés de los microcréditos se establece de conformidad con los costos de operación de las Instituciones de microfinanciamiento y las condiciones de mercado. La Institución de microfinanciamiento será obligada solidaria en el cumplimiento de los compromisos de los acreditados. Para ser susceptibles de nuevos créditos de la Institución de microfinanciamiento, los beneficiarios individuales o los grupos solidarios deberán haber cubierto el 100% de su adeudo anterior en los tiempos establecidos.”(p.21).

Serán sujeto de créditos personas en lo individual o grupos solidarios en condición de pobreza que habiten preferentemente en zonas de pobreza rural y urbana, sin acceso a servicios financieros, con proyectos viables de ser financiados.

Con base en Hernández (2006). Los grupos de personas que se asocian por voluntad propia en una práctica de ahorro y préstamo, deben presentar disciplina de pago y cumplimiento solidario. Deben estar constituidos con un mínimo de cinco personas que habiten en una misma comunidad en zonas marginadas y deberán cumplir con lo siguiente:

- contar con un acta de asamblea donde se formalice como “grupo solidario”, en la cual se designe la mesa directiva que los representa.
- presentar una solicitud a la institución de microfinanciamiento, quien la autorizará.

Los beneficiarios individuales deberán:

- Ser personas físicas, con probada solvencia moral, sin acceso al crédito de la banca comercial y vivir en una zona marginada rural o urbana.
- Presentar de manera voluntaria ante la Institución de microfinanciamiento un proyecto productivo debidamente sustentado.

- No tener antecedente de incumplimiento en las operaciones de microfinanciamiento del programa.
- Además de cumplir con los requisitos adicionales que solicite la microfinanciera.

Descripción del proceso de atención

- Elaborar una solicitud por escrito con datos generales del solicitante como son: datos personales (nombre, dirección, escolaridad), actividades, ingresos y un perfil de proyecto.
- La Secretaria de Economía a través del centro primer contacto envía una carta de respuesta a los solicitantes del microcrédito. Aquellos que cuentan con una microfinanciera en su zona, se les indica el nombre, dirección y requisitos que se den cubrir para el otorgamiento del microcrédito, de esta manera deberán acudir los solicitantes directamente con la institución en caso de cubrir los requisitos

Los microcréditos otorgados tendrán una tasa de interés mensual de conformidad con los costos de operación de las instituciones de microfinanciamiento y las condiciones de mercado. En el siguiente capítulo se abordarán los productos y servicios ofrecidos por cuatro instituciones adscritas al Pronafim.

CAPÍTULO 4

**INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS QUE
OPERAN EN EL DISTRITO FEDERAL**

Capítulo 4. Instituciones microfinancieras que operan en el Distrito Federal

4.1. **Ámbito Productivo, (Apros)**

“Ámbito productivo (Apros) es una empresa con perfil social sin fines políticos o religiosos, que busca la elevación de la calidad de vida de sus clientes y la construcción de una cultura ciudadana, básicamente a elevar la calidad de vida de hombres y mujeres del sector rural.”(Conde, 2009, p.73).

Apros es una institución especializada en ofrecer servicios microfinancieros en el medio rural dirigidos fundamentalmente a mujeres emprendedoras que requieran de recursos para fortalecer o iniciar su negocio, para contribuir a elevar su calidad de vida a través de ofrecer servicios financieros y de desarrollo empresarial y social.¹⁵

Los objetivos de Apros son:

- Otorgar servicios financieros eficientes a tasas de interés competitivas dirigidos principalmente a mujeres.
- Impulsar programas de desarrollo empresarial que contribuyan a generar o a consolidar empresas.
- Promover programas de desarrollo social que permitan elevar la calidad de vida de sus clientes.

Conde (2009). “Apros maneja créditos individuales para capital de trabajo, compra y reparación de equipo, crédito a las micro y pequeñas empresas (a corto o mediano plazo con garantía prendaria o hipotecaria, a microempresarios propietarios de micro y pequeñas empresas (formales), créditos en grupo solidario y para capital de trabajo.”(p.74).

¹⁵ <http://www.aprosfinanzas.com.mx>, 10 de marzo de 2010.

El elemento que distingue a Apros es su percepción en cuanto al microfinanciamiento, ya considera que debe complementarse con capacitación y consultoría.

De acuerdo con Conde (2009), los programas que opera Apros son:

- microcrédito
- capacitación empresarial
- programas de desarrollo social

Microcréditos: La metodología de personas organizadas en grupos solidarios, es utilizada por Apros para otorgar un microcrédito.

Capacitación empresarial: es utilizada para difundir conocimientos y habilidades necesarias para administrar de manera profesional pequeños negocios, busca fortalecer iniciativas productivas de los acreditados con programas complementarios al microcrédito como: La capacitación, la asistencia técnica y servicios de comercialización para que las mujeres consoliden su empleo y su fuente de ingresos, sentando las bases para que inicien el un futuro proyectos de mayor impacto.¹⁶ Cabe señalar, que esto hace que las mujeres cuenten con los elementos que les permitan hacer más eficientes sus microempresas, fortaleciendo sus actividades productivas.

Programas de desarrollo social: son programas de salud sexual y reproductiva para prevenir y educar a la población (ubicados en los centros de atención de Apros), desarrollando un programa para difundir el tema tanto a las acreditadas como a la población en general.¹⁷

La cobertura de sus servicios: Hidalgo, Veracruz, y el Distrito Federal (zona de influencia Tláhuac).

¹⁶ <http://www.aprosfinanzas.com.mx>, 5 de marzo de 2010.

¹⁷ <http://www.aprosfinanzas.com.mx>, 10 de marzo de 2010.

Apros busca:

- generar un efecto multiplicador entre las mujeres de las mismas localidades y de otros municipios.
- Sentar bases económicas y sociales para iniciar proyectos de mayor impacto que requieran una mayor inversión.
- Consolidar un sistema de microfinanciamiento dirigido a mujeres rurales
- Ofrecer mayores opciones de ingresos a mujeres jefas de familia.
- Diseñar una metodología de capacitación para mujeres dirigentes de microempresas.

De acuerdo con Conde (1999, p.78). Los retos de Apros son:

- Ampliar sus fuentes de financiamiento.
- Diversificar sus servicios financieros.
- Crecer en el número de clientes y en volumen de operaciones.
- Agilizar el proceso de crédito.
- Mejorar su equipamiento tecnológico.
- Lograr mayor productividad empresarial.
- Mejorar sus resultados financieros.
- Ampliar sus programas de desarrollo empresarial y social.

4.2. Centro de apoyo al microempresario, I.A.P. (CAME)

CAME (Conde, 2009, p.80). Es una institución mexicana que inició actividades en mayo de 1993, actualmente, opera bajo la supervisión de la junta de asistencia privada y está autorizada para captar ahorro al amparo del artículo 4to transitorio de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, su objetivo es promover el ahorro y el crédito entre la población en desventaja económica, con el fin de fortalecer su economía familiar a través del fomento de las actividades productivas.¹⁸

¹⁸ <http://www.came.org.mx>, 09 de julio de 2009.

Misión y visión ¹⁹

- Proporcionar servicios financieros adecuados a la población en desventaja desarrollando una cultura financiera, la solidaridad, la responsabilidad y la capacidad emprendedora para fortalecer sus condiciones económicas y sociales.
- Ser líder a nivel nacional, confiable y operando a niveles de excelencia, promoviendo el desarrollo integral de su clientela y personal. Influir en el sector de las microfinanzas para promover su integración y desarrollo y participar en el diseño de políticas públicas.

“El Centro de apoyo al microempresario (CAME) es una institución de asistencia privada (IAP), sin fines lucrativos, políticos ni religiosos, que promueve la creación de grupos de ahorro y crédito entre la población de bajos recursos económicos.”(Zapata, 2006, p.21).

CAME busca (Zapata, 2006, p.21):

- Movilizar y hacer crecer los recursos de la misma comunidad, afín de propiciar actividades generadoras de ingresos.
- Atender las necesidades de financiamiento de los sectores de la población de escasos recursos o en condiciones de pobreza, que ha sido marginada por instituciones de intermediación financiera bancarias y no bancarias.

De acuerdo con Ruíz (2002), “CAME tiene como objetivo otorgar apoyo económico, a personas de bajos recursos y en pobreza extrema, la población del valle de Chalco fue el primer lugar donde se enfocó el esfuerzo, debido a que ahí se encuentra un gran número de población pobre, los créditos son principalmente para actividades relacionadas con el comercio pequeño, como comercios, talleres, joyerías etc., los grupos se forman con un mínimo de 25 personas, aunque en algunos casos puede ser menor, con el objetivo de que se generen ingresos entre los miembros del grupo creando una dinámica auto-sustentable.”(p.350).

¹⁹ <http://www.came.org.m>, 10 de julio de 2009

De acuerdo con Zapata (2006, p.21), la zona de atención de CAME, se concentra en: Estado de México (Chalco, Valle de Chalco, Ixtapaluca, los Reyes la Paz) y en el Distrito Federal (en la Delegación Tláhuac).

Según Zapata (2006). “El centro de apoyo al microempresario CAME ha estado ofreciendo desde 1993 servicios de ahorro y préstamo a través de la creación de Grupos Generadores de Ingresos (GGI), basados en la metodología de bancos comunales, la cual consiste en conformar grupos que previa capacitación funjan como intermediarios financieros entre los ahorros y los préstamos de los integrantes del grupo y entre los fondos de CAME y los miembros del GGI que lo soliciten. Los ciclos de los créditos tienen una duración de 16 semanas, cada semana los integrantes del grupo se reúnen para pagar el abono y para ahorrar.”(p.188).

Con base en Zapata (2006). Existen dos tipos de préstamos en CAME: los de la institución y los que se hacen del ahorro interno (ahorros de los clientes), los primeros se prestan al 5.5% y los de ahorro interno a tasas más altas, con el fin de producir más y obtener mayores ganancias. Asimismo, CAME se desarrolla bajo tres preceptos: ahorro, crédito y actividades productivas, los cuales permiten a las personas desarrollar o fortalecer su espíritu emprendedor, con la expectativa de promover el autoempleo y fortalecer lazos productivos de las comunidades en su zona de influencia.

CAME²⁰ cuenta con 80 sucursales y con más de 180 mil socios vigentes, básicamente los requisitos que les solicitan a los clientes es pertenecer a un grupo generador de ingresos de CAME (GGI), los cuales están formados por personas que se conocen entre sí y son de la misma comunidad, que lo invite a ingresar o a su vez puede el cliente formar un grupo con personas que conozca y que estén interesadas en obtener un préstamo, los socios obtienen préstamos para sus

²⁰ <http://www.came.org.mx>, 02 de Marzo de 2010.

actividades productivas y sus negocios, también pueden ahorrar y en caso de una emergencia, existe un préstamo adicional llamado interciclo²¹.

- Se otorgan a los clientes las ganancias que el GGI genera durante todo el ciclo (16 semanas) por los rendimientos de sus ahorros y el uso del préstamo interciclo y en el cambio de ciclo, se reparte entre todos los socios, el rendimiento de sus ahorros, es mayor que en cualquier otro esquema similar a CAME y además, el cliente tiene disponible de sus ahorros en cada cambio de ciclo (cada 4 meses)²².
- Puede darse un cambio de ciclo si se cumplen condiciones como: Primero, los préstamos del grupo y de cada uno de los socios deben estar liquidados al 100% y segundo, los ahorros y las ganancias del grupo deberán haberse recuperado en su totalidad, para posteriormente realizar el retiro de los ahorros, pues, es responsabilidad de todo el grupo la recuperación de los préstamos.²³

Refiriéndose a préstamos e intereses en CAME (Zapata, 2006, p.37).Indica que lo que pagan son los costos por disponer de una suma de dinero destinada a iniciar un negocio o ampliarlo y en otras ocasiones destinarlo al consumo. Si las socias no le ponen énfasis al tema es por que las tasas cobradas están por debajo de lo que exigen los usureros a quienes tendrían que acudir si no conocieran CAME. El objetivo de los préstamos de CAME es generar ingresos por medio de actividades productivas. Sin embargo, dado el creciente número de clientes el programa no ha desarrollado una metodología de seguimiento o supervisión del destino de los préstamos.

²¹ <http://www.came.org.mx>, 02 de Marzo de 2010.Es un préstamo adicional que CAME otorga a los socios, para atender emergencias personales o en sus negocios, con lo que puedes tener dos préstamos de manera simultánea, sin endeudarse, el socio determina el plazo en que completará su pago, mismo que deberá liquidarse durante el ciclo, en este caso, los grupos determinan la tasa de interés que se cobrará para estos préstamos.

²² <http://www.came.org.mx>, 05 de Marzo de 2010.

²³ <http://www.came.org.mx>, 05 de Marzo de 2010.

Una característica de quienes solicitan préstamos es la carencia de recursos. Para tener acceso a un préstamo, el o la socia deben tener un ahorro base inicial dentro de su GGI equivalente al 10% de lo solicitado, cantidad que debe reunir cuatro semanas antes de gestionarlo, los préstamos se dirigen a los GGI y los responsables de grupo deben firmar un pagaré por la cantidad global del grupo, después se hace la distribución al interior del mismo-

La socia o socio debe liquidar su préstamo a lo largo de cuatro meses , haciendo depósitos semanales en cantidades iguales y con un interés adicional del 5.5% mensual, más 15% del impuesto al valor agregado (IVA) sobre la cantidad prestada, mientras que los préstamos internos que hacen los GGI, varían de acuerdo con lo establecido en cada grupo.

4.3. EnConfianza²⁴, S.A DE C.V Sofom ENR

EnConfianza inició operaciones en 2007, siendo su zona de influencia el Distrito Federal²⁵, la misión de esta institución es la generación de riqueza para sus accionistas e inversionistas, lo cual habrá de lograrse a través de ofrecer a los clientes productos y servicios competitivos, de forma oportuna y de fácil acceso. EnConfianza será el punto de contacto entre el capital y aquellas personas o empresas con capacidad productiva que no son atendidas por la banca tradicional.²⁶

Esta institución enfoca sus productos a personas o empresas con capacidad productiva, ofreciéndoles herramientas que les ayuden a ser más competitivos a fin de que logren la generación de riqueza que toda actividad comercial debe producir.²⁷

EnConfianza ofrece préstamos en efectivo que pueden ser crédito individual, con un monto desde \$4,000, en un plazo que oscila desde los 4 a los 24 meses,

²⁴ www.mejorenconfianza.com, 11 de noviembre de 2009.

²⁵ <http://www.prodesarrollo.org>, 05 de julio, de 2009.

²⁶ www.mejorenconfianza.com, 06 de noviembre de 2009.

²⁷ www.mejorenconfianza.com, 06 de noviembre de 2009.

donde los pagos pueden ser semanales o quincenales, en cuanto a los requisitos de crédito son los siguientes:²⁸

- comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 2 meses).
- identificación oficial (IFE, Pasaporte, Cédula Profesional, etc.)
- llenar una solicitud de crédito, firmar contrato, autorización para revisión en círculo o buró de crédito.
- comprobante de ingresos (no aplica a todos).
- los pagos se hacen en sucursal bancaria y se registra en la cuenta del cliente en 24 hrs, la aprobación final del crédito depende del análisis que realice EnConfianza.

Productos y Servicios

- Crédito con aval, crédito que va desde los \$3,500, con un plazo de hasta 12 meses, realizando pago semanal o quincenal.
- Crédito PyME, se otorga a pequeñas y medianas empresas para que lo utilicen en lo que más necesiten, se otorga desde los \$15,000, se puede ocupar para capital de trabajo o para compra de activo fijo. Cabe señalar que el cliente puede seleccionar su propio plazo y forma de pago, además se tiene asesoría especializada en el uso de su crédito PyME con una plazo de hasta 24 meses con pagos semanal o quincenal.
- Línea de Crédito, línea de crédito inmediata revolvente, desde \$25,000 que se otorga a pequeñas y medianas empresas, que puede ser utilizada para cubrir imprevistos en el flujo de efectivo de la empresa, para aprovechar promociones de compra de insumos, para asegurar el pago a proveedores.²⁹

²⁸ www.mejorenconfianza.com, 09 de noviembre de 2009.

²⁹ www.mejorenconfianza.com, 09 de noviembre 2009.

4.4. FinComún, Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V

De acuerdo con Conde (2009). “FinComún inició operaciones el 15 de septiembre de 1994 como una unión de crédito, por iniciativa de la Fundación Juan Diego, y abrió su primera oficina de servicio en Iztapalapa en la ciudad de México, y a partir de ese momento, la demanda de servicios por parte de la población de bajos ingresos ha ido en aumento, en los primeros 5 años se extendió a 21 colonias, 11 sucursales y siete mil clientes.”(p.194).

“FinComún se estructura bajo la figura jurídica de Unión de Crédito, la cual se encuentra regulada por la ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, para poder operar obtuvo la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con el visto bueno de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en 1994 para llevar a cabo actividades. (Ruíz, 2002, p.337).

FinComún, Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V. es una institución financiera privada con vocación social, constituida en 1994 como unión de crédito, su objetivo principal es proveer todo tipo de servicios financieros a aquellas comunidades que no tienen acceso a este tipo de servicios, como vía para combatir las causas estructurales de pobreza, inicia operaciones el 15 de septiembre de 1994 por iniciativa de la Fundación Juan Diego y abre su primera oficina de servicio en Iztapalapa, en la Ciudad de México, actualmente cuenta con 64 sucursales y más de 130,000 clientes.³⁰

Según Conde (2002). “La microfinanciera ha sido concebida como una organización flexible e innovadora, orientada al cliente, austera en los gastos, simple en su estructura y eficientemente soportada por las nuevas tecnologías bancarias y de otras industrias orientadas a las mejores prácticas, su operación se rige por los criterios de calidad en los servicios, productividad en los procesos,

³⁰ <http://www.fincomun.com.mx>, 04 de agosto de 2009.

eficiencia en los sistemas, transparencia en las transacciones y adecuación a las condiciones del mercado.”(p.196).

La misión de FinComún es fomentar la cultura del ahorro, apoyar a las empresas, contribuir a la mejora de la vida familiar y realizar obras sociales, opera en el área metropolitana de la Ciudad de México, directamente con microempresarios del sector comercio, industria y servicios.³¹

Con base en Conde (2009). El punto de venta de FinComún, está en el encuentro del asesor con las personas y los grupos de su zona de influencia y solo secundariamente en los locales que albergan a las sucursales, su operación está diseñada en el concepto de sucursales base para actuar como sede operativa y punto de partida del trabajo de los asesores en las redes sociales de comunicación personal y grupal de la comunidad en las que opera.(p.198).

- FinComún, adopta la figura de Sociedad Financiera Popular lo que ha significado, respecto del mercado, pasar de un esquema de socios de la unión de crédito, a uno de cliente que no requiere hacer aportación alguna para tener acceso a sus servicios de ahorro o crédito; de un funcionamiento restringido de préstamos productivos, a uno de multiproducto que responda a las necesidades crediticias de la clientela, sean éstas para invertir en sus negocios o para satisfacer sus necesidades de vivienda, salud, educación o desarrollo³².
- Asimismo, ha pasado de una forma de servicios financieros limitados al ahorro y al crédito productivo a otra de servicios financieros múltiples que responda eficazmente a las necesidades de su clientela, desde el ahorro y apoyo crediticio a sus proyectos, hasta la prestación de servicios tales como remesas, seguros, pago de servicios, entre otros.³³

³¹ <http://www.fincomun.com.mx>, 04 de agosto de 2009.

³² <http://www.fincomun.com.mx>, 04 de agosto de 2009.

³³ <http://www.fincomun.com.mx>, 04 de agosto de 2009.

Los servicios (Conde, 2009, p.197):

- Inversión popular.
- Inversión y ahorro patrimonial.
- Alcancía.
- Seguro de Auto.
- Seguro de Vida.
- Seguro de transporte público.
- Colchoncito y remesas.
- Crédito, préstamos desde \$1.000 pesos para mejorar un negocio, a los nuevos clientes se los entregan en menos de una semana.
- Bimbo, por recomendación FinComún presta \$10,000 pesos para un negocio.
- Crédito pre aprobado: préstamo de hasta \$10,000 pesos para un negocio.
- Solidario: El primer crédito tiene un plazo de hasta ocho semanas y los siguientes de hasta 24 semanas, hay opción de pagos semanales o catorcenales, donde se requiere formar un grupo de 4 a 6 empresarios que tengan negocios productivos.
- Marchante: préstamos para locatarios.
- Temporada, para clientes puntuales que necesitan dinero extra para aprovechar las ventas de temporada y oferta de los proveedores.

Características de los Servicios³⁴

- Se ofrece la posibilidad a sus clientes de poder ahorrar ya que no se cobran comisiones, por manejo de cuenta, disposición en efectivo, consulta de su estado de cuenta o transferencia bancaria, no requiere mantener saldos mínimos, mayores rendimientos entre mayor sea el plazo de su inversión mayor es la tasa, plazos desde 7 días cada vez que se realiza una operación de ahorro en la sucursal se recibe un comprobante con el saldo actual y los últimos movimientos.

³⁴ <http://www.fincomun.com.mx>, 04 de agosto de 2009.

- El cliente obtiene mayores rendimientos entre mayor sea el plazo de la inversión desde un plazo de 7 días, existe atención personalizada donde cada cliente cuenta con un asesor patrimonial de seguimiento y control de las operaciones.
- Por ser un buen cliente de Bimbo, FinComún otorga crédito para negocio, el cual se trata de un crédito pre aprobado, un préstamo de hasta \$10,000.
- Crédito de auto el cual cubre la pérdida total o parcial por daños materiales
- Seguro de vida, por fallecimiento del asegurado, cualquier causa, por \$100,000.00, que se pagarán al beneficiario

Con base en Ruíz (2002). El sistema para la autorización de los créditos es de la siguiente manera:

- El personal que se encarga de analizar el crédito son los asesores de crédito, éstos realizan la investigación de crédito y el análisis, utilizan como soporte un sistema de evaluación (sistema de análisis experto de micro crédito) que tiene como plataforma una PALM.
- Basan la evaluación de las solicitudes en capacidad moral y económica, la capacidad moral del solicitante, se analiza utilizando referencias, al principio les solicitan 6, de las cuales 3 son comerciales y 3 personales, en caso de que la solicitud sea de un cliente conocido, se analiza el comportamiento de pago en sus operaciones anteriores.
- Un cliente con menos de tres atrasos, se le aumenta o renueva la línea de crédito, si un cliente tiene mas de 3 atrasos se le disminuye la línea, los clientes que incurren en atrasos son penalizados con importes fijos, es decir, no con tasa o porcentajes de crédito sino con multas que van de los 30 a 150 pesos dependiendo del importe del crédito.

El mismo autor también indica que las solicitudes se segmentan en las tareas de revisión, antecedentes y referencias (Ruíz, 2002, p.346).

- Se visita el negocio del cliente, se evalúa la experiencia que presenta en su actividad, se revisa que tenga al menos un año de funcionamiento o que

presente como experiencia en el sector al menos 8 meses, además se hace revisión de avales, análisis de garantías revisión de antecedentes de crédito, y se verifica para qué necesita el cliente el crédito. Se conoce a detalle el fin del financiamiento y se comprueba que el cliente en verdad lo haya utilizado para los fines solicitados, el cliente cuenta con 15 días para demostrar que ha utilizado los recursos adecuadamente.

- se revisan los activos del negocio, se realiza una descripción detallada de cada uno, para cada activo se estima un valor comercial y se construye un balance simplificado de los activos y pasivos del negocio.
- Se genera un reporte final para el comité de crédito, se solicitan garantías que cubran la operación con al menos una relación de 2 a 1 integrada mayoritariamente por prendas o avales.

Con base en el informe anual 2007 de la institución, uno de los pilares de la actividad de FinComún es facilitar el acceso de recursos financieros a empresarios populares para que fortalezcan sus capacidades de negocios como la adquisición de mercancías, maquinaria y equipos, la valoración de sus locales, la contratación de colaboradores, la mejora en condiciones de con proveedores entre otros.

CAPÍTULO 5

RESULTADOS FUNDAMENTALES DE LA

INVESTIGACIÓN

Capítulo 5. Resultados fundamentales de la investigación

El levantamiento de la muestra fue realizado durante el periodo de enero a marzo de 2010 mediante la aplicación de 384 cuestionarios completos a los microempresarios que operan en el DF, con los siguientes criterios de selección: haber accedido a financiamiento por parte de una IMF con operación en el DF, haber utilizado el financiamiento en actividad productiva. Su actividad económica se encontrara también dentro de la delimitación del DF.

5.1. Metodología y marco muestral

La muestra fue diseñada para crear estimaciones representativas de la opinión de los microempresarios que tienen su actividad económica en el Distrito Federal. El método de selección de la muestra fue probabilístico, en el cuál, de acuerdo con Hernández (2006, p.249). Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Se escogió un 95% de confianzas y 5% de nivel de error ($\alpha=0.05$) la formula para un tamaño poblacional muy elevado (tamaño de la muestra tiende a infinito) o según Santos (2003), "Es muy elevado o tiende a infinito, y donde $p=0.5$. "(p.144.).

Formula

$$n = \frac{z^2(p)(1-p)}{\alpha^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$n = 384$ cuestionarios

Donde

$p = 50\%$

$(1-p) = 50\%$

$e = 5\%$

Cabe señalar que se utilizó el programa Stats para el cálculo automático del tamaño de la muestra la cual resultó de 384 cuestionarios.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, la selección de los microempresarios se realizó de manera aleatoria, se determinó aplicar a juicio del investigador 192 cuestionarios a microempresarios que accedieron a un crédito en grupo solidario y 192 cuestionarios a microempresarios que accedieron a un crédito individual, con la finalidad de obtener resultados de las 2 metodologías en igual proporción.

Se solicitó información al Pronafim sobre las IMF que operaban en el DF, el listado proporcionado se encontraba clasificado como área metropolitana por lo que fue necesario excluir a las IMF que operan en el estado de México ya que no eran objeto de la investigación, se tomaron las IMF representativas del DF para realizar la investigación, después se procedió a solicitar autorización de las IMF para encuestar a los microempresarios.

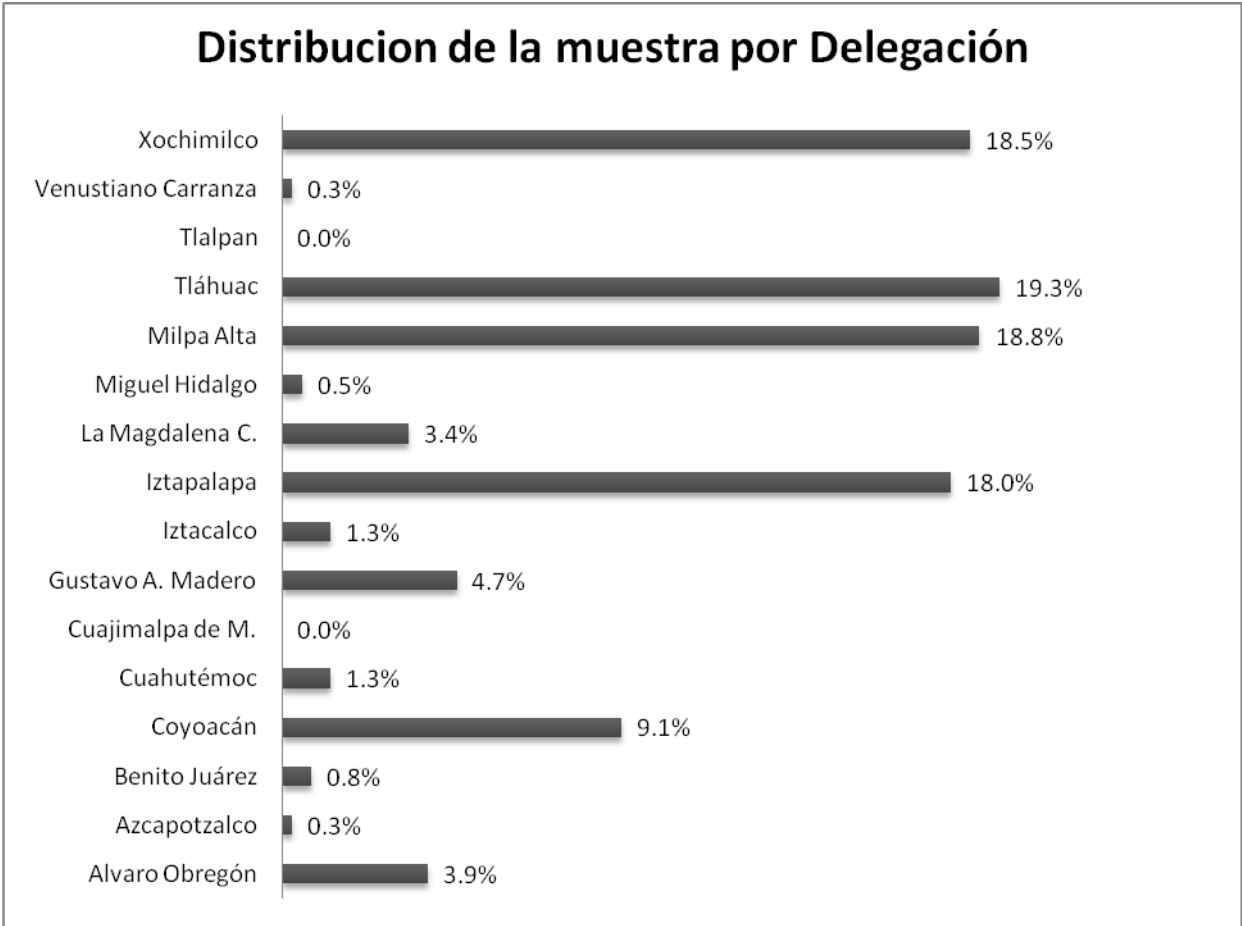
Una vez obtenida la autorización, las IMF asignaron las sucursales y centros de atención más representativas en el DF, para el levantamiento de la muestra, Así que en total, fueron visitadas 9 sucursales y 2 centros de atención de las IMF en el DF., ubicadas principalmente en las Delegaciones: Milpa Alta, Tláhuac, Xochimilco, Venustiano Carranza, Miguel Hidalgo, Coyoacán, Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Benito Juárez.

El contacto con los microempresarios se logró mediante visitas a sus negocios, en sus juntas semanales grupales, en las sucursales, y vía telefónica. El cuestionario permitió obtener algunas estadísticas que sirvieron para identificar información importante sobre la opinión que reportan los microempresarios acerca del financiamiento que reciben de las IMF.

Los microempresarios encuestados manifestaron tener ubicadas sus actividades económicas en diversas delegaciones del Distrito Federal, (Figura 1) dentro de las que destacan las delegaciones: Tláhuac (19.3%), Milpa Alta (18.8%), Xochimilco (18.0%), y Coyoacán (9.1%), del total de la muestra, cabe señalar que

en estas delegaciones es donde de encuentran básicamente en su mayoría concentradas las actividades crediticias de las IMF que operan en el Distrito Federal.

Figura 1. Distribución de la muestra por Delegación del DF.

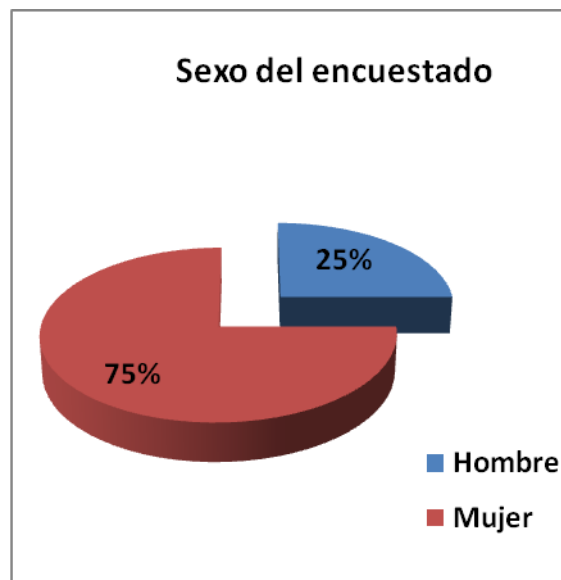


5.2. Resultados del trabajo de campo.

Entre los microempresarios encuestados se destaca la presencia de las mujeres ya que como se observa en la figura 2, el 75% de los microempresarios son mujeres, mientras que un 25% son hombres, lo cual destaca el papel de la mujer en el desarrollo de las microfinanzas, la edad promedio de los encuestados es de 42 años, en cuanto a la escolaridad se encontró que el 64% cursó se encuentra entre la primaria y la secundaria.

Figura 2. Sexo del encuestado

Sexo del encuestado		
	Total	%
Hombre	96	25
Mujer	288	75
Total	384	100



¿Cuánto tiempo tiene de experiencia en el negocio/giro?

El 60% de la muestra reporta tener más de 6 años de experiencia en el giro de su negocio, esto indica que se trata de microempresarios tienen amplia experiencia, lo que implica mayor seguridad para la institución Microfinanciera al momento de otorgar los créditos.

¿Cuántas personas trabajan en el negocio?

Como puede observarse en la figura 3, el 95% de la muestra reporta que 1 y 5 personas las que trabajan en sus negocios, el 4% refiere de 6 a 10 personas trabajando en el negocio, no se encontró entre los microempresarios encuestados alguno con más de 21 personas laborando en su negocio, Asimismo, el 86% de los acreditados reporta que sus ingresos mensuales no rebasan los \$10,000, destacando la mayor concentración entre los microempresarios que reportan ingresos entre \$1,000 y \$5,000, lo cual representa el 60% del total de los encuestados.

Figura 3. Distribución de la muestra en relación al número de personas que trabajan en el negocio.

	Total	%
1 a 5	367	95
6 a 10	14	4
11 a 15	1	0
16 a 20	2	1
21 a 25	0	0
Total	384	100

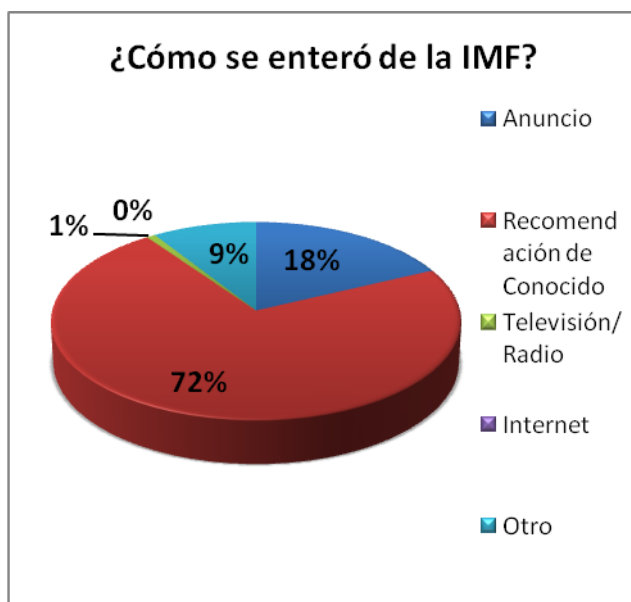


¿Cómo se enteró de las microfinancieras?

La figura 4 indica que el 72% de los microempresarios, se enteró de las microfinancieras a través de la recomendación de un conocido, el 18% manifestó que lo hizo a través de algún anuncio, esto es más frecuente en las localidades en donde la microfinanciera se encuentra cerca de la zona de influencia o en su caso del domicilio del microempresario, lo cual facilita su acercamiento a las mismas, cabe señalar, que ningún microempresario indicó haberse enterado de los microcréditos por medio del internet.

Figura 4. Distribución de la muestra en relación a como se enteraron de la IMF

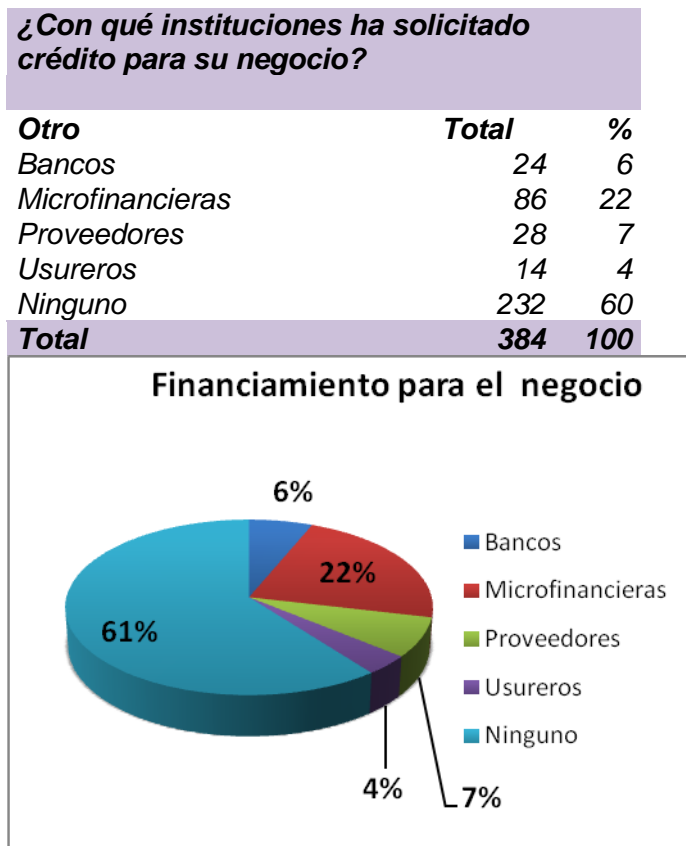
¿Cómo se enteró de las microfinancieras?		
	Total	%
Anuncio	69	18
Recomendación de conocido	277	72
Televisión/radio	3	1
Internet	0	0
Otro	35	9
Total	384	100



¿Con qué tipo de instituciones ha solicitado crédito para su negocio?

La figura 5, revela que el 60% de los microempresarios que fueron encuestados indica no haber solicitado ningún otro financiamiento con otra institución aparte del crédito que tienen con la microfinanciera, 22% indica que ha solicitado crédito con otras microfinancieras, el 16% reporta como fuente de financiamientos a los bancos, 7% además solicita crédito a proveedores, 4% también se financia a través de usureros, esto nos indica del difícil acceso de los microempresarios a los créditos que otorgan los bancos, pero también cada vez acuden menos a los usureros. Se puede observar que dentro de los 86 microempresarios que indicaron tener crédito con otras microfinancieras, lo cual representa el 22%, lo cual indica que los microempresarios prefieren las microfinancieras en vez de un banco como fuente de financiamiento.

Figura 5. Distribución de la muestra en relación a la solicitud de créditos para el negocio.



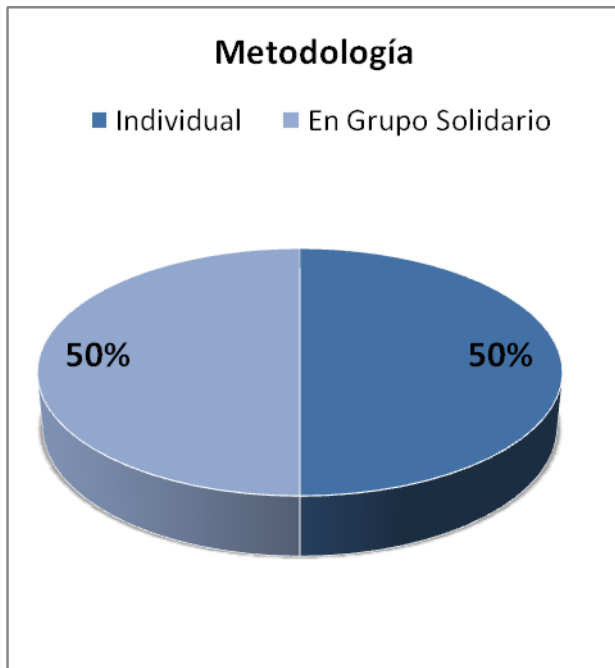
¿Qué tipo de crédito solicitado en la microfinanciera?

Para la elaboración de la presente investigación se encuestó al 50% en crédito individual y un 50% que reportó haber solicitado un crédito individual, con la finalidad de obtener la opinión de microempresarios que acceden a ambos tipos de créditos. Como puede observarse en la figura 6.

En el caso de los 192 microempresarios que acceden al financiamiento de las IMF mediante un grupo solidario, el 42% reportó que pertenecen a un grupo conformado entre 4 y 7 personas, el 49% está conformado por mas de 14 integrantes, cabe señalar que se la investigación encontró grupos conformados por alrededor de 50 personas.

Figura 6. Metodología del crédito solicitado.

¿Qué tipo de crédito solicitó en la IMF?		
	Total	%
<i>Individual</i>	192	50
<i>En grupo solidario</i>	192	50
<i>Otro</i>	0	0
Total	384	100

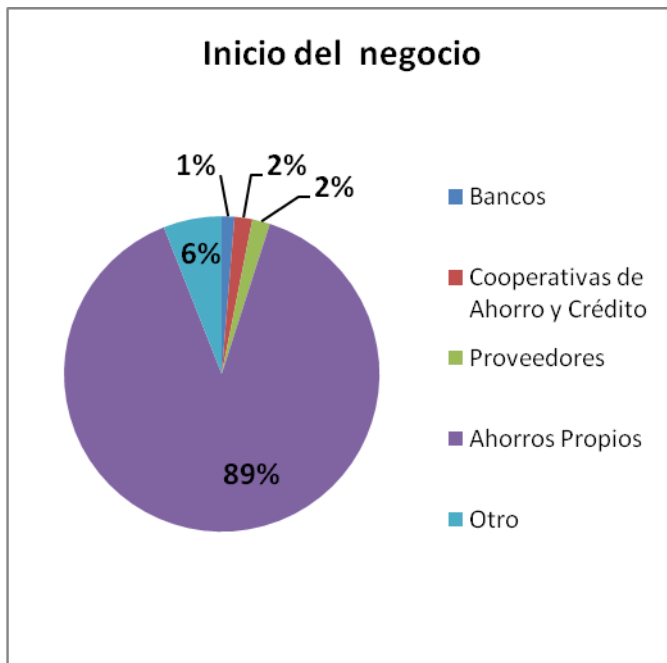


¿Cómo obtuvo el dinero para iniciar su empresa o negocio?

La figura 7 nos muestra que el 89% de los microempresarios indica haber iniciado su negocio mediante un ahorro propio, además se destaca únicamente el 1% de participación de los bancos en el proceso de financiamiento a los microempresarios para iniciar un negocio.

Figura 7. Distribución de la muestra en relación al financiamiento para iniciar su negocio.

¿ Cómo obtuvo el dinero para iniciar su empresa o negocio?		
	Total	%
Bancos	5	1
Cooperativas de Ahorro y Crédito	7	2
Proveedores	7	2
Ahorros Propios	342	89
Otro	23	6
Total	384	100



¿El monto que usted solicitó en préstamo a la microfinanciera fue el que le autorizaron?

La figura 8 nos muestra que, el 85% de la muestra de microempresarios encuestados reporta haber recibido en préstamo la cantidad que solicitó, lo cual representa un dato favorable debido a que se satisface la necesidad de financiamiento con el préstamo que se les está otorgando, mientras que el 15% afirma que no le autorizaron la cantidad que ellos solicitaron como préstamo a la microfinanciera.

Figura 8. Distribución de la muestra en relación a la autorización del monto solicitado por los microempresarios.

¿El monto que usted solicitó en préstamo a la IMF, fue lo que le autorizaron?		
	Total	%
<i>Sí</i>	325	85
<i>No</i>	59	15
Total	384	100

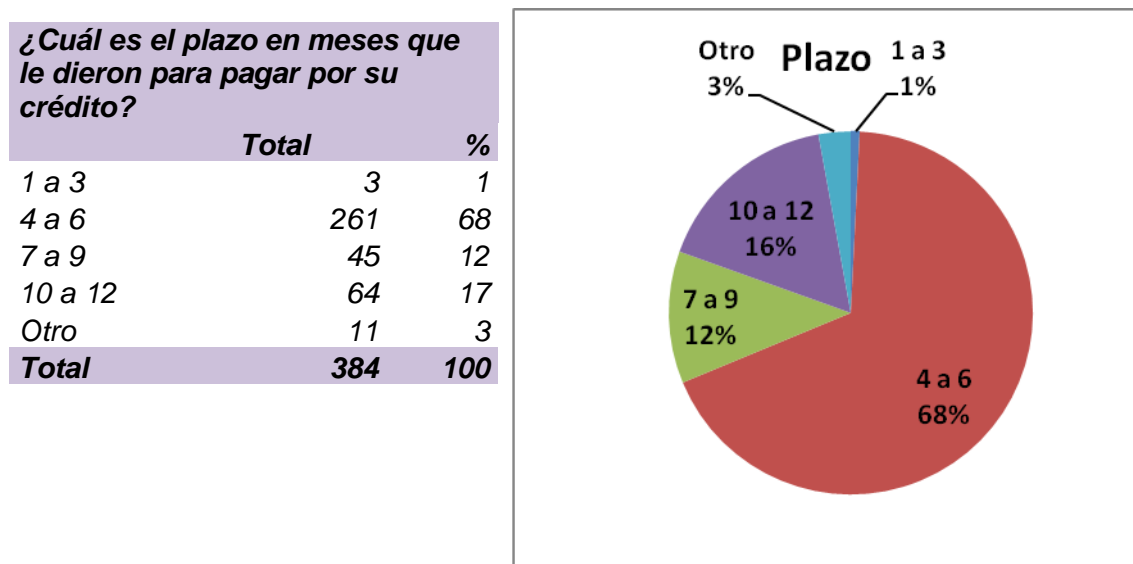


¿Cuál es el plazo en meses que le dieron para pagar por su crédito?

La figura 9 indica que el 68% de los microempresarios reporta que el plazo que le dieron para pagar su crédito oscila entre los 4 y 6 meses. Asimismo, un 29% indica haber tenido acceso a un microcrédito a un plazo de entre 7 y los 12 meses, lo cual nos indica que los microempresarios prefieren los plazos cortos para el pago de sus créditos debido a que pueden acceder a un mayor número de créditos en un año.

En promedio los microempresarios han solicitado 3 préstamos en las microfinancieras en el último año, lo cual es congruente con los ciclos que presentan de 16 semanas, en donde los microempresarios terminando de pagar un crédito acceden a otro de forma inmediata. Cabe señalar, que el total de la muestra de microempresarios encuestados en promedio ha solicitado 4 préstamos en las instituciones microfinancieras.

Figura 9. El plazo de pago por el crédito.



¿Cuál fue el destino del crédito que solicitó a la microfinanciera? (en qué ocupó su préstamo).

Como puede observarse en la figura 10, El 60% de los microempresarios encuestados reporta haber utilizado el crédito solicitado a la microfinanciera en la compra de diversas mercancías para su negocio lo cual refleja un tipo de actividades ampliamente relacionadas con el comercio. Asimismo, el 22% utilizó en crédito en la compra de materias primas e insumos para la producción, estos resultados son muy importantes debido a que nos indican que los microempresarios encuestados utilizan los recursos crediticios en su actividad económica.

Figura 10. Distribución de la muestra en relación al destino del crédito.

¿Cuál fue el destino del crédito que solicitó a la IMF?	Total	%
<i>Compra de materias primas, insumos</i>	85	22
<i>Compra de mercancías para el negocio</i>	229	60
<i>Pagar las deudas del negocio</i>	32	8
<i>Compra de maquinara o equipo</i>	20	5
<i>Remodelar el negocio</i>	16	4
<i>Otro</i>	2	1
Total	384	100

¿Cuánto le prestaron en la microfinanciera?

La figura 11 indica que el 19% de los montos otorgados a los microempresarios se encuentran por encima de los \$17,000, mientras que el 66% reporta haber recibido como préstamo cantidades que oscilan entre los \$1,000 y los \$9,000, el análisis arrojó que el préstamo de \$3,000 es el monto más solicitado por los microempresarios.

Figura 11. Distribución de la muestra con base en el préstamo.

<i>¿Cuánto le prestaron en la IMF?</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
\$1,000 a \$5,000	169	44
\$5,001 a \$9,000	83	22
\$9,001 a \$13,000	62	16
\$13,001 a \$17,000	22	6
Otro	48	13
Total	384	100



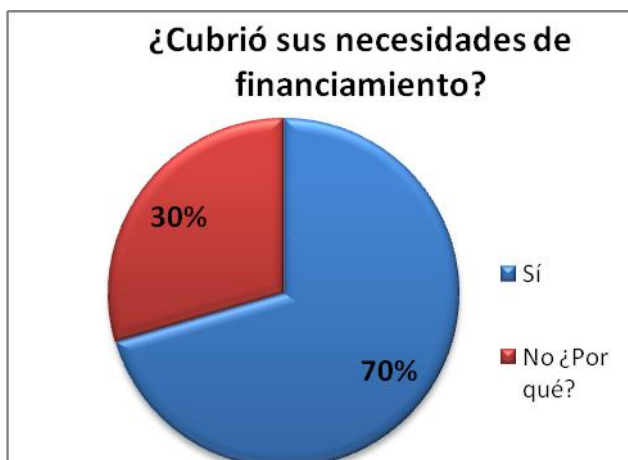
¿El monto que le prestaron en la microfinanciera le alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento?

Como se observa en la figura 12, el 70% de los microempresarios reporta que el monto que les prestaron en la microfinanciera sí les alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento, lo cual resulta favorable dado que la microfinanciera satisface sus necesidades de financiamiento y no es necesario acudir a otra fuente de recursos para completar sus créditos, asimismo el 30% dijo que no les fue suficiente el monto otorgado.

Con la finalidad de conocer el motivo por el cual 113 de los microempresarios, que representa el 30% del total de la muestra manifestó que no les alcanzó el préstamo que les otorgaron para cubrir sus necesidades de financiamiento, entre las principales razones enfatizan los costos que son altos, y que necesitaron finalmente un monto mayor para hacer frente a los compromisos propios de sus negocios.

Figura 12. Cobertura de necesidades de financiamiento.

¿El monto que le prestaron en la IMF, le alcanzó para cubrir sus necesidades De financiamiento?		
	Total	%
Sí	270	70
No ¿Por qué?	113	30
Total	383	100

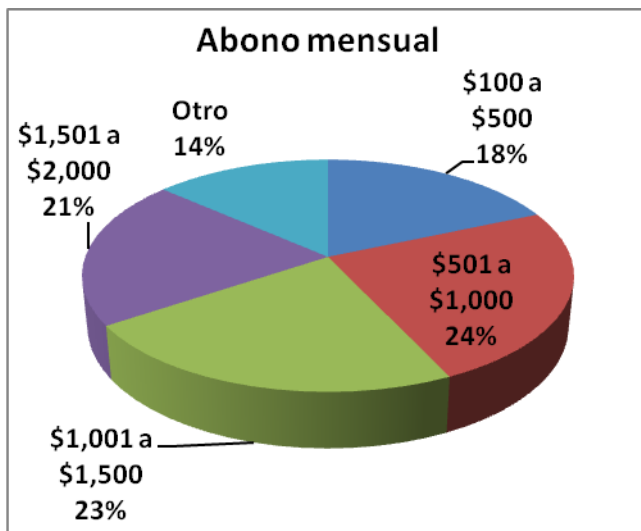


¿Cuánto paga de abono mensual por su crédito?

Como se observa en la figura 13, el 65% de los microempresarios encuestados reporta pagar de abono mensual por su crédito una cantidad que oscila entre los \$100 y \$1,500, los resultados indican que los microempresarios si pueden cubrir sus obligaciones crediticias y hacer frente a sus compromisos de financiamiento, siempre y cuando el monto que se les sea otorgado se encuentre dentro de la capacidad de pago del microempresario.

Figura 13. Distribución de la muestra en relación al pago de abono mensual.

¿Cuánto paga de abono mensual por su crédito?		
	Total	%
\$100 a \$500	71	18
\$501 a \$1,000	94	24
\$1,001 a \$1,500	87	23
\$1,501 a \$2,000	80	21
Otro	52	14
Total	384	100



¿Cuánto tiempo tardaron en entregarle su préstamo? (tiempo de autorización).

Como se observa en la figura 14, el tiempo de autorización es un factor muy importante para los microempresarios, ya que si se presenta agilidad en su trámite pueden sacar mayor provecho del financiamiento respecto de su actividad económica, el 28% de los microempresarios reporta haber recibido su préstamo en tan solo 24 horas, el 49% reporta haber recibido su préstamo entre los 3 y días y una semana, el 33% de los microempresarios encuestados indica haber recibido su préstamo en un tiempo superior a las 2 semanas, cabe señalar que se encontraron casos en los cuales los clientes afirman que el tiempo de espera ha sido de hasta un mes.

Asimismo, el tiempo de espera para la entrega de su crédito fue calificada favorablemente por los microempresarios, el 75% de los microempresarios califican que el tiempo que les tardan en entregar les su crédito es el adecuado.

Figura 14. Distribución de la muestra en relación al tiempo de autorización.

¿Cuánto tiempo tardaron en entregarle su préstamo?(tiempo de autorización)		
	Total	%
1 Día	109	28
3 Días	73	19
1 Semana	114	30
2 Semanas	34	9
Otro	54	14
Total	384	100



¿Considera usted que la tasa de interés que le cobraron por su crédito fue la adecuada?

En la figura 15, se observa que el 84% de los microempresarios encuestados considera como adecuada la tasa de interés cobrada por la microfinanciera, el 16% considera como no adecuada la tasa cobrada.

Figura 15. La tasa de interés.

¿Considera usted que la tasa de interés que le cobraron por su crédito fue la adecuada?		
	Total	%
<i>Sí</i>	322	84
<i>No</i>	61	16
Total	384	100



El 84% de los microempresarios reportaron que consideran que la microfinanciera les cobra una tasa de interés adecuada por su crédito, sin embargo el 53% dijo no saber la tasa que pagan actualmente por su crédito, mientras que el 40% manifestó que la tasa se encuentra entre el 0% y el 20%.

¿Los servicios financieros que le ofrecen se adecuan a sus necesidades?

La figura 16 muestra que el 92% de los microempresarios manifestó que los productos y servicios ofrecidos por la microfinanciera se adecuan a sus necesidades y un 8% indicó que no se adecúan a sus necesidades. Asimismo, el 78% de los microempresarios encuestados manifestó que no considera difícil obtener un crédito en una microfinanciera, y un 22% reporto que sí es difícil obtener un crédito.

Figura 16. Distribución de la muestra en relación a los servicios financieros.

¿Los productos y servicios que le ofrecen se adecúan a sus necesidades?		
	Total	%
<i>Sí</i>	352	92
<i>No</i>	32	8
Total	384	100



¿Cuántas veces acudió usted a las oficinas de la microfinanciera para hacer trámites de su crédito?

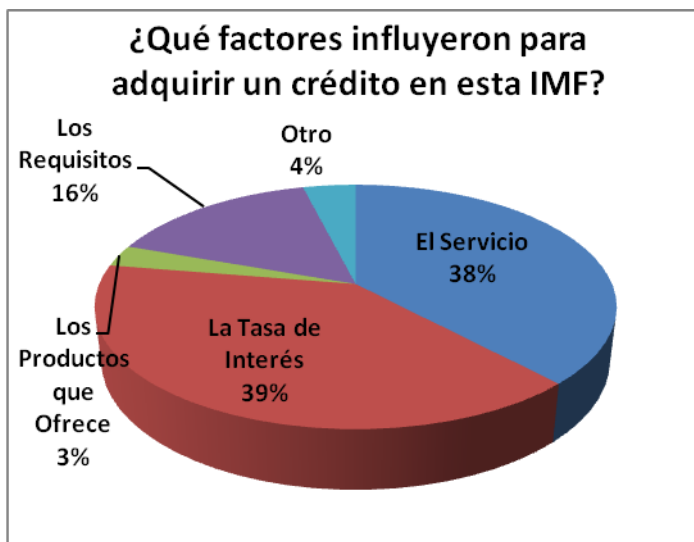
El 65% de los acreditados reportó que para realizar los trámites de su crédito acuden únicamente una vez a las oficinas básicamente para recoger su préstamo, este resultado se deriva de que los clientes no son nuevos por lo tanto el trámite que realizan es más ágil y rápido, cabe señalar que los promotores de crédito realizan la mayor parte de los tramites fuera de la oficina de las microfinancieras, o a veces el tramite es vía telefónica y el microempresario cuando se encuentra listo su trámite se presenta a disponer de su crédito.

¿Qué factores influyeron para adquirir un crédito con ésta microfinanciera?

La figura 17 muestra que el 68% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores de mayor importancia para adquirir un crédito en una IMF, el 16% indicó que los requisitos solicitados influyeron para adquirir un préstamo en una microfinanciera.

Cabe mencionar El 67% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores que hacen la mayor diferencia entre un banco o institución de crédito y una IMF, asimismo el 26% indicó que los requisitos solicitados son un importante factor de diferencia.

Figura 17. Distribución de la muestra en relación a los factores que influyeron para adquirir un crédito.



5.3. Escalamiento Likert³⁵

Una segunda parte del cuestionario que fue aplicado a los microempresarios está diseñado con base en escala Likert, en donde se pretendió medir la reacción de los microempresarios en relación a los servicios financieros de las IMF en 5 categorías siguientes:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

La escala se encuentra constituida por 12 preguntas de forma afirmativa, se les solicitó a los encuestados, contestar, eligiendo una de las 5 categorías de la escala, a cada categoría, se le asignó un valor numérico, por lo que se obtuvo una puntuación respecto de cada una de las afirmaciones de 1 a 5.

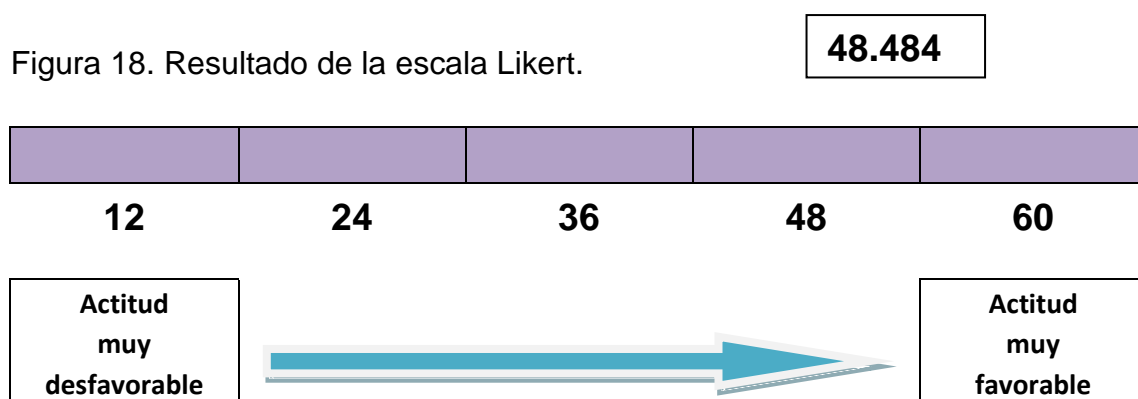
En este caso como se realizaron 12 afirmaciones, se pudieron obtener opiniones favorable o positiva y desfavorable o negativa. Estar muy de acuerdo con las aseveraciones (cuando se presentan puntuaciones altas en la escala), se va a traducir en una actitud muy favorable hacia los servicios financieros que ofrecen las IMF a los microempresarios ubicados dentro del Distrito Federal. Asimismo, estar muy en desacuerdo (cuando se presentan puntuaciones muy bajas en la escala), implica una actitud muy desfavorable por parte de los microempresarios hacia las IMF.

La puntuación mínima posible 12 y la máxima posible es 60, por que existen 12 afirmaciones, la puntuación más cercana a 60 tendrá una actitud bastante favorable sobre los productos y servicios que ofrece la microfinancieras a los microempresarios,

³⁵ Método desarrollado por Renis Likert en 1932, enfoque vigente y popularizado (Hernández, 2006), conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en: Tres, cinco o siete categorías.

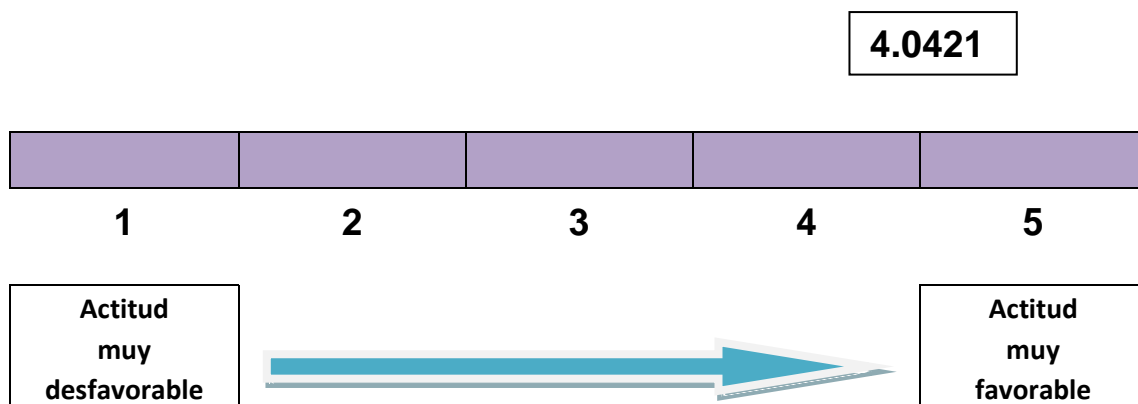
una puntuación más cercana a 12 implica una actitud bastante desfavorable de los microempresarios hacia los productos y servicios que ofrecen las IMF.

La escala para los 384 cuestionarios aplicados a los microempresarios arrojó un puntaje de 48.484, lo cuál indica que la actitud hacia los productos y servicios de las instituciones Microfinancieras y para el financiamiento que ofrece es favorable para los microempresarios en el DF. La figura 18 muestra con claridad el puntaje obtenido en relación a las actitudes.



De acuerdo con Hernández (2006). “En las escalas Likert a veces se califica el promedio resultante en la escala mediante la formula $\frac{PT}{NT}$, donde PT: La puntuación total y NT: es el número de afirmaciones, entonces se analiza la puntuación en base en la escala de 1 a 5, así pues si el resultado se acerca a 1, la actitud será muy desfavorable y un resultado cercano a 5 estará representado por una actitud muy favorable”. (p.346). Al realizar la operación correspondiente se obtuvo como resultado global de la escala 4.0421 lo cual representa una actitud favorable hacia las IMF. La figura 19 muestra el resultado con mayor claridad.

Figura 19. Resultado de la escala Likert.



La actitud hacia los servicios financieros que ofrecen las instituciones microfinancieras que operan en el Distrito Federal es favorable para la muestra de 384 microempresarios a los cuales se les aplicó el cuestionario, la categoría que mas se repitió fue 4(De acuerdo), 50% de los encuestados está por encima del valor de 4, y el resto 50% se sitúa por debajo de ese valor.

En promedio la encuesta arrojó una puntuación de 4.021(de acuerdo). Asimismo, ninguna persona calificó a las instituciones microfinancieras con una actitud muy desfavorable (no hay 1, que es totalmente en desacuerdo), cabe señalar, que la calificación mínima que se identificó fue de 2.75, de lo que se deriva que las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios a elevados. Por lo anterior, la presente investigación encontró evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de investigación y determina que para una muestra de 384 microempresarios encuestados, las instituciones microfinancieras satisfacen sus necesidades de financiamiento.

5.4. Confiabilidad y validez de la escala

Según Hernández (2006). La confiabilidad es la fiabilidad o congruencia interna de la escala, para demostrarlo se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach (α), el coeficiente oscila entre 0 y 1, donde un coeficiente de cero significa una nula confiabilidad y el 1 representa una máxima confiabilidad o la confiabilidad total de la escala.”(p.438).

Para la obtención de la fiabilidad de la escala se utilizó el programa estadístico SPSS 15.0. Realizando el análisis de fiabilidad de la escala, el resultado arrojado por el programa estadístico sobre la confiabilidad Alfa de Cronbach $\alpha = .825$, (82.5%), lo que indica una confiabilidad alta y aceptable para la presente investigación, como se muestra cuadro 1:

Cuadro 1. Resumen del procesamiento de los casos y estadísticos de fiabilidad.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	384	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	384	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	12

El programa ofrece simultáneamente la fiabilidad de una versión de la escala en la que se hubiera suprimido el mismo y la correlación ítem-total para cada elemento. Asimismo, nos dice cuanto subiría la fiabilidad del instrumento si eliminamos cada ítem, y es el más recomendable debido a que utiliza información de toda la muestra (ver cuadro 2), los resultados obtenidos con el programa SPSS, se muestran a continuación:

Cuadro 2. Estadísticos total-elemento.

Estadísticos total-elemento

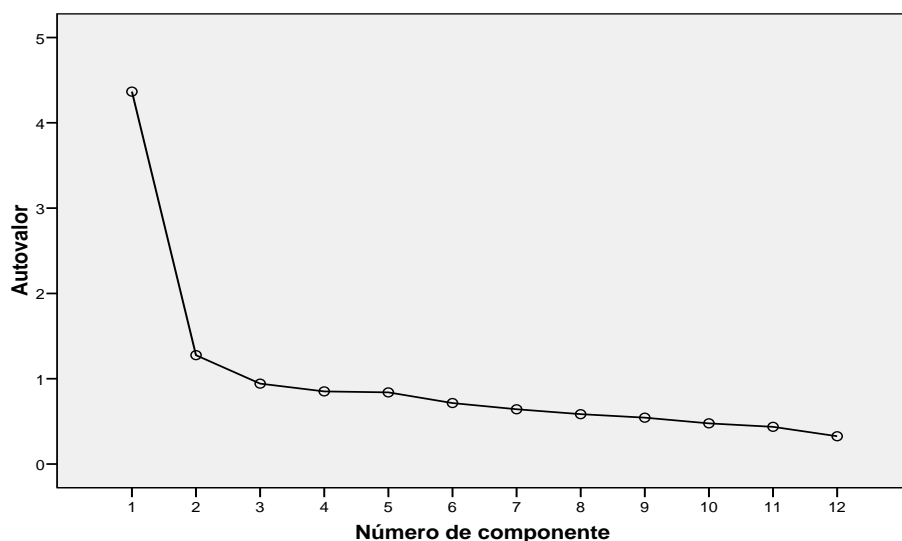
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Considera suficiente el monto que le prestaron en la microfinanciera?	44.5938	20.712	.380	.824
¿Considera que usted planeó adecuadamente cuánto solicitar de crédito?	44.5313	20.573	.415	.820
¿Considera que la microfinanciera realizó un estudio para determinar cuanto usted puede pagar?	44.5625	21.108	.435	.816
¿Conoce la tasa de intereses moratorios que le cobran si usted incumple en su pago?	45.0521	21.580	.386	.819
¿Considera usted que le explicaron claramente las condiciones de su contrato?	44.5391	21.100	.493	.811
¿La atención que recibió durante el proceso para obtener su crédito fue la adecuada?	44.3073	21.378	.534	.808
¿Estaría de acuerdo en solicitar otro crédito en ésta institución microfinanciera?	44.2786	21.000	.474	.812
¿Considera que el servicio que recibe de la microfinanciera es adecuado?	44.2917	20.954	.592	.804
¿Considera que los productos y servicios que actualmente ofrece ésta microfinanciera le son de utilidad?	44.3125	20.993	.596	.804
¿Esta usted de acuerdo con los requisitos que le solicitaron para entregarle su crédito?	44.3385	21.133	.542	.807
¿Le parece que la oferta de productos de la microfinanciera es la suficientemente amplia?	44.4557	20.954	.543	.807
¿La asesoría que recibió para integrar su expediente fue adecuada?	44.3516	21.591	.519	.810

Los resultados nos muestran que sucede con el Alfa de Cronbach, si el elemento seleccionado se elimina, en éste caso sí alguna pregunta se elimina de la escala el coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha = .825$), en vez de aumentar disminuiría el coeficiente. Por lo anterior se concluye que ante los resultados mostrados, se decidió no eliminar ninguna pregunta de la escala en la presente investigación.

Respecto de la validez de la escala, de acuerdo con Hernández (2006). “La evidencia de la validez de un constructo se obtiene mediante el análisis de factores (método estadístico multivariado que sirve para determinar el número y la naturaleza de un grupo de constructos subyacentes en un conjunto de mediciones.” (p.442). La presente investigación determinó con base en la prueba de análisis factorial de componentes principales de los factores brutos que dos factores principalmente explican el 47.017% de la varianza total.

Cabe señalar que el primer factor explica una mayor proporción que el resto de los factores, lo cual puede verse en el grafico de sedimentación, en donde vemos que el factor se separa bastante del resto, la pendiente es muy pronunciada del primero al segundo suavizándose para el resto de los factores.

Gráfico de sedimentación



CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones.

- Una microfinanciera debe conocer el mercado en el que se va a desenvolver , debe conocer en primer lugar a sus clientes para que pueda, ofrecerles productos de acuerdo a sus necesidades, ya que cualquiera que sean los productos y servicios que se ofrezcan en una microfinanciera, deben ser eficientes en satisfacer la demanda de financiamiento de los clientes.
- Los resultados obtenidos en la presente investigación exhibieron que los productos y servicios ofrecidos por las instituciones participantes son en general percibidos de forma favorable por los microempresarios que operan en el Distrito Federal. El 92% percibió que servicios financieros que les ofrecen son adecuados de acuerdo a sus necesidades. Asimismo, el 78% de los microempresarios considera que no es difícil obtener un crédito en una IMF.
- El 85% de la muestra reportó haber recibido en préstamo la cantidad que solicitó, lo cual ofrece evidencia a la hipótesis de la presente investigación, debido a que se satisfacen las necesidades de financiamiento con el préstamo que se les otorgó. Asimismo, el 82% utilizaron los recursos crediticios en su actividad económica, principalmente para la compra de mercancías y materias primas.
- El 70% de los microempresarios reportó que el monto que les prestaron en la microfinanciera les alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento, lo cual resultó favorable dado que la microfinanciera satisface sus necesidades de financiamiento y no es necesario acudir a otra fuente de recursos para completar sus créditos.
- Referente al tiempo de autorización el 77% de los microempresarios reportó haber recibido su préstamo entre un día y una semana, lo cual fue calificado favorablemente por los microempresarios.

- Existe una diferencia sustancial en los plazos de los microcréditos entre las IMF que trabajan con una metodología individual a otras que trabajan microcréditos en grupo, ya que algunas únicamente trabajan con plazos de 4 a 6 meses. Las microfinancieras orientadas a manejar créditos individuales presentan plazos que van desde los 3 a los 24 meses, así como la forma de pago puede ser tanto semanal como quincenal de acuerdo con las necesidades de los microempresarios.
- Asimismo, el plazo al que se le preste al cliente es muy importante, si la IMF coloca el crédito a un cliente de acuerdo a su capacidad de pago y a un plazo acorde a sus necesidades, va a ser muy benéfico para el cliente pagar, ya que la probabilidad de que el cliente realice los pagos a tiempo será mayor. El plazo más elegido por los microempresarios para la presente investigación fue entre 4 y 9 meses (80% de la muestra).
- El cliente está dispuesto a pagar tasas de interés justas las cuales garanticen el financiamiento, este caso, la opinión de 84% de los microempresarios, determinó que se les está cobrando una tasa de interés adecuada por el crédito que actualmente pagan.
- El 68% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores de mayor importancia para adquirir un crédito en una IMF. Asimismo, el 67% de los microempresarios encuestados reportaron que el servicio y la tasa de interés fueron los factores que hacen la mayor diferencia entre un banco o institución de crédito.
- La investigación identificó que el 60% de los microempresarios encuestados no han solicitado ningún otro financiamiento con otra institución aparte del crédito que tienen con las microfinancieras, lo cual implica fidelidad hacia las mismas. Asimismo, se observó la percepción que tienen de difícil acceso de los microempresarios a los créditos que otorgan los bancos, y que cada vez acuden menos a los usureros.
- Con base en la información contenida en la escala tipo Likert los 384 cuestionarios aplicados a los microempresarios la cual arrojó un puntaje de

48.484, donde la puntuación mínima posible fue 12 y la máxima posible fue 60, de las 12 afirmaciones totales aplicables a la escala de Likert. Por lo anterior, la presente investigación encontró evidencia suficiente para respaldar la hipótesis de investigación y determinar que para una muestra de 384 microempresarios encuestados, las instituciones microfinancieras satisfacen sus necesidades de financiamiento.

- Del mismo modo se analizó la puntuación en base en la escala de 1 a 5, en donde si el resultado se acercaba a 1, la actitud se calificaba como desfavorable y un resultado cercano a 5 estuvo representado por una actitud muy favorable, al realizar la operación correspondiente se obtuvo como resultado global de la escala 4.0421 lo cual representó una actitud favorable hacia las microfinancieras.
- La investigación no identificó alguna persona que calificara las microfinancieras con una actitud muy desfavorable (no hay 1, que es totalmente en desacuerdo), la calificación mínima que se identificó 2.75, de lo que se concluye que las puntuaciones obtenidas de la escala para la presente investigación tendieron a ubicarse en valores medios a elevados.
- En cuanto al análisis de fiabilidad de la escala, el resultado arrojado por el programa estadístico SPSS 15.0, sobre la confiabilidad Alfa de Cronbach $\alpha = .825$, (82.5%), lo que indica una confiabilidad alta y aceptable para la investigación. Asimismo en la correlación ítem-total para cada elemento no se encontró evidencia para eliminar ninguna pregunta de la escala, debido a que si se eliminaba alguna de las preguntas el coeficiente Alfa de Cronbach (α), disminuiría, lo que ocasionaría una baja en la fiabilidad de la escala.

Recomendaciones

- La mayor parte de las instituciones microfinancieras le otorgan mayor importancia o mayor promoción al microcrédito, para el caso específico de las microfinancieras que atienden a los microempresarios en el Distrito Federal, se recomienda enfatizar en la promoción de los productos que han desarrollado, para que los microempresarios conozcan y puedan hacer un mayor uso de ellos.
- Los microempresarios, encuentran en las instituciones microfinancieras una alternativa para financiarse, con tasas de interés más altas, pero que cubren sus requerimientos crediticios. La falta de acceso a los servicios financieros, representa un grave problema para los microempresarios, los bancos tradicionalmente han marginado a un gran número de personas, por que no cumplen con los requisitos de crédito marcados por la institución o que no van a ser capaces de pagar. Por lo anterior, la presente investigación recomienda a las instituciones microfinancieras seguir desarrollado productos y servicios financieros, acorde con las necesidades de los microempresarios.
- Hacen falta más instituciones que atiendan a las personas excluidas de los bancos, además de las que existen actualmente, ofreciéndoles productos y servicios que cubran sus necesidades de financiamiento, adecuándose a sus necesidades y diseñando productos y servicios acorde con la demanda de financiamiento.
- Se recomienda a las instituciones microfinancieras desarrollar más productos financieros para ofrecer un mejor servicio a los microempresarios. Implementando productos hechos a la medida de sus necesidades, esto a su vez esto servirá para que sean más competitivas. Los productos deben satisfacer las necesidades de financiamiento de sus clientes, como: el ahorro, los seguros de vida, los seguros de auto, préstamos hipotecarios o servicios de remesas.

- La gran mayoría de las instituciones microfinancieras giran alrededor de su principal producto que es el microcrédito productivo, por lo que es necesario que se preocupen cada vez más por ofrecer a sus clientes productos y servicios que vayan cada vez mas con sus requerimientos para que puedan ofrecer un servicio integral que cubra las necesidades de los microempresarios.
- La mayoría de las microfinancieras que operan en el Distrito Federal no ofrecen una amplia gamma de productos, básicamente siguen enfocadas al microcrédito. Cabe señalar, que son pocas las microfinancieras que han desarrollado un mayor numero de servicios financieros, pero se trata de las más consolidadas en el mercado con más de 10 años operando, y por ende son las que poseen mayor infraestructura, ofrecen servicios de ahorro y en algunos casos los clientes pueden realizar los abonos de sus créditos en la sucursal, lo cual resulta benéfico para el cliente, por que puede realizar su pago en la propia microfinanciera, sin necesidad de acudir a un banco a realizar el pago del crédito. Asimismo, ofrecen la dispersión del crédito de forma automática lo cual agiliza los trámites al cliente.
- Se recomienda seguir desarrollando productos y servicios financieros que sean ampliamente entendidos y de fácil manejo para los microempresarios, que cliente se sienta cómodo con el producto o servicio que adquirió, ya que los clientes deben entender que los productos están diseñados para darles lo que necesitan, para cubrir los requerimientos de financiamiento de la gente de escasos recursos que no cumplen con los requisitos de crédito de los bancos para promover la formación y el desarrollo de las microempresas, ofreciéndoles oportunidades para que puedan emprender actividades productivas
- Se necesita de mayor atención y de mayores alternativas de financiamiento para iniciar o seguir operando un negocio, para impulsar una actividad económica de los microempresarios, hacen falta más instituciones que sean opciones para este tipo de mercado.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Conde, C. (2000). ONG e instituciones microfinancieras en México. *El Colegio Mexiquense*, 2, 7-35.

Conde, C. (2005). Instrumentos de las microfinanzas en México: Definamos términos. *El colegio Mexiquense*. 33, 4-29.

Conde, C. (2009). *Realidad, mitos y retos de las microfinanzas en México*. México: El colegio Mexiquense.

Conde, C. (2000). *¿Pueden ahorrar los pobres? ONG y proyectos gubernamentales en México*. México: El colegio Mexiquense.

Cotler, P. (2003). *Las entidades microfinancieras del México urbano*. México: Universidad Iberoamericana.

Deschamps, F. (2005). *Mercadotecnia microfinanciera*. México: Universidad Anáhuac del Sur.

Esquivel, H. (2006). Microcrédito, vs Pobreza. *Ejecutivos de Finanzas*, 38, (35), 56-59.

Fisher, S. (1990). *Economía*. México: McGraw-Hill Interamericana.

García, F. (2008). *La tesis y el trabajo de tesis*. México: Limusa.

Hernández, O. y Almorín, R. (2006). *Las microfinanzas en México: Tendencias y perspectivas*. México: Fundación un sol Mon.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: Mc-Graw-Hill Interamericana.

Imperial, R. (2004). Las cajas de ahorro: instrumentos de la sociedad civil, *Comercio Exterior*, 7 (54), 606-612.

Lacalle, M. (2008). *Microcréditos y pobreza: De un sueño al Nobel de la Paz*. Madrid: Turpial.

Ledgerwood, J. (1999). *Manual de las microfinanzas, una perspectiva institucional y financiera*. Washington D.C: Banco Mundial.

Lind, D. Marchal, W. & Wathen, S. (2008). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Malhotra, N. (1997). *Investigación de mercados, un enfoque práctico*. México: Prentice Hall.

Mansell, C. (1995). *Las finanzas populares en México, el redescubrimiento de un sistema financiero olvidado*. México: Milenio.

Martínez, F. (2002). *El cuestionario un instrumento para la investigación en las ciencias sociales*. Madrid: Laertes psicopedagogía.

Mejía, R. (2004). Instituciones y programas para los desbancarizados en el Distrito Federal. *Comercio Exterior*, 7, (54), 584-672.

Méndez, L. y Peña, J. (2007). *Manual práctico para el diseño de la escala Likert*. México: Trillas.

Morales, P. Urosa, B. y Blanco, A. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert, una guía práctica*. Madrid: La muralla S.A.

Prodesarrollo. (2009). Benchmarking de las microfinanzas en México, un informe del sector. México: Prodesarrollo.

Pronafim. (2008), *México Emprendedor*. México: Pronafim.

Pronafim (2008). Boletín de microfinanzas, 12, (5).

Pronafim (2007). Boletín de Microfinanzas, 10, (4).

Ruíz, C. (2004). Desbancarizados en México: situación y propuestas para revertirlas, *Comercio Exterior*, 7, (54), 564-574.

Rial, A. Varela, J. y Rojas A. (2001). *Depuración y análisis preliminares de datos en SPSS, sistemas automatizados para la investigación del comportamiento*. Madrid: Ra-ma.

RUÍZ Durán, Clemente (Coord.), (2002). *Microfinanzas: Mejores prácticas a nivel nacional e internacional*, México: UNAM.

SANTOS, J. Muñoz, A. y Cortiñaz, P. (2003). *Diseño de encuestas para estudios de mercado: Técnicas de muestreo y análisis multivariante*, Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Silva A. (2004). La respuesta gubernamental a la falta de acceso a los servicios financieros en México, *Comercio Exterior*, 7, (54), 575-582.

Valdés P. e Hidalgo C. (2004). Las microfinanzas y la provisión de servicios microfinancieros en México, *Comercio Exterior*, 7, (54), 583-590.

Villegas, E. (2007). Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo como intermediarios financieros de la banca popular en México. Estudio de tres casos. Tesis de Doctorado para la obtención del título de Doctor en Administración, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Zapata, E. Garza, E. López, J. Hernández, M. Ramírez, P. y Reyes, C. (2006). *Voces desde CAME: El impacto de los microcréditos*. México: Plaza Valdés.

Páginas de internet consultadas

<http://www.prodesarrollo.org>

<http://www.mixmarket.org>

<http://www.came.org.mx>

<http://www.asofom.com.mx>

<http://www.mejorenconfianza.com>

<http://www.fincomun.com.mx>

<http://www.colmenamilenaria.org.mx>

<http://finafim.pronafim.gob.mx>

<http://www.cnbv.gob.mx>

<http://www.bansefi.gob.mx>

<http://www.economia.gob.mx>

ANEXO 1

EL CUESTIONARIO

Anexo 1. El cuestionario.

Cuestionario sobre las microfinancieras que operan en el DF.

El objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre el financiamiento que ofrecen las instituciones microfinancieras que operan en el DF. Sus respuestas son muy importantes para determinar que opinión tienen los micro empresarios del DF sobre el tema.

Tenga presente que sus respuestas se mantendrán en absoluta confidencialidad, ya que solo se utilizarán para obtener resultados que se analizarán globalmente con procedimientos estadísticos. Le rogamos sea sincero cuando exprese su opinión. (Tiempo de realización 20 minutos).

Nombre de la empresa: _____

Dirección de la empresa: _____

Colonia: _____ Delegación: _____ Fecha: _____ Teléfono: _____

Actividad/Tipo de negocio: _____

Nombre del encuestado: _____

Puesto en el negocio: _____ (dueño por ejemplo).

Microfinanciera que lo atiende: _____

1) Sexo Hombre Mujer

2) Edad

3) Escolaridad ninguno primaria secundaria preparatoria o técnica profesional

4) ¿Cuánto tiempo tiene de experiencia en el negocio/giro?

0 a 2 años 3 a 5 años 6 a 8 años 9 a 11 años otro _____

5) ¿Cuántas personas trabajan en el negocio?

1 a 5 6 a 10 11 a 15 16 a 20 21 a 25

6) ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales en miles de pesos?

\$ 1,000 a \$5,000 \$5,001 a \$10,000 \$10,001 a \$ 15,000 \$15,001 a \$ 20,000

Otra cantidad _____

7) ¿Cómo se enteró de las microfinancieras?

Anuncio recomendación de conocido televisión/ radio internet

otro _____

9) ¿Con que tipo de instituciones ha solicitado crédito para su negocio?

Bancos Microfinancieras Proveedores Usureros Otros _____

10) ¿Qué tipo de Crédito solicitó en la Microfinanciera?

Individual En grupo solidario otro _____

11) En caso de ser crédito solidario o en grupo, ¿cuántas personas hay en el grupo?

1 a 3 4 a 7 8 a 10 11 a 14 otro _____

12) ¿Cómo obtuvo el dinero para iniciar su empresa o negocio?

Bancos Cooperativas de Ahorro y préstamo Proveedores Ahorros Propios

otro _____

13) ¿Cuántos préstamos ha solicitado a esta microfinanciera en el último año? (2009-2010)

1 2 3 4 5

- 13.1 ¿Cuántos préstamos ha solicitado a otras financieras o bancos en el último año?
 0 1 2 3 4
- 14) ¿El monto que usted solicitó en préstamo a la microfinanciera fue el que le autorizaron?
 Si No
- 15 ¿Cuál es el plazo en meses que le dieron para pagar por su crédito?
 1 a 3 4 a 6 7 a 9 10 a 12
- 16) ¿Cual fue el destino del crédito que solicitó a la microfinanciera? (en qué ocupó su préstamo)
 Compra de materias primas, insumos
 Compra de mercancías para el negocio
 Pagar las deudas del negocio
 Compra de maquinaria o equipo para el negocio
 Remodelar el negocio
 Otro _____
- 17) ¿Cuánto le prestaron en la microfinanciera?
 \$1,000 a \$5,000 \$5,001 a \$9,000 \$9,001 a \$13,000 \$13,001 a \$17,000 Otro _____
- 18 ¿Considera suficiente el monto que le prestaron en la microfinanciera?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 19 ¿EL monto que le prestaron en la microfinanciera le alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento?
 Si No ¿Por qué? _____
- 20 ¿Considera que usted planeó adecuadamente cuanto solicitar de crédito?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 21 ¿Considera que la microfinanciera realizó un estudio para determinar cuanto usted puede pagar?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 22) ¿Cuánto paga de abono mensual por su crédito?
 \$100 a \$500 \$501 a \$1,000 \$1,001 a \$1,500 \$1,501 a \$2000
 otro _____
- 23) ¿Cuánto tiempo tardaron en entregarle su préstamo? (tiempo de autorización)
 1 día 3 días 1 semana 2 semanas Otro _____
- 24) ¿Considera que el tiempo que tardaron en entregarle su préstamo fue el adecuado?
 Sí No
- 25) ¿Considera usted que la tasa de interés que le cobraron por su crédito fue la adecuada?
 Sí No
- 26 ¿Cuál es la tasa de interés mensual del préstamo que actualmente paga?
 0% a 20% 21% a 40% 41% a 60% 61% a 80% No sé

- 27) ¿Conoce la tasa de intereses moratorios que le cobran si usted incumple en su pago?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo.
- 28) ¿Considera usted que le explicaron claramente las condiciones de su contrato?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo.
- 29) ¿La atención que recibió durante el proceso para obtener su crédito fue la adecuada?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 30) ¿Qué factores influyeron para adquirir un crédito con esta microfinanciera?
 El Servicio La tasa de Interés Los Productos que Ofrece Los requisitos
 Otro _____
- 31) ¿Los Productos y servicios que le ofrecen se adecuan a sus necesidades? Sí No
- 32) ¿Qué hace a las instituciones microfinancieras distintas de los bancos u instituciones de crédito?
 El Servicio La tasa de Interés Los Productos que Ofrece Los requisitos
 otro _____
- 33) ¿Estaría de acuerdo en solicitar otro crédito en esta institución microfinanciera?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 34) ¿Considera que el servicio que recibe de la microfinanciera es adecuado?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 35) ¿Considera que los productos y servicios que actualmente ofrece esta microfinanciera le son de utilidad?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 36) ¿Cuántos créditos ha solicitado en total a esta microfinanciera?
 1 2 3 4 5
- 37) ¿Esta usted de acuerdo con los requisitos que le solicitaron para entregarle su crédito?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo.
- 38) ¿Le parece que la oferta de productos de la microfinanciera es la suficientemente amplia?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
- 39) ¿La asesoría que recibió para integrar su expediente fue adecuada?
 Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo
 Muy en desacuerdo
- 40) ¿Considera que es difícil obtener un crédito en una microfinanciera?
 Si No

Gracias por su Participación.