



COLEGIO DE POSTGRADUADOS
INSTITUCIÓN DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS

CAMPUS PUEBLA

POSTGRADO EN ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO AGRÍCOLA
REGIONAL

**ACCESO DE LOS PRODUCTORES RURALES A
SERVICIOS FINANCIEROS: EL CASO TOSEPANTOMIN,
PUEBLA, MÉXICO**

ENRIQUE SALGADO VILLAVICENCIO

TESIS

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENER EL GRADO DE

DOCTOR EN CIENCIAS

PUEBLA, PUEBLA

2018



COLEGIO DE POSTGRADUADOS

INSTITUCIÓN DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS AGRÍCOLAS
CAMPECHE-CÓRDOBA-MONTECILLO-PUEBLA-SAN LUIS POTOSÍ-TABASCO-VERACRUZ

SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN
CAMPUS PUEBLA

CAMPUE- 43-2-03

CARTA DE CONSENTIMIENTO DE USO DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DE LAS REGALÍAS COMERCIALES DE PRODUCTOS DE INVESTIGACIÓN

En adición al beneficio ético, moral y académico que he obtenido durante mis estudios en el Colegio de Postgraduados, el que suscribe **Enrique Salgado Villavicencio**, alumno de esta institución, estoy de acuerdo en ser partícipe de las regalías económicas y/o académicas, de procedencia nacional e internacional, que se deriven del trabajo de investigación que realicé en esta institución, bajo la dirección del Profesor Consejero **Dr. J. Sergio Escobedo Garrido**, por lo que otorgo los derechos de autor de mi tesis **Acceso de los productores rurales a servicios financieros: El caso Tosepantomin, Puebla, México**, y de los productos de dicha investigación al Colegio de Postgraduados. Las patentes y secretos industriales que se puedan derivar serán registrados a nombre del Colegio de Postgraduados y las regalías económicas que se deriven serán distribuidas entre la institución, el profesor consejero y el que suscribe, de acuerdo a las negociaciones entre las tres partes, por ello me comprometo a no realizar ninguna acción que dañe el proceso de explotación comercial de dichos productos a favor de esta institución.

Puebla, Puebla, 25 de abril de 2018.


Enrique Salgado Villavicencio


Vo. Bo. Dr. J. Sergio Escobedo Garrido
Profesor Consejero

La presente tesis, titulada: **Acceso de los productores rurales a servicios financieros: el caso Tosepantomin, Puebla, México**, realizada por el alumno: **Enrique Salgado Villavicencio**, bajo la dirección del Consejo Particular indicado, ha sido aprobada por el mismo y aceptada como requisito parcial para obtener el grado de:

DOCTOR EN CIENCIAS

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO AGRÍCOLA REGIONAL

CONSEJO PARTICULAR

CONSEJERO:



DR. J. SERGIO ESCOBEDO GARRIDO

ASESOR:



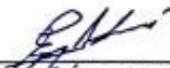
DR. ANTONIO MACÍAS LÓPEZ

ASESOR:



DR. IGNACIO CARRANZA CERDA

ASESOR:



DR. ANDRÉS PÉREZ MAGAÑA

ASESOR:



DR. J. SATURNINO MORA FLORES

Puebla, Puebla, México, 25 de abril del 2018

ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS PRODUCTORES RURALES: EL CASO TOSEPANTOMIN, PUEBLA, MÉXICO

Salgado Villavicencio Enrique, Dr.

Colegio de Postgraduados, 2018

El acceso a los servicios financieros formales por parte de pobladores rurales es una situación grave que limita su desenvolvimiento económico y, en general, de la población más desfavorecida, ya que el sistema bancario formal no ha logrado penetrar en estos estratos marginados de la población, como es el caso de los pobladores indígenas y campesinos. Pocos estudios se han realizado que muestren las bondades que tiene el acceso al financiamiento bajo las condiciones de esta población en la mejora de su producción, de sus actividades comerciales y su bienestar. Es por ello que, uno de los objetivos de esta investigación fue conocer el funcionamiento de Tosepantomin, como una entidad que ofrece servicios financieros y que facilita el financiamiento a los productores rurales e indígenas, a través de seis sucursales ubicadas en la región de la Sierra Norte del estado de Puebla, de las cuales se estudian tres. Un segundo objetivo, es conocer el grado en que estos servicios financieros tienen un efecto sobre algunas variables relacionadas con el bienestar familiar. Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, para entrevistar a los socios y a informantes clave. Los resultados revelan que existe una diferencia en la percepción de mejoría en su bienestar, desde la opinión de los socios, en las tres regiones de estudio. También se concluye que los servicios que ofrece Tosepantomin, responden a las necesidades de los socios, por lo que, la metodología de otorgamiento de estos es apropiada y congruente con las condiciones de la población, apoyando actividades productivas, de pequeños negocios, de educación y de salud, y en modalidades de ahorro, operadas en cada una de esas tres regiones. Se concluye que el microfinanciamiento es percibido como útil, con algunas diferencias, para mejorar las actividades productivas de hombres y mujeres, y coadyuva en el mejoramiento del bienestar de las familias.

Palabras clave: bienestar, indígenas, metodología del microfinanciamiento.

ACCESS TO FINANCIAL SERVICES OF RURAL PRODUCERS: THE CASE OF TOSEPANTOMIN, PUEBLA, MEXICO

Salgado Villavicencio Enrique, Dr.

Colegio de Postgraduados, 2018

Access to formal financial services by rural people is a serious problem for their economic development and, in general, for the most disadvantaged population, since the formal banking system has not managed to penetrate these marginalized sector of the population, this the case of indigenous and peasants. Few studies have been carried out to show the effectiveness of access to financing under the conditions of this population, in improving the well-being of the partners, from financial services institutions that makes this access possible. One of the objectives of this research is to know the operation of Tosepantomin, as an entity that offers financial services that facilitates the financing to the rural and indigenous producers, through six branches located in the region of the Northern Sierra of the state of Puebla, of which are studied; second, is to know the extent to which these financial services have an effect on some variables related to family welfare. Stratified random sampling was used to interview partners and key informants. The results reveal that there is a difference in the perception of improvement in their well-being, from the opinion of the partners, in the three study regions; there is a diversity of financial services, which respond to the needs of the partners; the methodology for granting these services is appropriate and consistent with the conditions of the population, supporting productive, small business, education and health activities, as well as in savings modalities operated in each of these three regions. It is concluded that microfinance is perceived as useful, to improve the productive activities of men and women, and contributes to the improvement of the welfare of families.

Keywords: indigenous, microfinance methodology, well-being.

DEDICATORIA

A mi familia, por ser lo más valioso en mi vida, por ser la razón que me motiva día a día a superarme, y seguir adelante y hacer que todo valga la pena.

A mis padres, que siempre me han apoyado incondicionalmente en cada una de las etapas y decisiones en todos los aspectos de mi vida.

A mis amigos, que han compartido momentos llenos de felicidad y alegría, pero sobre todo a la familia Villavicencio que me respaldaron y guiaron, tanto directa como indirectamente en la realización de este trabajo de investigación.

A mi asesor Dr. José Sergio Escobedo, por la oportunidad que me dio al concluir este trabajo, pero sobre todo por sus excelentes consejos y por brindarme su amistad y confianza para la realización de esta tesis.

A mi abuelita Profesora Rosa Ramos Zambrano, que desde algún lugar estaría orgullosa por este gran logro.

Y a todas las personas que han confiado en mí y me han demostrado su lealtad y amistad, y en apoyo a esta trayectoria, para alentarme a mejorar las condiciones en las que se encuentran los pobladores rurales de mi entidad.

AGRADECIMIENTOS

A la sociedad mexicana que, a través de una beca **CONACYT** me apoyó económicamente para lograr una meta importante en mi vida.

Al **Colegio de Postgraduados**, Campus Puebla y a todos los profesores que contribuyeron en mi formación teórica y práctica para comprender lo complejo que es el mundo rural y cómo podemos aportar un poco en la búsqueda de soluciones para elevar el bienestar de los pobladores rurales, sin perder de vista la importancia de preservar el medioambiente y conservar las culturas locales.

A los **directivos de Tosepan Titataniske y al personal de Tosepantomin** en las tres regiones de estudios por la oportunidad que me brindaron al abrir las puertas de su institución. En especial quiero agradecer al **Mtro. Álvaro Aguilar Ayón**, por su valioso apoyo brindado en la logística de mis viajes. También quiero agradecer a la **Lic. Paulina Garrido Bonilla**, por su amistad y sus facilidades otorgadas en la elaboración de este trabajo.

A mi consejero **Dr. J. Sergio Escobedo Garrido**, por sus atenciones, sus valiosos comentarios y amistad que permitieron terminar con este trabajo de investigación.

Al **Dr. Antonio Macías López**, por sus valiosas aportaciones, su permanente amabilidad, disposición y apoyo en el uso de las herramientas estadísticas que resultaron fundamentales para la interpretación de los resultados que se presentan a continuación.

Al **Dr. Ignacio Carranza Cerda**, por su apoyo y aportaciones brindadas en la investigación.

Al **Dr. Andrés Pérez Magaña**, por la atención prestada y la minuciosa revisión de este trabajo de investigación.

Al **Dr. J. Saturnino Mora Flores**, que con su actitud crítica y reflexiva ayudaron en el estudio.

Al **personal administrativo**, por su apoyo, tiempo y dedicación, pero sobre todo por la amistad que recibimos de su parte mis compañeros y yo.

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	4
1.1 El problema de investigación	4
1.2 Interrogante general.....	21
1.2.1 Interrogantes específicas	21
1.3 Objetivos	22
1.3.1 Objetivo General	22
1.3.2 Objetivos Específicos	22
1.4 Hipótesis	23
1.4.1 Hipótesis General.....	23
1.4.2 Hipótesis Específicas.....	23
1.5 Importancia de la investigación	23
CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA	25
2.1 Antecedentes de la Tosepantomín	25
2.2 La Sociedad Cooperativa Tosepantomín	29
2.3 Metodología de funcionamiento de Tosepantomín	31
2.4 Crecimiento de socios de Tosepantomín	32
2.5 Servicios financieros prestados por Tosepantomín	36
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	37
3.1 La inclusión financiera.....	37
3.2 El Sistema Financiero y su importancia en la economía	41
3.3 Concepto y funciones del sistema financiero mexicano	44
3.4 Estructura orgánica del Sistema Financiero Mexicano	45
3.5 Teoría de los Mercados Financieros Rurales	47
3.5.1 De las instituciones especializadas de Crédito Agrícola (IECA)	47

3.5.2 De los mercados Financieros	49
3.5.3 De la Información Imperfecta	50
3.6 Perspectiva teórica del Microfinanciamiento	50
3.6.1 Finanzas populares	52
3.6.2 Banca Social	52
3.6.3 Sector de ahorro y crédito popular	53
3.6.4 Finanzas sociales	54
3.6.5 Microfinanzas	54
3.6.6. Microcréditos.....	55
3.6.7 Ahorro.....	56
3.6.8 Microseguros	58
3.7 Metodología de las Instituciones Microfinancieras (IMF)	62
3.8 Microfinanzas y desarrollo rural	63
3.9 Las microfinancieras rurales	66
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACION	69
4.1 Zona de estudio	69
4.2 Recolecta de la información	73
4.3 Población y muestra	73
4.4 Informantes clave	75
4.5 Acceso de los productores a servicios financieros	75
4.6 Análisis de la percepción de los efectos de las microfinanzas en el bienestar de los socios	77
CAPÍTULO V. RESULTADOS	79
5.1 Caracterización de socios de Tosepantomín	79
5.2 Inclusión financiera en Tosepantomín	82
5.3 Uso de los servicios financieros	86
5.4 Percepción de los servicios financieros en el bienestar de los socios	97
5.4.1 Ingresos de los hogares	97
5.4.2 Percepción de los servicios financieros en los ingresos	98

5.4.3 Percepción de los ahorros en el gasto en el hogar	99
5.4.4 Percepción de efecto de los créditos en incremento del gasto del hogar	100
5.4.5 Percepción de otros servicios financieros en el gasto del hogar	100
5.4.6 Percepción del efecto del crédito para la producción	101
5.4.7 Percepción de los servicios financieros en la salud de los socios	101
5.4.8 Percepción de los servicios financieros en educación de los hijos de socios	103
5.4.9 Percepción de Credimujer y Crédito Comercial en creación y mejoramiento de negocios	104
5.4.10 Percepción del Crédito para mejoramiento de viviendas	105
5.5 Calidad de los servicios financieros de Tosepantomin	106
5.5.1 Grado de satisfacción de los socios con Tosepantomin	107
5.5.2 Grado de identificación de los socios con Tosepantomin	108
5.5.3 Percepción de los servicios ofrecidos en Tosepantomin	109
CAPÍTULO VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	113
6.1 Caracterización de los socios de Tosepantomin	113
6.2 Acceso a servicios financieros en Tosepantomin	115
6.3 Uso de los servicios financieros en Tosepantomin	116
6.4 Efecto del microfinanciamiento en la percepción del bienestar de los socios	119
6.5 Percepción de los socios hacia la calidad de Tosepantomin	122
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
VIII. LITERATURA CITADA	128

LISTA DE CUADROS

		Página
Cuadro 1	Principales instituciones microfinancieras en México.....	18
Cuadro 2	Servicios ofrecidos por Tosepantomin.....	36
Cuadro 3	Diferencias entre las metodologías de la Banca Convencional y la Banca Social.....	59
Cuadro 4	Comparación de las metodologías de crédito y microcrédito.....	59
Cuadro 5	Diferencias operativas de las metodologías de servicios financieros para pobres.....	61
Cuadro 6	Selección de muestra de socios de Tosepantomin por sucursal.....	74
Cuadro 7	Ingresos por venta de cultivos, en pesos.....	81
Cuadro 8	Servicios de ahorro en Tosepantomin.....	90
Cuadro 9	Servicios de crédito en Tosepantomin.....	95
Cuadro 10	Percepción de aumento de ingresos con los servicios prestados en Tosepantomin	98
Cuadro 11	Percepción del aumento del gasto del hogar a partir de ahorros en Tosepantomin.....	99
Cuadro 12	Percepción del aumento del gasto del hogar a partir de otros servicios que han adquirido de Tosepantomin.....	101
Cuadro 13	Percepción de la importancia de Tosepantomin en la salud de los socios	103
Cuadro 14	Percepción del efecto del Crédito Comercial en los socios de Tosepantomin.....	104
Cuadro 15	Percepción acerca de la toma de decisiones de los socios en Tosepantomin.....	107
Cuadro 16	Percepción de identidad de los socios con los objetivos de Tosepantomin.....	108
Cuadro 17	Percepción de las instalaciones de Tosepantomin por sucursal.....	109
Cuadro 18	Percepción de los servicios ofrecidos de Tosepantomin entre socios de diferentes sucursales.....	110
Cuadro 19	Percepción de los montos de los créditos de Tosepantomin entre socios	

	de diferentes edades.....	111
Cuadro 20	Percepción de la felicidad entre socios de diferentes sucursales.....	112

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Funciones del Sistema Financiero en los sectores económicos.....	43
Figura 2 Estructura del Sistema Financiero Mexicano.....	46
Figura 3 Expresiones de la banca social en México.....	53
Figura 4 Zona de estudio.....	72
Figura 5 Objeto de estudio de la investigación.....	73

LISTA DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1 Evolución de la pobreza por ingresos a Nivel Nacional (%).....	8
Gráfico 2 Evolución de la pobreza por ingresos a Nivel Puebla (%).....	8
Gráfico 3 Evolución de la pobreza por ingresos en Cuetzalan del Progreso (%)..	9
Gráfico 4 Evolución de la pobreza por ingresos en Hueytamalco (%).....	10
Gráfico 5 Evolución de la pobreza por ingresos en Ixtepec (%)	10
Gráfico 6 Crecimiento de la población náhuatl en Cuetzalan del Progreso (%)...	28
Gráfico 7 Crecimiento de población totonaca en Ixtepec (%).....	28
Gráfico 8 Número de socios de Tosepantomin.....	33
Gráfico 9 Montos de crédito otorgados por Tosepantomin (pesos).....	33
Gráfico 10 Crecimiento de ahorros captados por Tosepantomin (pesos).....	34
Gráfico 11 Ahorro infantil en Tosepantomin	35
Gráfico 12 Remesas captadas por Tosepantomin (pesos).....	35
Gráfico 13 Número de cuentas de ahorro por sucursal.....	84
Gráfico 14 Número de cuentas de crédito por sucursal.....	85
Gráfico 15 Principales cuentas de ahorro en Tosepantomin.....	89
Gráfico 16 Principales cuentas de crédito en Tosepantomin.....	90

LISTA DE SIGLAS

ALIDE	Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo
APF	Administración Pública Federal
Banamex	Banco Nacional de México
BANSEFI	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BDB	Bank Dagang Bali
BKD	Badan Kredit Desa
CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
CCP	Costo de Captación a Plazo
Cetes	Certificados de la Tesorería de la Federación
Comacrep	Consejo Mexicano de Ahorro y Crédito Popular
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CONAPO	Consejo Nacional de Población
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CPP	Costo Porcentual Promedio de Captación
DHS	Desarrollo Humano Sostenible
DID	Desarrollo Internacional Desjardins
ENIGH	Encuesta Nacional de Ingreso Gasto de los Hogares
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura
FINCA	Fundación Internacional de Crédito Agropecuario
FIRA	Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura
FONAES	Fondo Nacional de Empresas Solidarias
GB	Grameen Bank
HLI	Hablantes de Lengua Indígena
IECA	Instituciones Especializadas de Crédito Agrícola
IDH	Índice de Desarrollo Humano

INCA	Instituto Nacional para el Desarrollo de Capacidades del Sector Rural A.C.
INI	Instituto Nacional Indigenista
IMF	Instituciones Microfinancieras
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INDEVAL	Instituto Nacional de Valores
LACP	Ley de Ahorro y Crédito Popular
LGDS	Ley General de Desarrollo Social
LGSC	Ley General de Sociedades Cooperativas
MFR	Mercados Financieros Rurales
NAFIN	Nacional Financiera
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
PATMIR	Programa de Asistencia Técnica a las Microfinanzas Rurales de Bansefi
PEA	Población Económicamente Activa
PIB	Producto Interno Bruto
PII	Paradigma de Información Imperfecta
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
ROSCA	Asociaciones de Ahorros y Créditos Rotativos
SACP	Sector de Ahorro y Crédito Popular
SAP	Sociedad de Ahorro y Préstamos
SFF	Servicios Financieros Formales
SFP	Sociedad Financiera Popular
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SOFOM	Sociedad Financiera de Objeto Múltiple
TDA	Tasa de Deterioro Ajustada
TIIE	Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio
TLCAN	Tratado de Libre Comercio de América del Norte
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

La motivación para realizar la presente investigación obedece a que en la actualidad la población que ha sido más desfavorecida por los Servicios Financieros Formales han sido los indígenas y los campesinos. Lo anterior, debido a que estos sectores sociales han sido marginados y vulnerados en sus derechos por las políticas gubernamentales aplicadas en México en la modernidad, además de considerarlos no confiables para recibir financiamiento.

Los Sistemas Financieros Formales han ido cambiando y evolucionando en sus políticas, para adecuarse a los nuevos requerimientos del neoliberalismo internacional. Estos requerimientos son restrictivos para gran parte de la población rural en nuestro país, originando una fuerte exclusión financiera. La teoría del microfinanciamiento hace especial énfasis en el otorgamiento de servicios financieros a la población pobre, por lo que la región analizada en este trabajo de investigación es adecuada, de acuerdo con los indicadores dados por las instituciones gubernamentales.

La investigación se realizó en tres sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tosepantomin: Cuetzalan del Progreso, Hueytamalco e Ixtepec. Se eligieron estas tres, después de un recorrido de campo, en el que se observaron diferencias importantes en términos de ubicación geográfica, origen étnico, en las actividades económicas y productivas, en los principales cultivos cosechados y en el idioma que hablan. Además de la distancia existente entre las sucursales y entre éstas y la sede. Tosepantomin fue constituida en 1998, con sede en la Sierra Nororiental del estado de Puebla, México. Es una organización que pertenece a la Sociedad Cooperativa Agropecuaria Regional Tosepan Titataniske, conformada por población en su mayoría indígena, que se han organizado para trabajar unidos, con la intención de mejorar su calidad de vida a través de acciones que permitan alcanzar el bienestar de sus familias, de sus comunidades y de la región.

Para lograr sus objetivos la Cooperativa trabaja con las siguientes líneas de acción:

1. Lograr que los socios tengan un hogar sustentable y que satisfagan sus necesidades nutrimentales consumiendo alimentos sanos.

2. Fortalecer áreas de negocio rentables que permitan dar empleo y mejorar los ingresos de los cooperativistas.
3. Dar oportunidad a las familias de los socios para que desarrollen sus capacidades individuales y colectivas.
4. Rescatar, conservar y revalorar los conocimientos y principios de las culturas: Nahuatl y Totonaku.
5. Crear espacios de reflexión que permitan la convivencia de hombres y mujeres en equidad.
6. Aprovechar los recursos naturales de la región de forma racional para heredarlos en mejores condiciones a hijos y nietos.

En la actualidad, existe poca información acerca de los efectos que tiene la inclusión financiera sobre el bienestar de las familias de los socios y la información que existe no es concluyente acerca del tema; por un lado existen posturas que remarcan que el microfinanciamiento no tiene relación con la mejora en los niveles de bienestar de las familias pobres rurales; y por otro lado hay autores que sostienen que podría ser un motor para generar estrategias de desarrollo, en las familias pobres rurales.

En el presente estudio se indaga la relación que existe entre el acceso a los servicios financieros que ofrece Tosepantomin y el mejoramiento en el bienestar familiar por parte de los socios y acreditados, con una perspectiva del bienestar.

La hipótesis general que guía el presente trabajo es que las microfinancieras como Tosepantomin, posibilitan el acceso al financiamiento a indígenas y campesinos de la región, con lo que generan mejoras en sus ingresos, en sus procesos de producción, mejoramiento de sus micronegocios y en el bienestar de los asociados.

Existen además hipótesis específicas que reforzarán a la hipótesis principal. Éstas son:

1. La metodología del microfinanciamiento en Tosepantomin, permite el acceso al ahorro, crédito y otros servicios financieros a los campesinos e indígenas de la región.

2. El microfinanciamiento canalizado hacia actividades productivas contribuye a mejorar las condiciones de sus principales cultivos y sus actividades comerciales.
3. La red territorial que maneja Tosepantomin permite el acceso al microfinanciamiento.
4. La organización formal de productores, facilita el acceso a los servicios financieros que ofrece Tosepantomin.

Estas hipótesis se operacionalizan con un enfoque mixto de la investigación, tanto cuantitativo, como cualitativo. Es decir, en el trabajo de investigación se revisa la teoría de los Sistemas Financieros Rurales y elementos teóricos del microfinanciamiento, en organizaciones como la Cooperativa. Además de revisar la metodología del financiamiento y la percepción de los socios.

En la investigación se utilizó el Muestreo Aleatorio estratificado, con lo que se aplicaron entrevistas estructuradas a los socios de Tosepantomin, y semiestructuradas; y abiertas a informantes clave.

El trabajo está estructurado en 8 capítulos.

En el capítulo I se plantea el problema de investigación, los objetivos de la misma y las hipótesis que se manejan. El capítulo II exhibe un marco de referencia que ubique el funcionamiento de Tosepantomin como entidad microfinanciera.

El capítulo III se encarga de dar un marco teórico que da pauta a la realización de esta investigación.

En el capítulo IV, se presenta la ubicación del área de estudio, así como se describe la metodología utilizada en la elaboración de esta tesis.

El capítulo V detalla los resultados de la investigación, dando respuesta a las preguntas de investigación y cumpliendo con los objetivos planteados en esta tesis.

En el capítulo VI se plantea una discusión de los resultados que se observaron en la investigación.

Por último, en el capítulo VII se ofrecen las conclusiones y recomendaciones operativas.

El capítulo VIII enumera la bibliografía utilizada.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

1.1 El problema de investigación

La importancia de la agricultura va más allá de la oferta de alimentos, entendiendo que la producción no es un fin en sí mismo, sino que es un medio para satisfacer las necesidades de consumo; importancia no siempre valorada, por los beneficios sociales que ofrece la agricultura, de aportar alimentos, materias primas y mano de obra. Por lo que se debe entender al sector agrícola con un enfoque sistémico que implica articular los grupos sociales, la producción de alimentos, la preservación de los recursos naturales, la mitigación de la pobreza y la generación de desarrollo rural, y así apreciar de manera adecuada la naturaleza multidimensional e interdependiente de las vinculaciones con el resto de la sociedad y la economía. El tratamiento aislado de la agricultura, atendiendo una sola dimensión, no ha dado respuestas adecuadas a este sector, por lo que la agricultura debe enfrentar y debe resolver, desafíos políticos, sociales, económicos y culturales dentro del sistema económico.

La actividad en el sector rural, con la agricultura, actividades pecuarias, oficios y labores no agrícolas, insertas en pequeñas comunidades rurales, con escasa comunicación, pequeños productores y grupos indígenas, es requerida para satisfacer la demanda creciente de alimentos de toda la población, ello demanda de un mayor capital, trabajo y activos físicos; éstos deben disponer de fuentes de financiamiento confiables y adecuadas. Es aquí donde el acceso al financiamiento cobra fuerza en la actividad económica del medio rural. El ahorro y el acceso al crédito para esas actividades, es necesario en el corto y mediano plazo.

Para esta tarea, los bancos de desarrollo han jugado un papel esencial en el financiamiento de las actividades productivas de México, pero también han sido calificados negativamente al no cumplir, en la mayor parte de los casos, con los objetivos que les confiere su ley orgánica (Huidobro, 2012). A pesar de ello, su presencia ha sido fundamental para el fomento de actividades que regularmente no son atendidas por las empresas bancarias privadas.

No obstante, la banca de desarrollo no es el único organismo encargado de proveer recursos económicos a las actividades productivas del medio rural. Existen otros actores como las instituciones bancarias que se encargan de otorgar financiamiento a las actividades productivas. Sin embargo, los bancos no han sido capaces de incluir a todos los actores del medio rural en el financiamiento, a este fenómeno se le llama exclusión financiera.

Una definición actualizada de este término la aporta la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2017:40), cuando señala que:

“la exclusión financiera se refiere a un proceso mediante el cual las personas se encuentran con dificultades en el acceso y uso de los servicios y productos financieros, generalmente que sean apropiados a sus necesidades y que les permita llevar una vida social normal en la sociedad en la que pertenecen”.

Esta definición implica, tal y como recuerdan Zubeldia *et al.* (2008:210), que la exclusión financiera “*es una causa y también resultado de la exclusión social*”. El reconocimiento de gobiernos donantes e instituciones financieras internacionales sobre la importancia del acceso a servicios financieros en la mitigación de la pobreza y la disminución de la vulnerabilidad de los más pobres, llevó a la creación, en 2012 de la Red Global de Políticas Financieras de Bancos Centrales de Países en Desarrollo y Emergentes, denominada Alianza para la Inclusión Financiera, con el compromiso de luchar por la inclusión financiera (Allan *et al.*, 2013). La exclusión financiera significa importantes riesgos para el funcionamiento armónico de cualquier sociedad.

Según la Encuesta de Inclusión Financiera, entre las barreras que enfrenta el acceso de los más pobres del mundo a los productos y servicios financieros se encuentran:

- La falta de comprensión financiera o información entre proveedores de los servicios y los usuarios.
- La discriminación por género y por edad existente, que determina una mayor exclusión de mujeres y jóvenes.
- Los bajos ingresos de la gente y lo errático de sus flujos de efectivo.
- La falta de productos adecuados y los procesos de los proveedores formales de servicios financieros que no se adaptan a las necesidades de los más pobres.

- La existencia de distancias geográficas y costos de transacción para las entidades que operan en lugares remotos, así como los costos de transporte y de oportunidad para que las personas accedan a las instituciones financieras formales.
- Las políticas nacionales e internacionales que impiden la inclusión financiera de las personas más pobres del mundo.

Otros autores, mencionan que la deficiente provisión de infraestructura y de servicios, como son la educación y la banca, contribuye a acentuar las disparidades socioeconómicas con los centros urbanos, e intensifica el aislamiento de los núcleos rurales (Almeraya Quintero *et al.*, 2011).

La problemática de la exclusión financiera en México ha sido documentada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). En dicho documento se señala que solo el 35.5% de la población adulta contaba en 2012 con una cuenta de ahorro en una institución financiera formal; en orden de importancia, cuentas de nóminas, de ahorro, de cheques o depósitos, a plazo; y sólo 27.5% disponía de algún producto de crédito como tarjetas departamentales y bancarias, créditos personales, grupales y de nómina, hipotecarios o automotrices (INEGI, 2013).

Por lo tanto, la población adulta que finalmente utiliza algún servicio financiero formal alcanza apenas el 56%, ya sea con cuentas de ahorro, crédito, seguros o de ahorro para el retiro. Según esa misma fuente (INEGI, 2013), al hecho de que 44% de la población adulta en México no cuente con ningún producto financiero formal, hay que agregar que el sistema de ahorro más frecuente empleado (43.7%) se da mediante mecanismos diferentes a los ofrecidos por las instituciones financieras formales, al igual que sucede con productos de crédito (33.7%). Estos datos evidencian la importancia que en México aún tiene el uso de mecanismos informales de ahorro y crédito, lo cual obedece a numerosas barreras de oferta y demanda.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (INEGI, 2012), las principales barreras para la población adulta mexicana que no ahorra son la falta de ingresos (73%), la falta de interés (16%), no contar con los requisitos necesarios (5%),

desconfianza en las instituciones (4%), el cobro de comisiones altas (3%), la distancia respecto de la sucursal (2%) y la obtención de bajos rendimientos por sus ahorros (1%).

Ante esta problemática de exclusión financiera, los programas de microfinanzas se plantean como instrumentos eficaces para reducir la pobreza, por lo que, deben, entre otras cosas, abordar eficazmente los verdaderos obstáculos con que se enfrentan los pobres en el medio rural. Estos obstáculos y factores varían de región en región. No obstante, es fundamental describir el contexto de pobreza donde opera estas microfinancieras, ya que sin una conceptualización definida resultará difícil realizar una aproximación de los efectos que tiene en el bienestar de los socios.

Por diversas razones las evidencias disponibles sugieren que las microfinanzas contribuyen en el proceso de desarrollo financiero en países pobres y son una herramienta para integrar a los segmentos pobres, cuando se cuentan con diseños institucionales e innovaciones en tecnologías financieras, que favorezcan la sostenibilidad (Nagarajan y Meyer, 2005; Robinson, 2004).

Por tanto, las microfinanzas constituyen una opción para contrarrestar el problema de la pobreza que existe en los países, las regiones y las comunidades. La pobreza, en su acepción más amplia, está asociada a condiciones de vida que vulneran la dignidad de las personas, limitan sus derechos y libertades fundamentales, impiden la satisfacción de sus necesidades básicas e imposibilitan su plena integración social. Aun cuando existe una gran variedad de aproximaciones teóricas para identificar qué hace pobre a un individuo, hay un consenso cada vez más amplio sobre la naturaleza multidimensional de este concepto, el cual reconoce que los elementos que toda persona necesita para decidir de manera libre, informada y con igualdad de oportunidades sobre sus opciones vitales, no pueden ser reducidos a una sola de las características o dimensiones de su existencia (Alkire y Foster, 2011; Kakwani y Silber, 2008).

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) da la siguiente definición de pobreza multidimensional:

“Una persona se encuentra en situación de pobreza multidimensional cuando no tiene garantizado el ejercicio de al menos uno de sus derechos para el desarrollo

social, y si sus ingresos son insuficientes para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades” (CONEVAL, 2014:38).

De acuerdo con cifras de este organismo, la pobreza por ingresos en nuestro país se ha ido incrementando como se observa en el gráfico 1.

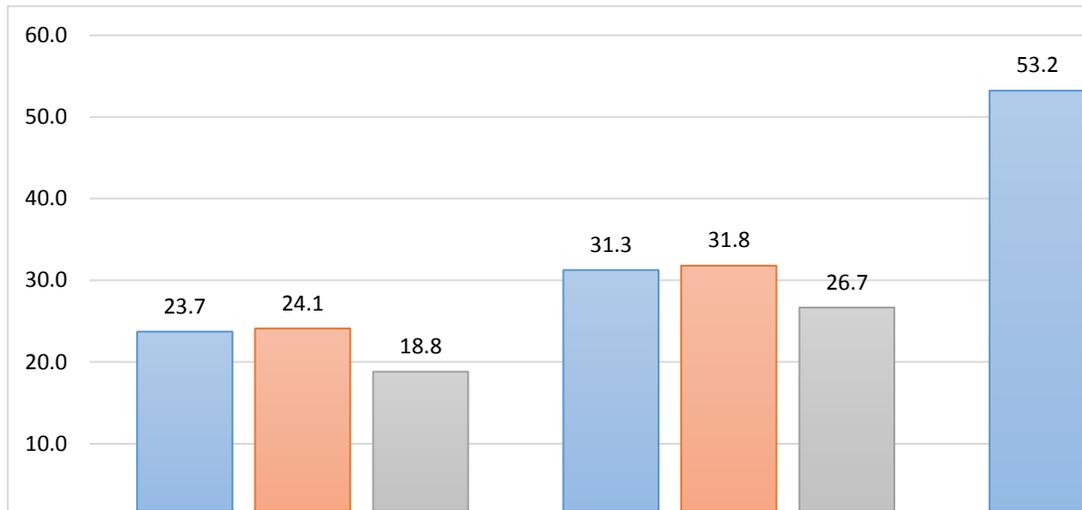


Gráfico 1. Evolución de la pobreza por ingresos a nivel nacional (%).
Fuente: Elaboración propia con datos de CONEVAL, 2014.

Esta situación observada en el nivel nacional es muy grave, ya que las tres dimensiones de la pobreza que considera CONEVAL en su metodología, representan un alto porcentaje de la población en esas condiciones. En lo que se refiere al Estado de Puebla, de acuerdo al gráfico 2, se observa que la tendencia ha sido similar a la que se observa a nivel nacional.

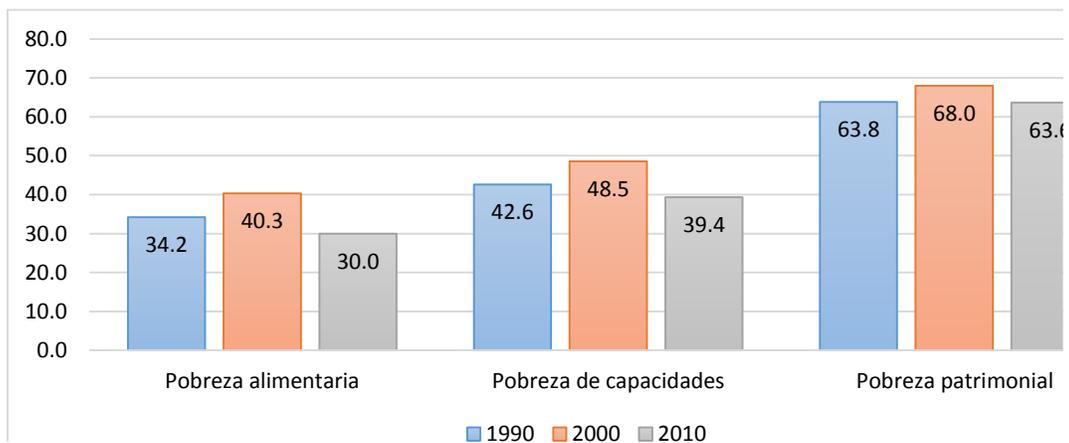


Gráfico 2. Evolución de la pobreza por ingresos a nivel Puebla (%).
Fuente: Elaboración propia con datos de CONEVAL, 2014.

En el Estado de Puebla las tres dimensiones de pobreza, han aumentado, sin embargo, la pobreza alimentaria llama la atención, ya que es mucho mayor que la que se observa a nivel nacional.

En el análisis a nivel municipal se observa que la pobreza en las tres regiones analizadas y bajo la metodología de pobreza por ingresos de CONEVAL, se obtienen gráficos.

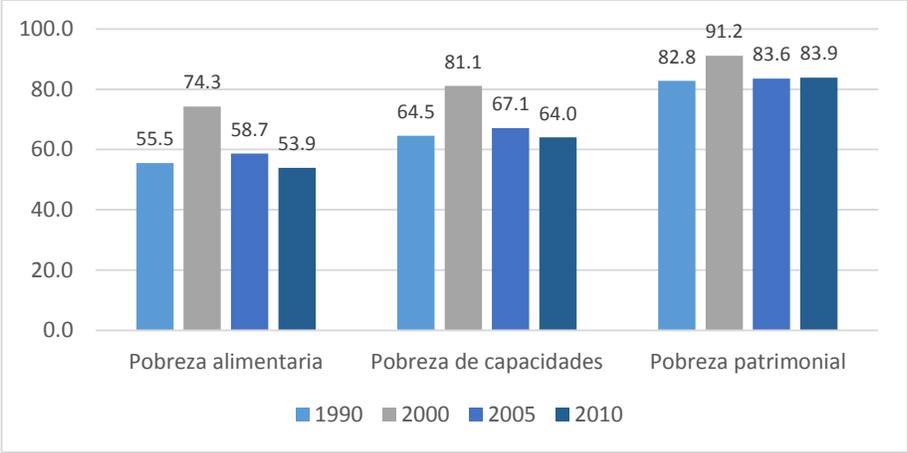


Gráfico 3. Evolución de la pobreza por ingresos en Cuetzalan del Progreso (%).
Fuente: Elaboración propia con datos de CONEVAL, 2014.

En el municipio de Cuetzalan del Progreso, Puebla, se observa que de 1990 a 2010 los indicadores de pobreza alimentaria, pobreza de capacidades y pobreza patrimonial son superiores a los de nivel nacional y a los estatales, además han aumentado; sin embargo, la dimensión de pobreza alimentaria es la que ha disminuido un poco (1.6%) en este municipio en este periodo. La pobreza patrimonial es la que ha aumentado en porcentaje en este periodo analizado (1.1%) lo que implica que, en este ámbito, este municipio no ha visto una mejoría.

Para el municipio de Hueytamalco, la pobreza por ingresos ha disminuido en las tres dimensiones que considera CONEVAL, sin olvidar que están por encima de las nacionales. Lo anterior se observa en el gráfico siguiente:

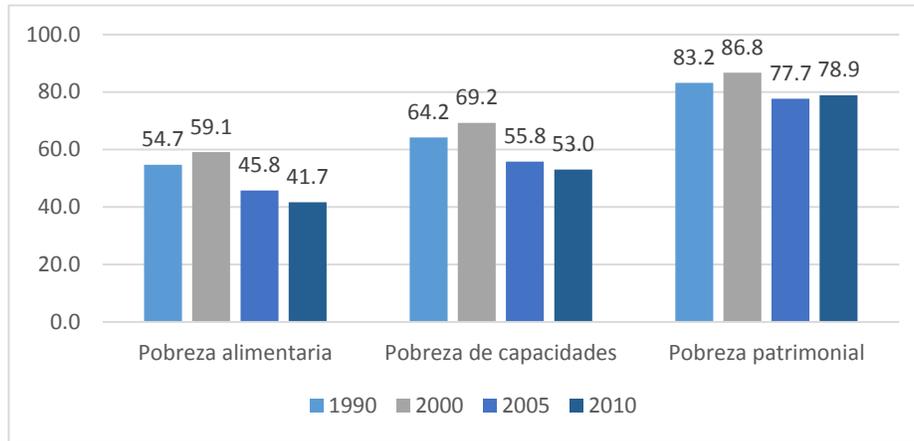


Gráfico 4. Evolución de la pobreza por ingresos en Hueytamalco (%).
Fuente: Elaboración propia con datos de CONEVAL, 2014.

Para el municipio de Ixtepec, los indicadores de pobreza por ingresos (pobreza alimentaria, pobreza de capacidades y pobreza patrimonial) han disminuido sensiblemente de 1990 a 2010, excepto el indicador de pobreza patrimonial, el cual se ha mantenido constante desde 1990. Con niveles de pobreza de la población, muy altos.

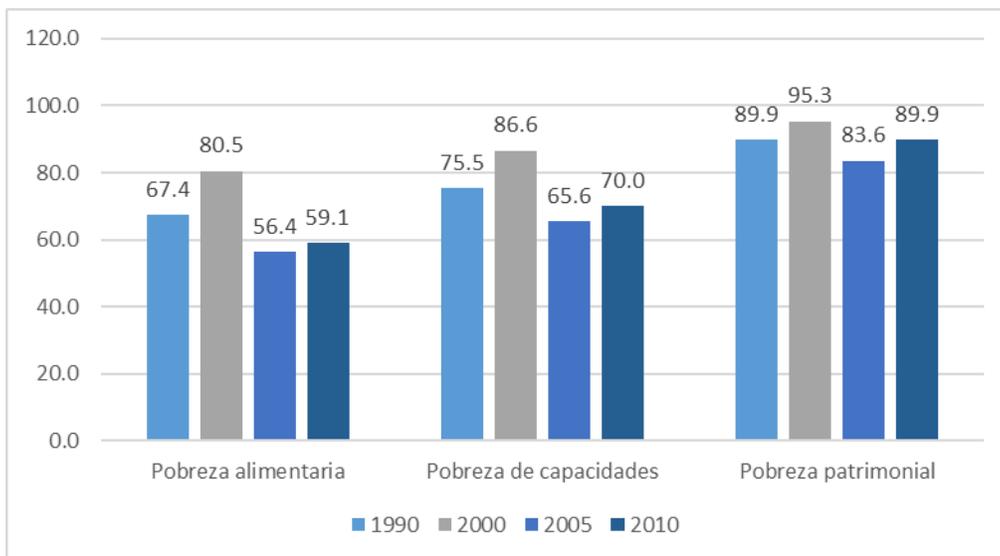


Gráfico 5. Evolución de la pobreza por ingresos en Ixtepec (%).
Fuente: Elaboración propia con datos de CONEVAL, 2014.

Cabe mencionar que, aunada a esta situación de pobreza en los tres municipios, de acuerdo con indicadores de Consejo Nacional de Población (CONAPO), dos de los municipios elegidos para el presente análisis, Cuetzalan del Progreso e Ixtepec, se encuentran en

grados de marginación muy alto, mientras que el municipio de Hueytamalco se encuentra en índice alto de marginación.

En el país y, especialmente en las comunidades rurales los servicios financieros no han logrado que los pequeños productores se integren al sistema financiero mexicano. Es una realidad que concentra infraestructura y servicios bancarios en el ámbito urbano; las reformas de principios de los noventa reducen la cobertura financiera, de 19% de las unidades de producción agrícola que recibían crédito en 1990, a 4% de unidades que lo recibían en 2007 (De la Vega *et al.*, 2014).

Otras fuentes coinciden, con esa cobertura rural del crédito, es de 15%, mientras que el acceso al ahorro en las áreas rurales es del 6% (Carranza *et al.*, 2013).

Por su parte, Beck *et al.* (2008), mencionan que México es uno de los países con mayores problemas de profundización financiera, al medir el acceso al financiamiento como porcentaje de la población adulta que tiene una cuenta con alguna institución financiera, nuestro país está en la posición 101 de 157 países y que, comparado con países de similar nivel de ingreso, se perfila como la nación con el menor nivel de acceso financiero. En el mismo sentido Cotler apunta que en México prevalece una marcada dualidad en términos de acceso a mecanismos financieros. Por una parte, existe un sistema bancario competente que provee servicios financieros a un número pequeño de firmas grandes y a un reducido número de individuos; y por otra parte un gran número de empresas de tamaño mediano o pequeño y millones de individuos con bajo nivel de ingreso, carecen de acceso a servicios financieros básicos (Cotler, 2013).

Este breve panorama se puede complementar con el hecho de que 2.2 millones de campesinos poseen menos de 2.5 hectáreas, lo que es un claro indicador del tipo de unidades predominantes en el medio rural mexicano y su marginación de los servicios financieros, para cubrir sus necesidades de consumo y la realización de emprendimientos productivos que incrementen el ingreso y sus niveles de bienestar (Carranza *et al.*, 2013).

Ante esta situación problemática el Estado Mexicano, por acuerdo con las instituciones financieras internacionales ha facilitado la existencia de instituciones financieras informales que tienen la tarea de otorgar financiamiento a los sectores de la población que se

encuentran excluidos de los sistemas financieros formales. A estas instituciones se les conoce como Instituciones Microfinancieras.

El nuevo paradigma de las microfinanzas las considera como una forma valiosa de expandir e integrar los mercados y no como un instrumento normativo, dirigido a segmentos específicos del mercado (Nagarajan y Richard, 2005), usa principios de mercado para entregar servicios financieros dirigidos a facilitar el desarrollo rural que, a su vez, promueven la creación de activos y la reducción de la pobreza.

En los últimos años ha surgido un debate a nivel internacional sobre el papel que pueden jugar las microfinanzas en la reducción de la pobreza y la inclusión financiera. En un principio, surgieron las Instituciones Microfinancieras (IMF) como una política para reducir la pobreza, pero más adelante, existen evidencias empíricas de que esto no ocurrió (Bateman, 2013). Bajo las premisas de la teoría del microfinanciamiento, en Tosepantomin, se podría reducir el rezago de acceso a los servicios financieros básicos que satisfacen las necesidades de cualquier persona, en especial para los hogares de bajos ingresos, las personas que trabajan en el sector informal y la población en el ámbito rural más aislada.

Más en específico, el acceso al microcrédito y su importancia estriba en los beneficios que aporta como servicio financiero: incremento de los ingresos, mejoramiento de la economía, estabilidad de las empresas y fortalecimiento de los activos de los hogares de bajos ingresos y sus empresas.

Por lo tanto, los hogares pobres y que viven en municipios relativamente pequeños, en cuanto a su número de habitantes, son la población que debería ser el objetivo de las instituciones de financiamiento.

Las Instituciones de Microfinanciamiento (IMF) deben, por tanto, partir de este hecho para generar instrumentos adecuados a las necesidades del sector en cuestión. Sólo conociendo su cultura financiera estarán en posibilidades de comprender su demanda y adecuar su oferta.

El primer elemento que imposibilita el acceso a servicios financieros, es la falta de una educación financiera. Es decir, las Instituciones Financieras Formales mencionan que las

personas que no cuentan con educación financiera no pueden acceder a los productos y servicios financieros que ellas ofrecen.

Remund (2010) hizo una revisión de las definiciones que aparecen en la literatura en los últimos años, con el objetivo de lograr un consenso en la creación de una definición clara y común. Según las definiciones conceptuales, contienen uno o más de estos cinco componentes: el conocimiento de conceptos financieros, la capacidad de comunicar estos conceptos, la aptitud para el manejo de las finanzas personales, la habilidad para tomar decisiones financieras adecuadas y la confianza para planear sobre las necesidades financieras a futuro de manera eficiente.

Basándose en estos criterios elaboró la siguiente definición:

“Educación financiera es una medida del grado en que uno entiende los principales conceptos financieros y posee la capacidad y la confianza para manejar sus finanzas personales a través de una correcta toma de decisiones de corto plazo y una sólida planeación financiera de largo plazo, estando consciente de los acontecimientos de la vida y las cambiantes condiciones económicas” (Remund, 2010:290).

En el Reino Unido, el término que se utiliza comúnmente es capacidad financiera y está estrechamente relacionado con el de educación financiera, pero se considera que tiene un significado más completo. El gobierno por medio del Ministerio de Economía y Finanzas definió la capacidad financiera como:

“Un concepto amplio, que abarca el conocimiento y las habilidades de las personas para entender sus propias circunstancias financieras, junto con la motivación para adoptar medidas al respecto. Los consumidores financieramente capaces planean a futuro, encuentran y utilizan información, saben cuándo buscar asesoría, por lo que pueden entender y actuar con base en esta asesoría, lo que conduce a una mayor participación en el mercado de servicios financieros” (HM Treasury, 2007:139).

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) definió la educación financiera como:

“El proceso mediante el cual los consumidores / inversionistas mejoran su comprensión sobre productos y conceptos financieros y, a través de información, instrucción y/o asesoría objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para volverse más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para hacer elecciones informadas, para saber dónde buscar ayuda y para tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero” (Banco de Desarrollo de América Latina, 2013:26).

Se da también muy a menudo, la confusión entre conceptos como los de cultura financiera, educación financiera, capacidad financiera y manejo financiero.

La Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE, 2014) tiene una definición más clara de estos conceptos. Esta organización hace una clara diferenciación entre alfabetización financiera, educación financiera, capacidad financiera e inclusión financiera. A continuación, se define cada término conforme a su texto de 2014:

- La alfabetización financiera, se refiere a la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones sensatas, sobre asuntos que puedan afectar la situación y el bienestar financiero (Atkinson y Messy, 2012).
- La educación financiera por su parte, es una herramienta clave para alcanzar la alfabetización financiera, con un carácter dinámico; no es un conjunto de conocimientos específicos en un momento dado, sino de un flujo de formación e información y de la capacidad de los individuos para gestionar esa información.
- La capacidad financiera se refiere a *“la habilidad de usar el conocimiento y las habilidades implicados en la alfabetización financiera”*.
- La inclusión financiera, es un concepto más amplio, que incluye el acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios, para contribuir a su desarrollo y bienestar (Heimann *et al.*, 2009).

Esta última diferenciación de los conceptos parece la más adecuada ya que incluye 4 conceptos fundamentales que conllevan al mismo problema: la falta de inclusión financiera en la población rural y de más bajos recursos en México.

En México, el problema en este ámbito radica en que se menciona muy frecuentemente que la población urbana cuenta con una educación financiera muy deficiente, mientras que la población rural no cuenta con esta educación. No obstante, estudios de investigadores mexicanos señalan que existen variadas formas de ahorrar y financiarse.

“...la gente de escasos recursos cuenta con una cultura financiera propia, que es distinta a la cultura financiera de la gente de las ciudades. Ésta cultura financiera propia tiene que ver con el uso del crédito amarrado, las compras en abonos, el dejar su dinero en casa de empeño y las famosas tandas, aunque desconozcan los términos más usuales del vocabulario financiero. Además, las personas de escasos recursos tal vez no conozcan lo que es una tasa flat, el Costo Anual Total o la diferencia entre saldos insolutos y saldos promedio, pero saben muy bien que el dinero que entra al hogar debe rendir para varios días, porque de lo contrario no hay ninguna certeza de cuándo volverá a haber ingresos” (Conde, 2009:89).

Para respaldar esta aseveración de Conde, es necesario mencionar un estudio hecho por Carranza *et al.* (2013), en el que los entrevistados mencionaron que en su localidad las fuentes de crédito más comunes son los familiares (22.7%), los amigos (21.5%), las cajas de ahorro populares (19.2%), mientras que los bancos y las microfinancieras tienen el 14.5% y el 7.4%, respectivamente. Lo que se concluye en esta cuestión es que en las zonas marginadas de México predominan las fuentes informales sobre las formales.

La falta de inclusión financiera en las zonas más pobres del país ha llevado a los investigadores económicos y sociales a la falta de acuerdo sobre los indicadores y variables a medir. La manera más común ha sido por medio de encuestas individuales que incluyan preguntas sobre temas financieros como ingresos, manejo de dinero, crédito e inversión.

En 1998 Myhre, consideró que el Estado mexicano podría alcanzar su objetivo de acercar el financiamiento rural, si trabaja con productores para establecer bancos locales, fondos de ahorro, uniones de créditos y además se comprometan estos recursos estatales en una innovación institucional que dejase fuera a la burocracia (Almeraya Quintero *et al.*, 2011)

Esto nos lleva al segundo elemento que limita el acceso de los campesinos e indígenas a recursos financieros. Este segundo elemento es el de una red bancaria pequeña en relación con el territorio.

Lo anterior tiene que ver con que aún no se sabe con precisión el número de entidades de ahorro y crédito popular que existen en nuestro país. Para autores como Valdez e Hidalgo (2004) las dos redes más importantes son la Asociación Nacional de Microfinanciamiento y Fondos y Pro Desarrollo Finanzas y Microempresas. La primera agrupa 41 organizaciones con más de 200 mil clientes, mientras que la segunda agrupa 30 organizaciones con más de 800 mil clientes (Cardero, 2008).

En México, de acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, las instituciones que ofrecen este servicio las contempla el sistema financiero mexicano dentro de los fondos y fideicomisos públicos; el sector bancario a través de la banca de desarrollo y múltiple, el Sector de Ahorro y Crédito Popular (SACP), y el sector de intermediarios financieros no bancarios (Campos, 2017).

Una de las instituciones que el gobierno federal ha instrumentado para financiar el medio rural es la Banca de Desarrollo, que forma parte del Sistema Bancario Mexicano, tal como se establece en el artículo 3° de la Ley de Instituciones de Crédito. En este marco, las instituciones de la Banca de Desarrollo son entidades de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propio, constituidas con el carácter de Sociedades Nacionales de Crédito, cuyos objetivos fundamentales son:

- Centrar la atención en la población objetivo: Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), pequeños y medianos productores rurales, vivienda para la población de bajos recursos, proyectos de infraestructura y municipios.
- Complementar a los intermediarios financieros privados con fondeo y garantías para generar más y mejores vehículos de canalización del crédito (SHCP, 2010).

La Banca de Desarrollo enfocada al sector rural está conformada por los Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura (FIRA) y Financiera Nacional de Desarrollo Rural, Forestal y Pesquero (Finrural), Banco de Comercio Exterior, Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros SNC (BANSEFI). Estas instituciones, de acuerdo con palabras textuales descritas en su misión, tienen como mandato el otorgamiento de recursos financieros, capacitación, asistencia técnica e información a las empresas y productores del campo mexicano; contribuyendo con esto a generar mejores condiciones de vida en el

medio rural (SHCP, 2010). Los productores de bajo potencial productivo, serían atendidos con programas operados por dependencias federales, como la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) Secretaría de Economía, Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, la Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas y por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) (De la Vega *et al.*, 2014).

Dentro del sector de intermediarios financieros no bancarios, se encuentran las organizaciones y actividades auxiliares de crédito, las uniones de crédito, casas de cambio, sociedades financieras de objeto múltiple y las sociedades financieras de objeto limitado (Conde, 2009). Dichas organizaciones se denominan con mucha frecuencia entre los autores del tema como instituciones de las finanzas populares, banca alternativa o banca social¹.

El marco legal a partir del cual han operado estas instituciones se ha modificado en los últimos años. En agosto de 1994 se promulgó la Ley General de Sociedades Cooperativas (LGSC) la cual reconocía por primera vez a las cooperativas de ahorro y crédito, como una modalidad de las cooperativas de consumo, no incorporadas al sistema financiero formal y a la supervisión financiera.

Más tarde, en 2001 se promulgó la ley de Ahorro y Crédito Popular, en la que se contempla la existencia de distintas modalidades de ahorro popular y se establece la forma de interactuar entre el organismo de supervisión (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV) y los organismos de integración, a partir de la constitución de Federaciones y Confederaciones, que a su vez realizan funciones de supervisión, integración, capacitación, administración del fondo de protección y finalmente las entidades de ahorro y crédito popular que captan ahorro y dan crédito (Cardero, 2008).

En México existen pocas instituciones especializadas en microcréditos, no obstante, algunas de las más grandes y conocidas de América Latina se encuentran en México. De acuerdo con un estudio realizado por la Asociación ProDesarrollo A. C., las tres

¹ El término banca social es fundamentalmente utilizado por la Caja Popular Mexicana, A. C. (CPM) y el Consejo Mexicano de Ahorro y Crédito Popular (Comacrep), quienes utilizan como sinónimos los términos banca social y banca de desarrollo social.

principales instituciones mexicanas se encuentran dentro de las cinco más grandes de América Latina atendiendo a más de 700,000 prestatarios activos cada una. Fuera de este selecto grupo de instituciones, la gran mayoría de microfinancieras en México atendía a significativamente, menos clientes en 2007. Las siguientes cuatro instituciones más grandes atendían entre 25,000 y 330,000 prestatarios y las 37 instituciones restantes a menos de 25,000. (ProDesarrollo, 2012).

El Cuadro 1 presenta información sobre las principales instituciones de microfinanzas en México en 2007 y muestra lo estratificado que se encuentra el mercado financiero.

Cuadro 1. Principales instituciones microfinancieras en México.

Institución	Composición	Numero de prestamos	Prestamos vigentes (millones de pesos)
Compartamos	Microempresas	869,153	4,120.9
Financiera	Consumo	833,902	3,156.1
Caja Popular	Consumo	778,808	12,617.7
Caja Libertad	Consumo	343,706	6,352.6
CAME	Solo microempresas	105,778	204.3
FINCA México	Solo microempresas	87,428	241.7
FinComún	Microempresas	57,535	471.4
Apoyo Económico	Consumo	23,347	189.8
Credi-Capital	Solo microempresas	22,745	
Soluciones	Solo microempresas	22,095	662.0
Otras 34	Mixtas	282,444	1,741.6

Fuente: ProDesarrollo, 2008.

Con la creación de estructuras legales favorables tales como las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM)², surgen instituciones. Al cierre de 2006, año en que se crearon las SOFOM existían menos de 300. Para 2007 ya existían 800 SOFOM y ProDesarrollo estimaba que una cuarta parte de ellas ofrecían servicios financieros para el sector popular. Actualmente, existen más de 1,300 SOFOM (CONEVAL, 2009).

Diversas investigaciones en el campo de las microfinanzas rurales exponen que es rentable trabajar con clientes pobres (Gutiérrez, 2009; Robinson, 2004). También es importante señalar que las instituciones dedicadas a las microfinanzas en México son más jóvenes que

² Las SOFOM son instituciones de microfinanzas no reguladas que pueden ser creadas con requisitos mínimos de capital y que evitan muchas de las limitaciones de informes y supervisión que tienen las instituciones reguladas (ProDesarrollo, 2008).

las del resto de América Latina. El promedio es de siete años, mientras que en América Latina es de 12. Las instituciones de pequeña y mediana escala en México son las que están detrás de estas cifras; como se observó en la tabla 1, la mayoría de éstas se dedican a proporcionar créditos a la microempresa con una metodología tradicional o estándar, por lo que no difieren o difieren muy poco de los mecanismos formales de acceso al financiamiento.

La red pequeña también tiene que ver con el acceso a los servicios en municipios alejados, porque los costos de transacción y de transporte de los campesinos e indígenas, no son menores, de tal forma que éstos impactan de manera importante a los campesinos e indígenas quienes limitan así el hecho de utilizar más estos servicios financieros. En un estudio de Vonderlack y Schreiner (2001), se menciona que las mujeres buscan minimizar los costos de transacción y facilitar la disciplina para hacer depósitos.

Los costos de transacción lo definen como

“... aquellos que no tienen relación con el precio de usar los servicios financieros, por ejemplo, el costo requerido para hacer un depósito o retiro. Los costos de transacción, por tanto, incluyen tantos gastos indirectos de efectivo por transporte, cuidado de los niños, alimentación o las fotocopias necesarias para abrir una cuenta” (Gitman, 2003:134).

Para los pobres, los costos de transacción suelen ser el factor más importante en la selección de un mecanismo de ahorro.

El tercer elemento que se suele pasar por alto para mejorar el acceso a estos servicios financieros es la falta de información y de garantías. Los dos problemas fundamentales que se relacionan con la información imperfecta en cuanto al racionamiento de crédito son el riesgo moral y la selección adversa. A continuación, se explica cada una de ellas:

1. La selección adversa sucede debido a que antes de otorgar un crédito, los prestamistas no saben cuáles clientes son de alto riesgo y cuáles no. Si el prestamista conociera esto, cobraría a cada quien una tasa de interés acorde con su nivel de riesgo, al no tener esta información, se ve forzado a cobrar tasas altas como si fueran todos clientes riesgosos, lo que ocasiona que los de bajo riesgo opten por no solicitar un crédito (CONEVAL, 2014).

2. Otro problema crediticio fundamental es el riesgo moral. El riesgo moral ocurre cuando, una vez hecho el préstamo, los prestatarios modifican el nivel de riesgo de sus proyectos o el nivel de empeño que ponen en los ya emprendidos y de esta forma afectan la probabilidad de poder pagar el préstamo. Esto es conocido por el banco, el cual, anticipándose a esto, decide cobrar una tasa más alta que la de equilibrio; con ello causa un nuevo racionamiento de los préstamos. (CONEVAL, 2014).

El problema es posible resumirlo como una situación en la que la estructura compleja del funcionamiento de las instituciones oficiales y privadas de financiamiento, pocas ocasiones atienden a los pequeños productores, dejándolos fuera de la inclusión financiera. En el medio rural, la presencia de estas instituciones es muy reducida, en términos de infraestructura y cobertura; ofertando créditos condicionados a cumplir con los requisitos de la banca comercial. Lo que deja fuera del sistema a los pequeños productores rurales. A pesar de los esfuerzos por acercar los servicios con la banca oficial, en los años recientes han desaparecido, dejando a la banca comercial esa función, en una tendencia totalmente comercial. En la región en 2014 se retira de Cuetzalan la sucursal del Banco Nacional de México (Banamex), dejando sin este servicio a 21 municipios de la zona; generando un fuerte problema con la Tosepantomin y otros cuentahabientes.

El último intento lo constituye el Programa de Financiamiento para Pequeños Productores, instrumentado por Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, en el reciente junio de 2017. Diseñado para fortalecer la economía de los pequeños productores rurales y contribuir al mejoramiento del bienestar y la reducción de la pobreza, fija como condición cubrir las garantías, tanto en caso de banca de primer piso, como de segundo piso; para créditos de avío o de habilitación, o refaccionarios, debe cubrirse garantías reales que cumplan con una relación de garantía-crédito por lo menos de 1.25 a 1³ (Fundación Internacional Desjardins, 2017).

³ Consultado de: <https://www.gob.mx/fnd/acciones-y-programas/programa-de-financiamiento-para-pequenos-productores-79302>

En respuesta a esta falta de acceso a los servicios financieros, en los últimos años han surgido nuevas metodologías financieras con estrategias diferentes a las utilizadas por la banca tradicional. Las metodologías de los sistemas microfinancieros, son utilizadas en los países con menos ingresos y en vías de desarrollo para ampliar el acceso a los más pobres. De acuerdo con varios autores, la característica principal de los servicios microfinancieros es la conformación de grupos solidarios y el uso del aval social, así como por la ausencia de aval o garantías físicas, prendarias, quirografarias (Conde, 2009). Esta ausencia de aval solidario hace que las IMF requieran crear mecanismos para el aseguramiento de los montos prestados. Muchas de éstas IMF no tienen dichos mecanismos y tienden a perder los montos.

Otro elemento que dificulta el acceso al crédito por parte de los campesinos e indígenas, es la falta de organización y los errores de gestión. Este elemento que impide o reduce el acceso de los productores rurales e indígenas a los servicios financieros es muy importante, ya que dichos productores se mantienen organizados lo que facilitaría que ellos puedan acceder a los servicios financieros, que les auxilien en sus hogares y en sus comunidades. El planteamiento general de este trabajo de investigación es que Tosepantomin funciona como una cooperativa financiera que incluye a los campesinos e indígenas de la región, para que ellos logren aumentar su bienestar familiar con dichos servicios.

1.2 Interrogante general

¿En qué medida Tosepantomin funciona como una cooperativa financiera que incluye a productores indígenas y campesinos y que además genera desarrollo?

1.2.1 Interrogantes específicas

1. La estructura de Tosepantomin ¿responde a una institución microfinanciera?
2. Su metodología de crédito ¿facilita el acceso al microfinanciamiento para pequeños productores e indígenas?

3. El acceso al microfinanciamiento y otros servicios ¿mejoran la producción y los negocios de los socios de Tosepantomin?
4. ¿Cuál es la percepción de los socios con respecto al funcionamiento de Tosepantomin?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Conocer el funcionamiento de Tosepantomin como una entidad microfinanciera, para constatar que la infraestructura, la metodología y los servicios financieros que ofrece generan el acceso a los pequeños productores rurales e indígenas, e identificar la percepción de los socios sobre la contribución que la microfinanciera aporta a su bienestar.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Describir el funcionamiento de Tosepantomin en las tres sucursales analizadas, para identificar el acceso que ofrecen a los servicios financieros, caracterizando a los socios.
2. Identificar la naturaleza y diversidad de los servicios financieros de Tosepantomin, para valorar su aporte al acceso a servicios financieros.
3. Identificar la percepción de los socios sobre los diferentes usos de los servicios financieros.
4. Conocer la percepción de los socios sobre el efecto que tiene el microfinanciamiento en su bienestar.
5. Generar información sobre la percepción de los pequeños productores hacia la calidad de los servicios de Tosepantomin.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

La metodología crediticia y de ahorro de Tosepantomin permite el acceso al financiamiento a indígenas y campesinos de la región, con lo que logran mejoras en sus procesos de producción, en la creación y mejoramiento de sus micronegocios y de sus ingresos, y en la percepción de su bienestar familiar.

1.4.2 Hipótesis Específicas

1. La metodología de microfinanciamiento de Tosepantomin, permite el acceso a mujeres, pequeños productores e indígenas de la región al ahorro, crédito y otros servicios financieros.
2. El microfinanciamiento canalizado hacia actividades productivas contribuye a mejorar la producción de sus principales cultivos y de sus pequeños negocios.
3. El acceso al microfinanciamiento influye en su acceso a la educación, al mejoramiento de su vivienda y de su salud.
4. El acceso al microfinanciamiento influye sobre la percepción de pertenencia a Tosepantomin.
5. La percepción de la calidad de los servicios financieros otorgados por Tosepantomin es diferente de acuerdo a la sucursal de la que se hable.

1.5 Importancia de la investigación

Frente a los graves problemas de accesibilidad a los servicios financieros de los pequeños productores -crédito, ahorro, seguros y transferencias-, *“las microfinanzas aportan accesibilidad y cercanía que podrían contribuir a la construcción de sistemas financieros incluyentes y alternativos, con importantes efectos para el desarrollo”* (Gutiérrez,

2009:30), permitiendo a los grupos de bajos ingresos reducir riesgos, mejorar la administración, aumentar su productividad, obtener mejores ganancias de sus inversiones e incrementar sus ingresos, mejorando la calidad de sus propias vidas (Robinson, 2004).

Las microfinanzas son importantes para el desarrollo rural, permitiendo que las familias más pobres formen activos, aumenten el ingreso y reduzcan la vulnerabilidad a las tensiones económicas y adversidades externas (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, 2004). Disponer de estos recursos económicos proporcionados por las instituciones gestoras de las finanzas rurales, permite a las familias realizar inversiones para aumentar la producción de sus cultivos básicos, disponer de instituciones seguras para ahorrar y, por tanto, planificar sus sistemas de producción de tal manera que mejoren sus ingresos y en la misma forma superar las asimetrías existentes en el medio rural (Foltz, 2004).

A raíz de la falta de información documentada acerca de la naturaleza de los servicios financieros y de sus socios, en la cooperativa de ahorro y préstamo Tosepantomin, se intenta profundizar en el conocimiento de dicho fenómeno, así como conocer los efectos que tienen estos servicios, desde la percepción del bienestar de los socios.

El microfinanciamiento tiene por objetivo acercar los servicios financieros a las personas más pobres y marginadas de estos, en especial en regiones indígenas donde la pobreza, lejos de ir disminuyendo, se ha mantenido constante; mientras que la marginación ha aumentado en dos de las tres regiones de estudio.

Los resultados obtenidos del estudio serán un instrumento de mucha utilidad en la revisión de la operación de tres sucursales de Tosepantomin, en términos de metodología, estrategias y acciones para fortalecer los programas de microfinanciamiento. Dichas sucursales son Cuetzalan del Progreso, Hueytamalco e Ixtepec. Además, incorpora la percepción de los socios sobre su mejoramiento de actividades productivas de negocios, de acceso a la salud y educación.

CAPÍTULO II. MARCO DE REFERENCIA

El siguiente apartado tiene por objetivo hacer una breve descripción de la cooperativa de ahorro y crédito Tosepantomin. Además de enfatizar el hecho de que esta Cooperativa es una de las pocas que existen cuya población objetivo son los campesinos e indígenas que habitan la región.

2.1 Antecedentes de la Tosepantomin

La población indígena en nuestro país es muy importante. La diversidad cultural y étnica que aportan estos pueblos de México es producto de su milenaria historia y de las formas en que estos pueblos han creado, mantenido y transformado sus culturas y sus identidades particulares a lo largo de los siglos. En el estado de Puebla, es igualmente importante la presencia de los pueblos indígenas. Más importante aún es en la región de estudio, cuyo eje es precisamente la organización de pequeños productores indígenas de la Sierra Norte de Puebla.

En la actualidad existe un debate muy importante para conceptualizar lo que es ser indígena. Los autores aún no han logrado un consenso sobre ello.

La Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas concibe a los indígenas como una “*minoría*” que se distingue con claridad de los mestizos, quienes supuestamente constituyen la “*mayoría*” de los mexicanos. Esta concepción coloca a los indígenas en una posición subordinada, pues los define no en función de sí mismos, sino de sus diferencias con los demás mexicanos; son ellos los que hablan idiomas distintos a la “*lengua nacional*”, el castellano; son ellos los que tienen costumbres diferentes, los que se visten de otra manera, los que no se han “*integrado*” plenamente a la nación y a la mayoría mestiza (Navarrete, 2008).

Por tanto, se puede decir que en nuestro país existe una visión racista de los indígenas, que se alimenta de las concepciones anteriores. En muchos círculos sociales de México, la palabra indio se ha convertido en un sinónimo de “*atrasado*” e “*ignorante*” y se utiliza como insulto. Por lo que cualquier iniciativa que quiera incidir en los indígenas se

consideran proyectos que van a estar destinados hacia el fracaso. No obstante, la Cooperativa Tosepan Titataniske nace en torno a esa presencia indígena, con la intención de elevar las condiciones en la que viven los indígenas y los campesinos de la región.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) es la ley fundamental que define las normas de organización política, social, económica y cultural del país. Ésta reconoce la importancia de la población indígena en el artículo 2º:

“La nación mexicana es única e indivisible... La nación tiene una composición pluricultural sustentada originalmente en sus pueblos indígenas que son aquellos que descienden de poblaciones que habitan en el territorio actual del país al iniciarse la colonización y conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o partes de ellas. La consciencia de su identidad indígena deberá ser criterio fundamental para determinar a quienes se aplican las disposiciones sobre pueblos indígenas” (CPEUM:2, 3, 4).

El texto constitucional, reformado en 2001, define a los indígenas como los descendientes de las poblaciones que vivían en lo que hoy es el territorio mexicano, antes de la llegada de los españoles, en 1517 (Navarrete, 2008). Aclara a continuación que serán indígenas únicamente aquellos que conserven total o parcialmente las culturas, las instituciones y las formas de vida de estos pueblos prehispánicos. Debido a que este factor tampoco sería suficiente para distinguir a los indígenas de muchos otros mexicanos, se añade un tercer criterio determinante; la conciencia de la identidad indígena, es decir que una persona, grupo o comunidad se considere como tal. Los grupos humanos que reúnan esas tres características serán considerados pueblos indígenas y les corresponderán una serie de derechos específicos detallados por el mismo artículo, principalmente el derecho a gobernarse de manera autónoma.

Aunque la Constitución no menciona explícitamente que los indígenas puedan ser identificados por los idiomas que hablan, durante varias décadas este ha sido el criterio empleado en los censos y otras estadísticas gubernamentales para definir quiénes son o no indígenas en nuestro país. Por ello, las cifras oficiales de la población indígena mexicana se refieren a “*Hablantes de Lengua Indígena*” (HLI) y hasta hace unos años no incluían a los menores de cinco años, pues se consideraba que todavía no eran hablantes fluidos de sus idiomas lo que llevaba a subestimar la población indígena de nuestro país. En el

cuestionario ampliado del Censo de Población y Vivienda 2000 se le preguntó a la gente que vivía en las 2.2 millones de viviendas seleccionadas por muestreo, si se identificaba a sí misma como indígena. Muchos de los encuestados que no hablan una lengua indígena se definieron como indígenas; pero también muchos otros que, si la hablan, no se identificaron como tales (Navarrete, 2008).

Esto demuestra que los diferentes criterios que emplean nuestras leyes y nuestras instituciones para definir quiénes son indígenas no siempre coinciden, pues las identidades indígenas son complejas y tienen muchas dimensiones.

En la actualidad el Estado Mexicano ha creado distintas instituciones y definido múltiples políticas para atender a este sector de la población, bajo la premisa de que sus características especiales requerían de un tratamiento especial. La más importante de ellas fue el Instituto Nacional Indigenista (INI). De acuerdo con dicha institución, en nuestro país existen más de 62 grupos etnolingüísticos distintos y hay grandes diferencias entre ellos, pues tienen sus lenguas propias, sus tradiciones particulares y conservan características de sus formas de vida ancestrales (CDI, 2004). Dos de las más importantes poblaciones indígenas que habitan en el centro- sur- sureste de nuestro país son las poblaciones náhuatl y totonaca.

De acuerdo con datos oficiales se observa que, la población náhuatl a nivel nacional ha crecido, si tomamos en cuenta los datos de la Base de datos de lengua indígena de 1990 a 2010, que es el último dato con el que las estadísticas cuentan. En el periodo de estudio la población náhuatl a nivel nacional pasó de 1, 197,328 en 1990 a 1, 544,968 indígenas, en 2010.

La población totonaca, por su parte, también ha tenido un crecimiento a nivel nacional, el comportamiento de las tasas de la población totonaca en nuestro país desde 1990 hasta 2010, así lo señala. Tosepan Titataniske tiene una importancia fundamental en la Sierra Norte del estado de Puebla. En esta zona se asientan grupos sociales étnicos, mayoritariamente de origen Náhuatl y Totonaco, con una cultura bien definida en torno al aprovechamiento de sus recursos naturales y humanos, para sobrevivir en condiciones precarias.

Las tres sucursales analizadas, tienen una fuerte presencia indígena de población náhuatl, en el caso de Cuetzalan del Progreso; y totonaca, para el caso de Ixtepec. Para demostrar esta afirmación se tienen los siguientes gráficos:

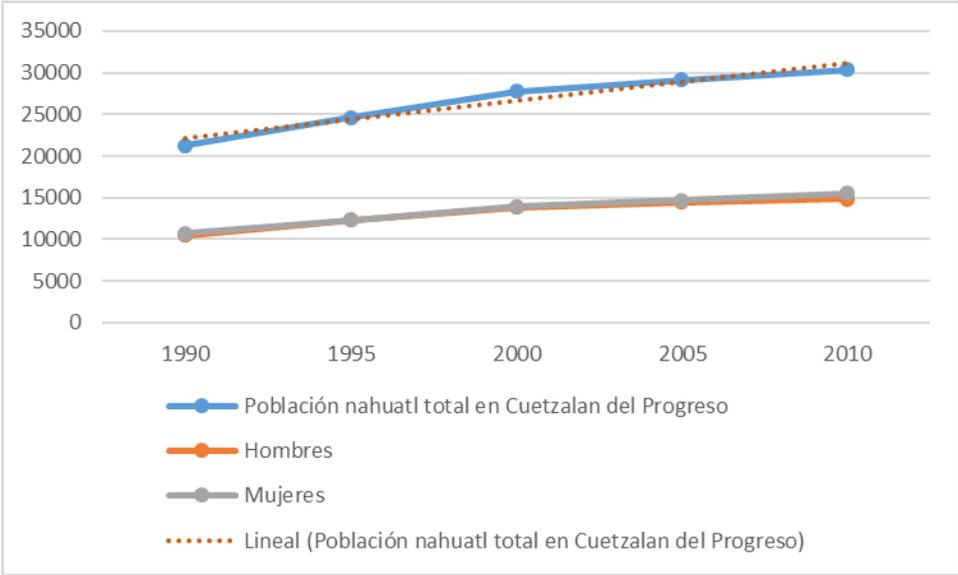


Gráfico 6. Crecimiento de la población náhuatl en Cuetzalan del Progreso (%).
Fuente: Elaboración propia con base en datos extraídos de Base de datos de lengua indígena 1990- 2010.

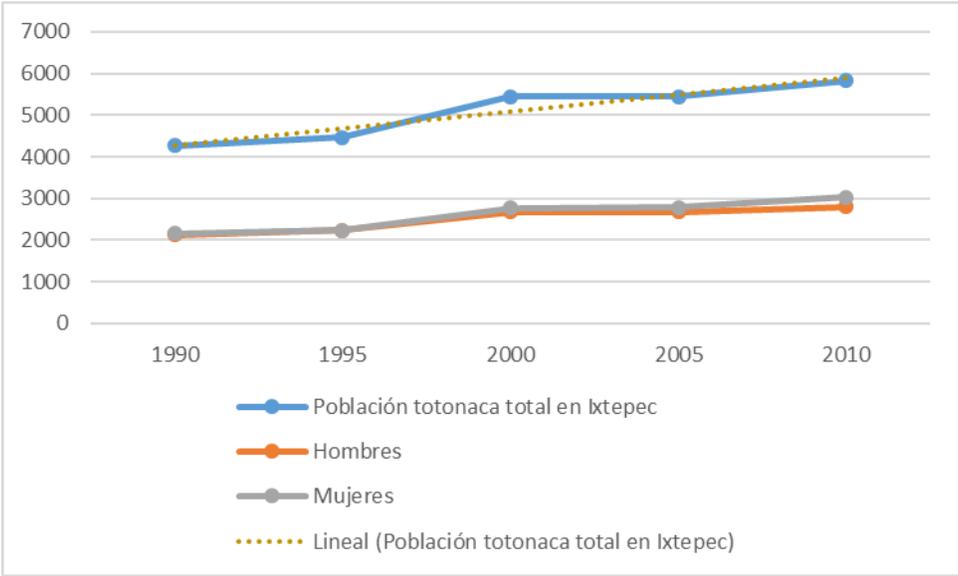


Gráfico 7. Crecimiento de población totonaca en Ixtepec (%).
Fuente: Elaboración propia con base en datos extraídos de Base de datos de lengua indígena 1990- 2010.

Para la sucursal de Tosepantomin en Hueytamalco se tiene que la población indígena, tanto náhuatl, como totonaca ha disminuido en los dos casos de 1990 a 2010.

2.2 La Sociedad Cooperativa Tosepantomin

Tosepantomin tiene sus antecedentes en la Cooperativa Agrícola Regional Tosepan Titataniske (del náhuatl “*Unidos Venceremos*”) creada en 1977, localizada en la Sierra Nororiental del estado de Puebla, México. Dos de sus principales objetivos son; captar el ahorro de la población, ya que no se tenía la costumbre del ahorro en efectivo, sino en especie; el segundo, evitar que la población siguiera siendo presa de los agiotistas, que daban de inmediato préstamos a tasas de interés muy elevadas, en condiciones injustas, por las que muchas personas perdían su patrimonio.

Desde sus inicios, hasta 1998, la Tosepan Titataniske realizaba sus operaciones con recursos propios. Más tarde las actividades de la cooperativa crecieron, la demanda de recursos financieros también creció y recurrieron al financiamiento de FIRA (Alcaráz, 2010).

La complicada situación enfrentada en 1989, por la Cooperativa, con una caída importante en el precio del café en el mercado internacional aceleró su decisión de crear mecanismos de financiamiento adecuados. En ese tiempo Tosepan tenía aproximadamente 15,000 quintales en bodega y las tasas de interés de los créditos obtenidos oscilaban entre 88% y 110%. Antes del desplome de los precios, el café en bodega lo habían acopiado a un determinado precio; después de la caída lo vendieron a la mitad; lo que les generó una deuda con los bancos de un millón de pesos, ante lo cual decidieron no pedir más crédito (Alcaráz, 2010). Sumado a esto, otro problema que enfrentaron es que el precio del café apenas alcanzaba para pagar los intereses de la deuda, por lo que terminaron entregando un inmueble a los bancos acreedores y así la deuda quedó saldada.

Como una alternativa a estos problemas, en 1998 los socios de la Tosepan decidieron constituir una caja de ahorro solidario con la metodología y asesoría del Fondo Nacional de Empresas Sociales (FONAES) con un capital inicial de \$636,000, aportado por 1,266 socios de 41 comunidades, pertenecientes a cinco municipios de esta región serrana. Desde

su fundación, definieron dos grandes pilares estratégicos de operación: el acercamiento a los socios por medio de los promotores comunitarios y el otorgamiento de créditos a grupos solidarios (Alcaráz, 2010).

Fue hasta finales de 1998 cuando se dieron cuenta que era necesario contar con una figura jurídica de Sociedad Civil, por lo que iniciaron sus operaciones de inmediato. En 1999 concluyeron su formalización legal cumpliendo con los trámites, quedando como Tosepantomin S. C., nombre que conserva hasta la fecha.

En 2004, a través de la consultoría Desarrollo Internacional Desjardins (DID), los socios decidieron participar en un Programa de Asistencia Técnica Especializada enfocado a lograr la inclusión financiera, promoviendo el ahorro, a través de intermediarios financieros confiables, como son las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular. Lo que propició su expansión, así como la diversificación y adecuación de los productos, de acuerdo con las necesidades de las comunidades atendidas. Muestra de este crecimiento es que, en 2004 Tosepantomin trabajó con seis municipios y contaban con 1,622 socios, mientras que para 2010 atendió a 14,150 socios de 210 comunidades en 18 municipios, a través de las sucursales establecidas en las cabeceras municipales de Ayotoxco de Guerrero, Cuetzalan del Progreso, Hueytamalco, Ixtepec y Acateno.

A partir de 2005 los socios y los directivos, tomaron la decisión de expandirse ampliando la zona de influencia, hacia municipios de población mestiza y de otros grupos indígenas. Por lo que Tosepantomin se vio obligada a profesionalizar sus estructuras administrativas, estandarizar su operación, diseñar una imagen corporativa y adoptar un sistema informático automatizado. Finalmente, cumplieron con todos los requisitos y se obtuvo una prórroga condicionada, bajo la supervisión de la Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Centro Sur. Para contar con la capacidad técnica y financiera ante estos cambios, se expandieron con la asesoría de DID financiada por el Programa de Asistencia Técnica a las Microfinanzas Rurales de Bansefi (PATMIR).

La resistencia a expandirse fue disminuyendo con el tiempo, por los resultados que se fueron obteniendo en las sucursales nuevas. En un principio, efectivamente, había más demanda de crédito que lo que se iba depositando de ahorro, pero después de 2 años de que

Tosepantomin se fue introduciendo a esos lugares, se revirtió esta tendencia porque los socios empezaron a tomar confianza y a depositar más ahorros (Alcaráz, 2010).

Hoy en día Tosepantomin se ha expandido y también se ha ido introduciendo la imagen de una nueva educación financiera, con la que se va generando la idea, primeramente, de que es bueno ahorrar porque da seguridad y permite planear más a futuro, y también reconocer la fuerza que representa la organización, para ver qué más se puede hacer en beneficio de la población indígena.

2.3 Metodología de funcionamiento de la Tosepantomin

Se denomina metodología para acceder a un servicio financiero, a los lineamientos que establecen las Instituciones Financieras, tanto Formales como Informales en el proceso de atención de cada cliente, antes, durante y después del otorgamiento de un crédito o algún otro servicio financiero.

Las operaciones financieras se realizan con reducidos costos de transacción por parte de los socios. En parte porque los promotores de Tosepantomin realizan visitas a los grupos solidarios que han adquirido la deuda o cualquier otro servicio financiero en sus comunidades, para recoger sus depósitos, para ahorro y/o realizar abonos a los préstamos, expidiendo un recibo provisional, lo que implica que el prestatario no tiene que trasladarse a la cabecera municipal y sus costos de transporte son mínimos. Los depósitos para ahorro en realidad son abonos a los préstamos que se ingresan a la cuenta de ahorro en el nombre del socio, generando intereses a su favor. En la fecha del vencimiento del préstamo, el saldo de la cuenta de ahorros es tomado para liquidar el préstamo. Cada grupo solidario propone la frecuencia de los abonos, la cual puede ser semanal, quincenal, mensual o incluso hasta la fecha del vencimiento del crédito (Alcaraz, 2010).

Entre las normas que exige Tosepantomin para otorgar préstamos se encuentran las siguientes:

1. Pertenecer a un grupo solidario autorizado por el comité de caja local
2. Que ninguno de los socios (as) del grupo solidario tenga cartera vencida

3. Solicitud de crédito debidamente requisitada, incluyendo las firmas de todos los socios (as) del grupo, con carácter de avales solidarios y las firmas de todos los miembros de la organización
 4. Estudio socioeconómico del solicitante realizado por el promotor (a)
 5. Identificación con fotografía (generalmente credencial para votar)
 6. Comprobante domiciliario reciente (recibo de luz, teléfono o agua)
 7. Acta de nacimiento
 8. La CURP, en caso de tenerla
 9. Designar a un beneficiario (a), aportando identificación, comprobante de domicilio, acta de nacimiento y CURP
 10. Aportación social por la cantidad de \$300.00 cuando se trate de socio (a) de nuevo ingreso, para tener derecho a estatus de socio (a)
 11. Adicionalmente a la aportación social, apertura de una cuenta de ahorro por la cantidad de \$300.00 cuando se trate de socio (a) de nuevo ingreso
 12. Adquirir en Tosepantomin un seguro de vida con una suma asegurada igual o mayor al monto del crédito solicitado más los intereses
 13. Firmar el contrato de crédito de manera individual
 14. Firmar un pagaré de manera individual
- (Alcaráz, 2010).

El aval que pide la Tosepantomin es un aval que se basa más en relaciones de confianza y muy poco en bienes muebles e inmuebles para el otorgamiento del crédito, a diferencia de otras entidades financieras.

2.4 Crecimiento de socios de Tosepantomin

El número de socios ha aumentado, pasando de 3,400 en 2005, a 15,379 socios en octubre de 2010. Para junio de 2017, de acuerdo con información de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) el número de socios era de 34,923.

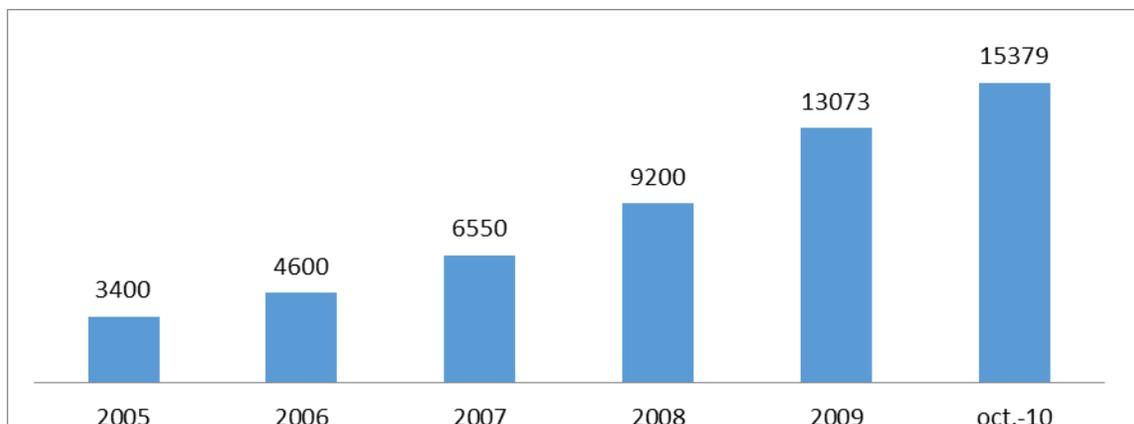


Gráfico 8. Número de socios de Tosepantomin

Fuente: Aguilar, 2010.

En cuanto al acceso a los servicios financieros, Tosepantomin ha incrementado considerablemente su número de socios. De acuerdo con Hernández y Almorín, el 78.46% de los socios de Tosepan recibieron crédito de Tosepantomin en los últimos dos años, esto señala que los socios sí hacen uso del crédito para financiar sus actividades cotidianas (Hernández y Almorín, 2006). El aumento del número de socios a la cooperativa también se ve correspondido con el aumento de los créditos, como lo muestra la siguiente gráfica:

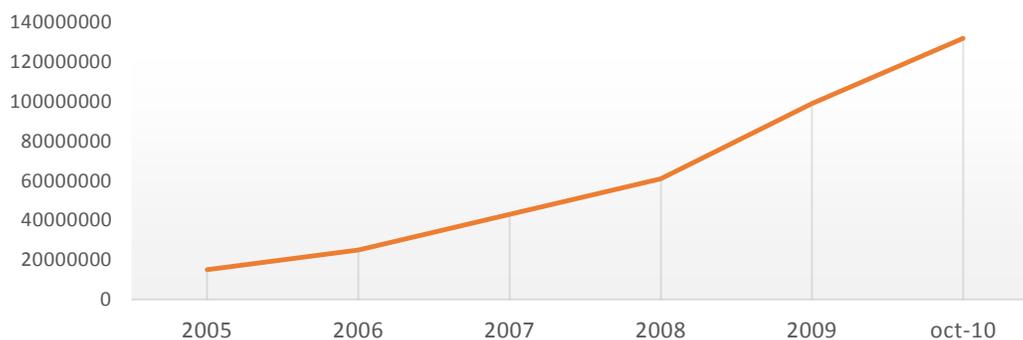


Gráfico 9. Montos de crédito otorgados por Tosepantomin (pesos)

Fuente: Elaboración propia con base en datos de Tosepantomin, 2014.

Para los socios, la fuente de crédito es la Tosepantomin, mientras que para los no socios lo son otras microfinancieras y cooperativas de ahorro y crédito. El monto mínimo para los socios es de \$ 900 y el máximo de \$ 25,000 y un monto total recibido de \$ 285,300.00. Si bien, los no socios reciben un monto mínimo mayor \$ 5,000, la suma general recibida fue

de \$ 14,000. Además, los socios destinaron en 2007 el 74.25% del crédito para el manejo de sus parcelas de café y al corte de pimienta (62.49% y 11.76% respectivamente). El 9.80% para la mejora de sus viviendas y el 3.92% para la apertura de un pequeño negocio. En tanto los no socios emplearon el crédito para la creación de una pequeña empresa familiar (Hernández y Almorín, 2006). En cuestión de ahorros, se observa que, a partir de 2005, éstos también se han incrementado, como lo muestra el siguiente gráfico.

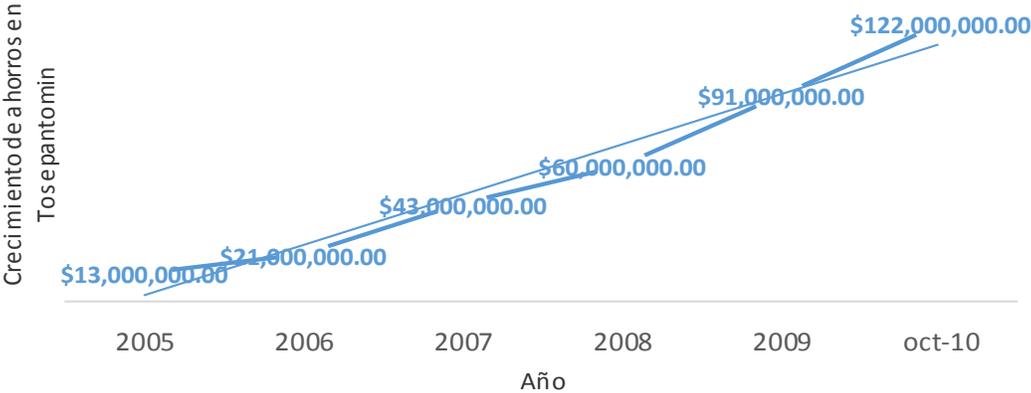


Gráfico 10. Crecimiento de Ahorros captados por Tosepantomin (pesos).
Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Tosepantomin, 2014.

La tasa de interés promedio por pagar a los ahorradores es del 10%, intencionalmente mayor que la tasa de inflación de los años recientes en México, con el fin de hacer crecer el dinero de los socios. Por un sentido humano, la cooperativa acordó una tasa de interés de 13% para el ahorro de jubilación, la mayor de todas.

Si se realiza la diferencia de créditos menos ahorros, se observa que existe una salud financiera en la cooperativa. En lo que respecta al crédito infantil el comportamiento de Tosepantomin, a partir de 2005 ha mostrado crecimientos importantes, en cuanto al número de cuentas abiertas para este rubro, como lo muestra el siguiente gráfico:

Número de niños ahorradores en Tosepantomin

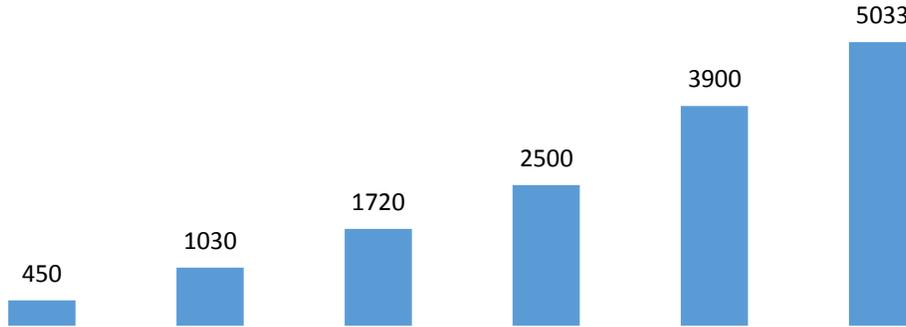


Gráfico 11. Ahorro infantil en Tosepantomin.

Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Tosepantomin, 2014.

También los montos de las remesas que capta Tosepantomin han aumentado, como muestra el gráfico siguiente:

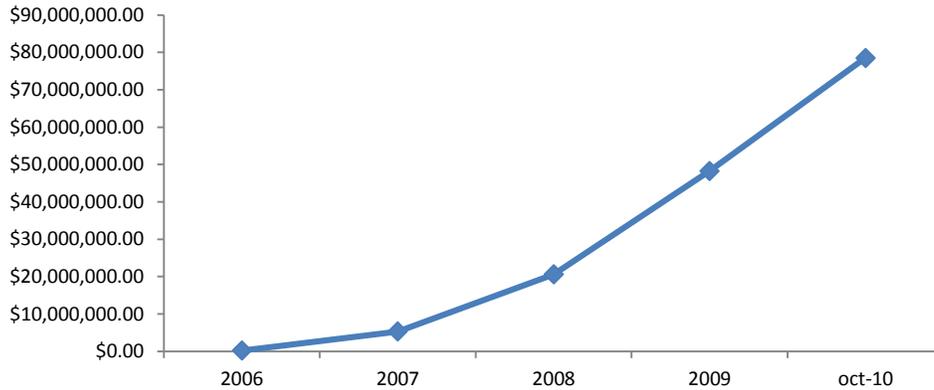


Gráfico 12. Remesas captadas por Tosepantomin (pesos)

Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Tosepantomin, 2014.

2.5 Servicios financieros prestados por Tosepantomin

Cotler *et al.* (2013), mencionan que un sistema financiero eficiente es aquel que provee de servicios financieros a la población en general. Resultando importante que se conozcan los servicios y productos financieros. Entre los servicios que Tosepantomin ofrece, se encuentran:

Cuadro 2. Servicios ofrecidos por Tosepantomin.

Productos de Ahorro	Ahorro a plazo fijo Ahorro infantil Ahorro para festividades y compromisos Ahorro para la jubilación Cuenta corriente
Productos de Crédito	Credimujer Crédito para emergencias Crédito comercial Crédito para el mejoramiento de viviendas Créditos productivos Creditrspatios
Otros servicios financieros	Cambio de cheques Remesas Seguro de Vida

Fuente: Elaboración propia, 2016.

La adecuación de estos productos ha sido vital en el fomento al ahorro. El primer instrumento de ahorro que se introdujo en la Tosepantomin fue el de “*Festividades y Compromisos*”, esto respondió a que en una comunidad rural se realizan con mucha frecuencia los eventos religiosos y culturales, por lo que los socios para realizar estos eventos demandaban créditos para sus fiestas y celebraciones. Por eso, se diseñó este instrumento para ahorrar, anticipando un evento que implicará un compromiso y un gasto para la familia. Otro producto que se ha impulsado es el “*Ahorro infantil*”. Esto es, con la intención de transformar este tipo de ahorro y becas pensando más bien en que el niño pueda acceder a la universidad, considerando que más del 80% de los egresados del bachillerato en la región no pueden continuar su educación y muchos de ellos optan por migrar hacia otros lugares.

También desde Tosepantomin se ha promovido el “*Ahorro de jubilación*”, dado que un número grande de socios es de edad avanzada, que no cuentan con prestaciones sociales y no tienen derecho a jubilación por parte de alguna institución. En esa modalidad, los ahorros se van acumulando hasta que el socio no pueda trabajar más por incapacidad o por vejez, entonces, puede disponer de esos recursos para vivir sin depender de otros. Además de adecuar los servicios, se intenta en Tosepantomin que las tasas de interés sean atractivas. El ahorrador debe sentir que su dinero no pierde valor. Por tanto, los directivos de Tosepantomin decían que la base de financiamiento de los proyectos de los socios serían los ahorros.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

En la última década se ha dado particular importancia al fomento, capacitación y fortalecimiento de los intermediarios financieros en el área rural en el marco jurídico de la Ley de Desarrollo Rural Sustentable, y en apego a los requerimientos de los organismos financieros internacionales promotores del desarrollo de los países, como son el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (Platas *et al.*, 2011). Es por ello que los gobiernos nacionales han diversificado sus ofertas bancarias hacia la población vulnerable y de escasos recursos. Es en este tenor, como la inclusión financiera viene a jugar un papel decisivo de las instituciones financieras, tanto formales, como informales.

3.1 La inclusión financiera

3.1.1 El acceso al microfinanciamiento

Generalmente se menciona el acceso al microfinanciamiento o la inclusión financiera como situaciones sinónimas, no obstante, parecen diferir en algunas situaciones y rasgos en términos de ofrecer una ventana a los pequeños ahorradores y pequeños productores rurales, al financiamiento en condiciones favorables a sus intereses y sus expectativas.

Después de señalar lo que es una situación de acceso, como aquella situación que promueva la educación financiera, la mejora de las capacidades financieras de todos los segmentos de la población, varios autores puntualizan la inclusión financiera como acceso y uso efectivo de servicios financieros por parte de la población, que son apropiados a sus necesidades, contribuyendo en su calidad de vida (Banco Central do Brasil, 2011). El Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF, 2011), en su informe señala para México, que;

“La inclusión financiera es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.

Por la OCDE (2010), se define como un proceso de promoción de un acceso factible, oportuno y adecuado a una gama de servicios y productos financieros regulados, incorporando la educación financiera, para promover el bienestar.

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, 2010), señala cuatro características de su naturaleza multidimensional; su acceso, su uso, calidad y el bienestar, destacando la capacidad para usar los servicios financieros formales disponibles. Por su parte, Roa (2013) atinadamente recomienda considerar como marco de referencia para intentar medir la inclusión financiera, tener presente la diversidad y adaptabilidad de los servicios financieros; algunos indicadores propuestos son, la infraestructura financiera y los canales por los cuales se hace llegar los productos financieros (sucursales), cajeros y ventanillas, es decir medir desde el lado de la oferta de estos servicios. Como indicador de uso se contabiliza el número de personas que cuentan con uno o más servicios financieros y la frecuencia y permanencia en su uso.

Una mención específica la hace el Banco Mundial (2014), que considera la inclusión como la proporción de personas o empresas que usa los servicios financieros. Aunque lo más interesante es su diferenciación que hace entre el no uso voluntario e involuntario de los servicios financieros. Una exclusión voluntaria se presenta cuando las empresas o personas no necesitan o no conocen los servicios, o bien por motivos culturales o religiosos; es involuntaria cuando las personas no tienen un ingreso suficiente para acceder al servicio o representa un gran riesgo por falta de información (Argumedo, 2017).

Regularmente la inclusión financiera la miden las instituciones financieras formales, contabilizando el número de personas que son cuentahabientes, o bien la proporción de estas personas que utilizan tarjetas de créditos o débito o los cajeros automáticos. O bien valorando las cifras sobre transferencias, ahorros y crédito (Vásquez *et al.*, 2015).

También, identificando el tipo de entidades financieras establecidas en localidades menores de 5,000 habitantes, en donde las cooperativas y las microfinancieras tienen mayor presencia que la banca comercial. En términos de puntos de acceso en municipios de ese tamaño las corresponsalías son un mayor número que las sucursales y los cajeros. (Campos, 2017). Esta misma autora, revisa la evolución de las cuentas de ahorro, contabilizando que 35% de la población tiene una cuenta de esta naturaleza y 27% respondió contar con tarjeta

de crédito, sin un uso cotidiano. En términos de crédito encuentra en el sector rural, para 2015, porcentajes no mayores al 5% de crédito personal, grupal y de tarjetas de crédito.

Valenzuela y Cruz (2017), exponen de manera íntegra la conceptualización de la inclusión financiera, considerando cuatro dimensiones, que intentan retomar las diferentes acepciones que se exponen por varios autores. El acceso, el uso, la calidad y el bienestar que genera ese acceso a una gama de servicios y productos financieros, que dependen a su vez de la capacidad de los consumidores para aprovecharlos. En el mismo sentido expone una diferenciación entre un margen extensivo de la inclusión financiera, señalando el hecho de brindar acceso a todas las personas que no lo tienen. Y un margen intensivo que considera el mejoramiento del acceso y uso de aquellas personas que no hacen pleno uso de estos servicios.

En México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2017), señala también cuatro dimensiones para su medición, destacando su enfoque hacia pequeñas y medianas empresas y señalando la relevancia que tiene la inclusión financiera que registra correlación con el crecimiento económico y la estabilidad financiera; el Acceso, su Uso, la Educación financiera y la Protección al consumidor.

Propone la medición en el nivel de personas físicas y personas morales, considerando nueve indicadores.

- Cobertura
- Sucursales
- Corresponsales bancarios
- Cajeros automáticos
- Terminales punto de venta
- Banca Móvil
- Cuentas de captación
- Ahorro para el retiro
- Sector asegurador

La cobertura la estima por el número de sucursales que ofrecen acceso a nivel municipal, que brindan disponibilidad de efectivo; las sucursales se numeran por cada 10,000 adultos; en cajeros se estima su instalación por cada 10,000 adultos; las terminales por cada 10,000 adultos; la banca móvil por medio de contratos firmados; el número de cuentas de

captación, sin precisar usuarios; el retiro se valora con las cuentas existentes en las AFORE; el seguro, por el número de personas aseguradas.

Un esfuerzo importante en México en términos de fomento a la inclusión financiera, lo refleja el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (IF), con su Política Nacional de Inclusión Financiera expedida en 2016. Cuyo propósito es guiar los esfuerzos del país para fomentar el bienestar financiero de la población. Diseña seis líneas de acción;

1. Fomentar el desarrollo de competencias financieras en la educación obligatoria, desde edades tempranas
2. Desarrollar, en coordinación con la iniciativa privada y no gubernamental, programas de educación financiera que atiendan las necesidades específicas de cada segmento de la población y de las empresas.
3. Acompañar los esfuerzos de protección al consumidor con acciones de educación financiera que promuevan una cultura de consumo financiero, para que la población compare efectivamente la oferta de productos y servicios financieros antes de contratarlos.
4. Introducir nuevos canales de acercamiento y difusión para lograr que la población se familiarice con el uso de productos, servicios y canales financieros más eficientemente.
5. Explotar el uso de innovaciones tecnológicas en el sector financiero (sector Fintech y servicios financieros digitales) para identificar sinergias que promuevan la educación financiera en la población.
6. Generar datos, información y mediciones para evaluar y en su caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de educación financiera.

En sus aseveraciones muestra avances en aquellos nueve indicadores, señalando de esa manera el progreso en términos de número de adultos quienes cuentan con algún servicio financiero. La inclusión financiera se considera una herramienta que ayuda en el combate a la pobreza y a reducir la vulnerabilidad de las personas, sin embargo, la pobreza no es un hecho que dependa de un factor, es mucho más complicado que la inclusión (Alberro *et al.*, 2016). El acceso a los servicios financieros logra estabilizar el consumo, amplía las oportunidades de inversión, en salud, educación y la generación de ingresos, lo que permite mejorar las actividades productivas, mayor independencia económica y menor riesgo de entrar y salir de la pobreza extrema.

Estos argumentos señalan la naturaleza multidimensional de la inclusión financiera, resultando las dimensiones básicas, el acceso y su uso, no obstante, apuntan la inclusión como la incorporación de la población a esquemas de servicios financieros formales, que en

el sector rural no están presentes ni disponibles. Argumentando dispersión de la población, lejanía, difícil acceso, pocas comunicaciones, falta de garantías, expresadas en costos de transacción muy altos para estas instituciones (Beck y De la Torre, 2007).

De esta revisión se realiza el análisis de la inclusión financiera en la región de estudio, abordando la inclusión financiera como acceso y uso efectivo de servicios financieros por parte de la población, que son apropiados a sus necesidades, contribuyendo en su calidad de vida (Banco Central do Brasil, 2011), complementados con la calidad que percibe el acreditado o usuario de los servicios y la percepción que estos tienen sobre su situación de sobrevivencia y bienestar, al incorporarse a los servicios financieros.

3.2 El Sistema Financiero y su importancia en la economía

La principal función de un sistema financiero en la economía, es intermediar entre quienes tienen y quienes necesitan dinero. Quienes lo tienen y no lo requieren en el corto plazo para pagar deudas o efectuar consumos, y desean obtener un premio a cambio de sacrificar el beneficio inmediato que obtendrían disponiendo de esos recursos. A ese premio se le asigna el nombre de tasa de interés. Hacer coincidir esas posiciones, definidas por los ahorradores, con las necesidades de otros, los deudores, es la principal tarea del sistema financiero y en dicha labor las tasas de interés juegan un papel central (Banco de México, 2017).

Tasa de Interés Activa y Pasiva

La tasa de interés activa es aquella que los bancos fijan en el momento de otorgar un crédito; la tasa de interés pasiva es aquella que recibe el ahorrador desde una fuente de ahorro (CEFP, 2009). Esta tasa siempre es mayor que la tasa de interés pasiva, porque la diferencia entre las dos es la que le permite al intermediario financiero cubrir sus costos administrativos, dejando además una utilidad. Esa diferencia entre la tasa activa y la tasa pasiva constituye el margen de intermediación del banco.

Tasa activa = Tasa pasiva + Gastos operativos + Ganancia + Encaje promedio del sistema + Componente inflacionario + Componente de riesgo

Schettino (2003), señala que la diferencia entre las dos tasas refleja la eficiencia del sistema financiero, la capacidad de pago de los deudores y, en cierta forma la confianza en el comportamiento de la economía. Si la tasa activa crece mucho, la inversión cae, puesto que el financiamiento de la inversión es muy caro y no conviene invertir. Si la tasa pasiva baja mucho, los ahorradores pierden interés y prefieren consumir a ahorrar. En consecuencia, si el diferencial de tasas (tasa activa – tasa pasiva) es muy grande, no habrá ahorro ni inversión, lo que provoca un serio desajuste, puesto que estas dos variables tienen una relación muy cercana con el superávit comercial y el déficit gubernamental.

Tasa de Interés Nominal

Es el tipo de interés que se causa sobre el valor nominal de un documento. Tipo de interés referido a términos anuales sin tener en cuenta los periodos de capitalización del mismo, es decir, si los intereses se pagan semestral, trimestral o mensualmente (CNBV, 2006).

Tasa de interés implícita

La tasa implícita resulta de considerar no sólo el interés pactado, sino todo lo que el deudor se obliga a pagar: intereses, compensaciones, comisiones, gastos, seguros u otros cargos por cualquier concepto (CNBV, 2006).

Tasa de interés real

La tasa de interés nominal menos la tasa de inflación esperada, es la tasa de interés real: ajusta la tasa de interés nominal por la inflación (CNBV, 2006).

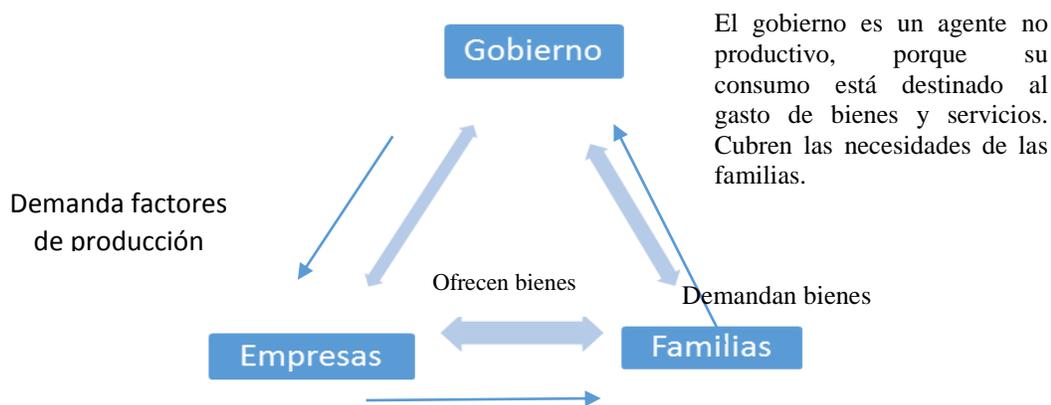
Tasa ponderada

Se refiere al promedio de las tasas de interés de cada una de las operaciones, tomando como ponderador el porcentaje de participación en el total de las operaciones. Tasas de deterioro ajustada (TDA) es la razón del promedio 12 meses de la cartera vencida más la cartera castigada en los doce meses inmediatos anteriores, entre el promedio 12 meses de la cartera total más la cartera castigada en los doce meses previos. TDA Tasa de deterioro ajustada =

$(\text{Cartera Vencida (promedio 12m)} + (\text{Quitas y Castigos flujos acumulados 12m})) / (\text{Cartera Total (promedio 12m)} + (\text{Quitas y Castigos}))$ (CNBV, 2006).

El sistema financiero es muy importante para el desarrollo de la economía en su conjunto. Diversos autores (Padilla-Pérez y Fentón-Ontañón, 2013 y Cotler, 2013) destacan la importancia del papel que desempeña el sistema financiero en el crecimiento económico. Ellos añaden que éste facilita el comercio y la especialización de la producción, fomenta el ahorro y la acumulación de capital, además de que incrementa la eficiencia en el uso de los recursos y diversifica el riesgo.

Para los tres agentes económicos de la producción y distribución de los recursos (gobierno, familias y empresas) es muy importante el sistema financiero, debido a que cumple funciones específicas que se detallan en la Figura 1. Un mercado de bienes y servicios no podría existir sin el mercado de factores de la producción y a su vez, éste no existiría sin un mecanismo de pagos operado y controlado por instituciones bancarias y otros intermediarios financieros, los cuáles deben su existencia a que familias, empresas y gobierno ahorran o solicitan financiamiento.



El gobierno es un agente no productivo, porque su consumo está destinado al gasto de bienes y servicios. Cubren las necesidades de las familias.

Las funciones básicas de las empresas están la inversión, la producción y la generación de empleos. Por tanto, el papel que desempeña el sistema financiero es vital para que las empresas puedan obtener financiamiento suficiente para realizar sus inversiones a un costo reducido y en las mejores condiciones de certidumbre de pago.

Las familias consumen lo que las empresas producen, con los ingresos conseguidos por su mano de obra. Sus ingresos son insuficientes para consumir y se ven obligadas a endeudarse formal o informalmente. Acuden al sistema financiero para solicitar créditos para el consumo o la adquisición de viviendas. Las familias con superávit, por el contrario, buscan en el sistema financiero alternativas de ahorro e inversión.

Figura 1. Funciones del sistema financiero en los sectores económicos.

Fuente: Díaz y Vázquez, 2011.

3.3 Concepto y funciones del sistema financiero mexicano

Existen variadas definiciones del Sistema Financiero Mexicano. Díaz y Vázquez (2011) lo definen como el conjunto de personas y organizaciones, públicas y privadas, a través de las cuales se captan, administran, regulan y dirigen los recursos financieros que se negocian entre los diversos agentes económicos, dentro del marco de la legislación correspondiente.

Ortega (2002:38) lo define como:

“el conjunto de instituciones encargadas de proporcionar financiamiento profesional a las personas físicas y morales, y a las actividades económicas del país. Se caracteriza por realizar una o varias de las actividades tendientes a la captación, administración, regulación, orientación y canalización de los recursos económicos de origen nacional e internacional. Su objetivo principal es regular, revisar, supervisar y controlar el sistema crediticio en general, así como definir y ejecutar la política monetaria.”

Banxico (2008) expresamente señala que el sistema financiero está constituido por un conjunto de instituciones que captan, administran y canalizan el ahorro de las personas hacia la inversión: grupos financieros, banca comercial, administradoras de fondos para el retiro (Afores), aseguradoras, sociedades financieras de objeto limitado (Sofoles), banca de desarrollo, casas de bolsa, sociedades de inversión, arrendadoras financieras, afianzadoras, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio y empresas de factoraje, entre otras.

Habiendo mencionado las definiciones anteriores, es conveniente tener claro las funciones del sistema financiero. Cualquier sistema financiero tiene como funciones principales para el desarrollo productivo las siguientes:

1. La reducción del riesgo por medio de la cobertura, el comercio y la diversificación.
2. La recopilación de información y la asignación de recursos. Al reducir asimetrías de información entre prestamistas y prestatarios, el sistema financiero canaliza los recursos a los sectores más productivos, lo que alienta la eficiencia económica y el bienestar social.
3. La movilización y la agrupación de ahorradores que quieren invertir sus recursos.

4. Reducir los costos a la hora de recopilar la información necesaria para hacer valer los contratos de crédito y monitorear a las empresas, una vez que se les ha otorgado el financiamiento. Esta función incentiva la acumulación de capital y la asignación eficiente de recursos y, en consecuencia, el crecimiento de largo plazo.
5. Facilitar la especialización productiva al disminuir los costos de transacción. La especialización permite que las empresas se concentren en actividades productivas, ya que les da espacio para mejorar sus procesos y productos, y de este modo incrementar su productividad (Garrido, 2005).

3.4 Estructura orgánica del Sistema Financiero Mexicano

La Secretaría facultada para gestionar el accionar del sistema financiero mexicano es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). La Administración Pública Federal (APF) también considera organismos descentralizados, es decir, entidades independientes jurídica y financieramente, pero dependientes de otra, en lo administrativo (Garrido, 2005). Para explicar mejor la estructura orgánica del Sistema Financiero Mexicano, es necesario hacer esquemáticamente esta estructura.

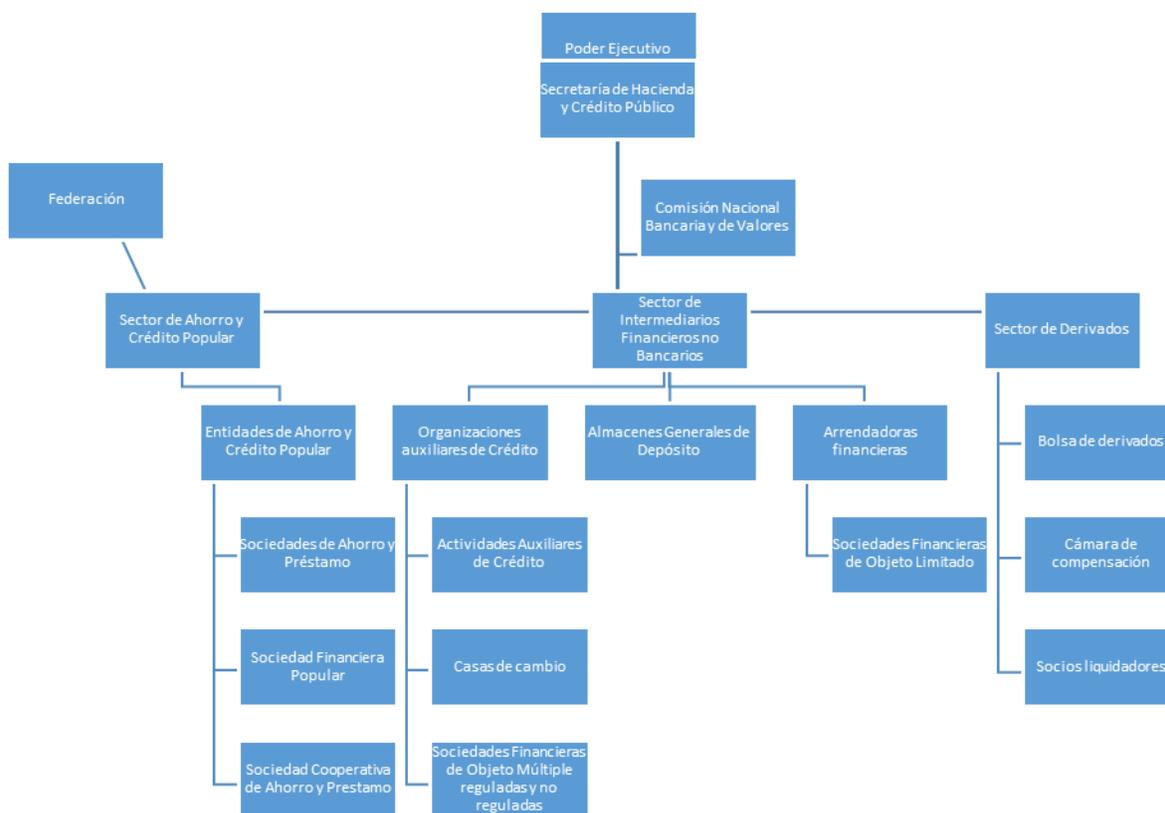


Figura 2. Estructura del Sistema Financiero Mexicano.

Fuente: Instituto de Asesoría en Finanzas Internacionales (IAFI) con base en el catálogo del sistema financiero publicado por la SHCP.

Un tercer sector que conforma el sistema financiero mexicano, se trata del no bancario, constituido por el conjunto de entidades financieras que no actúan como intermediarios bancarios, ya que sus actividades de intermediación financiera (captar recursos del público en general y otorgar financiamiento a los agentes económicos con déficit monetario) las realizan tan solo parcialmente o no universalmente.

En el caso de aquellas instituciones que actúan solo parcialmente como intermediarios financieros, se pueden señalar a las sociedades financieras de objeto limitado, empresas que se fondean a través de la colocación de títulos en el mercado de valores y, por lo tanto, no captan ahorro, pero si financian a personas físicas o morales. Como ejemplo de empresas que forman parte del sistema financiero y en particular del sector no bancario, que realizan el proceso de intermediación financiera mas no para todo el universo de usuarios de los servicios financieros, sino sólo segmentadamente, están las uniones de crédito. Estos

intermediarios captan ahorros y otorgan financiamiento exclusivamente de un grupo de socios que forman la empresa misma y que no tienen atención al público en general (Esquivel, 2007).

3.5 Teoría de los Mercados Financieros Rurales

El funcionamiento del mercado financiero rural (MFR) ha sido materia de una amplia discusión entre los científicos sociales especializados en el desarrollo, quienes han expuesto diversas explicaciones acerca de las limitaciones de acceso a los servicios de ahorro y crédito por parte importante de la población, así como de las políticas públicas que deben implantarse para corregir dicha situación. En la literatura especializada existen al menos tres posiciones bien definidas que ofrecen una explicación particular del funcionamiento del mercado financiero rural. Estas explicaciones son: i) de las instituciones especializadas de Crédito Agrícola; ii) de los mercados Financieros y; iii) de la Información Imperfecta (Fuentes y Gutiérrez, 2006).

3.5.1 De las instituciones especializadas de Crédito Agrícola (IECA)

El antiguo esquema de crédito rural (viejo paradigma), dirigido a financiar los procesos de producción, con conceptos como créditos para insumos, pesticidas, equipo, otorgados con tasas de interés subsidiadas, con reembolsos únicos y no vinculados con los ahorros, ha sido reemplazado por el llamado nuevo paradigma de las microfinanzas.

Los instrumentos económicos encaminados a proveer de recursos financieros al sector agrícola en los países de América Latina, fueron diferentes en el modelo desarrollista, que los seguidos en el modelo neoliberal. En el primer modelo, los diversos gobiernos y donantes impulsaron un importante número de programas crediticios dirigidos o inducidos por la oferta hacia el sector agrícola, para estimular la adopción de nuevas tecnologías y aumentar la producción de los predios agrícolas. Estos generalmente eran otorgados por la Banca de Desarrollo y se centraron en el suministro de créditos dirigidos a beneficiarios y a

productos básicos específicos, con tasas de interés subvencionadas. Bajo este esquema de financiamiento, Dieter (2000) atinadamente, señala que la Banca de Desarrollo atendió las necesidades de financiamiento de los productores del campo que no eran adecuadamente cubiertas por la banca privada.

Por lo que el modelo de las IECA operó a través de: a) provisión de crédito dirigido a tasas subsidiadas; b) establecimiento de bancos públicos especializados en la agricultura; c) fijación de cuotas obligatorias de crédito agrícola a los bancos comerciales; d) exoneración o liberación de garantías obligatorias de crédito; e) constitución de fondos públicos de protección contra desastres naturales y de sistemas de garantías de crédito financiados y administrados por el gobierno, de seguros de cosechas.

Coffey (1998) y el BID (1999) indican que la política crediticia no funcionó adecuadamente, que sólo un escaso número de créditos iba a parar a manos de la población pobre y que el crédito directo y subvencionado tenía poco efecto sobre la producción y las inversiones agrícolas. Además, existían graves problemas crónicos en la recuperación de los préstamos, la dependencia de la financiación externa y los gastos generales acabaron con todo apoyo a estas iniciativas (Juárez *et al.*, 2005).

Ante dicha situación el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) indica que a finales de los años ochenta y comienzos de los noventa, la mayoría de los países de la región latinoamericana comenzaron a realizar reformas globales en sus sectores financieros, las cuales incluían la liberalización de las tasas de interés; la liquidación de algunos bancos estatales insolventes, la reestructuración de algunos bancos y transformación de otros en instituciones de segundo piso; el mejoramiento de la supervisión y de las normas de prudencia; la reducción de los requisitos de encaje legal; la eliminación de programas de crédito focalizados; y la apertura de la industria a los bancos extranjeros (Juárez *et al.*, 2005). El cambio de esta visión se denominó Paradigma de los Mercados Financieros Rurales.

3.5.2 De los mercados Financieros

Esta visión se basa en la posición de que hoy los mercados y las instituciones financieras privadas, son guiados, recompensados y disciplinados por las fuerzas del mercado. Lo novedoso es que el crédito ya no está dirigido exclusivamente a la agricultura, sino que ahora es enfocado a las diversas actividades que se realizan en el sector rural, con una gama de servicios, crédito, ahorro, inversiones, manejo de cuentas.

La propuesta de financiamiento que hace este paradigma al sector agrícola recomienda que el Estado no tiene necesariamente que participar en las decisiones económicas, por lo que Acevedo *et al.* (2002) señalan que para superar esta situación hay que involucrar en la prestación de servicios financieros a intermediarios no bancarios, regulados por los órganos de control y supervisión, como uniones de crédito, cajas rurales, cajas de crédito, cajas municipales, bancos comunales, así como diversas organizaciones rurales, cooperativas y asociaciones de agricultores (Juárez *et al.*, 2005). Estas son las propuestas alternativas de asignación de recursos hacia las zonas rurales.

La desventaja de este paradigma radica en que, dado que muchas de las transacciones financieras realizadas en las zonas rurales son de poca cuantía -tanto en préstamos como en depósitos- los costos de operación por unidad monetaria son necesariamente altos en comparación con las transacciones de mayor valor. Con ello se busca tener una mayor viabilidad y rentabilidad en las operaciones que realizan.

Es por ello que, en un estudio presentado por el Banco Mundial en una Conferencia sobre el Desarrollo Social en Lima, concluyera que los <<pobres más pobres>> son los que deberían de recibir menos beneficios de estos programas de crédito, y que <<para ellos se deberían implementar estrategias diferentes, probablemente no financieras>> (Iriarte, 1998).

Lo cierto es que el crédito o el acceso a los servicios financieros no resuelven el problema de la pobreza, el crecimiento, ni el desarrollo, por sí solos. Pues, son solo instrumentos que se utilizan para inducir la inversión de los diversos sectores de la economía, en un mercado

cuya demanda surge cuando hay oportunidades de inversión, con tasas de ganancia favorables y rentabilidad de las operaciones.

3.5.3 De la Información Imperfecta

La Teoría de la Información Imperfecta, tal y como se ha aplicado a los mercados de crédito rural, sugiere que los bancos puedan racionar el crédito debido a los riesgos que genera la información asimétrica (Robinson, 2004).

Esa información incompleta genera una selección adversa y riesgo moral, presentes en las metodologías grupales. Stiglitz y Weiss (1988) afirman que el hecho de que la responsabilidad sea conjunta puede atraer a deudores con mayor riesgo (selección adversa) y fomentar en ellos conductas de mayor riesgo (riesgo moral), provocando un “*efecto domino*” cuando el impago de un miembro de un grupo lleva a los demás a dejar de pagar también, si la responsabilidad que debe asumir es demasiado gravosa (Schreiner y Woller, 2003). Para contrarrestar los problemas de riesgo moral y selección adversa en los mercados de crédito rural, como apunta Argandoña (2009), la formación de capital social debe ser suficientemente fuerte en las comunidades que operan las instituciones de microfinanzas– confianza mutua, ayuda recíproca, compromiso, trabajo en equipo- para resolver problemas personales y de grupo.

3.6 Perspectiva teórica del Microfinanciamiento

El nuevo paradigma considera a las finanzas como una forma valiosa de expandir e integrar los mercados y no como un instrumento normativo, dirigido a segmentos específicos del mercado (Nagarajan y Meyer, 2005), usa principios de mercado para entregar servicios financieros dirigidos a facilitar el desarrollo rural que, a su vez, promueven la creación de activos y la reducción de la pobreza. Las microfinanzas, microfinanciamiento, microcréditos, son términos que pueden tener una connotación similar en su valoración práctica y teórica, con diferencias muy marcadas al financiamiento convencional en su

campo de acción. La revisión bibliográfica demuestra que hay diferencias entre esos términos, que en ningún momento se menciona que la aplicación del marco conceptual en la práctica sea lo mismo, por los diferentes paradigmas que han englobado el concepto de las microfinanzas.

Blondeau (2006:4) define a las microfinanzas como:

“el suministro de un conjunto de productos financieros a todos aquellos que están excluidos del sistema financiero formal, van más allá del microcrédito. Incluyen ahorro, servicios de seguro y transferencias de dinero, productos financieros adaptados a las necesidades y realidades de las familias pobres de África, América Latina o Asia, pero también de Europa y Estados Unidos”

Para Robinson (2004:9) las microfinanzas se refieren a:

“los servicios financieros en pequeña escala, principalmente crédito y ahorro proporcionados a aquellos que se dedican a la agricultura o a la pesca o a la ganadería, que manejan pequeñas empresas o microempresas en las que se producen, reciclan, reparan o venden bienes; personas que proporcionan servicios, que trabajan por un sueldo o a comisión; que obtienen sus ingresos rentando pequeñas parcelas de tierra, vehículos, animales de labranza o maquinaria y herramientas a otros individuos o grupos a nivel local, ya sea rural o urbano, en los países en vías de desarrollo. Muchos de estos hogares poseen múltiples fuentes de ingreso.”

Hidalgo *et al.* (2005:352), conciben las microfinanzas como “el conjunto de servicios financieros en pequeña escala, tales como créditos, ahorro, seguros y remesas, entre otros, ofrecidos a las personas excluidas de los servicios financieros bancarios.”

La rápida evolución de las microfinanzas ha traído consigo la proliferación de actores y términos, que con frecuencia se usan como sinónimos e indistintamente; finanzas populares, finanzas sociales, sector de ahorro y crédito popular, banca social, microfinanciamiento, microfinanzas y microcrédito, microfinancieras. De acuerdo con Conde (2009) existen diferencias entre estos conceptos.

3.6.1 Finanzas populares

Las finanzas populares se pueden traducir como las finanzas del pueblo, es decir, aquellas generadas por iniciativas locales que fortalecen vínculos sociales y capital social entre los actores más débiles o excluidos. Se basan en la organización de estructuras locales, con un arreglo de capital compartido entre sus integrantes.

Así, el ahorro no monetario (en especie) y el que se realiza en forma monetaria, fuera del SFF son sucedáneos del ahorro monetario formal, de la misma forma que los préstamos de familiares y amigos, los aboneros y los agiotistas, sustituyen al crédito bancario.

La escasa penetración del SFF, en este sector, se ha sustentado en dos aspectos muy discutibles: la incapacidad de ahorro de los pobres y la incapacidad de pago de los créditos, en especial cuando se aplican tasa de interés reales, de mercado o cercanas a ella.

3.6.2 Banca Social

El término banca social⁴ es fundamentalmente utilizado por la Caja Popular Mexicana, A. C. (CPM) y el Consejo Mexicano de Ahorro y Crédito Popular (Comacrep). En su libro Banca Social, Historia, Actualidad y Retos de las Finanzas populares, Imperial y Ramírez (2001:27) señalan:

“La banca de desarrollo social es el sistema de ahorro y crédito popular organizado cooperativamente y sin fines de lucro, cuyos servicios financieros están dirigidos a personas para su desenvolvimiento individual, familiar, de grupo y comunitario, con el propósito de fomentar la cultura de ayuda mutua y el compromiso con la comunidad, a diferencia de la banca de desarrollo oficial y de la banca comercial, la banca de desarrollo social tiene orígenes y filosofía de ayuda mutua. El mundo de la banca de desarrollo social en México -alcanza incluso al millar de entidades- representa una actividad compleja, variada, dispersa pero muy benéfica para la población de escasos recursos”.

⁴ Utilizan como sinónimos la banca social y la banca de desarrollo social.

Así, de acuerdo con lo anterior las entidades que integran la Banca Social están representadas en la siguiente figura:



Figura 3. Expresiones de la Banca Social en México.
Fuente: Tomado de Ramón Imperial Zúniga y Fidel Ramírez Guerra.

3.6.3 Sector de ahorro y crédito popular

Esta es la denominación más reciente en México, surge en 2001 al promulgarse la Ley de Ahorro y Crédito popular (LACP). El sector de ahorro y crédito popular está constituido por las autoridades del Banco de México (Banxico), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP), Cooperativas de Ahorro y Crédito Popular (CACP) y Sociedades Financieras Populares (SFP), los organismos de integración (federaciones y confederaciones), el Banco Nacional del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) y sus sucursales, así como los transmisores de remesas e instituciones autorizadas para realizar pagos de programas gubernamentales como el Procampo y Oportunidades, o entregar créditos hipotecarios del Infonavit.

3.6.4 Finanzas sociales

El término finanzas sociales es utilizado por el Instituto Mexicano de Doctrina Social Cristiana (Imdosoc) quien “convoca a distintos grupos para poner en común experiencias, retos, métodos de trabajo, inquietudes que no se habían compartido cuando se dio a conocer la Ley de Ahorro y Crédito Popular”, constituyéndose en octubre de 2001 la Red de Finanzas Sociales a la que definen como “una red muy plural en la que participan representantes de organizaciones muy diversas, en su ideología y formas de trabajo.”

3.6.5 Microfinanzas

Hasta hace poco, el microfinanciamiento se concentraba principalmente en el suministro de microcrédito (pequeños préstamos de unos 50 a 500 dólares) para microempresas. El microfinanciamiento comprende actualmente el suministro de toda una gama de servicios financieros, entre ellos crédito, ahorro y seguros para las empresas y las unidades familiares pobres.

Según Robinson (2004) algunos de los pioneros abrieron el camino para desarrollar el enfoque de sistemas financieros a las microfinanzas, como es el caso de los bancos comunales del Badan Kredit Desa (BKD) y del Bank Dagang Bali (BDB) en Indonesia y la Asociación de Mujeres Autoempleadas, entre otros bancos alternativos.

El Nuevo Paradigma de acuerdo con Robinson (2004:103) se refiere a:

“... los conceptos y métodos que se han desarrollado para permitir a las instituciones financieras ofrecer servicios microfinancieros sin un subsidio constante. Estos incluyen metodologías para manejar los préstamos, tanto a individuos como a grupos, nuevos productos financieros adecuados para los prestatarios y ahorradores pobres”.

En esta tesis se utilizará el término de microfinancieras, debido a la facilidad de ubicación en textos especializados.

De acuerdo con González (2008) los principios del microfinanciamiento se pueden agrupar en dos grandes categorías: microcrédito y ahorro.

3.6.6. Microcréditos

El concepto de Microcrédito se origina en la década de los setentas con el nacimiento del Grameen Bank (GB) en Bangladesh. Banco fundado por Muhammed Yunus, con el objetivo de reducir la pobreza en las villas de la región, permitiendo el acceso al crédito de pequeña cuantía, a personas con insuficiencia de garantías exigidas por el sistema de crédito tradicional (Yunus, 2007).

De acuerdo con lo desarrollado en la Conferencia Internacional sobre Microcrédito en Washington, D. C., el microcrédito consiste en programas de concesión de pequeños créditos a los individuos que alcanzan los más altos índices de pobreza, para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos, para mejorar su nivel de vida y el de sus familias (Fuertes y Chowdhury, 2009).

Para Martínez (2008:100), el microcrédito es la herramienta que se ha presentado como la más viable para erradicar el problema de la pobreza, en los países en vías de desarrollo. Ha demostrado que más del 80 por ciento de las personas dedicadas al autoempleo no tienen acceso al financiamiento y, en muchos casos, sólo requieren de un pequeño capital que les permita invertir en la adquisición de capital de trabajo o activos fijos, para elevar su nivel de ingresos.

“El microcrédito permite a la microempresa cubrir los costos de un financiamiento sin necesidad de recurrir a los agiotistas, a los subsidios o a los minipréstamos caros. El acceso al microcrédito no sólo es sencillo, sino productivo e incide directamente en la economía de las comunidades, tanto en zonas marginadas de las grandes ciudades, como en las zonas rurales”.

El microcrédito consiste en otorgar pequeños préstamos orientados específicamente a los pobres. Tiene como finalidad ayudar a la población rural pobre a salir de la pobreza invirtiendo en sus propias explotaciones y pequeñas empresas. Algunas de las características clave del microcrédito son:

- Tamaño. Los préstamos son micro, o de tamaño muy reducido.
- Focalización de los usuarios. Los microcréditos son otorgados a microempresarios y hogares de bajos ingresos; es decir, a los propietarios/operadores de las microempresas y sus trabajadores.
- Utilización de los fondos. Regularmente son usados para generar ingresos, desarrollar las microempresas y, también, para realizar mejoras en la comunidad mediante inversiones en salud, educación.
- Términos y condiciones. Son flexibles y fáciles de entender, y adaptadas a las condiciones locales de la comunidad.

3.6.7 Ahorro

El punto medular para garantizar un sistema financiero sólido en los países en vías de desarrollo, lo constituye la captación del ahorro de personas y en lugares que tradicionalmente han estado marginadas de dichos servicios. Estudios revelan la poca penetración que existe en el medio rural por parte de la banca tradicional, en parte debido a la percepción equívoca de que los pobres no tienen una educación financiera encaminada hacia el ahorro. Robinson (2004:294) considera:

“El ahorro obligatorio como condición para obtener un préstamo y la captación de ahorro voluntario, reflejan dos filosofías completamente diferentes. La primera supone que a los pobres debe enseñárseles a ahorrar y que necesitan aprender la disciplina financiera. La segunda supone que los pobres económicamente activos ya ahorran de diversas maneras; lo que se requiere para movilizar eficientemente los ahorros es que la institución aprenda como proveer instrumentos y servicios apropiados para satisfacer la demanda local.”

La experiencia reciente ha demostrado que los pobres pueden ahorrar, pero frecuentemente se ven obligados a efectuarlo en modalidades no monetarias (como la producción de trapatío o la compra de artículos electrodomésticos que pueden venderse o empeñarse en caso de urgencia) o monetarias, pero fuera del sistema financiero (como los guarda - dinero, las tandas o los préstamos a familiares y amigos).

Los pobres tienen mucha más necesidad de servicios de ahorro que de crédito, no sólo porque éstos últimos existen desde hace tiempo o porque existen diversas formas sucedáneas de éste⁵, sino porque ellos quieren, pueden y necesitan ahorrar, y lo hacen siempre que tienen a su alcance instituciones e instrumentos apropiados a sus peculiaridades.

El ahorro les da a sus miembros la posibilidad de:

- Homogeneizar su consumo en los periodos en los que no tienen ingresos, pues éstos suelen ser esporádicos e irregulares; en algunos casos (como los de la población dedicada a actividades agrícolas), pueden pasar varios meses sin ingreso.
- Proteger sus recursos de la pérdida de poder adquisitivo que ocurre cuando se mantienen “*debajo del colchón*”, o en diversos escondites y, a menudo, obtener un rendimiento real positivo.
- Proteger sus escasos recursos del riesgo de robo o pérdida, pues en muchas ocasiones cohabitan bajo el mismo techo varias familias o individuos que no tienen ningún parentesco entre sí. Aún más, los protege de la “*obligación*” de realizar préstamos no deseados a familiares y amigos.
- Evitar costos, ya que de no existir los instrumentos microfinancieros, deben recurrir a guardadinerero⁶ para mantener seguros sus ahorros.
- 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. Algunos consideran que les permite relacionarse de mejor manera en su comunidad e incluso, tener amigos. Más aun, otros consideran que <<cuando ahorras eres alguien>>.
- Evitar las formas de trato asistencialistas, paternalistas y clientelistas, porque los pobres no necesitan que les den caridad o los manipulen, sino que tengan oportunidad de ayudarse a sí mismos.

⁵ Aboneros, sistemas de apartado, crédito de almacenes y tiendas.

⁶ Personas que cobran una <<comisión>> por guardarle el dinero a las personas hasta que ellos lo necesiten.

- Representar un poderoso aliciente para el pago de los préstamos ya que, si los créditos están financiados con sus ahorros, es su propio dinero el que corre el riesgo de perderse (Patiño, 2008).

3.6.8 Microseguros

Este es el servicio financiero menos desarrollado, debido a tres factores: i) la excesiva atención que se le ha brindado al microcrédito, ii) las restricciones legales que existen en algunos países⁷ y iii) las fuertes reticencias acerca de la necesidad de servicios financieros para pobres.

Sin embargo, ya se han puesto en marcha en el mundo, diversas experiencias de microseguros y en el mundo académico se analizan sus ventajas y formas de implantación. Diversos organismos internacionales han documentado algunas de las experiencias y avanzado en la propuesta de mecanismos de regulación y supervisión, para este sector emergente.

A continuación, se presenta el cuadro 3, con las diferencias fundamentales entre las dos formas de ofrecer servicios financieros.

⁷ En México, las instituciones no autorizadas legalmente como aseguradoras por la CNBV deben contratar un coaseguro o un reaseguro, según sea el caso, con una aseguradora lo cual limita las posibilidades de ofrecer este servicio y encarece las primas.

Cuadro 3. Diferencias entre las metodologías de la Banca Convencional y la Banca Social.

Criterio	Banca Convencional	Banca Social
Objetivo	Obtención de beneficios económicos	Obtención de beneficios económicos y sociales
Preferencias del cliente	Rentabilidad y seguridad	Uso ético de su dinero
Universo de inversión y financiación	Limitado y orientado a empresas que generan mayores beneficios	Restringido a empresas socialmente responsables
Información	Escasa y poco clara	Transparencia
Participación del cliente	Escasa o nula	Posibilidad de decidir donde invierte su dinero
Condiciones crediticias	Fundamentalmente anuales o garantías patrimoniales	Mayor peso de la viabilidad de los proyectos a financiar y de su fin social
Diseño de los productos	Mas adaptados a la necesidad de la propia entidad	Adaptados a las necesidades o preferencias del cliente
Toma de decisiones	Directivos y gestores	Todos los stakeholders

Fuente: Castro y Romero, 2011.

En función de la nomenclatura más común, se puede mencionar que los programas de la banca tradicional se basan en una metodología antigua o metodología estándar, mientras que los proyectos alternativos (de Banca Social) utilizan una nueva metodología. A continuación, se dará una explicación de las diferencias que existen entre dichas metodologías.

Cuadro 4. Comparación de las metodologías de crédito y microcrédito

Concepto	Metodología antigua	Nueva metodología
Propiedad y forma de gerencia	Institución maximizadora de beneficios y accionistas individuales	Bancos, sobre todo instituciones de microfinanzas y ONG's
Características del cliente	Diversos tipos de empresas formales o individuos con un nivel de ingresos altos o medio	Empresarios/microempresarios de bajos ingresos con firmas familiares rudimentaria y limitada documentación formal
Características del producto	Montos grandes a largo plazo Tasas de interés de mercado	Montos pequeños Corto plazo Tasas de interés bajas
Metodología del préstamo	Colateral Documentación formal pagos mensuales	Análisis de deudor y de flujo de caja con inspección en sitio Pago semanal o bisemanal

Fuente: Torre O. *et al.*, 2012.

También existen diferencias en cuanto a los actores que promueven la ejecución de las microfinanzas para los pobres, es decir, los actores sociales son fundamentales al momento de otorgar (o ahorrar), ejecutar y pagar los financiamientos de los socios. Entre las principales diferencias entre la metodología de las Instituciones Financieras Tradicionales y la metodología de las Instituciones Microfinancieras, se pueden encontrar las siguientes:

Cuadro 5. Diferencias operativas de las metodologías de servicios financieros para pobres.

Metodología antigua	Nueva metodología
1. Las instituciones promotoras son gubernamentales o religiosas.	1. Las organizaciones que sustentan estos programas en la mayoría de los casos son no gubernamentales
2. El objetivo de estos programas es paternalista y/o caritativo	2. El objetivo es superar la pobreza y cambiar la condición de vida de sus miembros
3. El grupo objetivo es seleccionado por criterios clientelares	3. El grupo objetivo está conformado por pobres o indígenas en extrema pobreza
4. Las instituciones funcionan con donativos de organismos internacionales o fondos gubernamentales	4. Las instituciones pretenden ser autosustentables y operan con fondos captados en las propias comunidades
5. Estos programas operan “ <i>a fondo perdido</i> ”	5. La recuperación de préstamos es cercana al 100%
6. Los beneficiarios no tienen interés en pagar los créditos	6. Los programas presentan incentivos para pagar los créditos, pero los más importantes son la presión social del grupo y que el dinero proviene de la comunidad
7. La cobertura se limita a los beneficios iniciales pues los recursos se agotan	7. La cobertura puede extenderse indefinidamente ya que los créditos pagados permiten otorgar nuevos créditos
8. Se exige una garantía física del crédito	8. Se utiliza un “ <i>aval social</i> ”
9. Los préstamos son individuales	9. Se funciona con base en grupos solidarios
10. Los servicios se restringen al otorgamiento de créditos	10. Se da prioridad a los servicios de ahorro. Se proporcionan servicios de asesoría y capacitación para el establecimiento de microempresas. Incluye una concepción del desarrollo humano de los miembros y del desarrollo económico de la localidad

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Metodología de las Instituciones Microfinancieras (IMF)

De acuerdo con Torre *et al.* (2012), las principales metodologías utilizadas por las instituciones de microcréditos para proporcionar servicios microfinancieros son: grupos solidarios, préstamos individuales, uniones de crédito, bancos comunales y fondos rotatorios. Dos son los métodos más difundidos y utilizados: el método de “*Grupos Solidarios*”, desarrollado a mediados de los años 1970 por el GB de Bangladesh, dando origen al microcrédito como tal (Gutiérrez, 2009) y el método llamado “*Bancos Comunales*”, que fue desarrollado durante la década de 1980 por Foundation for International Community Assistance, conocida por las siglas FINCA (Gutiérrez, 2009; Ledgerwood, 2000). Estos dos métodos fueron adaptados a las condiciones de diversos países, dando origen a varios métodos como el de Grupos Solidarios de acción Internacional o a las Empresas de Crédito Comunal de la Fundación Integral Campesina surgida de FINCA en Costa Rica (Gutiérrez, 2009; Soler y Hernández, 2004).

La metodología utilizada por las IMF denominada Grupos Solidarios proporciona ventajas de economías de escala y externalidades positivas, ya que los costos de otorgamiento y administración de préstamos de bajo monto se reducen, al conceder un solo préstamo a varios solicitantes integrados en el grupo, y el costo de morosidad se reduce como consecuencia de la presión ejercida por el grupo sobre cada miembro para que pague, así como por la garantía mutua otorgada por los miembros del grupo ante el incumplimiento de alguno de ellos; además, la pertenencia al grupo fortalece el sentido de asociación y crea capacidades colectivas (Gutiérrez, 2009).

Otra de las metodologías utilizadas por las IMF, más sencilla y común son los Préstamos Individuales, donde este debe responder ante la devolución de los fondos; su ventaja consiste en que se adaptan a las necesidades del cliente. El monto del crédito tiende a ser mayor que el otorgado en Grupos Solidarios o Bancos Comunales; asimismo, el plazo es mayor, pudiendo ser hasta de dos años. Con frecuencia este tipo de créditos es otorgado a personas que han sido miembros de algún grupo solidario, por lo que tienen historial crediticio (Gutiérrez, 2009).

Las Uniones de Crédito son la metodología utilizada por las Cooperativas de ahorro y crédito, dirigida por sus miembros de forma democrática, quienes pueden solicitar un préstamo y tomar las decisiones básicas sobre la tasa de interés, los plazos y el resto de políticas; además pertenecen a la misma población local, operadas por ellas, utilizan recursos generados dentro de la propia comunidad (Torre *et al.*, 2012:47).

Asimismo, una de las metodologías que utilizan las IMF son los Bancos Comunales. Según FINCA Internacional (2000) un banco comunal es un grupo entre treinta y cincuenta personas de una misma comunidad, normalmente mujeres, que se unen para garantizarse mutuamente los préstamos recibidos, para favorecer el ahorro y para prestarse apoyo mutuo. En lo que respecta a la garantía mutua, funciona de manera similar que los Grupos Solidarios, siendo la diferencia que en los Bancos Comunales se otorga capacidad de autogestión a los miembros del banco, quienes son los encargados de administrar la cartera de ahorros y préstamos. Cada banco se fondea con los ahorros generados por sus miembros, así como por el préstamo proveído por una IMF (Gutiérrez, 2009; Delfiner *et al.*, 2006). En los Bancos Comunales, como en los Grupos Solidarios, no existen garantías reales, las mismas están constituidas por el aval del grupo.

Por último, los Fondos Rotatorios es una metodología utilizada principalmente por las ROSCA, constituidas por un grupo limitado de miembros que autogestionan un fondo al que realizan aportaciones de ahorro y que permiten conceder préstamo a los miembros de forma sucesiva (Berezo, 2005).

3.8 Microfinanzas y desarrollo rural

El medio rural es un contexto donde se desenvuelven las microfinanzas informales, en procesos económicos que difieren de la economía capitalista. Con los principios de la economía capitalista no es posible entender la realidad económica de los campesinos; pues en el contexto rural predomina una realidad que difiere de una economía netamente capitalista, por lo cual se han hecho planteamientos teóricos para entender a los actores (campesinos e indígenas) y su racionalidad económica.

Domínguez (1993), en su trabajo sobre la caracterización del campesinado y la economía campesina, lo considera un modo de vida de tradición geográfica y antropológica, y a la economía campesina como forma de producción familiar de raíz sociológico-económica en torno a 6 atributos de la campesinidad: el familismo, la cohesión colectiva, la diferenciación interna, la subordinación, la pluriactividad y la dependencia al mercado.

El mismo autor hace una propuesta sobre el término campesinado:

“es un grupo social caracterizado por su modo de vida rural, organizado familiar y comunalmente, estratificado internamente, pero subordinado en su conjunto a poderes externos al grupo y a las fuerzas del mercado; que obtiene sus medios de subsistencia de la producción agropecuaria y de las actividades desempeñadas por la unidad familiar de rentas mixtas, a partir de una estrategia multiuso en su relación con los ecosistemas, en el cual tiene correlato la pluriactividad en su relación con el medio económico. Coherentemente con ello, la economía campesina sería aquella forma de producción basada fundamentalmente en la mano de obra familiar, organizada en pequeñas explotaciones agropecuarias de tecnología intensiva en trabajo que usan medios de producción naturales, y que precisan, en diversos grados, del recurso a los bienes comunales, a las actividades complementarias y al mercado para asegurar su reproducción económica” (Domínguez, 1993:102).

Desde otro punto de vista, Razeto dentro del tema de empresas alternativas menciona que la economía campesina se caracteriza por la pequeña propiedad agrícola, explotada por unidades de tipo familiar conforme a una lógica particular, orientada a la satisfacción de las necesidades de consumo y a la reproducción de las condiciones de existencia para sus integrantes. Tales unidades económicas encuentran una primera articulación a nivel local, en alguna forma de “*comunidad campesina*” que las inserta en una estructura comunal o microrregional, conforme a complejas y diferenciadas relaciones económicas y sociales (Razeto, 2002).

Para entender a la economía campesina, se tiene que entender a la unidad básica que es la familia campesina, la cual cumple simultáneamente y de manera notablemente integrada, las funciones de producción, distribución y consumo. La familia campesina está compuesta por los padres, hijos, abuelos, nietos, otros parientes y allegados y es el sujeto de las relaciones económicas con el exterior. Examinando a la unidad económica campesina se pueden mencionar algunos elementos que interactúan con el comportamiento de ésta: 1) la

fuerza de trabajo, que es básicamente la de los mismos integrantes de la familia, estructurándose en cierta división elemental del trabajo, puede ser interno o de manera externa, de acuerdo a la interrelación con la comunidad y con el mercado; 2) el factor administrativo o de gestión, el cual se asocia directamente con la fuerza de trabajo y recae básicamente en el jefe de la familia, que tiene a su cargo tanto la dirección de la familia, así como la gestión de los distintos recursos que componen la unidad económica. Pero también la asignación de la fuerza de trabajo en las distintas tareas y actividades se encuentra separada entre los padres; 3) los medios de trabajo, son factores integrantes de la unidad económica campesina, están constituidos por el conjunto de los bienes productivos y recursos naturales constitutivos del patrimonio de la familia campesina. El más importante de ellos es sin duda la tierra, factor generalmente escaso en cantidad y calidad; 4) el factor financiero, se trata generalmente de un fondo de reservas en dinero o de ciertos bienes atesorados que pueden ser vendidos en caso de necesidad. En determinadas circunstancias las unidades campesinas pueden recurrir al crédito, que puede ser en dinero o en especie, y que pueden provenir de bancos, cajas de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, comerciantes y de otras unidades campesinas.; 5) el factor tecnológico, el cual se encuentra íntimamente entrelazado con el hábitat y la cultura campesina que a veces resulta difícil distinguirlo (Wolf, 1971).

Se trata de un saber acumulado, de un saber hacer o de un conocimiento práctico sobre los cultivos, las técnicas de producción, el medioambiente, la conservación de los ciclos ecológicos, entre otros y estos conocimientos son compartidos por las comunidades y se transmiten de padres a hijos por generaciones. Otra característica muy importante son las relaciones de reciprocidad que se presentan de diversas formas, sobre todo en el intercambio de fuerza de trabajo, la cual es variable, otra forma es el intercambio de herramientas y maquinaria (Schejtman, 1980).

Con las características mencionadas anteriormente, se concluye que el objetivo de la unidad familiar campesina no es la ganancia monetaria, sino la reproducción de la fuerza de trabajo y de la familia como un proceso único.

Entendido el contexto del medio rural, se puede afirmar que las microfinanzas rurales informales se relacionan íntimamente con las características de las unidades familiares

campesinas. Gracias al intercambio de trabajo o bienes de consumo se obtiene un beneficio económico que el jefe o jefa de familia administra y que se ven en la necesidad de ahorrar para contar con un recurso económico para solventar sus necesidades prioritarias; la pluriactividad presente en dichas unidades permite asegurar la devolución de los préstamos en un momento dado. Las particularidades de las unidades familiares forman parte al mismo tiempo, del capital social existente en una comunidad o localidad y que refuerzan los mecanismos de ahorro y préstamo de un ente financiero local.

La Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social (AMUCSS,) señala que las instituciones financieras adaptadas al mundo rural son uno de los instrumentos más importantes para reducir la inequidad y apuntalar el progreso, en términos de crecimiento económico y de estabilidad social. Esto lleva a pensar que la raíz se centra en lograr una distribución más equitativa del ingreso nacional y en consecuencia, una reducción en la concentración de la riqueza y es ahí donde los servicios financieros, en forma sostenida y sustentable son un mecanismo para apoyar una mejor distribución de la riqueza, como instrumento de política pública (CEPAL, 2017).

3.9 Las microfinancieras rurales

De acuerdo con varios autores, entre el universo de entidades microfinancieras rurales que existen en México, se encuentran:

- Cajas solidarias. Se definen como entidades privadas que se constituyen con el objetivo de realizar operaciones de intermediación financiera informal en el área rural. Pueden crearse en cualquier lugar del territorio nacional en forma de grupos organizados que deberán llevar la denominación social de “*Caja Solidaria*”.
- Los Bancos Comunales. Son organizaciones autogestionarias, administradas y controladas por sus propios integrantes, que requiere de una participación muy dinámica de todos los socios, contando además para su funcionamiento con un órgano directivo denominado Comité de Administración. Sus integrantes deben ser no menor a 25 y no mayor a 35 personas.

- Los Microbancos. Constituyen sistemas de ahorro y crédito dirigido principalmente a grupos de individuos conformados por hombres y mujeres del sector rural y urbano marginal, con la finalidad de fomentar el desarrollo de actividades económicas en pequeña escala (micronegocios).
- Las ONG. Las Organizaciones No Gubernamentales nacionales e internacionales que aproximadamente desde los años 50 vienen desarrollando actividades de ayuda social comunitaria en el sector rural y urbano marginal, principalmente orientadas al fomento de la producción agrícola, pecuaria, artesanal, manufacturera y a la creación de pequeños negocios.
- Las Organizaciones Populares. Se conforman con la finalidad de agrupar a un sector de la población urbana o rural para conseguir del Estado o gobiernos estatales y ONG's recursos económicos, materiales y tecnológicos que les permitan desarrollar actividades de distinta índole y lograr el mejoramiento de las condiciones de vida en salud, educación, obras de infraestructura social (Álvarez y Sumba, 2004).

Las experiencias internacionales de Microfinanciamiento rural se han orientado a enfatizar el desarrollo de la intermediación financiera y el desarrollo de mercados financieros rurales, pero, sobre todo, su adaptación a las características únicas de la población rural, con importantes aportes en las economías rurales desde la organización interna de las comunidades, hasta la banca de primer y segundo piso.

El sistema de microbanca de Bank Rakyat en Indonesia y BancoSol de Bolivia se incluyen como ejemplos de vanguardia dentro de las instituciones exitosas de microfinanciamiento. Sus antecedentes documentales y sus importantes contribuciones van mucho más allá de sus clientes, demostrando que las instituciones financieras comerciales pueden lograr una cobertura nacional, proporcionando servicios microfinancieros de manera extensa, sostenible y rentable (Robinson, 2004).

BancoSol ha demostrado que las instituciones microfinancieras reguladas y financieramente autosuficientes pueden tener acceso a los mercados comerciales internacionales y pueden eliminar el fondeo como restricción al crecimiento microfinanciero.

Tosepantomin constituye un ejemplo exitoso de microfinanciamiento, a través de la asociatividad e institucionalidad, que son elementos determinantes para entrar a los sistemas microfinancieros alternativos.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACION

4.1 Zona de estudio

La investigación se realizó en tres de las seis sucursales de Tosepantomin. Las sucursales se ubican en las cabeceras municipales y en los municipios de mayor actividad económica. Lo anterior debido a la facilidad que tienen los socios para acceder a las sucursales de Tosepantomin. Las sucursales analizadas se ubican en los municipios de Cuetzalan del Progreso, Hueytamalco e Ixtepec; las tres ubicadas en el estado de Puebla. Se eligieron éstas porque, en dos de las tres sucursales (Cuetzalan del Progreso e Ixtepec) la mayoría de los socios son indígenas náhuatl y totonacos, respectivamente. Además, la pobreza de ingresos ha ido en aumento en la población que habita en los tres municipios en donde se encuentran las sucursales mencionadas. De acuerdo con indicadores de la Secretaría de Desarrollo Social, dos de las tres sucursales analizadas (Cuetzalan e Ixtepec) se encuentran en condiciones muy altas de marginación, mientras que la sucursal de Hueytamalco se encuentra en una marginación alta. Además, en cada una de las tres sucursales, se registra una heterogeneidad en la población con respecto a las actividades económicas, el idioma y la distancia y acceso entre sucursales, que se tomaron como factores importantes en la determinación de la muestra.

La primera sucursal que se tomó como base para realizar la encuesta fue la de Cuetzalan. Dicha sucursal, se encuentra en el municipio de Cuetzalan del Progreso. Se eligió ésta, debido a que aquí fue donde nació la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tosepantomin; por lo que, es la sucursal más grande y con mayor número de socios. El municipio de Cuetzalan del Progreso está ubicado en el norte del estado de Puebla, muy cerca del límite con Veracruz. Tiene una superficie de 135.22 kilómetros cuadrados. La población total de Cuetzalan del Progreso es de 45,781 personas, de cuales 22,610 son masculinos y 23,171 femeninas. La existencia predominante de la etnia náhuatl en esta sucursal es notoria. Las principales actividades económicas a las que se dedican los socios de Cuetzalan es la producción primaria (74.4% de la actividad económica); en segundo lugar, se encuentra el

sector terciario (13.1% de la actividad económica) y, por último, los socios se dedican al sector secundario (9.8% de la actividad económica) (Hervert, 2006).

Entre los cultivos más importantes que tienen los productores de esta sucursal están el maíz, el café, mamey, plátano, naranja, maracuyá, macadamia, pimienta, bovinos, porcinos, equinos, y aves de traspatio.

Como se sabe esta sucursal se encuentra en la cabecera municipal, por lo que el sector servicios es muy importante y éste no ha sido accesible totalmente para la población. La gente, además de ser campesina, es comerciante de sus artesanías y de sus productos locales. En esta sucursal es fácil encontrar los servicios principales para la satisfacción de las necesidades de su población (Hervert, 2006). El comercio se encuentra dominado por un grupo de comerciantes locales, lo que dificulta el acceso de los pequeños productores a este sector económico en condiciones favorables.

El problema actual en Cuetzalan es que estas fuentes tradicionales de ingresos no son suficientes para mantener una vida digna. Según el informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social, hecho por el CONEVAL (2010) el 39.6% de la población de Cuetzalan vive en pobreza moderada; mientras que el 41.2% vive en pobreza extrema. En este contexto, el Estado está haciendo muy poco para rectificar la situación; dejando que durante las últimas décadas los indígenas -quienes viven mayoritariamente en el campo- migren hacia las ciudades, donde deben asimilar la cultura mestiza, y que permanezcan en la pobreza y la marginalidad.

La segunda sucursal que se analizó en este trabajo de investigación se encuentra ubicada en el municipio de Hueytamalco. Este municipio se localiza en la parte noroeste colindando al norte con el Estado de Veracruz; al Este, con San José Acateno y el Estado de Veracruz; al Sur con Teziutlán y al Oeste con Tenampulco y Ayotoxco de Guerrero.

Además, según el Censo General de Población y Vivienda del 2010, con 26,689 habitantes, de los cuales, poco más del 50% son mujeres y el 49.50% son hombres. Cuenta con poblaciones indígenas, el grupo predominante son los Totonacos seguidos de los Nahuas (Chenaud, 2010). Sin embargo, en este estudio casi ningún poblador de este municipio mencionó ser indígena. Presenta un índice de marginación de 0.920 por lo que es

considerado como alta, por lo que se ubica en el lugar 56 con respecto a los demás municipios del Estado. En 2010, 17,272 individuos (79.9% del total de la población) se encontraban en pobreza, de los cuales 10,774 (49.8%) presentaban pobreza moderada y 6,498 (30%) estaban en pobreza extrema. (CONEVAL, 2010).

La principal actividad económica de Hueytamalco es la actividad agropecuaria (82.6% de la actividad económica; seguida del sector terciario (13.1% de la actividad económica); y en tercer lugar actividad industrial con un 5.9% de la actividad económica.

Entre los principales cultivos a los que se dedica esta cabecera municipal están (en orden de importancia) el café, la naranja, los plátanos, bovinos, porcinos, equinos y aves de corral. La mayoría de los comerciantes y los productores locales que se encuentran en este municipio comercian en el centro y en el mercado de Hueytamalco, o algunos pocos se trasladan hacia Teziutlán a vender sus productos y otros pocos comercian en Veracruz.

La tercera sucursal que se analizó fue la sucursal de Ixtepec. Ésta se encuentra en el municipio de Ixtepec. Dicho municipio se localiza en la parte Norte del estado de Puebla. Colinda al Norte con Caxhuacan y Olintla; al Este con Atlequizayan y Zoquiapan; al Sur con Zapotitlán de Méndez; y al Oeste con Hueytlalpan. La población total de Ixtepec es de 6,811 personas, de cuales 3,285 son masculinos y 3,526 femeninas. Más del 83% de la población de Ixtepec es indígena totonaca. En 2010, 3,919 individuos (88.6% del total de la población) se encontraban en pobreza, de los cuales 1,796 (40.6%) presentaban pobreza moderada y 2,123 (48%) estaban en pobreza extrema (CONEVAL, 2010). Como observamos es una de las regiones de Puebla más deprimida económicamente. Sus actividades económicas más importantes en este municipio son, en primer lugar, la actividad agropecuaria; en segundo lugar, el sector servicios; y, en tercer lugar, la explotación de maderas para la construcción. Cabe señalar que, de acuerdo, con la base de estudios municipales 2005, este municipio no cuenta con actividad industrial.

Entre los principales cultivos que produce se encuentran el café, maíz, porcinos, ovinos, asnos y mulas. Existe un problema muy fuerte de comercialización en este municipio, debido a que, como la mayor parte de su población se considera en pobreza y en pobreza extrema, el consumo local es prácticamente inexistente; por lo que los pocos comerciantes que existen tienen que emigrar a municipios más grandes y con mayor dinamismo

económico, como Huehuetla. Esto implica un costo de traslado muy alto a los productores, ya que donde comercian sus productos, que es en Cuetzalan se encuentra a 3 horas de distancia.

Cabe señalar que en este municipio tiene muy poca presencia Tosepantomín.

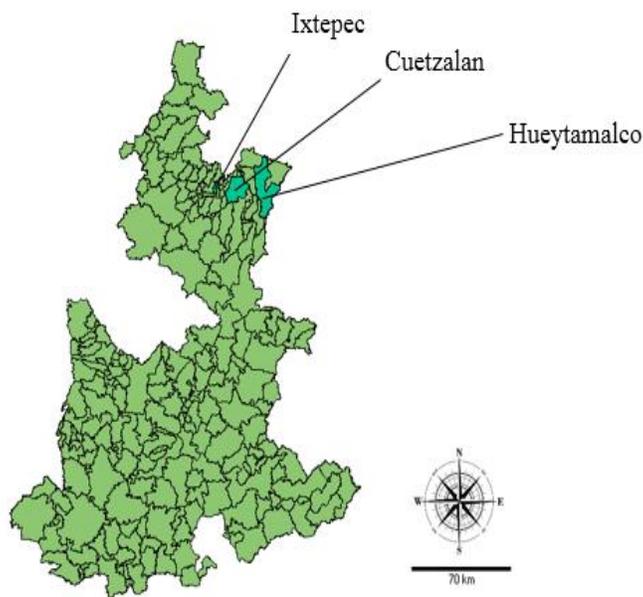


Figura 4: Zona de estudio.

Fuente: Elaboración propia, con base en Mapa Digital de México, 2016.

El estudio de esta investigación es de carácter explicativo, intentando ir más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos (Hernández *et al.*, 2010); describir el acceso al financiamiento, sus usos, si responden a las expectativas de los pequeños productores y revisar algunos efectos sobre las actividades productivas y de bienestar, desde la percepción de los socios, llegando a establecer la existencia de relaciones entre las variables, para responder a las interrogantes que se plantean en la problemática de esta investigación. Por lo que, esta tesis aprovecha los enfoques cualitativo y cuantitativo, con predominio del primero, es decir se utilizaron variables tanto categóricas como numéricas. De tal forma, que de acuerdo con los objetivos y las variables utilizadas estos aspectos se ordenan en el siguiente diagrama.



Figura 5. Objeto de estudio de la investigación.
Fuente: Elaboración propia.

4.2 Recolecta de la información

Para la recolección de la información se aplicó el método mixto basado en el análisis, la síntesis, la inducción, deducción de la información secundaria de fuentes bibliográficas; y el método empírico en la obtención de información por medio de técnicas de investigación como la encuesta a socios, entrevista a directivos de la cooperativa que facilitara obtener información primaria, cualitativa y cuantitativa (Hernández *et al.*, 2010).

4.3 Población y muestra

El universo de estudio lo constituyeron todos los socios de las tres sucursales estudiadas. El tamaño de la población fue otorgado por los directivos de la misma cooperativa, en un listado de socios de Tosepantomin. Basados en este concepto de población, la muestra es probabilística. La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población, que es representativa de esta (Manzano, 1998).

Durante 2014 se realizaron encuestas con socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tosepantomin. El cuestionario fue de tipo estructurado y fue probado antes de su aplicación. Está dividido en 8 secciones. En la sección 1 se abordaron las características sociodemográficas de los socios; en la sección 2 se tocaron las actividades productivas de los socios; la sección 3 indagó acerca de las actividades no agropecuarias que generan

ingresos para la familia; la cuarta sección indagó acerca de los servicios financieros; la quinta sección trató acerca de la satisfacción de los socios con los servicios financieros; la sexta sección abordó la cuestión de la organización y gestión, como factores clave para acceder a mejores servicios financieros; la sección 7 fue acerca de los costos de transacción, mientras que la sección 8 trató de la percepción que tienen los socios hacia la cooperativa.

Para calcular el tamaño de muestra, se utilizó la fórmula del Muestreo Aleatorio estratificado con distribución proporcional para cada municipio. De este modo, un tamaño de muestra estimado para realizar la estimación de n se calculó con la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p \cdot q}{Nd^2 + Z_{\alpha/2}^2 p \cdot q}$$

Dónde: n = tamaño de muestra

N = 18,902 total de socios de Tosepantomin.

$Z_{\alpha/2}$ = 95% de confiabilidad= 1.96.

d^2 = precisión= 0.10

p = 0.5

q = 0.5

(Hernández *et al.*, 2010)

De tal forma, que la selección de muestra quedó de la siguiente manera:

Cuadro 6. Selección de muestra de socios de Tosepantomin por sucursal

Sucursal	Población (N)	Muestra (n)	
		Participación (%)	
Cuetzalan del Progreso	200	55.42	62
Hueytamalco	59	28.51	43
Ixtpepec	33	16.07	27
Total		100	132

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas hechas a Tosepantomin, 2014.

La muestra se aplicó con distribución proporcional con respecto al número de socios por sucursal; 53.42% de encuestas en la sucursal Cuetzalan, 26.58% en la sucursal de Hueytamalco 14.73% en la sucursal de Ixtepec. El marco de muestreo fue el censo de socios de Tosepantomin, otorgado por los dirigentes de la cooperativa. La selección de las unidades de muestreo se hizo al azar una a una y sin reemplazo. El tamaño de muestra fue de 132 socios quedando distribuida de la siguiente manera: para la sucursal Cuetzalan 58 encuestas; para la sucursal Hueytamalco 38 y, para la sucursal Ixtepec 23 encuestas.

4.4 Informantes clave

Se realizaron entrevistas para obtener información cualitativa y cuantitativa que posibilitara entender el funcionamiento de las microfinanzas en las sucursales de estudio. Se les preguntó a cinco informantes clave (uno por sucursal y otro de Tosepantomin, a nivel general). Se les preguntó desde el diseño de los productos financieros hasta su contribución en las actividades productivas y en la percepción del bienestar de los socios. El muestreo utilizado para este apartado fue no probabilístico, por conveniencia.

4.5 Acceso de los productores a servicios financieros

Es importante mencionar que, de acuerdo con los objetivos de esta investigación, los análisis fueron distintos, por lo que en este primer objeto de investigación la metodología es la siguiente. Para caracterizar a los socios de Tosepantomin y a los servicios financieros que manejan es la siguiente:

1. Acercamiento y definición del tema de estudio. El tema de estudio se realizó mediante un acercamiento a los informantes clave. Fueron dos visitas, en la primera con el director de la cooperativa, sugirió entrevista con otras dos personas que fueron clave para la realización de este proyecto de investigación.

2. Posteriormente, entrevistas con otros dos subdirectivos de Tosepantomin que se encargaron de canalizar entrevistas hacia los directores de las sucursales delimitadas en el estudio.
3. Más adelante, se procedió al reconocimiento de las regiones de estudio, con recorridos por las tres sucursales.
4. Después se procedió a la discusión y comparación del funcionamiento de Tosepantomin contra la teoría de la inclusión financiera.
5. En un quinto momento se precisaron hipótesis, los objetivos y variables a estudiar.
6. Se diseñó un instrumento que permitiera demostrar esas hipótesis y se probó el cuestionario, en pocos socios de la sucursal de Cuetzalan.
7. Posteriormente se definió el muestreo con el censo de socios, facilitado por los dirigentes de la Cooperativa.
8. Aplicación de entrevista a muestra de socios en tres sucursales.
9. Revisión y captura de información en base de datos Excel.
10. Obtención de estadísticas básicas de tendencia central y de dispersión.
11. Explicación de las hipótesis y objetivos.

Cabe señalar que, para este objetivo de investigación, la información de los instrumentos se procesó a través de programas estadísticos (Microsoft Excel y SPSS), aplicando estadística descriptiva.

Análisis descriptivo

a) Media y Desviación estándar

Estas operaciones se realizan para todos los datos, permite ver su variación. Estas medidas fueron importantes para la primera parte del trabajo de investigación, que es el acceso a los servicios financieros.

b) Frecuencia

Para las respuestas que son categóricas, de identificación, se toman las frecuencias con la finalidad de señalar las veces que se citan cada una de las categorías.

4.6 Análisis de la percepción de los efectos de las microfinanzas en el bienestar de los socios

Para el siguiente objetivo de investigación, que es la percepción de los efectos que tienen los servicios prestados por Tosepantomin en el bienestar de los socios, fue necesario analizar los datos en el paquete estadístico INFOSTAT, lo anterior debido a que se consideró importante que el manejo de las pruebas no paramétricas (U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis) debía ser lo más riguroso posible para obtener conclusiones adecuadas. Además de que este programa cuenta con un manejo de datos no paramétricos.

El tema de las microfinanzas y del microfinanciamiento es un tema complejo para su estudio, debido a que los servicios financieros otorgados, se utilizan para cubrir múltiples aspectos de la vida de los socios. Además, existen muchas razones por las cuales un campesino e indígena decide utilizar los servicios que ofrece una entidad microfinanciera como la Tosepantomin. Además, la investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice la investigación con una aproximación metodológica diversa (Creswell, 2009).

En Ciencias Sociales es habitual el uso de pruebas no paramétricas, puesto que existen muchas variables que no siguen las condiciones de parametricidad.

Las pruebas no paramétricas reúnen las siguientes características: 1) son más fáciles de aplicar; 2) son aplicables a los datos jerarquizados; 3) se pueden usar cuando dos series de observaciones provienen de distintas poblaciones; 4) son la única alternativa cuando el tamaño de muestra es pequeño y; 5) son útiles a un nivel de significancia previamente especificado.

Las pruebas no paramétricas que se utilizaron fueron:

- 1. Kruskal Wallis.** Es un método no paramétrico que se utilizó para probar si un grupo de datos proviene de la misma población, es decir, demostrar si existen diferencias entre los grupos analizados.
- 2. Mann-Whitney.** Al igual que la prueba anterior, ésta es una prueba no paramétrica aplicada a dos muestras independientes. Es de hecho la versión no paramétrica a la

habitual prueba t de Student. Se utilizó cuando en la población existen únicamente dos variables.

Para utilizar dichas pruebas, se hace necesario acomodar las respuestas en el cuestionario utilizando la escala de Likert. Es decir, las respuestas para los principales aspectos cualitativos tuvieron los siguientes valores: a) Malo o muy malo; b) Regular; c) Bueno; d) Muy bueno y; e) Excelente.

Para determinar las diferencias se analizaron las probabilidades. El análisis de varianza en datos no paramétricos es un método para comparar dos o más medias. En este caso se utilizó el análisis de varianza simple, debido a que el objetivo principal consiste en determinar la percepción de los efectos que tiene uno o varios factores al comparar las medias de las variables de respuesta.

La hipótesis que se manejó en este trabajo de investigación es, que los servicios financieros que ofrece Tosepantomín tienen efectos positivos en cada una de las variables con las que se mide la percepción del bienestar de los socios.

Obtenido este resultado se contrastó con la media de cada sucursal, para posteriormente concluir de acuerdo con la escala de apreciación tipo Likert. La escala Likert permite realizar una evaluación graduada de una apreciación observada por los socios. Se describe el grado de intensidad de la apreciación de una variable en los socios de Tosepantomín. Para esta investigación, la gradación está definida en cinco niveles, como se describe a continuación:

- 4.5- 5 Excelente
- 4.0- 4.49 Muy bueno
- 3.5-3.99 Bueno
- 3.0- 3.49 Regular
- <3 Malo o muy malo

Debido a que en la prueba de Kruskal-Wallis mostraba diferencias en cuanto al nivel de significancia (<0.05), se consideró prudente aplicar la opción de *pares* que tiene el programa estadístico INFOSAT. Las pruebas anteriores se realizaron con el fin de comparar cada grupo y encontrar diferencias entre las variables que definen a los socios.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan a partir de la información de campo obtenida con las diferentes técnicas de investigación y de acuerdo con la metodología diseñada, fundamentadas con las bases teóricas del estudio y contrastadas con las hipótesis de trabajo.

Primeramente, se expone un análisis descriptivo para caracterizar a los socios, con el propósito de conocer el tipo de socios y de productores que tienen acceso al financiamiento, destacando su situación en las tres sucursales; enseguida se aborda la situación de acceso a servicios financieros y su uso, a través de las diversas opciones que ofrece la Tosepantomin, en términos de financiamiento y de ahorros. Más adelante se analiza la calidad de los servicios, la satisfacción de los socios y la percepción que estos tienen acerca de los servicios financieros y su relación con la salud, la educación, la vivienda y actividades productivas. Finalizando con la satisfacción de los socios por pertenecer a la microfinanciera y los servicios que ofrece.

5.1 Caracterización de socios de Tosepantomin

Tal como mencionan los investigadores Raccanello y Herrera (2014), el mérito de los esquemas microfinancieros consiste en permitir el acceso al ahorro y crédito a un segmento excluido por parte del sector financiero formal. Un ejemplo claro de esta afirmación lo constituye la Cooperativa Tosepantomin, en donde, en las tres sucursales analizadas el acceso a los servicios financieros no distingue entre hombres y mujeres. En el tema de la edad, se observa que la edad promedio de los socios es de 43 años. Con esto se quiere señalar que se trata de adultos jóvenes, en regiones indígenas. Alpízar *et al.* (2006), encontraron que las viviendas ubicadas en las zonas rurales, respecto a las que se encuentran en las zonas urbanas, muestran una menor educación del jefe (6.2 años frente a 8.8 años). Para el caso de Tosepantomin, se encuentra la misma tendencia, es decir, la mayoría de los socios tiene un nivel de estudios de primero de secundaria (6.9 años). Las sucursales que tienen más socios que hablan alguna lengua indígena son Ixtepec y Cuetzalan. En Cuetzalan el idioma que más hablan los socios es el náhuatl (70.97%),

mientras que en Ixtepec el más hablado es el totonaco (81.48%). Hueytamalco es la sucursal con menos hablantes indígenas.

5.1.1 Perfil productivo de los socios

Una característica fundamental de la población rural mexicana es la pluriactividad. Dicho fenómeno permite cierta retención de los habitantes en su región de origen (Delalande y Paquette, 2007). En el caso de los socios de Tosepantomin se puede afirmar que la cooperativa permite a sus asociados dedicarse a gran cantidad de oficios, entre los que destacan: campesinos, trabajadoras del hogar, comerciantes y albañiles (que sumados dan 75%). Esto implica que la Cooperativa integra a gran parte de los perfiles productivos dentro de sus servicios financieros.

Los datos de los socios entrevistados en Cuetzalan y Hueytamalco confirman que son las actividades agrícolas las principales generadoras de ingreso, produciendo maíz, frijol, café, pimienta, vainilla, naranja, limón, plátano, mamey, otros se dedican a la ganadería en pequeña escala.

La cosecha e importancia de dichos cultivos, depende de la región en donde se encuentre. El cultivo más importante en las sucursales de Cuetzalan y Hueytamalco es el café, mientras que en Ixtepec lo es el maíz. La producción de otros cultivos como la naranja, el limón y el plátano son sumamente importantes en los socios de la región de Hueytamalco. En Ixtepec se puede observar que el segundo cultivo más importante es el café.

Los socios productores de Tosepantomin se caracterizan como minifundistas.⁸ Esto quiere decir que son pequeñas tierras privadas, con producciones bajas. Los socios de la sucursal de Cuetzalan son los que tienen una superficie mayor, seguidos de los socios de la sucursal de Hueytamalco y, por último, los de la sucursal de Ixtepec son los que menos superficie tienen para sembrar.

⁸ Como explotación minifundista, entenderemos una finca agrícola pequeña y de escaso rendimiento que resulta de las sucesivas parcelaciones de la tierra. El minifundio es insuficiente, desde el punto de vista económico. Sobre él se desarrolla una agricultura de subsistencia.

En Hueytamalco, varios son los socios que producen en tierras ejidales. Los socios de la sucursal de Ixtepec son los que producen con mayor frecuencia en tierras rentadas. En Cuetzalan la posesión de las tierras es privada. Se observa, en el cuadro 8, que los socios de Ixtepec obtienen mayores ingresos anuales por el maíz producido.

Cuadro 7. Ingresos por venta de cultivos (pesos)

Ingresos promedio por venta de:	Tosepantomin	Cuetzalan	Hueytamalco	Ixtepec
maíz	\$1,254.85	1,433.39	105.12	2,675.93
frijol	258.11	314.03	176.74	259.26
café	2,632.55	2,190.10	3,669.07	1,520.04
pimienta	343.94	619.35	162.79	0.00
miel	48.86	104.03	0.00	0.00
vainilla	23.11	0.00	70.93	0.00
otros cultivos (cítricos, plátano)	622.31	55.16	1,830.81	0.00

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta realizada a los productores de Tosepantomin, 2014

En lo que se refiere a la venta de café, es importante para los socios de Hueytamalco y de Cuetzalan; no así para los socios de Ixtepec. Otros cultivos como el limón, la naranja, el plátano, así como la hoja de plátano representan una fuente muy importante para los socios de Hueytamalco. Los menores ingresos por cultivos entre los socios se dan en la sucursal de Ixtepec, y esto es debido a que sus cultivos más importantes, tienen un precio menor en el mercado.

Más de la mitad de los socios son beneficiarios de algún programa gubernamental (58.6%). Los programas gubernamentales más usuales de los que se benefician son Oportunidades, 60 y más y Procampo. En Ixtepec son los que más se benefician de los programas antes mencionados (81.5%). Mientras que los socios de Hueytamalco tienden a participar menos en los programas gubernamentales (67.4%).

5.2 Inclusión financiera en Tosepantomin

La inclusión financiera es muy importante para motivar a los consumidores a dinamizar las economías locales de las comunidades. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en su Reporte de Inclusión Financiera de 2009, la define como el “acceso y uso de un portafolio de productos y servicios financieros que llega a la mayor parte de la población adulta con información clara y concisa para satisfacer la demanda en aumento, bajo un marco regulatorio apropiado”.

La inclusión financiera -continúa la CNBV- tiene cuatro dimensiones fundamentales: i) acceso que se refiere a la infraestructura financiera disponible para brindar servicios y productos financieros; ii) uso, relativo al número de productos financieros accesibles a las personas, como cuentas de ahorro, cheques, nómina, etcétera; iii) educación financiera, referida al conocimiento y uso responsable de los productos financieros y; iv) protección al consumidor, que busca la creación de condiciones equitativas entre proveedores y consumidores de servicios financieros.

No obstante, esta definición de inclusión financiera no se aplica para algunos contextos específicos. Lo anterior debido a que las familias pobres, que no tienen acceso al sistema financiero formal, también ahorran, aun cuando formen parte de la mitad de la población mundial que no tiene cuenta bancaria para depositar sus ahorros, carecen de acceso a un plan de pensiones, o a cualquier tipo de seguro, y, de hecho, ahorran de manera continua (Chirino y Zavaleta, 2012).

La revisión teórica permite compartir con algunos autores (Valenzuela y Cruz 2017; Roa 2013), el argumento de considerar algunas dimensiones, como acceso, el uso, la calidad y el bienestar que genera ese acceso a una gama de servicios y productos financieros, cuyos efectos y bondades dependen de la capacidad, de las habilidades de los consumidores para aprovecharlos y de la infraestructura disponible. Para el presente caso de estudio se encuentran que la inclusión financiera depende de: i) acceso a los servicios financieros, para el caso de Tosepantomin se puede definir como el conocimiento que tienen de las sucursales y el conocimiento de los servicios que tiene Tosepantomin; ii) un segundo aspecto que tiene que ver con inclusión financiera en este caso particular es el uso de los

servicios financieros, en este caso el uso lo definen los socios al relamente utilizar estos servicios para los que fue creado e producto financiero; iii) un tercer aspecto que tiene que ver con la inclusión financiera en Tosepantomin es la percepción de los servicios financieros en el bienestar de los socios, esto debido a que podrá ser muy bueno el producto financiero otorgado a las personas, pero si éstas no perciben que hay un bienestar entonces el producto financiero no tendría sentido para ellos y; iv) el cuarto aspecto para definir inclusión financiera en Tosepantomin tiene que ver con la percepción de la calidad de los servicios financieros, dentro de este aspecto es importante conocer la percepción acerca de las instalaciones de la cooperativa, los servicios ofrecidos, la atención del personal, el plazo de los préstamos, los montos prestados, las facilidades ofrecidas, y la satisfacción de los socios al ser parte de Tosepantomin.

Estos aspectos se apegan más a las particularidades locales del medio rural y son adecuadas para redefinir la inclusión financiera en medios rurales. A continuación, se describirá cada elemento en particular en Tosepantomin.

5.2.1 Conocimiento de las sucursales y los servicios que ofrece Tosepantomin

La primera institución financiera que conocen los socios de las tres sucursales analizadas es Tosepantomin. Esto significa algo importante para los socios de la región, debido a que para ellos es fácil distinguir las sucursales donde se presta el servicio financiero y además que implica un costo de transacción muy bajo par ellos.

5.2.2 Ahorros, créditos y otros servicios en Tosepantomin

El ahorro es la disciplina que ejercen las personas que deciden no gastar o consumir hoy, sino reservar algo para su uso posterior (Adams, 2016). El mismo autor señala que, debido a la moda del crédito en la industria de las microfinanzas, el lado de toma de depósitos en la intermediación financiera en regiones y comunidades de bajos ingresos está inhibido, especialmente en las áreas rurales. En Tosepantomin los ahorros son tan importantes como los créditos, ya que, la mayoría de los socios (62%) mencionaron que ellos acostumbran

ahorrar, siendo los socios de Cuetzalan los que más utilizan las cuentas de ahorro, seguidos por los socios de Hueytamalco, los socios de Ixtepec son los que ahorran menos, tanto en cantidad, como en el número de cuentas de ahorro.

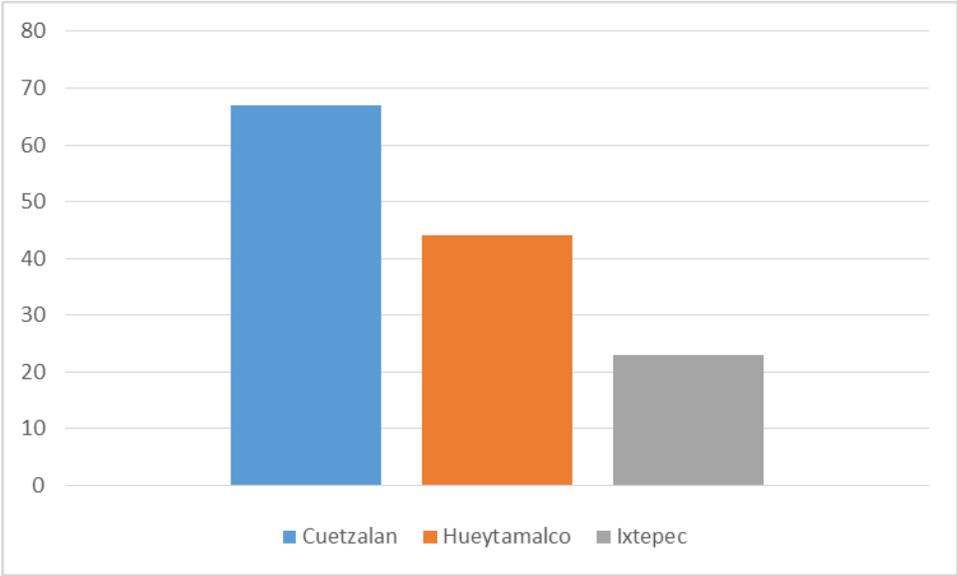


Gráfico 13. Número de cuentas de ahorro por sucursal.
Fuente: Elaboración propia.

También se observa que los socios de Hueytamalco son los que más ahorran en montos, mientras los socios de Ixtepec son los que lo hacen en menor monto. En algunas circunstancias el servicio de ahorro es el más importante, por cuanto permite un ahorro no estrictamente financiero, como ganado, alimentos y otras formas de mercancías que necesariamente pueden sufrir pérdidas de valor o accidentes en el caso de los animales. Las ventajas de obtener ahorros, en particular para las instituciones de microfinanzas, les permite obtener una fuente de fondeo para alcanzar un mayor número de clientes y así garantizar su estabilidad financiera.

Si hablamos de crédito, se observa que los socios de Cuetzalan son los que más los utilizan, seguidos de los socios de Hueytamalco, y en tercer lugar están los socios de Ixtepec. Este comportamiento difiere de los socios que tienen más cuentas de crédito son los de Ixtepec, seguido por los socios de Hueytamalco y, por último, los socios de Cuetzalan. Este dato es importante porque se observa que los socios de Ixtepec son los que menor ingreso tienen y afecta este crédito a su situación económica.

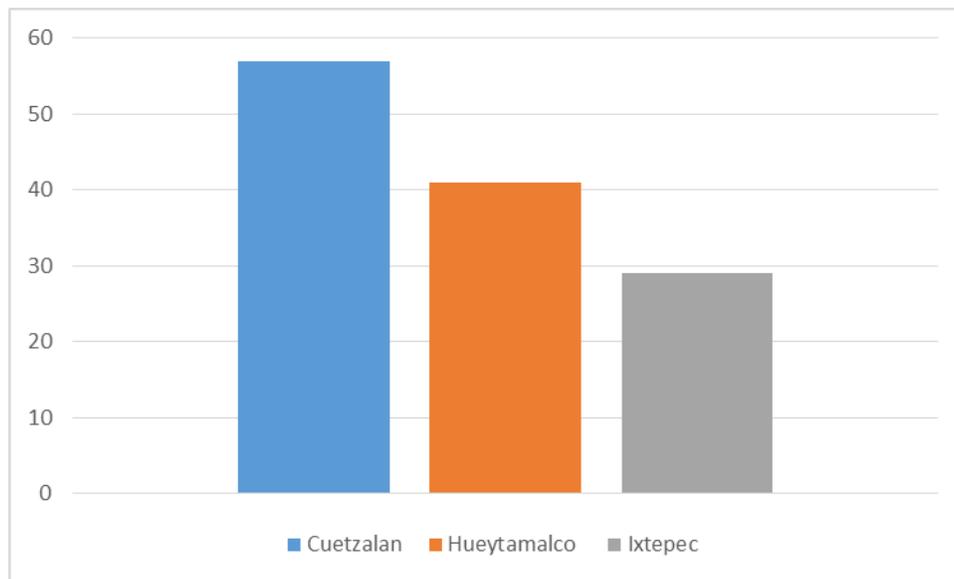


Gráfico 14. Número de cuentas de crédito por sucursal.
Fuente: Elaboración propia.

Otros servicios financieros como el Seguro de Vida, el Pago de Cheques y las Remesas son importantes para los socios de la sucursal de Hueytamalco y Cuetzalan.

No obstante, el análisis estaría incompleto si únicamente se toman en consideración las cuentas de ahorro y de crédito por separado, ya que los socios pueden ocupar un crédito y no pagarlo. Sin embargo, en el caso de los socios de Tosepantomin, si utilizamos únicamente estos criterios no sería la información fidedigna, ya que si un socio tiene dos o más cuentas de crédito en esta institución microfinanciera se entenderá que él deberá y no podrán estos créditos traducirse en un aumento del nivel de bienestar familiar. Por el contrario, si un socio tiene muchas cuentas de ahorro, esto no significará que el acceso sea mejor en una entidad microfinanciera. Por lo que, en este trabajo de investigación es importante el concepto de estabilidad financiera.

De acuerdo a la definición de estabilidad financiera, *“una entidad económica es estable dentro del punto de vista financiero si cuenta con los bienes que posee para pagar todas sus deudas”* (Gutiérrez, 2003).

Bajo esta concepción de estabilidad financiera, se observa que Tosepantomin en general, tiene una estabilidad financiera buena, ya que la diferencia del porcentaje de los socios que

tienen cuentas de ahorro menos los socios que tienen cuentas de crédito son mayores a cero (17.41%). La sucursal de Hueytamalco, por su parte, se encuentra dentro de la frontera de endeudamiento, es decir que el porcentaje de socios que tienen alguna cuenta de ahorro menos el porcentaje de socios que tienen cuentas de crédito es mayor a cero (4.76%). Sin embargo, en Ixtepec no cuentan con una estabilidad financiera sana, ya que el porcentaje de los socios que tienen cuentas de crédito excede al porcentaje de socios que tienen cuentas de ahorro (-7.7%).

5.3 Uso de los servicios financieros

El segundo elemento que se toma en cuenta en esta nueva redefinición del concepto de inclusión financiera en las áreas rurales es el de uso de los servicios financieros. Para determinar el componente de uso de servicios financieros, que registra la Tosepantomin, es necesario revisar si los socios utilizan estas cuentas (ahorro y crédito) y si las canalizan hacia el objetivo que fueron diseñadas. Si se logra esto, entonces se estará hablando que los servicios financieros son eficientes, y, por tanto, que la Cooperativa está generando productos adecuados para la población. A continuación, se expondrán los principales usos de estos servicios financieros.

5.3.1 Ahorros en Tosepantomin

De acuerdo con los montos de ahorro de los socios, las cuentas de ahorro más importantes son:

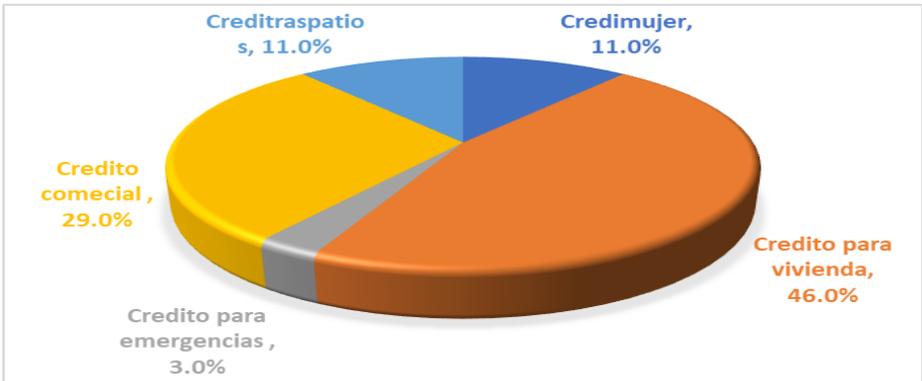


Gráfico 15. Principales cuentas de ahorro en Tosepantomin (%)
 Fuente: Elaboración propia.

En general se puede afirmar que los socios de Tosepantomin ahorran para la siembra. Esto es muy importante, porque como se ha señalado anteriormente la actividad económica más importante para los socios de las tres sucursales analizadas es la de ser productor rural.

Dentro de este marco de los Sistemas Financieros Formales muchas microfinancieras, cooperativas de ahorro y préstamo, cajas populares, uniones de crédito captan el microahorro de los socios a los que atienden y lo canalizan hacia actividades que impactan el bienestar de los socios.

Ahorro a Plazo Fijo

Esta es la principal cuenta de ahorro de Tosepantomin, ya que es la que más se utiliza entre los socios. La mayoría de ellos ahorran cantidades que van desde los \$500 hasta los \$20,000 con una media de ahorro de \$14,000. En cuanto a montos, son los socios de la sucursal Cuetzalan los que más ahorran en esta cuenta. Sin embargo, son los socios de Hueytamalco los que ahorran con mayor frecuencia cuenta. Esto se debe a que son ellos quienes más ingresos generan, por la venta de sus cultivos. El futuro uso de este ahorro difiere entre los socios de las sucursales. Mientras que los socios de Cuetzalan e Ixtepec lo utilizan para satisfacer sus necesidades básicas, los socios de Hueytamalco lo utilizan para el mantenimiento de sus parcelas, esto se explica porque tienen en sus parcelas más cultivos que los socios de Cuetzalan y de Ixtepec.

Los socios de la sucursal de Ixtepec son los que menos ahorran en esta cuenta, tanto en sus montos (\$5,250.00), como en la frecuencia de ahorro y el número de socios ahorradores. Ninguno de los socios de las tres sucursales sabe la tasa de interés que les genera su dinero en esa cuenta de ahorro.

Ahorro Infantil

Esta cuenta está pensada para ayudar a las familias para los gastos educativos que genera el hecho que sus hijos estén estudiando fuera de sus comunidades de origen. Es mayor en

cuanto a montos entre los socios en Cuetzalan. Los socios de esta cuenta ahorran cantidades que van desde los \$500 hasta los \$3,000. La mayoría de ellos ahorran con una frecuencia de entre seis meses y un año.

Es importante señalar que la mayoría de los socios que integran esta cuenta en Cuetzalan, son mujeres amas de casa; en las otras sucursales no se observa este comportamiento. Esto indica que las mujeres tienden a ahorrar en mayor cantidad, a una frecuencia de un año; en las sucursales de Hueytamalco e Ixtepec ahorran generalmente en esta cuenta cada seis meses. Los socios de Cuetzalan y Hueytamalco utilizan este ahorro para la educación de sus hijos, mientras que los socios de Ixtepec, lo hacen para satisfacer sus necesidades básicas. Al igual que en el servicio de ahorro anterior, los socios no saben cuánto genera mantener un ahorro en esta cuenta.

Ahorro para la jubilación

Esta cuenta está pensada como una forma para que, cuando el socio este en edad de ya no trabajar, pueda disfrutar de sus ahorros que ha realizado.

No obstante, los beneficios que de esta cuenta se pueden esperar, ésta es la segunda más baja en cuanto a montos se refiere, de los servicios de ahorro que Tosepantomin ofrece. Únicamente los socios de las sucursales de Cuetzalan y de Hueytamalco mencionaron ahorrar en dicha cuenta. Los socios de Cuetzalan mencionaron ahorrar para su jubilación cada mes (66.6%), mientras que los socios de Hueytamalco lo hacen cada nueve meses (33.3%). Los socios de Cuetzalan ahorran en esta cuenta para las enfermedades que puedan padecer en un futuro, mientras que los de Hueytamalco lo hacen para recibir una especie de pensión para su vejez. La poca utilización de esta cuenta en Ixtepec, se debe a que, en esta sucursal los socios cuentan con una menor información acerca de los servicios financieros, además de tener un menor grado de escolaridad. Esto concuerda con lo que Villagomez (2014) afirma. El afirma que el alfabetismo financiero está fuertemente vinculado a los planes de retiro y la acumulación de riqueza para esta etapa de la vida. Otro estudio que soporta esta aseveración es el de Duarte y Hastings (2009), donde se muestra que los individuos con menor alfabetismo financiero son más susceptibles a ser persuadidos por la

publicidad, las marcas comerciales, opiniones de compañeros o información irrelevante al momento de seleccionar su Afore. En general, estos individuos toman decisiones financieras subóptimas en comparación con los que contaban con mayores conocimientos.

Ahorro para festividades

Este es un ahorro especial para cubrir los gastos de numerosas festividades familiares y comunitarias. En realidad, este ahorro no es aprovechado muy frecuentemente entre los socios de la cooperativa, debido a que es el de menor cuantía entre los socios de las tres sucursales analizadas. Los socios de Cuetzalan e Ixtepec mencionaron contar con dicho ahorro. Esto se explica porque, los habitantes de estos dos municipios son, en su mayoría indígenas nahuatl y totonacos.

Las personas que ahorran en esta cuenta son adultos con edades entre los 41 y 48 años. Los montos mayores de ahorro en esta cuenta son los de los socios de Ixtepec, con ahorros de hasta \$4,000 cada ocho meses, mientras que los ahorros de los socios de Cuetzalan son de \$1,500 cada seis meses. También los socios de las dos sucursales coincidieron al señalar que el destino de este ahorro es para las fiestas familiares y patronales. En cuanto al conocimiento de los intereses ganados, los socios de Cuetzalan mencionaron ganar un 3% con el monto ahorrado; los socios de Ixtepec mencionaron no saber de los intereses que les genera dicho ahorro.

Cuenta Corriente

Esta cuenta está disponible para los socios en cualquier momento que ellos deseen. Esta es la segunda cuenta más importante entre los socios de Tosepantomin. Esto es debido a que se encuentran montos similares en las tres sucursales y la cantidad de socios que ahorran en ésta también es similar. En general, los socios de las tres sucursales mencionaron ahorrar cada año en esta cuenta. No obstante, ninguno de los socios de las tres sucursales mencionó saber cuánto de intereses les generaba tener su dinero en esta cuenta.

Cuadro 8. Servicios de ahorro en Tosepantomin.

Sucursal	Cuetzalan		Hueytamalco		Ixtepec	
	Monto promedio (\$)	% de usuarios	Monto promedio (\$)	% de usuarios	Monto promedio (\$)	% de usuarios
Tipo de ahorro						
Plazo Fijo	14,007.89	55.26	10,446.15	34.21	5,250	10.53
Infantil	4,486.36	72.73	1,450.00	18.18	1,500	9.09
para la jubilación	850.00	66.66	10,000.00	33.33		
festividades	1,500.00	33.33			4,000	66.67
Cuenta Corriente	4,738.78	36.50	4,140.00	39.68	4,692.14	23.80
Total de ahorros por sucursal	\$25,583.04		\$26,036.15		\$15,442.15	

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

5.3.2 Créditos en Tosepantomin

Además de la cultura del ahorro, la Tosepantomin difunde también la cultura de los préstamos responsables y de su pago en su zona de influencia. Los principales créditos, de acuerdo con los montos pedidos por los socios se ilustran en el siguiente gráfico:

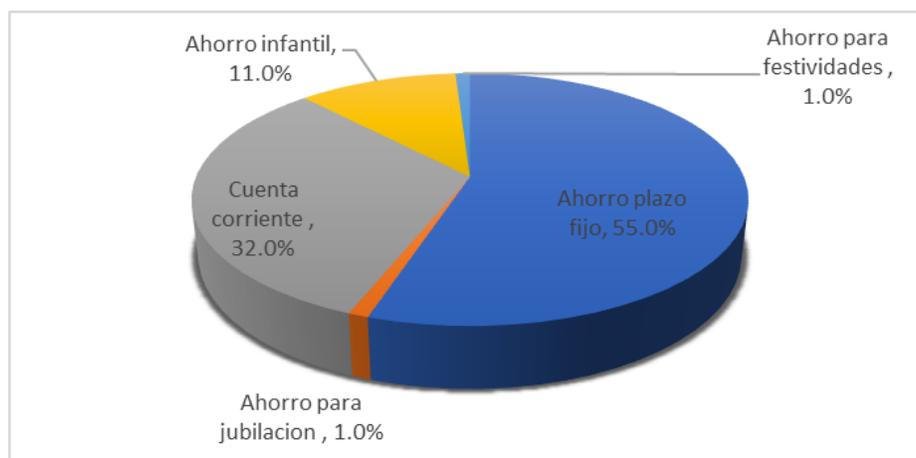


Gráfico 16. Principales cuentas de crédito en Tosepantomin (%).

Fuente: Elaboración propia.

Crédito para el mejoramiento de vivienda

La vivienda es una de las necesidades básicas del ser humano, y esto lo sabe muy bien los socios de la cooperativa Tosepantomin. Este crédito sirve por el impacto que tiene sobre el crecimiento del PIB y la creación de empleo de cualquier región (Serrano, 2011). En Tosepantomin este crédito es el más importante, debido a que es el que tiene mayores montos y la gente lo pide con mayor frecuencia. La cooperativa de Ahorro y Crédito Tosepantomin crea, maneja y distribuye los créditos para el mejoramiento de la vivienda mediante un programa llamado “*Vivienda Sustentable*”, estas dos cooperativas se unen para generar condiciones para una vivienda digna con una visión medioambiental, integrando tecnologías alternativas en la construcción, el aprovechamiento racional de los recursos, el uso adecuado de la energía y la producción de alimentos en los traspatios.

Los socios de la sucursal de Cuetzalan son los más favorecidos en cuanto a porcentaje de socios (60%) que adquieren este crédito y cuanto a montos. El promedio de monto que utilizan es de \$16,166.6, el menor monto lo tienen los socios de Hueytamalco. Los socios de las tres sucursales ocupan este crédito cada año y la mayoría de ellos mencionaron utilizar este monto para el mantenimiento de sus parcelas (48.57%). En cuanto al conocimiento que tienen sobre las tasas de interés, únicamente los socios de la sucursal de Hueytamalco mencionaron no saber acerca de que tasa de interés se les cargaba, mientras que los socios de Cuetzalan y de Ixtepec mencionaron que la tasa de interés que se cobraba era del 18% anual. Ninguno de los socios de las tres sucursales tiene problemas para pagar dicho crédito.

Crédito Comercial

Este tipo de crédito es un instrumento de financiamiento utilizado frecuentemente por las pequeñas y medianas empresas, debido a que los proveedores son más liberales al conceder créditos que las instituciones financieras; más aún en épocas donde los niveles de inflación presionan sobre el tipo de interés (Rodríguez, 2009). Este es el segundo crédito más

utilizado entre los socios de Tosepantomin. Este crédito está pensado para desarrollar actividades económicas que impliquen aumentar los ingresos de los socios. Aunque también tiene como finalidad financiar la educación de los hijos o adquirir algún terreno. En cuanto a montos, los socios de Tosepantomin piden prestado desde \$3,000 hasta \$15,000. Los socios de la sucursal Hueytamalco son los que más piden este crédito; mientras que los socios de Ixtepec son los que menos lo hacen. Es importante notar que, los socios de la sucursal Hueytamalco son los que menores montos solicitan, sin embargo, ellos solicitan este crédito con mayor frecuencia. Los socios de Cuetzalan e Ixtepec piden este crédito cada año. Investigaciones han señalado que este tipo de crédito podría no favorecer los microemprendimientos, cuando estos recursos se utilizan para fines no productivos (Odell, 2010). Para el caso de Tosepantomin, esta afirmación no es contundente, debido a que los socios de Hueytamalco mencionaron que este crédito lo utilizan para el campo (23%); mientras que los de Cuetzalan e Ixtepec lo utilizan para surtir sus negocios (33.3%).

Credimujer

Este crédito está pensado para apoyar a las mujeres de la región y contribuir a la equidad de género. El objetivo de éste es ofrecer a las mujeres un crédito especial para que ellas comiencen su propio proyecto productivo.

En la zona no había tradición en que las mujeres se dediquen a sus propias actividades comerciales, siempre han ayudado a sus esposos en el campo, sin ser considerado como un trabajo, porque todo el ingreso se lo guarda el marido; por lo que este crédito, se menciona como una opción para el empoderamiento de las mujeres.

Se observa que, efectivamente en las tres sucursales analizadas son las mujeres jóvenes las que piden éste crédito (85%). Los montos oscilan entre los \$4,800 hasta los \$5,600, siendo Cuetzalan la sucursal en donde más socias piden este crédito, seguido por las socias de Ixtepec y por las socias de Hueytamalco. Esto es importante, porque en estudios como los de Cardero (2008), se menciona que el acceso al crédito para mujeres representa con el tiempo una aportación mayor en el ingreso del hogar, reduciendo así la vulnerabilidad en los hogares.

Normalmente las socias de las tres sucursales piden este crédito cada año y mencionaron que lo ocupan para poner un negocio (17.85%). Se puede decir que existe un desconocimiento en cuanto a la tasa de interés que cobra este crédito, debido a que las socias de Hueytamalco e Ixtepec mencionaron no saber la tasa de interés que les cobra este crédito, sin embargo, las socias de Cuetzalan señalan que la tasa de interés es del 3%, cuando la tasa de interés que cobra este crédito es realmente del 24% anual.

Créditos Productivos

Los créditos productivos, tal como su nombre lo indica, están dirigidos para campesinos que buscan aumentar o mantener su producción y que, debido a contingencias económicas, que ellos no pueden sortear, tienen que recurrir a un crédito sin que ello implique dejar su producción.

Los Créditos Productivos se utilizan en las tres sucursales en montos similares.

Los montos promedio varían de \$5,666 hasta los \$7,000, siendo los socios de las sucursales de Cuetzalan y de Hueytamalco los socios que más ocupan este servicio financiero (90.47%). Esto es congruente con las actividades que realizan los socios y los cultivos que obtienen.

Generalmente se ocupa cada año, sin embargo, los socios de la sucursal Hueytamalco solicitan este crédito cada seis meses. También se encontró que los socios de las tres sucursales ocupan este crédito para el campo (80.95%). Ninguno de los socios de las tres sucursales mencionó tener conocimiento de la tasa de interés que se paga, ni tampoco mencionaron haber tenido algún problema con los pagos de dichos créditos.

Crédito para emergencias

Como su nombre lo indica, este crédito está planeado para los socios que están pasando por una situación desfavorable. No obstante, este crédito es de los menos utilizados por los socios (10.6%). Los socios que más lo utilizan son los de Ixtepec y Cuetzalan en la misma

cantidad, mientras que los socios de Hueytamalco no lo utilizan en esa cantidad. Los montos de este crédito rondan entre los \$2,500 y \$3,500; siendo los más altos promedios de este crédito, mayores entre los socios de Cuetzalan e Ixtepec quienes piden este crédito cada seis meses, mientras que los socios de Hueytamalco lo adquieren cada ocho meses. También es importante mencionar que en Cuetzalan son más las mujeres las que piden éste crédito. Efectivamente los socios de Cuetzalan e Ixtepec lo utilizan para emergencias, sobre todo en lo que se refiere a enfermedades y medicamentos. Los socios de Hueytamalco utilizan este crédito para el campo. La tasa de interés que se cobra en este crédito es la más alta de los créditos que maneja Tosepantomín, es del 34%; los socios de Hueytamalco mencionaron no saber acerca de dichas tasas de interés, mientras que los socios de Cuetzalan mencionaron que este servicio les cobra 3% y los socios de Ixtepec mencionaron que este servicio les cobra 10%.

Creditraspatios

Este crédito es el menos utilizado entre los socios de las tres sucursales. Únicamente dos socios de Hueytamalco mencionaron haber adquirido dicho crédito. Ellos tienen un promedio de edad de 45 años y son campesinos que tienen 17 años produciendo café. El monto promedio que pidieron es de \$1,750, lo piden cada seis meses. Cabe mencionar que éste crédito lo ocupan para cuestiones ajenas al campo. En este caso se ha utilizado este crédito para imprevistos. Ninguno de los socios que pidieron este crédito tiene conocimiento acerca de la tasa de interés que cobra ni han tenido problemas para pagarlo.

Cuadro 9. Servicios de crédito en Tosepantomin.

	Mujer		Emergencia		Comercial		Viviendas		Productivos		Traspacios	
	Monto prom	% socios										
Cuetzalan	\$5,178	32.1	\$3,192	35.7	\$17,666	28.5	\$16,166	58.3	\$6,023	47.6	\$0	0
Hueytamalco	\$5,631	25	\$2,500	28.5	\$7,100	47.6	\$11,833	30.5	\$5,666	42.8	\$1,250	100
Ixtepec	\$4,809	42.8	\$2,700	35.7	\$9,400	23.8	\$12,842	11.1	\$7,000	9.5	\$0	0
Tosepantomin	\$5,178	99.9	\$3,192	99.9	\$17,666	99.9	\$16,166	99.9	\$6,023	100	\$1,250	100

Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

5.3.3 Otros servicios financieros de Tosepantomin

Debido a que no todos los socios de las IMF son campesinos ni indígenas, y también a la edad tan avanzada que caracteriza a muchos socios, un número cada vez mayor ha decidido incorporarse a otros servicios que sean diferentes a los microcréditos y ahorros. Es por ello que Tosepantomin cuenta con otros servicios adicionales como el cobro de Remesas, el Cambio de Cheques y el Seguro de Vida. A continuación, se hará una breve descripción de cada uno de ellos.

Cobro de Remesas

El envío y cobro de remesas es un servicio que constituye un aspecto especialmente importante en México. El pago de remesas del exterior se convierte en la principal, y a veces única forma de ingresos de millones de familias en el país⁹, así como una fuente importante de divisas para el país (la segunda fuente de ingresos después del petróleo)¹⁰. Es

⁹ El Consejo Nacional de Población informa que 1.2 millones de hogares en México son sostenidos por las remesas que reciben de familiares en el extranjero.

¹⁰ México es el mayor receptor de remesas en el mundo, pues en 2005 alcanzó un promedio de 21 mil 800 millones de dólares en flujos absolutos por dicho concepto, según los últimos datos del Banco de México (<http://www.diario.com.mx/semanales/economia/nota.asp?notaid=47b5c020881ff451ddc7787271cbce65,8/11/06>), y se ha comentado que el volumen de las remesas supera dos veces el valor de las exportaciones agrícolas (29/10/03), que casi duplicó la inversión extranjera directa (25/8/04) y que el dinero que los

por esta razón que la mayoría de las microfinancieras y cooperativas de ahorro y crédito cuentan con este servicio. Tosepantomin no es la excepción. Sin embargo, en cuanto a ese envío y cobro de remesas, ningún socio mencionó recibir este servicio.

Cambio de cheques

Este es un servicio muy poco utilizado entre los socios de Tosepantomin, ya que únicamente fue reportado en los socios de la sucursal Cuetzalan e Ixtepec y los montos recibidos oscilaban entre \$1,100 y \$3,000. Los socios de la sucursal de Ixtepec son los que más utilizan este servicio financiero. Ellos cobran un monto promedio de \$122.22.

Seguro de Vida

Otro servicio importante que ofrece Tosepantomin, es el servicio de Seguros. Este servicio es el menos desarrollado, posiblemente debido a tres factores: i) la excesiva atención que se le ha brindado al microcrédito; ii) las restricciones legales que existen en algunos países¹¹, y iii) las fuertes reticencias entre las autoridades acerca de los servicios financieros para pobres.

Sin embargo, ya se han puesto en marcha en el mundo diversas experiencias de microseguros en el ámbito de las microfinanzas, y el mundo académico debería analizar lo que está pasando en esas realidades. Recientemente se han venido desarrollando y utilizando en las Instituciones microfinancieras nuevos productos de microseguros como seguro de vida, indemnización diaria por hospitalización, seguro de cáncer, seguro de enfermedades graves, seguro de gastos médicos, seguro de incapacidad y accidentes personales. Tosepantomin cuenta con Seguro de vida que es obligatorio para los socios que quieran adquirir un crédito en esa institución. La cuenta de Seguro de Vida es utilizada con

emigrantes mexicanos mandan desde los Estados Unidos alcanzaría para pagar los intereses de la deuda externa.

¹¹ En México, las instituciones no autorizadas legalmente como aseguradoras por la CNBV deben contratar un coaseguro o un reaseguro, según sea el caso, con una aseguradora, lo cual limita las posibilidades de ofrecer este servicio y encarece las primas. La modalidad más reciente de prestación de estos servicios es la asociación entre una aseguradora y una IMF para que ésta última coloque los productos de aquella.

mayor frecuencia y monto por los socios de la sucursal de Hueytamalco, ya que 49.33% de los socios mencionaron tener este beneficio, le siguen los socios de la sucursal Cuetzalan con un 42.72%, y, por último, 7.95% de los socios de Ixtepec mencionaron tener Seguro de Vida.

5.4 Percepción de los servicios financieros en el bienestar de los socios

El tercer elemento tomado en cuenta para la elaboración de un concepto de inclusión financiera es el de bienestar de los socios. El concepto de bienestar, a pesar de su frecuente uso en contextos socioeconómicos, resulta complejo de definir. Esto es debido a que se trata de una sensación del ser humano muy compleja que se exterioriza con manifestaciones de optimismo. Es por este motivo que la medición del bienestar muestra ciertas dificultades. Existen autores que consideran al bienestar como una de las dos dimensiones básicas del desarrollo, siendo la otra el desarrollo económico en un sentido estricto. De esta manera, al hablar de bienestar, la combinación del campo económico con lo social es cada vez más frecuente. En el caso de la presente tesis el bienestar dependerá, tanto de variables económicas como de cuestiones sociales como la salud, educación y vivienda. Las variables cualitativas más importantes en la medición de este indicador son: ingresos de los hogares, gasto en el hogar, salud, educación, incremento en la producción, mejoramiento de la vivienda y mejoramiento y creación de micronegocios

5.4.1 Ingresos de los hogares

Los ingresos totales de los hogares son la suma de todas las entradas en dinero y en especie provenientes de las entidades fuera del hogar, tales como gobierno, empresas, organizaciones sin fines de lucro y demás hogares. Comprende el ingreso del trabajo, la renta de la propiedad y las transferencias recibidas (Céspedes y Jiménez, 2007).

Para el caso de los socios de Tosepantomin se encontró que los Ingresos familiares semanales (IFS) dependen de:

- Ingresos agropecuarios aportados por los familiares a la semana (INAG).

- Ingresos semanales no agropecuarios (INNAG).
- Monto mensual de ingresos por programa gubernamental (INPG).

De tal forma que el Ingreso Total Familiar se compone de la siguiente manera:

$$ITF= INAG+INNAG+INPG$$

Los socios de Tosepantomin tienen una media semanal de ingresos de \$1,570.26.

Los ingresos y los gastos de los hogares se plantean como dos indicadores importantes en el bienestar de los socios.

5.4.2 Percepción de los servicios financieros en los ingresos

De acuerdo a las pruebas Kruskal- Wallis, existen diferencias entre las percepciones de los socios de las sucursales analizadas. Los socios de Cuetzalan tienen la percepción de que con los servicios de Tosepantomin se han aumentado *poco* sus ingresos, los socios de Hueytamalco, por su parte, perciben que sus ingresos han aumentado *moderadamente* con los servicios financieros que han adquirido de la cooperativa. Los socios de Ixtepec opinan que sus ingresos han aumentado *muy poco* con los servicios financieros que han adquirido de Tosepantomin El cuadro 10 muestra lo anterior.

Cuadro 10. Percepción de aumento de ingresos con los servicios prestados en Tosepantomin

¿Considera usted que con los servicios ofrecidos en Tosepantomin han aumentado sus ingresos?						
Variable	N	Promedio	H	Kruskal Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	3.23	15.54	0.0003	1≠2≠3	Existen diferencias en la percepción de los socios en esta variable
Hueytamalco	43	3.84				
Ixtepec	27	2.56				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

Las opiniones diferenciadas en socios de Ixtepec con socios de Cuetzalan y Hueytamalco se da porque en Ixtepec la actividad principal de los jefes de familia es la de campesino y ellos

dedican toda la semana a esta actividad; mientras que los socios de Cuetzalan y de Hueytamalco son pluriactivos, es decir que además de que los jefes de familia sean campesinos, se dedican a otras actividades como la plomería, la albañilería, la carpintería, y el comercio, entre otras. En las sucursales de Cuetzalan y Hueytamalco los socios dedican dos días a la semana a otras actividades, mientras que los socios de Ixtepec solo dedican un día a la semana a otras actividades.

5.4.3 Percepción de los ahorros en el gasto en el hogar

El ahorro influye positivamente en el crecimiento económico. En este ámbito los socios de Tosepantomin difieren en sus percepciones. Las diferencias se dan entre los socios de las sucursales Cuetzalan e Ixtepec con los socios de Hueytamalco y en cuanto a la actividad económica que desempeñan ellos. Es así como los socios que se dedican a oficios como la elaboración de artesanías, la carpintería, la herrería, la plomería y el pequeño comercio perciben que los ahorros que tienen en Tosepantomin han incrementado poco el gasto en su hogar; mientras que los campesinos, amas de casa, maestros, estudiantes y profesionales independientes perciben que sus ahorros que tienen en la Cooperativa han contribuido muy poco en el gasto en sus hogares. Las diferencias entre socios se observan en el siguiente cuadro.

Cuadro 11. Percepción del aumento de gasto del hogar a partir de ahorros en Tosepantomin

¿Considera usted que ha aumentado el gasto en su hogar a partir de los ahorros que tiene en Tosepantomin?						
Variable	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	51	3.1	15.02	0.0004	1 y 3≠2	Los grupos 1 y 3 tienen una percepción similar; mientras que el grupo 2 opina diferente
Hueytamalco	42	3.76				
Ixtepec	26	2.54				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios, 2014.

Por otro lado, los albañiles son los que perciben mejor el efecto que tienen los ahorros en el gasto en sus hogares, ya que ellos manifestaron que dicho efecto ha sido moderado.

Se observa que existen diferencias entre los socios de las tres sucursales analizadas. Es decir, que, mientras los socios de las sucursales de Cuetzalan e Ixtepec consideran que los ahorros en Tosepantomin han incrementado muy poco el gasto en su hogar, los socios de Hueytamalco en su mayoría albañiles-, perciben que los ahorros han aumentado moderadamente su gasto en sus hogares. Por lo que, se concluye que los socios de esta sucursal son los más favorecidos en cuanto a la percepción del incremento del gasto en los hogares mediante los ahorros en Tosepantomin. Esto se explica en gran medida porque los socios de Ixtepec son los que menos montos de ahorro promedio tienen en las 5 cuentas que maneja Tosepantomin (\$1,442.15). Por el contrario, donde hay mejor percepción del ahorro en el gasto en el hogar es en la sucursal Hueytamalco y donde existen los mayores montos en las cinco cuentas de ahorro de Tosepantomin (\$26,036.15). Los socios de la sucursal Cuetzalan, por su parte, cuentan con unos ahorros promedio de \$25,583.04; es decir los montos de ahorro promedio se consideran también elevados.

5.4.4 Percepción del efecto de los créditos en el incremento del gasto en el hogar

En esta variable los socios de las tres sucursales coinciden en que los créditos que han adquirido en Tosepantomin, no se han reflejado en un aumento del gasto de los hogares. Es importante mencionar que los socios de la sucursal de Cuetzalan son los que mayores créditos adquieren (\$48,228.56), le siguen los socios de Ixtepec (\$36,751.63) y por último, los socios de Hueytamalco, quienes tienen menos montos de créditos (\$33,981.57). Por lo que es posible concluir que el crédito que les ofrece esta institución tiene otros objetivos que no son el de incrementar su gasto en sus hogares.

5.4.5 Percepción de otros servicios financieros en el gasto del hogar

Otros servicios financieros que se ofrecen en Tosepantomin como el de envío y cobro de Remesas y el Cambio de Cheques, tienen efectos diferenciados en la percepción de los socios por sucursal. Esto significa que para los socios de la sucursal Cuetzalan y Hueytamalco, los servicios de Remesas y Cobro de Cheques han tenido muy poco efecto en

la percepción del incremento del gasto en los hogares; mientras que los socios de Ixtepec no encuentran estos servicios nada relevantes en el incremento del gasto en los hogares.

Cuadro 12. Percepción del aumento del gasto del hogar a partir de otros servicios que han adquirido de Tosepantomin.

¿Considera usted que ha aumentado el gasto en su hogar a partir de otros servicios que ha adquirido en Tosepantomin?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal-Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	11	2.45	15.51	0.0002	1 y 2≠3	Los grupos 1 y 2 tienen una percepción similar; mientras que el grupo 3 percibe diferente esta variable
Hueytamalco	36	2.14				
Ixtepec	17	1.12				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios, 2014.

5.4.6 Percepción del efecto del crédito para la producción

Todos los socios de las tres sucursales que obtuvieron este crédito tienen la percepción de que su producción se ha visto incrementada en alrededor de un 10% con la adquisición de este crédito. Se ha utilizado para adquirir fertilizantes, para pagar una asesoría técnica en alguno de sus cultivos o para la compra de las distintas semillas que después sembrarán y cosecharán.

5.4.7 Percepción de los servicios financieros en la salud de los socios

Tosepantomin como cooperativa de Ahorro y Crédito, en realidad no tiene por objetivos mejorar la salud de sus socios y sus familias; para ese objetivo, cuenta con otra cooperativa de salud que se llama Tosepanpatji. Cuya estrategia no es concentrarse en una sola

actividad sino atender los diversos problemas de salud que tiene la gente, el tema de la salud es muy importante y está incluido en la estrategia de Hogar Sustentable.¹²

La mayoría de los socios afirmaron que las enfermedades que padecen con mayor frecuencia son tos y gripa (60.6%), seguidas de enfermedades cardíacas (13.6%), enfermedades gastrointestinales (9.1%), diabetes (5.3%) y otras enfermedades (6.1%).

La mayoría de los socios de Tosepantomín que se enferman, van al hospital o a la clínica más cercana (65.9%). Otros socios mencionaron que ellos mismos se curan las enfermedades comprando medicamentos por su cuenta (29.7%), o simplemente deja que se pase la enfermedad (28.2%). Son pocos los socios que utilizan remedios caseros para tratarse una enfermedad (6.8%). Por último, cabe señalar que solamente el 4.5% de los socios de Tosepantomín acude a Tosepanpatji para tratarse una enfermedad.

Los meses en los que más se enferman los socios son noviembre, diciembre y enero (44.7%). Los socios visitan al doctor (o en su caso van al hospital o a la clínica) cada vez que se sienten mal (28%), seguido de tres o más veces al año (23.5%), otros más lo visitan dos veces al año (18.2%).

Además, se observan diferencias en la percepción del efecto de Tosepantomín en la salud de sus socios. Los socios que tienen mejor percepción de la importancia de los servicios financieros en la salud de sus familiares son los socios de Hueytamalco, mientras que los socios de Cuetzalan e Ixtepec están de acuerdo en que la Tosepantomín es importante en la salud de sus familiares.

¹² Vease Armando Bartra. (febrero 2014). Tosepan Patji (Salud para todos). La Jornada del Campo, Numero 77.

Cuadro 13. Percepción de la importancia de Tosepantomin en la salud de los socios.

¿Considera que Tosepantomin es importante en su salud?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	3.21	24.17	0.0001	1 y 3≠2	Los grupos 1 y 3 tienen una percepción similar; mientras que el grupo 2 percibe diferente esta variable
Hueytamalco	43	4.12				
Ixtepec	27	2.7				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

5.4.8 Percepción de los servicios financieros en la educación de los hijos de socios

La educación de los hijos es importante para las familias de los socios. Existe un servicio financiero que apoya a los socios para tal objetivo; no obstante, los socios utilizan diferentes ahorros y en menor medida créditos para apoyar el ámbito de la educación. La mitad de los socios encuestados (50.8%) utilizaron algún servicio financiero, para la educación de sus hijos. Opinaron que los servicios financieros más utilizados para la educación de sus hijos son el Ahorro infantil y la Cuenta Corriente.

Se puede decir, en general, que no hay diferencias en cuanto a la percepción que tienen estos servicios en la educación de los hijos de los socios. También mencionaron que algunos de los beneficios que ellos perciben en el uso de estos servicios financieros eran que sus hijos hayan podido ingresar a la escuela (20.5%), han podido comprar uniformes y útiles escolares (18.9%), otros más mencionaron que les han servido para que sus hijos obtengan becas en sus escuelas (11.4%).

5.4.9 Percepción de Credimujer y Crédito Comercial en la creación y mejoramiento de negocios

Existen dos servicios financieros que están destinados a la apertura, mejora y remodelamiento de los negocios.

Para apoyar a las mujeres de la región, y a la equidad de género, Tosepantomin ofrece un crédito para mujeres que desean empezar con su propio proyecto productivo, llamado Credimujer. También existe el Crédito Comercial que está dirigido a los socios que ya tienen sus pequeños negocios, y deciden ampliarlo, mejorarlo y/o remodelarlo.

Para esta investigación, en cuanto a la apertura de negocios, todos los socios perciben que los créditos que ofrece Tosepantomin son suficientes para abrir un negocio; las personas que no son socios, que de alguna manera adquieren algún servicio en la cooperativa, opinan que los créditos que ofrece no son suficientes para abrir un negocio.

El mejoramiento de un negocio es también importante para los socios, ya que si los socios quieren ampliar su mercado o vender otros productos necesitaran restaurar y/o mejorar sus negocios. Para estas necesidades, Tosepantomin, ofrece el Crédito Comercial. En este ámbito los socios están de acuerdo en que los créditos son suficientes para remodelar o mejorar sus negocios.

Cuadro 14. Percepción del efecto del Crédito Comercial en los socios de Tosepantomin.

¿Considera usted que se puede ampliar o remodelar un negocio a partir del crédito que Tosepantomin les ofrece?						
Sucursal	N	Promedio	H	Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	50	3.94	7.21	0.0177	1≠3	El grupo 1 y el grupo 3 tienen una percepción diferente en el uso de crédito
Hueytamalco	39	3.64				
Ixtepec	22	3.36				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

No obstante, la mayoría de los socios perciben que con los negocios actuales que han logrado abrir, gracias a los créditos recibidos por Tosepantomin han mejorado poco su bienestar en su hogar.

5.4.10 Percepción del Crédito para mejoramiento de viviendas

Tosepantomin ha financiado la vivienda rural de sus socios desde que inició sus actividades. Durante muchos años otorgó créditos para el mejoramiento de las viviendas, en los últimos años también ha ofrecido financiamientos para la construcción. Tosepantomin otorga los financiamientos y apoya para otorgar los subsidios; la Cooperativa “Toyektanemililis” se encarga de surtir de materiales para la construcción a precios más bajos de la zona, para lo cual ha firmado convenios con otras cooperativas como la Cruz Azul y así garantizar los precios más bajos; la Cooperativa “Ojta Sentikitinij” surte puertas y ventanas construidas con bambú; Tosepan proporciona asistencia técnica y da seguimiento a los trabajos constructivos a través de arquitectos y albañiles experimentados que fungen como supervisores de obra. Los arquitectos apoyan con el diseño de la vivienda y los supervisores se encargan de vigilar que los trabajos se realicen en forma adecuada con visitas semanales o quincenales a cada una de las obras. De esta manera las familias son apoyadas, para que los recursos se apliquen en lo que fueron destinados y que las construcciones se hagan de la mejor manera posible. No obstante, son pocos los socios que han adquirido un crédito para la vivienda y con este crédito han adquirido una casa con las características que se mencionaron anteriormente (7.6%). Los socios que adquieren este crédito lo utilizan preferentemente para realizar alguna mejora en sus hogares (22%), otros más para que pongan pisos en su casa (5.3%) y otros usos que hacen de este crédito son, instalar luz en sus hogares (1.5%), reconstrucción de pared (1.5%), detalles (0.8%), poner baños en sus casas (2.3%), construcción de cuartos (0.8%) y poner ventanas (0.8%). Son pocos los socios que utilizan este crédito para ampliar su casa (0.8%) y para poner más servicios de los que ya tienen los mismos hogares (0.8%).

Para adquirir una casa los socios que mencionaron el crédito para vivienda (7.6%), generalmente les otorga una cantidad de \$10,000.00 a \$20,000.00.

Para mejoras en sus viviendas Tosepantomin les otorga una cantidad de \$5,000.00. Para ampliar los servicios de sus viviendas les presta \$4,000.00. Para ampliación de vivienda el único socio que respondió para atender ese rubro mencionó que Tosepantomin le presto \$15,000.00. Cabe mencionar que a la mayoría de los socios a los que se les otorgó este crédito, mencionaron no tener conocimiento de la tasa de interés que les cobra Tosepantomin.

Los socios que adquirieron un crédito para vivienda y que lo ocuparían para la adquisición de la misma (7.6%), mencionaron que ocuparon ese dinero para colar la casa que ya tenían, ya que la cantidad que les prestaron era insuficiente para adquirir una casa nueva.

El único socio que respondió que utilizaría su crédito para ampliar su casa, efectivamente ocupó ese crédito para construir otro cuarto.

5.5 Calidad de los servicios financieros de Tosepantomin

El último aspecto importante para la reconceptualización del concepto de inclusión financiera es el de la calidad de los servicios. Éste es un tema relativamente nuevo y de cierta complejidad. De hecho, según Cantú (2006), la calidad ha tenido una larga evolución desde la era de la inspección hasta la era de la innovación y tecnología. Esto confiere una gran complejidad al concepto, dada la variedad de criterios, puntos de vista y multidisciplinariedad. En la actualidad, la calidad se aplica y define para todos los sectores económicos, con todas las propiedades, características o cualidades de un producto o servicio que satisfacen las necesidades implícitas del consumidor o usuario (Kotler *et al.*, 2005). En el caso de las entidades financieras y debido a la intangibilidad que caracteriza sus servicios, la calidad la determinan las percepciones que los clientes tienen del servicio ofrecido, pero las percepciones, actitudes (satisfacción) e intenciones de los clientes están afectados por las experiencias y actitudes de los empleados, en definitiva, la calidad del servicio. Para este trabajo de investigación la calidad se centra en el socio y se define por las siguientes variables cualitativas: Grado de satisfacción de los socios con Tosepantomin, Grado de identificación de los socios con los objetivos de Tosepantomin, Percepción de los socios hacia la cooperativa. Dentro de esta última variable se encuentran incluidas, las

instalaciones, los servicios ofrecidos, montos de los créditos y la percepción de la felicidad de los socios. A continuación, se describe cada variable.

5.5.1 Grado de satisfacción de los socios con Tosepantomin

La participación es muy importante para el buen funcionamiento de cualquier organización. Existen estudios que coinciden en que la participación en organizaciones comunitarias permite a las personas canalizar adecuadamente su tiempo libre y al mismo tiempo, contribuir a mejorar su calidad de vida (Zapata, 2001).

Existe una percepción diferenciada en cuanto a la toma de decisiones al interior de la Cooperativa. Por un lado, los socios de las sucursales de Hueytamalco y Cuetzalan consideran que frecuentemente se toman en cuenta sus opiniones en la Cooperativa; mientras que los socios de Ixtepec perciben que pocas veces toman en cuenta sus opiniones, para la toma de decisiones en la cooperativa.

Cuadro 15. Percepción acerca de la toma de decisiones de los socios en Tosepantomin.

¿Considera usted que toman en cuenta su opinión en Tosepantomin?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	2.89	12.14	0.0012	1 y 2≠3	Los grupos 1 y 2 tienen una percepción similar en esta variable; mientras que el grupo 3 tiene una percepción distinta
Hueytamalco	43	3.26				
Ixtepec	27	2.3				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

También se observan diferencias en cuanto a la percepción de los socios que producen diferentes cultivos. En ese ámbito se observan tres grupos, con tres percepciones distintas. Los socios que producen naranja y limón perciben que Tosepantomin siempre toma en

cuenta su opinión para la toma de decisiones al interior de la Cooperativa. Por su parte, los socios que producen vainilla, café, pimienta, los que no tienen preferencia por ningún cultivo en específico y los que tienen pocos animales que crían y venden sus productos, consideran que frecuentemente toman en cuenta su opinión en Tosepantomin. El otro grupo con otra percepción diferente, son los socios que producen maíz y frijol. Ellos opinan que pocas veces toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.

5.5.2 Grado de identificación de los socios con Tosepantomin

La identidad colectiva es muy importante para la consecución de objetivos comunes que tengan efectos positivos en el bienestar de los socios y de sus familias. Sin embargo, esta identidad colectiva no se da por igual entre todos los socios. Por un lado, se observa que mientras que los socios de Cuetzalan y de Hueytamalco se sienten medianamente identificados con los objetivos de la Cooperativa; los socios de Ixtepec se sienten poco identificados.

Cuadro 16. Percepción de identidad de los socios con los objetivos de Tosepantomin.

¿Qué tan identificado se siente usted con los objetivos de Tosepantomin?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	2.97	7.4	0.0155	1 y 2≠3	Los grupos 1 y 2 tienen una percepción similar en cuanto a la identidad con los objetivos de Tosepantomin; mientras que la percepción del grupo 3 es diferente
Hueytamalco	43	3.14				
Ixtepec	27	2.56				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

También existen diferencias de percepción de la identidad en Tosepantomin si hablamos del nivel de estudios de los socios. En general, se observa que, a mayor escolaridad de los socios, hay una mayor identificación con los objetivos de la microfinanciera. Por lo que los

socios que no tienen estudios son los que se sienten poco identificados con los objetivos de la Cooperativa.

5.5.3 Percepción de los servicios ofrecidos en Tosepantomin

Un aspecto importante para el mejor funcionamiento de la Cooperativa son las instalaciones, los servicios ofrecidos, la atención del personal, el plazo de los préstamos, los montos prestados, las facilidades ofrecidas y la percepción de la felicidad que tienen los socios al formar parte de la Cooperativa. Sin estos aspectos internos, Tosepantomin no brindaría los servicios para los que está destinada y, por tanto, no podría satisfacer adecuadamente las demandas de sus socios.

Los aspectos internos juegan un papel importante para el correcto funcionamiento de la Cooperativa. A continuación, se mencionan cada uno de ellos.

Interpretando la prueba Kruskal- Wallis se tienen diferencias entre años en los que los socios tienen produciendo café y de intervalos de créditos adquiridos. Por un lado, los socios que tienen entre 21 y 40 años produciendo café tienen una percepción buena ($\bar{x}=3.92$) en cuanto a instalaciones y a medida que tienen menos años produciendo café o no lo producen, se tiene una percepción regular en cuanto a las instalaciones de la Cooperativa ($\bar{x}=2.52$).

Cuadro 17. Percepción de las instalaciones de Tosepantomin por sucursal

En cuanto a instalaciones, ¿qué opinión le merece Tosepantomin?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	3.77	6.67	0.0204	1 y 2≠3	Los grupos 1 y 2 tienen una percepción similar en cuanto a las instalaciones de Tosepantomin; mientras que la percepción del grupo 3 es diferente
Hueytamalco	43	3.84				
Ixtepec	27	3.33				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

En cuanto al número de créditos adquiridos por los socios, se mantiene una percepción de que entre mayores montos de crédito adquirido tengan los socios, mejor es la percepción de ellos en cuanto a las instalaciones de la Cooperativa y, mientras menos créditos adquiridos tengan los socios su percepción en cuanto a las instalaciones va a ser regular.

En cuanto a servicios ofrecidos, existe una percepción diferenciada entre los socios de las tres sucursales analizadas. La mejor percepción en cuanto a los servicios ofrecidos se da en los socios de Hueytamalco ($\bar{x}= 3.84$), seguida por la percepción de los socios de Cuetzalan ($\bar{x}=3.23$). La percepción más baja en cuanto a los servicios ofrecidos se da entre los socios de Ixtepec, quienes piensan que los servicios ofrecidos en la Cooperativa son malos o insuficientes, para satisfacer sus demandas.

Cuadro 18. Percepción de los servicios ofrecidos de Tosepantomin entre socios de diferentes sucursales

En cuanto a servicios ofrecidos, ¿qué opinión le merece Tosepantomin?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	3.68	6.51	0.0144	1 y 3≠2	Los grupos 1 y 3 tienen percepciones iguales de los servicios ofrecidos en Tosepantomin; mientras que en el grupo 2, la percepción es diferente
Hueytamalco	43	3.98				
Ixtepec	27	3.56				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

En general, en las tres sucursales hay una buena percepción acerca de la atención que reciben por parte del personal que labora en la cooperativa, ya que de acuerdo con el análisis de la prueba Kruskal- Wallis no existen diferencias entre los socios en ningún intervalo, y las medias indican un buen trato hacia los socios.

En cuanto al plazo de los préstamos, la mayoría de los socios de las tres sucursales que han adquirido algún crédito, opinan que el plazo de los préstamos es bueno.

En cuanto a los montos prestados, se observa que mientras más jóvenes sean los socios, perciben que los montos prestados por Tosepantomin son insuficientes para cubrir sus necesidades, mientras que los socios con mayor edad opinan que los montos son adecuados para cubrir sus necesidades.

Cuadro 19. Percepción de los montos de los créditos de Tosepantomin entre socios de diferentes edades

En cuanto a montos prestados, ¿qué opinión le merece Tosepantomin?						
Intervalo de edades	N	Promedio	H	Kruskal-Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
19 a 25 años	15	3.27	8.46	0.0393	1 y 2 ≠ 4	Los grupos 1 y 2 tienen una opinión similar en cuanto a los montos prestados, mientras que el grupo 4 difiere en su percepción
26 a 35 años	32	3.59				
36 a 45 años	30	3.53				
46 a 55 años	22	4.09				
56 a 80 años	24	3.58				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

En cuanto a facilidades ofrecidas, los socios opinan que las facilidades son buenas, sin embargo, entre más familiares viven en los hogares de los socios, su percepción baja en cuanto a las facilidades ofrecidas.

En cuanto al sentido de felicidad al ser socio, se observan diferencias en cuanto al grado de escolaridad y a la sucursal de origen del socio. Esto quiere decir que entre menor escolaridad tienen los socios, menor es su percepción de la felicidad que Tosepantomin les brinda, y a la inversa, entre mayor escolaridad tengan los socios, más felices se sienten al formar parte de esta.

Por último, hay que añadir, que se observan diferencias en la percepción de la felicidad si se analiza la sucursal de donde son los socios. Es decir, se observa que los socios de Cuetzalan y de Hueytamalco se sienten muy felices al formar parte de Tosepantomin. No sucede lo mismo con los socios de Ixtepec, quienes solo opinan que son indiferentes ante el grado de felicidad que le ofrece.

Cuadro 20. Percepción de la felicidad entre socios de diferentes sucursales

En general y teniendo en cuenta todos los aspectos de la vida, ¿cómo se siente al ser socio de Tosepantomin?						
Sucursal	N	Promedio	H	Kruskal- Wallis Sig.= P	Diferencias	Valoración
Cuetzalan del Progreso	62	3.92	8.46	0.0084	1 y 2≠3	Los grupos 1 y 2 tienen una opinión similar en cuanto a la felicidad; mientras que el grupo 3 tiene una percepción distinta en este ámbito
Hueytamalco	43	4.09				
Ixtepec	27	3.48				

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada a socios de Tosepantomin, 2014.

CAPÍTULO VI. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Caracterización de los socios de Tosepantomin

Desde su creación, Tosepantomin se ha preocupado por atender a la población más desfavorecida. Many (2012) considera que incluir a los indígenas al sistema financiero es algo favorable para la economía de las comunidades por las siguientes razones. En primer lugar, los que nunca han tenido acceso a las finanzas formales tienen un compromiso mayor con aprovechar sus oportunidades, porque nunca las han tenido. Además, indica que dar numerosos préstamos de pequeñas cantidades, tiene un nivel de riesgo mucho más bajo que conceder pocos préstamos grandes.

La cooperativa tiene una visión clara de lo que es la inclusión financiera, ya que propone una visión de mejorar la cultura financiera de los indígenas e intenta ser un ejemplo de esto. Así, Tosepantomin ofrece sus servicios financieros a los que no lo han tenido por exclusión, pero también tiene la perspectiva de que está ayudando a las personas que considera <automarginados>, indígenas que no han identificado ventajas para integrarse al sistema financiero dominante y por eso están excluidos. Estos grupos de personas tienen que hacer un esfuerzo extraordinario para adquirir algún servicio financiero, para emprender y poder generar sus ingresos para subsistir. Esto es muy importante debido a que, en la actualidad, en nuestro país, la mayoría de las Instituciones Financieras tradicionales marginan a los socios pobres, que provienen de comunidades indígenas y con actividades económicas diferentes a los servicios.

Tosepantomin, además de incluir a los indígenas de la región, también da acceso a la población que se dedica a otras actividades económicas que son características de las regiones, como los artesanos, albañiles, plomeros, peluqueros, herreros y carpinteros.

Otra característica fundamental que se desprende de la caracterización de los socios, es que en general, tienen un bajo nivel de escolaridad. En el trabajo de Raccanello y Roldán-Bravo (2014) hecho en Santo Tomás Hueyotlipan, el comportamiento es similar. En dicho estudio se menciona que 80% de los socios tienen educación básica (primaria y secundaria terminada). En otro estudio, de los mismos autores (2008) se menciona que el nivel

promedio de escolaridad es hasta segundo de secundaria. Esto implica que, para este caso, los socios tienen estudios a nivel básico.

Otro sector importante, que normalmente se encuentra marginado del sistema financiero tradicional, son los campesinos. Los campesinos son y han sido importantes en la historia de Cuetzalan, Hueytamalco e Ixtepec, debido a que las actividades agrícolas han determinado estrechamente la vida de sus habitantes y de la región.

En este trabajo de investigación se sostiene que Tosepantomin da prioridad a los campesinos, debido a que, de acuerdo con los resultados, las sucursales a las cuales les presta algún servicio financiero son de vocación netamente agrícola. En específico los socios que son cafeticultores son los más favorecidos de los servicios financieros prestados por Tosepantomin.

Un rasgo fundamental de estos campesinos socios, es que son minifundistas, esto es relevante ya que estos productores son los menos incluidos en los sistemas de financiamiento formal, por carecer de garantías y de ingresos permanentes.

Los socios de las tres sucursales, se consideran minifundistas, ya que poseen en promedio una hectárea destinada para actividades agrícolas. Es importante señalar que los socios de Ixtepec reportaron tener menos de una hectárea con vocación agrícola. Un estudio realizado por Ramírez (2009) menciona que los municipios de Cuetzalan, Huehuetla, Huitzilán e Ixtepec, presentan un minifundio extremo.

Algo peculiar que se notó durante la sistematización de los datos es que, más de la mitad de los socios son beneficiarios de algún programa gubernamental. Los programas gubernamentales de los que son beneficiarios son, en orden de importancia: Oportunidades, 70 y más, Procampo y 3x1. En estudios como el de Raccanello y Roldán Bravo se encontró que entre menos apoyos por parte del gobierno reciba la gente, los socios de las microfinancieras tenderán más a ocupar algún servicio de ahorro y crédito.

6.2 Acceso a servicios financieros en Tosepantomin

Hay que tener en cuenta que el concepto de acceso a los servicios financieros en Tosepantomin es diferente al concepto de acceso a los servicios financieros que se maneja en las instituciones bancarias tradicionales. El concepto de acceso a los servicios financieros que más se ha socializado entre las instituciones y autores con especialidades en economía y finanzas tiene que ver con uso, frecuencia y montos de las cuentas bancarias, utilización de algún cajero automático, apertura de una cuenta de crédito. Mientras que el concepto que se maneja en Tosepantomin de acceso a servicios financieros tiene que ver con la diversidad de opciones de financiamiento, que responden a esa multiplicidad de actividades que emprenden estos pequeños productores. Además, la estructura de la Tosepantomin, salva la distancia de la casa del socio a la sucursal más cercana, reduciendo costos de transporte, considerando el número de personas que tienen alguna cuenta de ahorro, los montos de crédito, seguro de vida y remesas; el conocimiento de las sucursales; el monto de los créditos, ahorros y Seguro de Vida que tienen los socios y el porcentaje de socios que tienen cuentas de ahorro, crédito y seguro de vida. En este contexto de esta microfinanciera, es urgente ese otro concepto de acceso, que incorpore esa diversidad de productores, de socios quienes en muchos casos no hablan el español como su principal lengua, no saben leer ni escribir; además de que Tosepantomin no cuenta con cajeros automáticos ni tarjetas bancarias.

Con respecto al acceso, la metodología de crédito permite reducir costos de transacción, en el desplazamiento a la sucursal más cercana; 73.0% de los socios tardan menos de una hora para trasladarse a la sucursal más cercana de Tosepantomin o a alguna sucursal. Los kaltomineualoyan son sucursales que han representado para los socios un ahorro en los costos de transacción. Las comunidades más pequeñas deben ser visitadas por un promotor una vez por semana. Tosepantomin cuenta con veintitrés promotores propios. Con ellos, los socios pueden realizar todos sus trámites financieros: depositar ahorros, hacer pagos de créditos, solicitar nuevos préstamos, cubrir seguro de vida. Entonces el promotor tiene una función muy responsable y debe ser una persona a quien la gente confía completamente.

Con respecto al porcentaje de socios que cuentan con alguna cuenta que ofrece Tosepantomin, se puede mencionar que los socios de las sucursales de Cuetzalan y Hueytamalco gozan de una estabilidad financiera sana. Esto es debido a que tienen una capacidad de ahorro superior que la de los socios de Cuetzalan e Ixtepec. Esto se debe a que cuentan con mayores ingresos y son pluriactivos. Los socios de Ixtepec, por su parte, muestran que tienen más crédito que ahorros.

Además de este acceso físico, el acceso también se expresa en las líneas de financiamiento y de servicios financieros que expone la Tosepantomin, con una serie de líneas y servicios que incorporan las necesidades y expectativas de los socios. Diversidad que se expresa en ese listado anotado en capítulos anteriores.

Ahorro a plazo fijo, ahorro infantil, ahorro para festividades y compromisos, ahorro par jubilaciones, cuenta corriente, credimujer, crédito para emergencias, crédito para mejoramiento de la vivienda, créditos productivos, crédito comercial, creditraspatios, cambio de cheques, remesas y seguro de vida.

6.3 Uso de los servicios financieros en Tosepantomin

La cuenta de ahorro más importante para los socios es el ahorro a plazo fijo, esto es debido a que cuando alguna persona quiere ser socio, el primer requisito para ello es tener un ahorro a Plazo Fijo. La segunda cuenta de ahorro más importante entre los socios de Tosepantomin, es la Cuenta Corriente, siendo los socios de Hueytamalco los que más usan esta cuenta.

La tercera cuenta más importante es el Ahorro Infantil. Este tipo de ahorro es bastante popular debido a que los socios mencionaron que utilizan esta cuenta para la educación de sus hijos, y que es importante tener a sus hijos ahorrando desde temprana edad. Lo peculiar de esta cuenta es que es usada en mucho mayor medida en socios de Cuetzalan, que en las otras dos sucursales. También es interesante saber que las mujeres son las que más ahorran en esta cuenta.

La Cuenta de Ahorro para festividades no es aprovechada frecuentemente entre los socios, ya que este ahorro es importante únicamente para socios de las sucursales Cuetzalan e

Ixtepec. La gran mayoría de los encuestados mencionaron que no se endeudarían para una gran fiesta. En Cuetzalan e Ixtepec son importantes las fiestas patronales y las mayordomías, debido a que ellos son los que más ahorran en estas cuentas. En especial los socios de Ixtepec.

La cuenta de ahorro menos importante entre los socios es el Ahorro para la Jubilación, es la menos utilizada por los socios. Esto, debido a que ellos no toman con suficiente interés ni importancia los gastos que puedan requerir para sus funerales o para alguna pensión para su vejez. También se debe a que los ingresos de los socios no son suficientes como para generar este tipo de ahorro.

En la utilización de créditos en Tosepantomin, se observa que, los créditos más utilizados en orden de importancia son, el Crédito para el mejoramiento de viviendas, el Crédito Comercial, los Créditos Productivos, el Credimujer, el Crédito para Emergencias y por último el Creditraspatios.

El crédito para mejoramiento de viviendas, si bien su utilización es muy frecuente, existen también entre los socios de las sucursales diferencias en cuanto a su percepción, ya que existe un descontento casi generalizado, que tiene que ver con que los socios que se dedican a la cafecultura son los que más se benefician de este crédito, por lo que los socios de Cuetzalan resultan ser más beneficiados. Los socios de Hueytamalco, si bien su cultivo principal no es el café, resultan también beneficiados de este crédito, en el rubro de mejoramiento. Los socios de Ixtepec son los que menos se sienten favorecidos en el otorgamiento y la utilización de este crédito. Algo importante que se rescata en este crédito, es que si bien, esta iniciativa de los créditos para el mejoramiento de viviendas es buena, los montos deberían ser más altos, ya que, de acuerdo con la mayoría de los socios el crédito es insuficiente.

El segundo crédito más importante entre los socios de Tosepantomin es el Crédito Comercial. De acuerdo con la opinión de varios de ellos, este crédito es de los que manejan mayores montos y es flexible en cuanto a la frecuencia en que pueden ejercerlo los socios. Su utilización es más frecuente entre socios de Hueytamalco. No obstante, y de acuerdo con la buena percepción de los montos que ofrece este crédito para abrir y remodelar los negocios de los socios, opinan que con el crédito comercial que ofrece Tosepantomin, han

logrado mejorar poco su calidad de vida. Son pocos los socios que piensan que con la apertura o mejora de sus negocios pueden mejorar sus condiciones de vida. Los anteriores resultados llevan a sugerir una capacitación en cuanto a administración de negocios se refiere.

La tercera cuenta de crédito más importante entre los socios es el Crédito Productivo. Esto lo entienden muy bien los socios de las tres sucursales y por eso lo piden con frecuencia. Cabe señalar que los que más piden estos créditos son los cafecultores, quienes piden este crédito cada año. Se considera un crédito exitoso, ya que la mayoría de los socios tienen la percepción de que, con este crédito, han aumentado el rendimiento de sus cosechas.

Otro crédito que se considera fundamental en el funcionamiento de Tosepantomin es el Credimujer. Este crédito cumple con la finalidad para el que se diseñó, es decir, las mujeres son las que en general piden este crédito y lo utilizan. No obstante, las buenas intenciones de este crédito, la mayoría de las socias no lo ocupan para lo que es demandado, esto es, la creación de micronegocios familiares.

Por último, el crédito para emergencias es una cuenta que poco a poco ha perdido importancia entre los socios, ya que es relativamente bajo en cuanto a montos. No obstante, cabe señalar que cumple con el objetivo para el cual fue destinado, ya que los socios lo ocupan para enfermedades y medicamentos. Sin embargo, se observa que las mujeres son las que más frecuentemente lo solicitan para sus familias; específicamente las mujeres de Cuetzalan y de Ixtepec.

Por último, el Creditraspatio es una cuenta que se tiene que promover para lograr que genere mayores efectos positivos en las familias de los socios. Los socios no lo utilizan o lo utilizan con poca frecuencia, debido a que los montos que da este crédito son muy bajos. No obstante, tiene grandes oportunidades para ser utilizado entre los socios de Tosepantomin, esto debido a que la mayoría de ellos mencionaron tener un traspatio.

En cuanto a la utilización de otros servicios financieros en Tosepantomin, los socios expresaron poco uso de otros servicios financieros como seguros de vida, cambio de cheques y pago de remesas. En cuanto al cobro de remesas, de acuerdo con la observación participativa realizada, los socios de Cuetzalan son los que tienen más familiares que adquieren este servicio. Los socios de Hueytamalco son los únicos que no reportaron el uso

de este servicio financiero. El pago de cheques se mencionó importante únicamente entre socios de Cuetzalan.

El servicio financiero del Seguro de Vida se mencionó importante. Este servicio financiero es muy socorrido por las familias de los socios y esto es debido a que antes de entrar a ser socios de Tosepantomin, tienen que cumplir con el requisito de tener un ahorro y abrir una cuenta de Seguro de Vida para sus familiares. En este análisis se concluye que para los socios de las tres sucursales estudiadas, es igual de importante y cada vez más los socios están conscientes de la importancia de tener un seguro de vida ante el fallecimiento de un familiar o de ellos mismos.

6.4 Efecto del microfinanciamiento en la percepción del bienestar de los socios

La actividad microfinanciera no solo comprende la posibilidad de los individuos de tener acceso a un crédito o a un ahorro, sino también implica generar oportunidades para su bienestar económico y social.

El bienestar económico de las personas es fundamental para garantizar el funcionamiento de un colectivo o grupo social y para garantizar la satisfacción de las necesidades de los miembros de un colectivo. El bienestar se define como “...*el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida*” (Duarte y Jiménez, 2007:307).

Este enfoque se basa en una visión de vida, en tanto que combina varias actividades de las personas las que darán como resultado un aumento de la calidad de vida. Algunos factores fundamentales para el bienestar son: estar nutrido adecuadamente, tener buena salud, vivienda digna, tener acceso a la educación, entre otros, pueden ser altamente valorados por suplir las necesidades primarias. Otros pueden ser más complejos, pero siguen siendo ampliamente apreciados como alcanzar la aceptación social y la autorrealización (Duarte y Jiménez, 2007).

En el contexto de este trabajo de investigación se tomaron como referencia del efecto de la Tosepantomin, las opiniones y apreciaciones de los socios. Su percepción sobre sus ingresos, en el consumo del gasto en el hogar, sobre su producción, en la salud, en la educación de los hijos y en la creación y mejoramiento de sus micronegocios.

La percepción del bienestar de los socios difiere de acuerdo con la edad, la actividad económica a la que se dedican, la pluriactividad de los mismos y a la región de los socios. De acuerdo con Dolan y White, el bienestar está íntimamente relacionado con el ingreso suficiente que proporciona a los individuos más recursos para consumir y, asumiendo que las personas consumen cosas que aumentan su felicidad, más dinero significa más felicidad (Dolan y White, 2007). Por tanto, el primer indicador que se debe tomar en un estudio de bienestar, es el ingreso.

Los socios que cuentan con una mejor percepción acerca del efecto que tienen los servicios financieros en sus ingresos son los de Hueytamalco, quienes opinan que sus ingresos han crecido moderadamente gracias a los servicios financieros que han adquirido. Los socios de Cuetzalan tienen una percepción similar. Por su parte, los socios de Ixtepec opinan que sus ingresos han crecido muy poco con la adquisición de algún servicio financiero.

Otro factor que determina la percepción de los efectos de los servicios financieros en los ingresos de los socios, es su pluriactividad. En palabras de Grammont y Martínez Valle (2009:14)

“...la pluriactividad rural se trata de un proceso para luchar en contra del empobrecimiento de las familias campesinas, por la caída de los ingresos agropecuarios. La diversificación de las fuentes de ingreso de las unidades familiares es una manifestación de un nuevo eje de reproducción económica que permite la ampliación del capital familiar frente a las limitaciones de acumulación en la actividad agropecuaria. Así, la diversificación de las actividades familiares no es solo una estrategia de apropiación de capital por parte de productores medianos y altos. La pluriactividad no refleja una tendencia única, la estrategia de supervivencia, sino que puede ser parte también de estrategias de acumulación diversificadas propias del subdesarrollo rural bajo el impulso de la globalización.”

Ante el aumento de sus ingresos, se encontró que entre más tiempo los socios dediquen a otras actividades, además de la de ser campesinos, su percepción es mejor, en cuanto al efecto de los servicios financieros de Tosepantomin, en sus ingresos. Bajo este criterio, los socios de las sucursales de Cuetzalan y de Hueytamalco, quienes reportaron ser

pluriactivos, tienen una mejor percepción que los socios de Ixtepec, El gasto en el consumo, por su parte se considera un indicador de bienestar derivado de los ingresos. El gasto de consumo de los hogares es útil para observar el uso que los hogares hacen de su ingreso monetario, así como de las transferencias en especie que reciben, utilizándolo como medida de bienestar social.

La mayoría de los socios perciben que los créditos que han adquirido en Tosepantomin no se han traducido en aumentos en el gasto del consumo en los hogares. Con esto se quiere decir que los socios ocupan los créditos no precisamente para aumentar su patrimonio en sus hogares, sino que ocupan estos créditos para otras actividades, la principal es la producción agrícola.

Otros servicios financieros como el pago de Remesas, cambio de cheques y seguro de vida, tienen muy poco efecto en la percepción del aumento del gasto en los hogares de los socios de las sucursales Cuetzalan y Hueytamalco; por su parte, los socios de Ixtepec, al ocupar muy poco estos servicios mencionaron que éstos no tienen efecto en su percepción de mejora en el gasto de sus hogares.

Un indicador importante, que demuestra la percepción del bienestar de las familias de los socios, es el aumento en la producción de sus cultivos, ya que, si los socios aumentan su producción, esto significaría que podrían destinar más a la venta de los mismos; la mayoría de ellos opinaron que ha habido rendimientos crecientes en sus cultivos.

Existen varios estudios e investigaciones, que mencionan que la salud es un aspecto importante para lograr el bienestar personal y social. No obstante, estas aproximaciones, en el contexto de esta investigación se considera que la salud pasa a un plano secundario, debido a que no existe ninguna microfinanciera que tenga por objetivo el mejoramiento de la salud de sus socios. No obstante, Tosepan cuenta con una cooperativa de salud que brinda apoyo a los socios cuando ellos se enferman. Se trata de Tosepanpatji.

Los socios de Hueytamalco mencionaron que algunos de los beneficios que ofrece Tosepantomin son descuentos en sus consultas y consultas gratis, mientras que los socios de Cuetzalan y de Ixtepec mencionaron no recibir esos beneficios.

La educación es un factor esencial para que los individuos se desarrollen. Para el presente estudio, es relevante apuntar que Tosepantomin tiene la cuenta de Ahorro Infantil, destinada a captar el ahorro de los cooperativistas, para que cuando sus hijos crezcan, ellos puedan disponer de estos ahorros y destinarlo a su educación. La mayoría de los socios que tienen esta cuenta mencionaron sentirse satisfechos acerca de los beneficios que ésta otorga, por lo que se puede considerar que ha sido exitosa esta cuenta.

Las microempresas y las pequeñas empresas son agentes muy importantes en la generación de empleo, principalmente en las regiones más deprimidas con menores niveles de ingresos. Tosepantomin se ha preocupado por esta situación y es por ello que la Cooperativa cuenta con dos créditos para dicho fin, Credimujer y el Crédito Comercial. Credimujer es un crédito cuyo objetivo es la creación de micronegocios para impulsar el autoempleo en los socios. Es un crédito que ha cumplido con las expectativas para las que fue creado, además que la mayoría de los socios que la utilizan, son mujeres jóvenes.

Por otro lado, el Crédito Comercial tiene la finalidad de apoyar la remodelación o ampliación de un negocio, también los socios consideran que los montos son adecuados para este objetivo. No obstante, los beneficios en cuanto a los montos algo muy importante de estos dos créditos, es que no se utilizan adecuadamente, ya que los socios consideran que con los micronegocios que han emprendido y/o remodelado, no se ha mejorado su bienestar.

6.5 Percepción de los socios hacia la calidad de Tosepantomin

Algunos aspectos son importantes para el buen funcionamiento de la cooperativa. Otros no son tan prioritarios. Las instalaciones en las sucursales de Tosepantomin se sugiere que sean remodeladas, ya que entre los socios jóvenes y que no producen café, resultan no adecuadas o no les gustan. Entre las variables más importantes para el buen funcionamiento de Tosepantomin son los servicios ofrecidos, los socios de Ixtepec opinan que esos servicios son deficientes y no logran cubrir sus expectativas.

En la atención a los clientes por parte del personal y el plazo de los préstamos, no parece haber problemas por parte de los socios, ya que ellos perciben que estas dos variables son

buenas. En los montos prestados, se sugiere que sean diferentes, de acuerdo con las actividades económicas que desempeñan, ya que, de acuerdo con las pruebas estadísticas, se concluye que entre más jóvenes son los socios, los montos de los créditos son insuficientes y entre mayor edad, el monto de los créditos parece ser el adecuado. La mayoría de los socios opina que las facilidades ofrecidas para el pago del crédito, son buenas.

Por último, se recomienda que los dirigentes de Tosepantomin hagan un esfuerzo en garantizar que los socios incrementen su nivel educativo, ya que esta variable se correlaciona directamente con la percepción de felicidad de los mismos.

Especial atención merecen los socios de la sucursal Ixtepec, ya que se sienten totalmente indiferentes, ante la percepción de la felicidad y pertenencia a la cooperativa.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente tesis se observa que Tosepantomín es una microfinanciera rural incluyente, que permite el acceso equitativo a hombres, mujeres, indígenas y mestizos de las tres sucursales analizadas. También se observa que los socios en general, tienen un nivel de estudios bajo. Los socios que son cafeticultores son los que más se ven beneficiados de estos servicios financieros. Esto ha generado cierto descontento en socios cuyos cultivos principales no tienen tanto valor en el mercado (maíz, frijol). Dicho descontento se ve reflejado en los menores montos de los créditos hacia ellos. En este aspecto, se sugiere a la Cooperativa que los socios que no son cafeticultores les otorguen los mismos montos que hacia los que sí lo son.

La inclusión financiera depende de cuatro elementos fundamentales que se tomaron en cuenta en la presente investigación: acceso, uso, percepción del bienestar y percepción de la calidad de los servicios financieros. La inclusión financiera tuvo percepciones diferenciadas en los cuatro elementos mencionados y en las tres sucursales analizadas. Los factores clave de la diferenciación fueron la etnia de los socios, la sucursal de la que se hable y la actividad a la que se dedican. Esto explica que los socios de las sucursales Cuetzalan y Hueytamalco tienden a utilizar más los créditos y los ahorros, que los socios de Ixtepec.

En cuanto al acceso a los servicios financieros es importante mencionar que los socios de Hueytamalco son los que mayor estabilidad financiera reflejan, esto se debe a que son los que mayores recursos tienen. Las cuentas de ahorro son importantes para los socios de Cuetzalan y Hueytamalco, debido principalmente a que son los que más ingresos obtienen, por las ventas de sus cultivos (que en este caso son café y otros cultivos como el limón, la naranja, la pimienta). Los socios de Ixtepec, por su parte, están más dedicados a la producción de cultivos básicos como el maíz y el frijol, por lo que ellos no tienden a producir para el mercado. Esto explica por qué tienden a ahorrar menos y a solicitar en menor medida los créditos que ofrece Tosepantomín. La adquisición del crédito por socios de Cuetzalan y Hueytamalco también encuentra explicación, en gran medida, porque sus parcelas son más grandes, que las parcelas de los socios de Ixtepec. Sumado a esto, la producción de café en estas dos sucursales explica el mejor acceso al crédito, por parte de

los socios de estas sucursales. Los créditos son importantes en las sucursales donde los socios, además de ser campesinos, dedican más días a trabajar en otra actividad, es decir se trata de socios pluriactivos, por lo que sus ingresos son mayores y pueden pagar un crédito. Especial atención en cuanto al manejo de los créditos requieren los socios de Ixtepec, ya que, de acuerdo a los resultados arrojados en la investigación, el porcentaje de las cuentas de crédito supera al porcentaje de las cuentas de ahorro, lo que implica una desestabilidad financiera.

En cuanto al uso que se les da a los servicios financieros, se puede mencionar que, en general Tosepantomin no busca la finalidad de generar grandes ganancias en los socios, sino que, su objetivo es garantizar la reproducción de las actividades productivas de los socios.

Con respecto al efecto de los servicios financieros en la percepción del bienestar de los socios, se puede concluir que los servicios microfinancieros tienen efectos diferenciados en la percepción del bienestar. Son pocos los rubros en donde no se encuentran diferencias. Los socios de Cuetzalan y de Hueytamalco, en general, perciben que ha aumentado poco su bienestar de vida con la utilización de los servicios financieros que Tosepantomin otorga. No obstante, los socios de Ixtepec no perciben una mejoría con la utilización de dichos servicios, por lo que se sugiere un monitoreo constante en cuanto a la utilización de los crédito y ahorros de los socios.

Otros aspectos importantes del bienestar de los socios son el mejoramiento de las viviendas, la salud y la educación de los hijos de los socios.

En cuanto a la salud de los socios es importante recalcar que, si bien es cierto que Tosepantomin no se plantea como objetivo atender la salud de los socios; es necesario que los socios cada vez más se incorporen a cooperativas como Tosepanpatji, o si ya forman parte de ellas, a ocupar los servicios más frecuentemente. Los socios de Ixtepec consideran que el servicio financiero adquirido no tuvo un efecto positivo en su salud; mientras que los socios de Cuetzalan y de Hueytamalco consideran que los servicios financieros, tuvieron efectos positivos en la salud de los socios.

En cuanto a educación de los hijos, no existe ningún servicio financiero para este rubro, el Ahorro Infantil y la Cuenta Corriente ocasionalmente son cuentas de ahorro canalizadas para este fin, por lo que es recomendable aumentar los montos y ayudas que no necesariamente sean económicas, ya que el 37% de los socios consideran que estas cuentas no ayudan en la educación de sus hijos.

En Tosepantomin existen créditos que han funcionado bien y que con algunas modificaciones pueden funcionar mejor y llegar a más población. Un ejemplo de un crédito exitoso en la Cooperativa es el crédito para mejoramiento de viviendas. Se menciona que es exitoso este crédito debido a que los socios lo utilizan cada vez con mayor frecuencia y en verdad se ocupa para el fin que fue diseñado. No obstante, los montos deberían ser mayores y debe llegar a los socios que se dediquen a las actividades económicas que sean diferentes a la de la producción de café.

Los créditos destinados a la creación y mejoramiento de sus negocios (crédito comercial y credimujer) son importantes debido a que los montos otorgados son cada vez mayores. En las tres sucursales opinan que los créditos para abrir un negocio son suficientes. Pero para remodelarlo, los socios de Ixtepec consideran que no. También todos los socios coincidieron que con los negocios que apoyó Tosepantomin no habían aumentado sus condiciones de vida, por lo que se sugiere que el apoyo económico para este fin, vaya acompañado con capacitación a los que pidieron estos créditos.

Otro aspecto fundamental para poder mejorar los servicios financieros en Tosepantomin es la percepción de la calidad de los servicios financieros. La calidad se define con base en la percepción de los socios. Un aspecto importante que es un indicador de calidad, es la participación. En cuanto a este aspecto, se puede mencionar que la participación es buena para los socios de Hueytamalco y para los socios de Cuetzalan, es regular. No obstante, los socios de Ixtepec mencionaron que no participan de manera regular. Esto es importante porque si no participan los socios, menos los tomarán en cuenta para las decisiones al interior de la Cooperativa, y se verán menos beneficiados.

Los socios de Cuetzalan y Hueytamalco se identifican con los objetivos de Tosepantomin de forma regular, mientras que los socios de Ixtepec no se identifican con los objetivos de

la organización. Por lo que se sugiere unos planes de integración hacia los objetivos de la Cooperativa.

Otros aspectos que son indicadores de calidad de los servicios financieros son la infraestructura física, servicios ofrecidos, atención del personal, plazo de los préstamos, y facilidades ofrecidas. Los socios de Tosepantomin, en general mencionaron que son buenos estos aspectos en la Cooperativa. Sin embargo, en cuanto a instalaciones y servicios ofrecidos, los socios de Ixtepec no opinan lo mismo; opinan que en estos dos aspectos Tosepantomin no es bueno. Se sugieren tomar medidas para mejorar estos aspectos.

En cuanto a los montos prestados, los socios más jóvenes consideran que son insuficientes, mientras que los socios de más edad consideran que son adecuados para sus necesidades. Por lo tanto, aumentar los montos es necesario. Especial atención en cuanto al aspecto actitudinal de los socios, debido a que es importante para que se pueda avanzar en las propuestas de mejora en los servicios que ofrece la Cooperativa. También es importante avanzar hacia la priorización de otros perfiles para mejorar el alcance de los servicios financieros a la población; ya que si bien es cierto que Tosepantomin no tiene preferencia por socios que realicen alguna actividad, los socios opinan que los cafecultores son los más privilegiados en los servicios de Tosepantomin.

Por último, es importante señalar que, en cuanto a los montos de los préstamos, entre más jóvenes son los socios más va siendo la opinión negativa que ellos tienen con respecto a este rubro, por lo que se recomienda trabajar más entre los jóvenes.

VIII. LITERATURA CITADA

- Acevedo R., & Delgado, J. 2002. *El papel de los bancos de desarrollo agrícola en el acceso al crédito rural*. Banco Interamericano de Desarrollo, Brasil. Pp: 23:31.
- Adams D. W., & Vogel, R. C. 2016. Microfinance dreams, enterprise development. *Microfinance*. Vol. 27. Num 6: 142-154.
- Alberro I., Henderson M., & Yunes N. 2016. *Inclusión financiera en México: Retos y perspectivas*. El Colegio de México. Ciudad de México, México. Pp: 19:34.
- Alcaraz M. 2010. *Microfinanciamiento, capital social y bienestar económico familiar en la caja de ahorro Tosepantomín, Puebla, México*. Colegio de Postgraduados. Puebla, México. 210 p.
- Alianza para la Inclusión Financiera. 2010. La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. Bankable Frontier Associates. Bangkok, Tailandia. 24 p. Disponible en: [https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)
- Alkire S., & Foster, J. 2011. Counting and multidimensional poverty measurement. *Journal of public economics*. Vol. 95. Núm. 7: 476-487.
- Allan A., Masu M., & Svarer C. 2013. Banking on change: Breaking barriers to Financial Inclusion. *Plan, Barclays and Care*. Vol 22. Num. 3: 34- 47.
- Almeraya- Quintero S. X., B. Figueroa- Sandoval, J. M. Díaz- Puente, K. A. Figueroa- Rodríguez, & Pérez L. M. 2011. Uso del crédito: implicaciones para el desarrollo rural. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*. Vol. 2. Núm. 1: 111-124.
- Almeraya-Quintero S. X., B. Figueroa-Sandoval, J. M. Díaz-Puente, & K. A. Figueroa-Rodríguez. 2011. El crédito en el desarrollo territorial: el caso de financiera rural en México. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*. Vol. 8. Núm. 2: 179-192.
- Alpízar C. A., Svarch M., & González- Vega C. 2006. *Los mercados de las finanzas rurales y populares en México: una visión global rápida sobre su multiplicidad y alcance*. Programa Finanzas Rurales, The Ohio State University. México. 79 p.

- Álvarez A. R. C., & Sumba Q. L. 2004. *Las microfinanzas rurales como alternativa de desarrollo sostenible en las comunidades del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo año 2004*. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Lazaro_Quimi/publication/28792032_Las_Microfinanzas_Rurales_Como_Alternativa_De_Desarrollo_Sostenible_En_Las_Comunidades_Del_Canton_Riobamba_Provincia_De_Chimborazo_Ano_2004/links/551442490cf2eda0df309241.pdf
- Argandoña A. 2009. La responsabilidad social de las instituciones microfinancieras: contribuyendo a la reducción de la pobreza. Universidad de Navarra. Documento de Investigación, Universidad de Navarra. Navarra, España. Pp: 9-25.
- Argumedo P. 2017. *Inclusión financiera de pequeños productores rurales: estudio de caso en El Salvador*. CEPAL- México. 90 p.
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). 2014. *La Banca de Desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera*. ALIDE. Peru. 137 p.
- Atkinson A. & Messy F. A. 2012. *Measuring financial literacy: Results of the OECD*. OCDE. Ed. 15. Paris, Francia. Pp: 23-53
- BANAMEX- UNAM. 2008. *Primera encuesta sobre cultura financiera en México*. UNAM. México D. F. Pp: 9-21.
- Banco Central de Brasil. 2011. *Relatorio de Inclusión*. Ciudadanía Financiera. Núm. 3: 167 p.
- Banco de Desarrollo de América Latina. 2013. *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. Disponible en: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Banco Mundial. 2014. *Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion*. Washington, D. C. Pp:15-105.

- Bateman M. 2013. La Era de las Microfinanzas: Destruyendo las economías desde abajo. *Ola financiera* Vol. 6. Núm. 15: 1-15.
- Beck T. & De la Torre, A. 2007. The Basic Analytics of access to Financial Services. *Financial Markets, Institutions & Instruments*. Vol. 16. Núm. 2: 79-117.
- Beck T., A. Demirgüç-Kunt V. & Maksimovic M. 2008. Financing patterns around the world: Are small firms different? *Journal of Financial Economics*. Vol. 89. Num. 3. Pp: 467-487.
- Berezo J. 2005. *Las microfinanzas en los países en desarrollo. Inversiones socialmente responsables*. Universidad Pontificia de Salamanca. Salamanca, España. Pp: 241-281.
- Bernal L. P. 2005. *El ahorro, crédito y acumulación de activos en los hogares pobres de México*. Edición única. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Monterrey, México. Pp: 6-35.
- Blondeau N. 2006. *Las microfinanzas: ¿una herramienta de desarrollo durable?* Editorial Etudes. Paris, Francia. 248 p.
- Boscán M. & Sandra M. 2009. Análisis del crédito comercial en pequeñas empresas de derivados lácteos. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 14. Núm. 46: 248-259.
- Campos P. 1998. Las tandas en México: un enfoque de acción colectiva. *Revista Sociológica*. Vol. 13. Núm. 37: 189-209.
- Campos P. 2017. Inclusión financiera de pequeños productores rurales: estudio de caso en México. *Revista de la CEPAL I*. Vol. 1. Num. 2: 60-78.
- Cantú H. 2006. *Desarrollo de una cultura de calidad*. 3ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México D. F. 178 p.
- Cardero M. E. 2008. Programas de microfinanciamiento: incidencia en las mujeres más pobres. *Perfiles latinoamericanos*. Vol. 16. Núm. 32: 151-182.
- Carranza C. I., Jaramillo V. & Martínez D. 2013. *Uso de servicios financieros en zonas marginadas de México*. In: Congreso de Agricultura Sustentable SOMAS (ed.)

- Sociedad mexicana de agricultura sustentable. Sonora, México. 25 de septiembre de 2016. Instituto Tecnológico de Sonora. Pp: 27-32.
- Carreño N. S., H. Hernández E. & J. A. Méndez S. 2012. Microcrédito y bienestar: una evaluación empírica. *Sociedad y Economía*. Vol. 21. Num. 23: 195-220.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). 2017. *Inclusión financiera de pequeños productores rurales*. CEPAL. Pp: 31- 57.
- Céspedes V. H., & Jiménez R. 2007. *Distribución del ingreso en Costa Rica: 1988- 2004*. Escuela de Agricultura de la Región tropical húmeda. 89 p.
- Chenau V. 2010. *Los totonacas de Veracruz: población, cultura y sociedad*. Atlas del patrimonio cultural de Veracruz. Veracruz, México. 70 p.
- Chirino J., & Zabaleta J. 2012. La riqueza de los pobres: los microahorros. *Atlantic Review of Economics*. Vol 1. Num. 13: 24-36.
- CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores). 2006. *Informe de Rendición de Cuentas 2006- 2012 de la CNBV*. CNBV. 61 p.
- Comité de Educación Financiera. 2017. *Estrategia Nacional de Educación Financiera*. Comité de educación financiera. Cd. De México, México. Pp: 14-24.
- Conde, B. C. 2009. *Realidad, mitos y retos de las microfinanzas en México*. La Colmena Milenaria. Querétaro, México. 255 p.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). 2009. *Metodología para la medición multidimensional de la pobreza en México*. Estudios Económicos CONEVAL. México D. F. Pp: 12-30.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). 2014. *Evaluación Estratégica de la Política Pública de Microcréditos del Gobierno Federal 2009-2012*. Estudios Económicos CONEVAL. México D.F. Pp: 17-44.
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. 2012. *Reporte de inclusión financiera 4*. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). México D. F., México. Pp: 74-85.

- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. 2016. *Política Nacional de Inclusión Financiera*. México. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Cd. De México, México. Pp: 3-34.
- Consejo Nacional de Inclusión Financiera. 2017. *Reporte Nacional de Inclusión Financiera*, 8. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Ciudad de México, México. Pp: 26- 46.
- Cooley T. F. & Smith, B. D. 1998. Financial markets, specialization, and learning by doing. *Research in Economics*. Vol. 52. Núm. 4: 333-361.
- Cotler P. & López R. 2013. *Las microfinanzas en México: instrumento de desarrollo e inclusión financiera*. Universidad Iberoamericana. Ciudad de México, México. 257 p.
- Cotler P. 2013. Las tasas activas de interés en el sector microfinanciero de México: Un estudio de caso. *EconoQuantum*. Vol. 10. Núm. 1: 7-26.
- Crane B. D., Froot A. K. et al. 1995. *The global financial system: a functional perspective*. Harvard Business School Press. Boston. 52 p.
- Creswell J. 2009. *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. 5a ed. Ed. London Sage. Los Ángeles, EUA. Pp: 15-20.
- De Grammont H. C., & Martínez- Valle, L. 2009. *La pluriactividad en el campo latinoamericano*. Flacso- Sede Ecuador. Quito, Ecuador. 306 p.
- De Olloqui F., Andrade G. & Herrera D. 2015. *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. 33 p.
- De la Vega M., Santoyo V. H., Muñoz M., & Altamirano J. R. 2014. *Cobertura financiera de la banca de desarrollo para el sector rural de México*. FIRA. Vol. 22. Núm. 44: 226-248.
- Delalande L., & Paquette C. 2007. El impacto de las microfinanzas en la reducción de la vulnerabilidad: Caso de un microbanco rural en México. *Revista Trace*. Vol. 52: 63-77.

- Delfiner M., Pailhe C. & Perón S. 2006. *Cooperativas de crédito: revisión de experiencias internacionales*. Banco Interamericano de Desarrollo. Buenos Aires, Argentina. 53 p.
- Di Giannatale S., Elbittar A. & Roa M. 2013. Redes Sociales, confianza y microfinanzas en México. *Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas*. Vol. 25. Num. 24: 1-18.
- Díaz M. A. & Aguilera V. 2005. *El mercado bursátil en el Sistema Financiero Mexicano*. Mc Graw- Hill. México D. F. 205 p.
- Díaz M. M., & Vázquez C. N. 2011. *Sistema Financiero Mexicano*. Editorial: Trillas. México, D. F. Trillas. Pp: 36-102.
- Dieter H. S. 2000. Bancos de desarrollo agrícola ¿cerrarlos o reformularlos?. *Finanzas y desarrollo*. Vol. 37. Núm. 2: 45.
- Dolan P. & P. White, M. 2007. How can measures of subjective well-being be used to inform public policy? *Perspectives on psychological science*. Vol. 2. Núm. 1: 71-85.
- Domínguez M. R. 1993. Caracterizando al campesinado y a la economía campesina: pluriactividad y dependencia del mercado como nuevos atributos de la "campesinidad". *Agricultura y Sociedad*. Vol. 3. Num. 66: 97- 136.
- Duarte F., & Hastings J. 2009. Fettered Consumers and Sophisticated Firms: Evidence from Mexico's Privatized Social Security Market. *Public Economics Meetings*. Vol. 20: 13-17.
- Duarte T., & Jiménez, R. 2007. Aproximación a la teoría del bienestar. *Scientia et Technica*. Vol. 13. Núm. 37: 97-136.
- Esquivel H. 2007. Crecimiento económico, información asimétrica en mercados financieros y microcréditos. *Economía, Sociedad y Territorio*. Vol. 7. Núm. 23: 773- 805.
- FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación). 2004. *Política de Desarrollo Agrícola. Concepto y Principios*. FAO. Roma, Italia. Pp: 436- 489.

- Foltz J. D. 2004. Credit market access and profitability in Tunisian agriculture. *Agricultural Economics*. Vol. 30. Núm. 3: 229-240.
- Fuentes-Méndez L. A. & Gutiérrez A. 2006. Paradigmas del mercado financiero rural en países en desarrollo. *Revista Agroalimentaria*. Vol. 12. Núm. 23: 21-41.
- Fuertes A., & Chowdhury N. I. 2009. Los microcréditos como instrumento de erradicación de la pobreza. In: Cortina, A. y Pereira G (comps). Pobreza y libertad: erradicar la pobreza desde el enfoque de las capacidades de Amartya Sen. España, 2009. (Ed.) Red de Bibliotecas Universitarias. 290 p.
- Fundación Internacional Desjardins. 2017. *Programa de financiamiento para pequeños productores*. Food & Agriculture Org. Disponible en: <http://www.gob.mx/fnd/acciones-y-programas/programa-de-financiamiento-para-pequenos-productores-79302>.
- García R. F. J. & Díaz P, Y. 2011. Los microcréditos como herramienta de desarrollo: revisión teórica y propuesta piloto para el África subsahariana. *Centro Internacional de Investigación e Información sobre la Economía Pública, Social y Cooperativa*. Núm. 43: 9-22.
- Garrido, C. 2005. *Desarrollo Económico y procesos de financiamiento en México: Transformaciones contemporáneas y dilemas actuales*. Siglo XXI editores. México D. F.
- Gitman L. J. 2003. *Principios de administración financiera*. Editorial Addison Wesley. México D. F. 676 p.
- González N. J. C. 2008. *El microcrédito de banca comunal: una alternativa de financiamiento rural en México*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. México, D. F. 128 p.
- Greenwood J. & Jovanovic B. 1990. Financial development, growth, and the distribution of income. *Journal of Political Economy*. Vol. 98. Núm. 5: 76-107.
- Gutiérrez F. J. A. 2003. La estabilidad de las entidades económicas. *Revista Análisis Económico*. Vol. 23. Núm. 37: 3-20.

- Gutiérrez G. J. 2009. *Microfinanzas y desarrollo: Situación actual, debates y perspectivas*. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Gobierno de España. 43 p.
- Habibullah M. S. & Eng Y. 2006. Does financial development cause economic growth? A panel data dynamic analysis for the Asian developing countries. *Journal of the Asia Pacific Economy*. Vol. 11. Num. 4: 377-393.
- Heimann U., Navarrete J., O'Keefe M., Vaca- Domínguez B., & Zapata G. 2009. *Mapa estratégico de inclusión financiera: una herramienta de análisis*. El Nido. 25 p.
- Hernández R. O., & Almorín A. 2006. *Las Microfinanzas en México, tendencias y perspectivas*. Edición: Fundación UN SOL. México, D. F. 132 p.
- Hernández S. R., Fernández C. C., & Baptista L. P. 2010. *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Mcgraw-hill. México D. F. 656 p.
- Hervert C. G. 2006. *Alternativas económicas bioproductivas para un sistema agroforestal de café de sombra: El caso de la Sociedad Cooperativa Tosepan Titataniskej Cuetzalan, Puebla*. Universidad Iberoamericana. Puebla, Puebla. 171 p.
- Hidalgo N., Reyes A. C., Zapata- Martelo E. & Martínez- Corona B. 2005. Impacto económico de las microfinanzas dirigidas a mujeres en el estado de Veracruz, México. *Agrociencia*. Vol. 39. Num. 3: 351-359.
- HM Treasury. 2007. *Annual Report and Accounts 2006- 2007*. London The Stationery Office. Disponible en: <http://www.gov.uk/government/organisations/hm-treasury>.
- Huidobro M. A. 2012. Breve historia de la banca de desarrollo mexicana. *Análisis Económico*. Vol. 27. Núm. 65: 171- 206.
- Imperial Z. R. & Ramírez, G. F. 2001. *Banca social: Historia, actualidad y retos de las finanzas populares*. Editorial: Caja Popular Mexicana. México, D. F. 235 p.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática). 2012. “*Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Análisis descriptivo de los resultados*”. Disponible en:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusion/Documents/Encuesta%20Nacional%20de%20IF/Análisis%20Descriptivo%20ENIF%202012.pdf>.

INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática). 2013. “*Encuesta Nacional de Inclusión Financiera*”. Disponible en: <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Encuesta%20Nacional%20de%20IF/ENIF%202015.pdf>

Iriarte M. 1998. *Crédito y desarrollo rural*. Edit. Prensa regional del departamento de Huila- Colombia.

Johnson S. & B. Rogaly. 1997. *Microfinanciamiento y reducción de la pobreza: Alternativas de ahorro y crédito para los sectores populares*. Editorial: Unión de esfuerzos para el campo, A. C. Querétaro, México. 148 p.

Juárez S. J. P., Majoral M. R., & Ramírez V. B. 2005. El impacto de la modernización bancaria en una región campesina del estado de Puebla. *Papeles de Geografía*. Núm. 41-42: 143- 160.

Kakwani N., & Silber J. 2008. *The many dimensions of poverty* Palgrave. Mcmillan. Reino Unido, Inglaterra. 279 p.

Kotler P., Bowen G., & Makens R. 2005. *Marketing de la calidad en hotelería y Turismo*. 3a edición. Editorial Prentice Hall. México D. F. 265 p.

Ledgerwood J. 2000. *Manual de las microfinanzas: una perspectiva institucional y financiera*. Banco Mundial. Nueva York, Estados Unidos. 326 p.

López C. S. C. & Peña H. X. E. 2005. *El mercado de microcrédito productivo rural: comprobación empírica en el sur de Santander*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. 66 p.

Many G. 2012. *Finanzas, cultura y poder microcrédito y cooperativas indígenas en Salasaca*. Quito, Ecuador. Editor: Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. 110 p.

- Manzano, A. V. 1998. La calidad del muestreo en las investigaciones sociales. *Revista electrónica de metodología aplicada*. Vol. 3. Núm. 1: 16- 29.
- Martínez C. D. A. 2008. El microcrédito como instrumento para el alivio de la pobreza. ventajas y limitaciones. *Cuadernos de Desarrollo rural*. Vol. 5. Núm. 61: 93-106.
- Martínez D. E. & Carranza C. I. 2013. Finanzas comunitarias: *Metodología para la formación de grupos de ahorro y préstamo comunitario en el medio rural*. Colegio de Postgraduados, Campus Puebla. Puebla, México. 126 p.
- Muñoz R. M., Santoyo C. H. & Altamirano C. J. R. 2002. *Mercados e instituciones financieras rurales*. Universidad Autónoma Chapingo. Estado de México, México 327 p.
- Nagarajan, G. & Richard L. M. 2005. *Finanzas Rurales: Avances Recientes y Lecciones Emergentes, Debates y Oportunidades*. Universidad de Ohio. Ohio, Estados Unidos. 90 p.
- Navarrete F. 2008. *Los pueblos indígenas de México*. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas. México D. F. 147 p.
- OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico). 2010. *Perspectivas económicas de América Latina*. OCDE. París, Francia. 272 p.
- Ortega C. A. 2002. *Introducción a las finanzas*. Ed. Mc. Graw Hill. México D. F. Pp:64-100.
- Padilla- Pérez R. & Fentón- Ontañón R. 2013. *Financiamiento de la banca comercial para las micro, pequeñas y medianas empresas en México*. CEPAL- México. México D. F. 65 p.
- Patiño O. A. 2008. Microcrédito: Historia y experiencias exitosas de su implementación en América Latina. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Núm. 63: 41-57.
- Pérez B. N. A., Matus G. J. A. et al. 2015. Crédito comercial una alternativa de financiamiento. Caso: Padelma Sugar, S. P. R. de R. L. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*. Vol. 6. Núm. 8: 1819-1832.

- Platas R. D. E., Medina A. & Pérez V. A. 2011. Servicios financieros rurales: un negocio necesario. *Revista Mexicana de Agronegocios*. Vol. 29: 661- 670.
- ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa. 2012. *Benchmarking de las microfinanzas en México 2011: un informe del sector*. ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa A. C. México D. F.
- Raccanello K. & Roldán- Bravo G. 2014. Instituciones microfinancieras y cajas de ahorro en Santo Tomás Hueyotlipan, Puebla. *Economía, Sociedad y Territorio*. Vol. 14. Núm. 44: 201-233.
- Ramirez E., Caro J. C. & Vargas K. 2006. *Acceso a Servicios Financieros de los Hogares campesinos de Chile. Debates y Temas Rurales*. Editorial: Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural. Santiago, Chile. 20 p.
- Ramírez V. B. & Sánchez J. P. J. 2009. *Pobreza rural y migración: los indígenas productores de café en la Sierra norte de Puebla*. Comisión Nacional Forestal y Universidad Autónoma Indígena de México. Sinaloa, México. 120 p.
- Razeto M. L. 2002. *Las empresas alternativas*. Editorial Nordan Comunidad. España. 80 p.
- Remund D. L. 2010. Financial literacy explicated: the case for a clearer definition in an increasingly complex economy. *Journal of Consumer Affairs*. Vol. 44. Núm. 2: 276-295.
- Roa M. J. 2013. *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos. Ciudad de México, México. 20 p.
- Robinson M. S. & Bolaño S. 2004. *La Revolución microfinanciera: finanzas sostenibles para los pobres*. SAGARPA. Ciudad de México, México. 356 p.
- Rodríguez R. O. 2008. El crédito comercial: marco conceptual y revision de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 14. Núm. 3: 35- 54.
- Rodríguez B., D. & López H. F. 2009. Desarrollo financiero y crecimiento económico en México. *Problemas del desarrollo*. Vol. 40. Núm. 159: 39-60.

- Serrano R. J. 2011. Financiamiento de vivienda. *Revista de ingeniería*. Núm. 35: 61-78.
- Shejtman A. 1980. *Economía campesina: lógica interna, articulación y persistencia*. CEPAL. Santiago de Chile. Pp: 121-140
- Schettino M. 2003. *Introducción a la economía para no economistas*. Pearson educación. Estado de México, México. 328 p.
- Schreiner M., & Woller G. 2003. Microenterprise development programs in the United States and in the developing world. *World Development*. Vol. 31. Núm. 9: 1567-1580.
- SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público). 2010. *La Banca de Desarrollo*. Disponible en: http://www.hacienda.gob.mx/ApartadosHaciendaParaTodos/banca_desarrollo/html/intro.html
- Solér M. R. & Hernández P. J. A. 2004. Producción y comercialización de la naranja: Caso región Acateno- Hueytamalco en el estado de Puebla, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*. Vol. 9. Núm. 16: 510-519.
- Stiglitz J. E., & Weiss L. 1988. Why financial structure matters. *Journal of Economic Perspectives*. Vol. 2. Num. 4: 121-126.
- Torre O. B, & Sainz F. I. 2012. *Guía sobre microcréditos*. Universidad de Cantabria. Santander, España. Pp: 11-70.
- Valdez P., & Hidalgo N. 2004. Las microfinanzas y la provisión de servicios financieros. *Comercio Exterior*. Vol. 54. Núm. 7: 598-604.
- Valenzuela C., & Cruz D. 2017. *Estudio de caso sobre estrategias para promover la inclusión financiera en pequeños productores rurales en Honduras*. CEPAL – Sede México. México. 174 p.
- Vásquez R. J. A., Bermúdez E. M., Melvin- Rojas E., & Ronald- Vásquez J. A. 2015. *Evolución reciente, situación y perspectivas de inclusión financiera de los pequeños productores rurales en Costa Rica*. CEPAL- México. Pp: 17-37.

- Villagómez F. A. 2014. El ahorro para el retiro. Una reflexión para México. *El Trimestre Económico*. Vol. 81. Núm. 3: 549-576.
- Vonderlack R. M., & Schreiner, M. 2001. *Mujeres, Microfinanzas y ahorro: lecciones y propuestas*. Editorial: Center for Social Development. Washington, Estados Unidos. 30 p.
- Wolf E. R. & Cirlot, J. E. 1971. *Los campesinos*. Editorial labor. Barcelona España. 159 p.
- Yunus M. 2007. *Banker to the poor*. Editor: Public Affairs. Nueva York, Estados Unidos. 281 p.
- Zapata F. H. 2001. Adulto mayor: participación e identidad. *Revista de Psicología*. Vol. 10. Núm. 1: 189- 197.
- Zubeldía A. M., Grajirena J. M., Sogorb A. O., & Zubiaurre M. Z. 2008. Reflexiones sobre el origen y las implicaciones de la exclusión financiera. *Universidad, Sociedad y Mercados Locales*. Vol. 3. Núm. 4: 209-218.