



COLEGIO DE POSTGRADUADOS

INSTITUCION DE ENSEÑANZA E INVESTIGACION EN CIENCIAS AGRÍCOLAS

CAMPUS MONTECILLO

**POSTGRADO DE SOCIOECONOMÍA, ESTADÍSTICA E INFORMATICA
ECONOMÍA**

**“LA INCLUSION FINANCIERA Y LOS SERVICIOS MICROFINANCIEROS: EL
CASO DE LA REGION COSTA CHICA EN EL ESTADO DE GUERRERO, MEXICO”**

RANFERIC VALDEZ DIEGO

**T E S I S
PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OBTENER EL GRADO DE:**

MAESTRO EN CIENCIAS

MONTECILLO, TEXCOCO, EDO. DE MEXICO

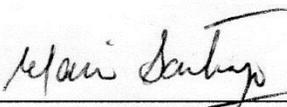
2015

La presente tesis titulada: **La inclusión financiera y los servicios microfinancieros: el caso de la región costa chica en el Estado de Guerrero, México**, realizada por el alumno: **Ranferic Valdez Diego** bajo la dirección del Consejo Particular indicado, ha sido aprobada por el mismo y aceptada como requisito parcial para obtener el grado de:

MAESTRO EN CIENCIAS
SOCIOECONOMÍA ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
ECONOMÍA

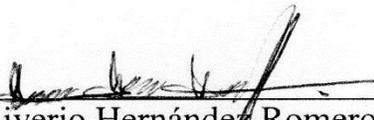
CONSEJO PARTICULAR

CONSEJERA



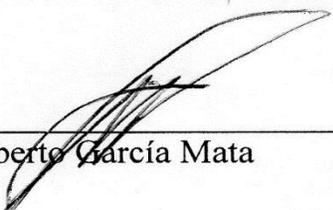
Dra. María de Jesús Santiago Cruz

ASESOR



Dr. Oliverio Hernández Romero

ASESOR



Dr. Roberto García Mata

Montecillo, Texcoco, Estado de México, Diciembre de 2015

LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y LOS SERVICIOS MICROFINANCIEROS: EL CASO DE LA REGIÓN COSTA CHICA EN EL ESTADO DE GUERRERO, MÉXICO.

Ranferic Valdez Diego, M.C.

Colegio de Postgraduados, 2015

RESUMEN

En este estudio se analiza la inclusión financiera que llevan a cabo instituciones financieras en la región costa chica del Estado de Guerrero, con atención a sus modalidades de operación. La reforma financiera del país llevada a cabo en el año 2013, tiene entre sus objetivos fomentar la inclusión en todos los segmentos de la población, educación, competencia y transparencia del sistema financiero para incrementar su penetración y cobertura con solidez y seguridad. En este sentido, la idea principal consistió en conocer las modalidades y la extensión en que las microfinancieras atienden a la población rural en la región costa chica del Estado de Guerrero e identificar las barreras o limitantes que tienen para atender a esta población dadas sus características socioeconómicas.

Para el análisis se utilizó una base de datos de sucursales microfinancieras (nombre de la sucursal, tipo de microfinanciera y municipio) integradas desde del 2010 al 2014 en el DENUÉ del INEGI. La metodología identifica las características principales que son el giro y el ingreso. También se obtuvieron los indicadores regionales de al menos un punto de acceso para algún tipo de servicio financiero de sus habitantes o el acceso de los adultos a por lo menos a un servicio financiero, resultando así que (el 0.90) tiene aproximadamente 1 sucursal por cada 10,000 habitantes una menos que el promedio nacional el cual es de casi 2 sucursales y media sucursal que el estatal (el 1.42).

Las instituciones microfinancieras de acuerdo a sus modalidades de operación localizadas en la región costa chica del estado de Guerrero no están llevando la inclusión financiera principalmente a la población rural de bajos ingresos de acuerdo al perfil socioeconómico de los clientes que atienden y a los altos costos y lejanía que representa esta población para las microfinancieras.

Palabras clave: Instituciones microfinancieras, población de bajos ingresos, Guerrero

**FINANCIAL INCLUSION AND MICROFINANCE SERVICES: THE CASE OF THE
COSTA CHICA REGION IN THE STATE OF GUERRERO, MEXICO.**

Ranferic Valdez Diego, M.C.

Colegio de Postgraduados, 2015

ABSTRACT

This study analyzes the financial inclusion that carry out financial institutions in the region of the costa chica of Guerrero State, with attention to its modes of operation. The financial reform of the country carried out in the year 2013, has among its objectives to encourage the inclusion in all segments of the population, education, competition and transparency of the financial system to increase their penetration and coverage with solidity and security. In this sense, the main idea consisted of know the modalities and the extension in which microfinance institutions provide to the rural population in the region costa chica of Guerrero State and identify the barriers or constraints which have to serve this population given its socio-economic characteristics.

A database of microfinance branches (branch name, type of microfinance and municipality) was used for the analysis integrated from 2010 to 2014 in the DENUÉ from INEGI. The methodology identifies the main features that are spinning and income. Also were the regional indicators of at least one point of access for any financial service of its inhabitants or the access of adults to at least a financial, resulting so (0.90) It has approximately 1 branch per 10,000 inhabitants, one less than the national average, which is almost 2 branches and middle branch than the State (1.42).

Microfinance institutions according to their modes of operation located in the costa chica of Guerrero State region are not leading financial inclusion mainly to the rural population of low income according to the socio-economic profile of customers serving and high costs and remoteness representing this population for microfinance institutions.

Key words: microfinance institutions, population of low-income, Guerrero.

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis a mis padres con amor, a mis abuelos por su ejemplo, apoyo y fortaleza en los momentos difíciles de mi vida.

A mis hermanos y hermanas por los gratos momentos que pasamos juntos.

A mis amigos con los cuales siempre hemos encontrado una palabra de aliento en nuestras vidas.

A la familia Valdez Valderrama con orgullo.

A la familia Campos Magdaleno por las atenciones y solidaridad que me han brindado desde los inicios de mis estudios profesionales.

A mis profesores de la licenciatura en Economía de la UAG por incitarme a seguir adelante en el camino del conocimiento.

AGRADECIMIENTOS

A la vida, por permitirme terminar un reto más y concluir un ciclo para comenzar nuevos proyectos.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por el apoyo brindado para la realización de mis estudios de maestría y contribuir a mi formación personal.

Al Colegio de Postgraduados Campus Montecillo y al área de Economía por abrirme sus puertas y permitirme aprehender más de la ciencia económica.

A la Doctora María de Jesús Santiago Cruz, por compartirme su perspectiva de todo lo que implica un trabajo de tesis y su detallada revisión merece todo mi reconocimiento.

Al Doctor Oliverio Hernández Romero, por su apoyo y ocuparse de compartir su experiencia en los momentos de poca claridad en el tema de investigación, pero sobre todo, por la confianza que me brindo y me permitió salir y buscar otros horizontes más amplios.

Al Doctor Roberto García Mata, por su disponibilidad y acertados consejos sobre el trabajo final.

A mis compañeros de clases que con sus gratas convivencias hacían más a meno el trabajo académico de la maestría. Agradezco al Ing. José Luis Rangel Zaragoza por sus puntuales aportaciones y acertados consejos.

Al personal encargado de las sucursales en la región costa chica del estado de Guerrero que con su valiosa aportación en la fase de campo este trabajo de tesis no hubiera sido posible, gracias por su apoyo.

CONTENIDO

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Pregunta de investigación.....	3
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.5. Hipótesis de la investigación.....	5
CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. El Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013 - 2018.....	6
2.2. Diagnóstico del Sistema financiero nacional	8
2.3. La Reforma financiera de 2013	10
2.4. Transición de las microfinanzas a los sistemas financieros inclusivo	13
2.5. Los sistemas financieros inclusivos	15
2.6. La Región Costa Chica.....	18
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO	23
3.1. La inclusión financiera	23
3.2. Definiciones conceptuales.....	25
3.3. Las microfinanzas	28
3.4. Clientes de las microfinanzas	29
3.5. Los servicios microfinancieros.....	29
3.6. Las actividades microfinancieras	33
3.7. Instituciones microfinancieras.....	34
3.8. Tipos de instituciones financieras	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	37
4.1. Enfoque de la investigación	37
4.2. Alcance de la investigación.....	37

4.3.	Población objeto de estudio.....	38
4.4.	Delimitación del universo de investigación	38
4.5.	Tamaño de muestra	41
4.6.	Diseño de la investigación.....	43
CAPÍTULO V. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....		47
5.1.	Procesamiento y análisis de datos	47
5.2.	Resultados	48
5.2.1.	Datos generales del encargado de sucursal.....	48
5.2.2.	Figura jurídica y regulación de la microfinanciera.....	51
5.2.3.	Permanencia y tipo de población atendida	52
5.2.4.	Servicios y cobertura de la microfinanciera	57
CAPITULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		74
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
BIBLIOGRAFÍA		79
ANEXOS		82
Anexo A. Listado de sucursales por municipio incorporados al DENU, INEGI 2014.		82
Anexo B. Base de datos Acceso e indicadores demográficos sobre inclusión financiera		83
Anexo C. Cuestionario - Entrevista		85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Población por municipios en la Región Costa chica del Estado de Guerrero.....	20
Tabla 2. Indicadores demográficos de sucursales microfinancieras para la región costa chica.....	22
Tabla 3. Tipo de instituciones microfinancieras por figura jurídica	36
Tabla 4. Comparativo de Ranking de municipios por tipo de microfinanciera	40
Tabla 5. Distribución de la Muestra	42
Tabla 6. Municipio y Edad de los entrevistados	49
Tabla 7. Nivel de estudio y Años laborados de los entrevistados	50
Tabla 8. Sexo de los entrevistados	50
Tabla 9. Tipo de sociedad y Regulación de la microfinanciera	51
Tabla 10. Requisitos diferentes por tipo de producto o servicio de las microfinancieras.....	59
Tabla 11. Tiempo de recuperación del crédito de las microfinancieras	68
Tabla 12. Principales problemas y sugerencias en los servicios o productos que ofrecen las microfinancieras	69
Tabla 13. Principales localidades que atienden las microfinancieras	70
Tabla 14. Número de localidades, clientes y otros municipios que atienden las microfinancieras	70
Tabla 15. Puntos de Acceso e Indicadores Regional, Estatal y Nacional de sucursales microfinancieras	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013 – 2018.....	7
Figura 2. Niveles de intervención para un sistema financiero inclusivo.....	17
Figura 3. Ubicación de la región costa chica en el Estado de Guerrero.....	18
Figura 4. Municipios que integran la región costa chica del Estado de Guerrero.....	19
Figura 5. Grado de marginación por municipios en la región costa chica del Estado de Guerrero	21
Figura 6. Precondiciones para la inclusión financiera.....	24
Figura 7. Elementos principales en la inclusión financiera.....	27
Figura 8. Criterios para la delimitación del universo de investigación.....	39

LISTA DE GRAFICAS

Grafico 1. Regulación de las microfinancieras	52
Grafico 2. Tiempo en operación de las sucursales	53
Grafico 3. Total de clientes por Género de las microfinancieras	53
Grafico 4. Edad de los clientes de las microfinancieras.....	54
Grafico 5. Estado civil de los clientes de las microfinancieras	55
Grafico 6. Nivel de estudio de los clientes de las microfinancieras.....	55
Grafico 7. Actividad de los clientes de las microfinancieras	56
Grafico 8. Nivel de Ingresos de los clientes de las microfinancieras.....	57
Grafico 9. Motivo por el que las microfinancieras atienden al grupo de ingreso	57
Grafico 10. Productos o servicios que ofrecen las microfinancieras por tipo de figura	58
Grafico 11. Producto o servicio financiero utilizado por los clientes de las microfinancieras	59
Grafico 12. Uso del crédito de los clientes de las microfinancieras	60
Grafico 13. Monto de crédito solicitado vs años de estudio de los clientes de las microfinancieras	61
Grafico 14. Monto de crédito solicitado vs edad de los clientes de las microfinancieras.....	62
Grafico 15. Tasa de recuperación del crédito en total en el 2014 de las microfinancieras	62
Grafico 16. Monto de crédito recuperado en el 2014 vs años de estudio de los clientes de las microfinancieras	63
Grafico 17. Monto de crédito recuperado en el 2014 vs edad de los clientes de las microfinancieras	64
Grafico 18. Monto de crédito recuperado en el 2014 vs años en operación de las microfinancieras	65
Grafico 19. Porcentaje de cartera vencida de las microfinancieras en el 2014.....	65
Grafico 20. Monto de cartera vencida en el 2014 vs edad de los clientes de las microfinancieras	66
Grafico 21. Monto de cartera vencida en el 2014 vs años en operación de las microfinancieras..	67
Grafico 22. Producto o servicio en que brindan orientación o asesoría las microfinancieras.....	68
Grafico 23. Limitantes que tienen las microfinancieras para atender a la población de bajos ingresos.....	71
Grafico 24. Perfil socioeconómico de los clientes de las microfinancieras	74

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Existen estudios anteriores acerca de la inclusión financiera para algunos estados del país y en otras partes del mundo, por lo tanto describiremos brevemente algunas investigaciones relacionadas al presente trabajo.

En su estudio Peña and Vázquez (2012) sobre el impacto de la figura de corresponsales bancarios en la inclusión financiera, mencionan que ha tenido resultados muy alentadores para tratarse de una política pasiva del gobierno y dado que llevan poco tiempo operando. Sin embargo no se encontró un efecto en el número de tarjetas de débito y crédito, ni saldos de los depósitos. Pero constituyen un canal valioso para bancos y clientes ya que siguen abriendo corresponsales y expandiendo oferta de servicios financieros en ellos.

Alba (2012) presenta un estudio en un intento de reflexionar acerca de los esfuerzos, que se han ejecutado para lograr la inclusión financiera en México, evaluando los logros y tareas pendientes. En sus resultados concluyo con una reflexión final acerca de la falta de definición de políticas públicas, implementación de estrategias e inversión en educación financiera por parte del gobierno. Sin embargo, el estudio solo se trató de una generalización ya que difiere de las condiciones de la población que observo, solo para los habitantes del estado de Guanajuato, basado solo en los reportes emitidos.

Cornejo and Galicia (2011) en el análisis de los servicios que reciben los microempresarios de las microfinancieras y la impresión que tienen de los mismos, concluyen como resultado de su investigación, que la única forma de acceder al crédito es a través de los servicios que ofrecen. Manifestando los entrevistados, que es principalmente por el tipo de metodología empleada por la institución en la que se les facilita con la figura de microcrédito.

En Colombia, Serrano (2009) compara en su estudio la participación de las instituciones microfinancieras en relación a la banca tradicional que se encuentra incursionando al servicio

microfinanciero, desde la perspectiva del desarrollo. En su análisis observo, principalmente para los microempresarios, que son los microcréditos los que permiten que dichas instituciones participen en la inclusión financiera. En otros países latinoamericanos como Argentina se han realizado análisis de las entidades microfinancieras para ver su participación como factor de inclusión de la población atendida por las mismas. En los resultados se observa la importancia que representa para los usuarios y un análisis de los servicios que ofrecen. Sin embargo, ese estudio solo se llevó a cabo con habitantes de Buenos Aires e incluyo un cuestionario de opinión de los usuarios, el cual difiere en las condiciones de la población que analizó (Bukstein, 2004). Gran parte de estos trabajos están basados en la perspectiva de la población hacia las instituciones microfinancieras e impresiones que tienen de los servicios que ofrecen. El presente estudio pretende dar un antecedente más, pero analizando a las instituciones microfinancieras que atienden a la población de la región costa chica.

1.2. Planteamiento del problema

El grado de inclusión financiera que presente un país es uno de los indicadores importantes para considerar que es económicamente desarrollado, en relación de sus habitantes con respecto a las instituciones de productos y servicios financieros. De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), puede definirse a la inclusión financiera como el acceso universal de la población, a costos razonables a un amplio rango de servicios financieros (ahorros, créditos, factoraje, hipotecas, seguros, pensiones, medios de pagos, transferencias de dinero, pago de remesas), otorgados por una diversidad de instituciones financieras viables.

Debido al gran avance que han experimentado las entidades microfinancieras en el país y pese a que no cuentan con una regulación claramente definida las instituciones microfinancieras todavía representan una opción de inclusión financiera para muchas familias mexicanas y en particular para los estados en condiciones de pobreza y marginación por lo tanto aún se derivan debilidades, retos y áreas de oportunidades en el sector microfinanciero mexicano.

El 64% de la población adulta en México no tiene acceso al sistema financiero formal debido a una falta de cultura financiera, a la distancia que tienen de los lugares que ofrecen dichos

servicios y productos, o bien a los costos que requieren cubrir para acceder a estas alternativas de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de valores (CNBV) en su reporte del 2013. Teniendo como principal actor a la banca formal dentro del sistema financiero destaca el poco interés que ha mostrado, para atender a este sector de la sociedad. Debido a las condiciones de desigualdad en la inclusión financiera, e impulsadas por una gran diversidad de actores locales e internacionales, existen instituciones, denominadas microfinancieras IMF, las cuales prestan servicios financieros y algunas operan fuera del ámbito de regulación.

Para el Estado de Guerrero, la oferta de servicios financieros y la inclusión financiera está en manos de más de 300 instituciones financieras, establecidas en un territorio con más de 2.3 millones de habitantes adultos (CNBV, 2013), y con el 67.6 % de su población situada en condiciones de pobreza, según datos del Consejo Nacional de Evaluación de Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2012). El estado de Guerrero junto con Oaxaca, Chiapas, Hidalgo y Tabasco, representan una proporción de más del 40 por ciento de su población viviendo en localidades consideradas eminentemente rurales y de bajos ingresos (menores a 2,500 habitantes, división propuesta por INEGI) lo que es significativo ahí es el grado de accesibilidad sea por uno u otro medio (carreteras, caminos e incluso sistemas de telecomunicación). Ante ello, se planteó analizar a las instituciones microfinancieras en el Estado de Guerrero, las cuales se han convertido en la alternativa para propiciar la inclusión financiera.

1.3. Pregunta de investigación

En consideración a los puntos anteriormente expuestos y como se refleja en el Plan Nacional de Financiamiento al Desarrollo a través del objetivo de democratizar el sistema financiero mexicano que pretende entre otros aspectos la profundización de los servicios financieros para todos los segmentos de la población, se deduce la importancia de realizar un estudio desde la parte de las instituciones microfinancieras particularmente para el Estado de Guerrero, el cual nos permita identificar las restricciones o barreras que se presentan en los servicios financieros para aquellos que han sido excluidos por el sistema financiero tradicional, por lo que se plantea en este estudio la siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo se da la inclusión financiera en la región costa chica del Estado de Guerrero?
- ¿Cuáles son las modalidades y la extensión en que las microfinancieras atienden a la población rural en la región costa chica?
- ¿Cómo se opera la inclusión financiera?
- ¿Existen diferencias entre microfinancieras que operan en dicha región respecto a los estratos de población o actividades económicas que atiende?

Con el fin de coadyuvar en la realización de los objetivos antes mencionados, es notoria la necesidad de estudios útiles y actuales que permitan identificar las barreras o limitantes que se presentan para los servicios financieros, así como la inclusión de la población con menores niveles de ingresos y zonas más alejadas, debido principalmente a la poca información de este tipo de análisis en el país.

1.4. Objetivos de la investigación

Objetivo central:

Analizar la inclusión financiera que llevan a cabo las microfinancieras en la región costa chica del Estado de Guerrero, con atención a sus modalidades de operación. En la investigación se destacará el estudio de la relación financiera que establecen las microfinancieras con los grupos de población rural de bajos ingresos.

Objetivos específicos:

- Identificar y ubicar en la región las instituciones en actividad que ofrecen los servicios microfinancieros.
- Hacer una caracterización y mapeo de la presencia de instituciones microfinancieras y su contribución en los indicadores de inclusión financiera.

- Analizar la cobertura de los servicios que proporcionan las instituciones microfinancieras a los diferentes grupos de ingreso de la población.

1.5. Hipótesis de la investigación

Hipótesis central:

- Las instituciones microfinancieras con operaciones de servicios microfinancieros en la región costa chica de Guerrero están acompañando en sus operaciones la inclusión financiera en clientes.
- Las instituciones microfinancieras con operaciones de servicios microfinancieros en la región costa chica de Guerrero no están acompañando en sus operaciones la inclusión financiera en clientes.

Hipótesis específicas:

- Los servicios ofrecidos para la población rural por las instituciones microfinancieras son de poca cobertura.
- La poca presencia de las instituciones microfinancieras contribuye a los bajos indicadores de inclusión financiera en la región.

CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA

En este apartado del capítulo se presenta una breve descripción del Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013 – 2018 realizado en México, el texto fue tomado del diario oficial de la federación publicado por la Secretaría de Gobernación (SEGOB).

2.1. El Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013 - 2018

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) estableció como objetivo general de la presente Administración llevar a México a su máximo potencial. Para su consecución, definió cinco Metas Nacionales: un México en Paz, un México Incluyente, un México con Educación de Calidad, un México Próspero y un México con Responsabilidad Global. Para cada una de estas Metas se establecieron objetivos, estrategias y líneas de acción que indicarían la ruta para su cumplimiento.

Asimismo, el PND indica que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben elaborar los programas sectoriales, regionales, especiales e institucionales pertinentes para la consecución de sus objetivos. El Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013-2018 (PRONAFIDE) presenta los objetivos, estrategias y líneas de acción que el Gobierno de la República implementará en los sectores hacendario y financiero para asegurar la disponibilidad de los recursos fiscales y financieros necesarios para el desarrollo de México.

En específico, el programa se enmarca dentro de la Meta Nacional México Próspero del PND y se enmarca de la siguiente manera con sus objetivos y estrategias transversales (ver Figura 1).

Objetivos del PRONAFIDE

En aras de implementar las políticas relacionadas al Objetivo 4.2 del Plan Nacional de Desarrollo "Democratizar el acceso al financiamiento de proyectos con potencial de crecimiento", el PRONAFIDE establece dos objetivos:

- Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero, asegurador y de pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad.
- Ampliar el crédito de la Banca de Desarrollo facilitando el acceso a servicios financieros en sectores estratégicos, con una mayor participación del sector privado.

Lo anterior dará como resultado un mayor ahorro financiero interno que aumentará de 55.9 por ciento del PIB en 2012 a una estimación de 65.0 por ciento del PIB en 2018. Dicho incremento será la fuente principal de un aumento en el financiamiento interno al sector privado de 25.7 por ciento del PIB en 2012 a 40.0 por ciento del PIB en 2018. Por tanto, el desarrollo de México tendrá como fuente principal de financiamiento el ahorro doméstico, reduciendo las vulnerabilidades ante el entorno externo.

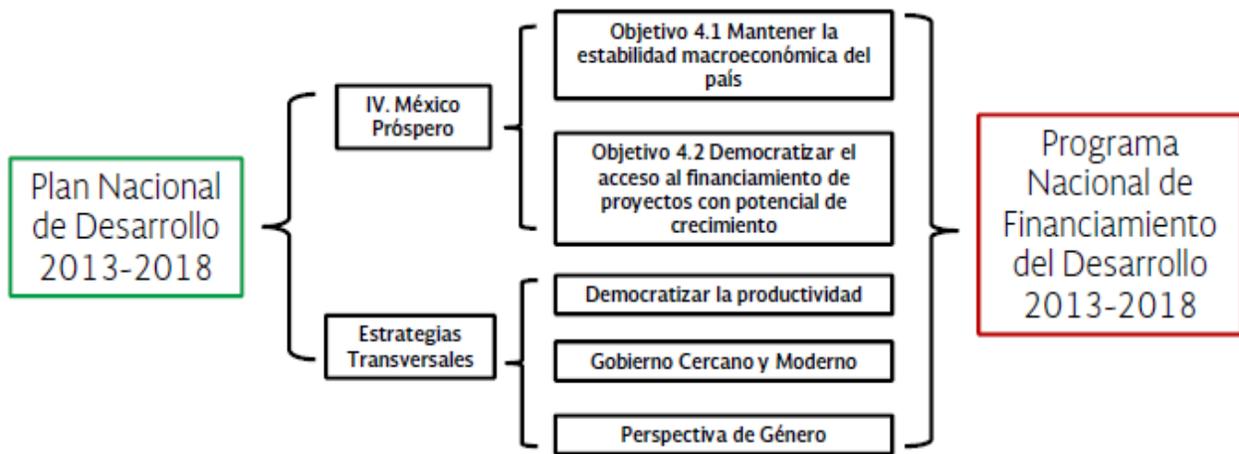


Figura 1. Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013 – 2018.

La presente investigación tiene su base en el primer objetivo de este programa, el cual esencialmente busca incrementar la penetración y cobertura del sistema financiero. Este incremento se dará con el fomento a la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financiero y de pensiones.

En relación a lo anterior específicamente se tiene interés en conocer los efectos en el consumo de energía eléctrica respecto a los posibles cambios en su precio en el corto y largo plazo, para el sector residencial en el Estado de México.

A continuación se presenta un diagnóstico del sistema financiero nacional, el modelo que ha propuesto la actual reforma financiera para impulsar el crecimiento del crédito y que este sea más barato y los resultados que se esperan a partir de su implementación.

2.2. Diagnóstico del Sistema financiero nacional

La crisis financiera internacional de 2008-2009 generó ajustes importantes en los mercados financieros, desequilibrios fiscales y una contracción de la economía mundial. Para contrarrestar los efectos negativos del entorno adverso, las principales economías desarrolladas implementaron políticas económicas expansivas con el fin de canalizar recursos para apoyar a sus bancos, inyectar liquidez a los mercados financieros y restablecer la actividad económica. Pese a la gravedad de esta crisis global, el sistema financiero mexicano mantuvo solidez y solvencia, lo que se evidencia en niveles adecuados de capitalización, morosidad y cobertura de cartera vencida. Sin embargo, en este mismo periodo, el financiamiento interno al sector privado (FISP) creció en niveles que aún son insuficientes para impulsar el desarrollo económico que el país requiere, como lo demuestra un comparativo internacional.

La proporción del financiamiento interno al sector privado respecto al PIB a junio de 2013 fue de 27.9 %, con un crecimiento de 4.9 puntos porcentuales respecto a 2008; en tanto, el financiamiento interno al sector público como proporción del PIB se ubicó en 41.1 por ciento, lo que represento un crecimiento de 11.6 puntos porcentuales respecto a 2008.

Según un comparativo de varios países realizado por el Banco Mundial a 2011, la captación bancaria en México, principal componente del ahorro financiero, se encuentra por debajo del promedio latinoamericano de 38 % y del internacional de 56 %.

En los últimos diez años, se ha fortalecido la capacidad de ahorro de la economía mexicana, la cual ha sido impulsada principalmente por los sistemas de ahorro para el retiro, así como por un mayor interés por parte de los inversionistas por vehículos distintos a los instrumentos bancarios, como es el caso de las sociedades de inversión. En tanto, la contribución del sistema bancario respecto al PIB de 18.3 % a 19.8 %, entre 2003 y junio de 2013, respectivamente.

En México, el nivel de intermediación es menor al de Latinoamérica, lo que se evidencia mediante la relación de crédito bancario a depósitos de 74 %, comparado con el 85 % de la región, de acuerdo a cifras del Banco Mundial a 2011.

Por otro lado, en el periodo de 2003 a 2013, la cartera de crédito destinada al consumo fue el rubro que presentó la mayor tasa anual compuesta de crecimiento (TACC), de 15.3 por ciento. En tanto, la cartera de crédito dedicada a las actividades productivas que detonan el crecimiento económico, como la destinada a empresas, presentó una TACC en términos reales de 11.3 %.

Mantener tasas de crecimiento de la cartera de crédito dedicada al consumo por encima del crecimiento de los ingresos de la población puede incrementar el nivel de endeudamiento de los hogares, propiciando que las familias destinen una mayor proporción de sus ingresos para pagar sus deudas. Por esta razón, es fundamental orientar la política de expansión de crédito con sólidos fundamentos de sustentabilidad y con los más altos estándares regulatorios y crediticios.

Debe destacarse que existe un alto potencial de crecimiento del mercado. Prueba de ello se refleja en los Certificados Bursátiles Fiduciarios Inmobiliarios conocidos como FIBRAS, mediante los cuales se busca impulsar el financiamiento en el mercado inmobiliario de México.

La primera emisión de FIBRAS se llevó a cabo en marzo de 2011 por un monto de 3.6 mmp. A junio de 2013 el total de la emisión de FIBRAS ascendió a 113.6 mmp, lo que reflejó un crecimiento anual de 372.5 por ciento, situándose como el instrumento con mayor dinamismo en el último año. A octubre de 2013, existen 7 emisoras.

Ante esta situación del mercado de valores, el Gobierno Federal identificó la necesidad de impulsar el crecimiento de nuevos instrumentos, por lo que un objetivo de la recién aprobada Reforma Financiera es hacer más eficiente este mercado a través de una mayor innovación y modernización en su operación, así como a través de una regulación más adecuada de supervisión a los intermediarios.

Adicionalmente, con el fin de generar nuevas dinámicas de inversión que incentiven y aseguren el uso efectivo de las Sociedades Anónimas Promotoras de Inversión Bursátil (SAPIBs) para canalizar recursos a sectores productivos de la economía, se modificó el plazo de conversión a Sociedades Anónimas Bursátiles (SABs) de 3 a 10 años.

Asimismo, se reducen las barreras regulatorias y flexibiliza el marco jurídico que regula a las sociedades de inversión para promover una mayor participación del público inversionista en dichos instrumentos.

2.3. La Reforma financiera de 2013

Entre 1960 y 1970, el crédito al sector privado se ubicó en promedio en 25.7 % del PIB, mientras que el crecimiento promedio de la economía fue de 6.7 %. En contraste, desde 1997 el crédito al sector privado se ha ubicado en promedio en 20.4 % del PIB y el crecimiento promedio de la economía ha sido inferior al 3 %. La reforma financiera, aprobada en noviembre de 2013, tiene como meta hacer frente a los problemas que en las últimas décadas han limitado el crecimiento del crédito y lograr que haya más crédito y que sea más barato. Para ello plantea cinco medidas principales:

1. Fomentar una mayor competencia entre los proveedores de servicios financieros. Se promoverá la competencia a través de ordenamientos que habrán de inhibir prácticas anticompetitivas, pues se establece que la Comisión Federal de Competencia Económica podrá realizar investigaciones sobre las condiciones de competencia del sector. Asimismo, se fortalecen las facultades de la CONDUSEF para otorgar mayor certidumbre jurídica a los clientes del sistema financiero, al igual que se establecen, entre otras, las siguientes

medidas: (1) prohibir a los bancos realizar ventas atadas, (2) facilitar la movilidad de clientes entre instituciones financieras, (3) facilitar la transferencia de garantías crediticias, (4) prever la posibilidad de crear una sociedad de información crediticia paraestatal, y (5) mejorar la regulación de las SOFOMES para fomentar el crédito por esta vía.

2. Impulsar y fortalecer a la Banca de Desarrollo. Se redefine el mandato de la banca de desarrollo para maximizar el acceso a los servicios financieros especialmente en las áreas prioritarias para el desarrollo nacional. Se eliminan restricciones innecesarias para facilitar su operación y se le dota de mayor flexibilidad para gestionar sus recursos de manera más eficaz.
3. Ampliar los productos y servicios financieros en mejores condiciones para sus usuarios. La reforma fomenta el ahorro y el acceso a los servicios financieros mediante el fortalecimiento y la creación de varios productos y servicios financieros. Así, se potencia a los Corresponsales de Ahorro y Crédito Popular mediante el fortalecimiento de su marco jurídico, para que puedan ser más innovadores en la prestación de sus servicios. Además, se amplían las fuentes de financiamiento de las uniones de crédito, así como los productos financieros que pueden ofrecer a sus socios. Adicionalmente, se incentiva el desarrollo de Almacenes, SOFOM's y Fondos de Inversión, mediante una flexibilización del marco jurídico y una reducción a las barreras regulatorias. Finalmente, se busca eficientar el mercado de valores mediante una mayor innovación y modernización de sus operaciones.
4. Asegurar la solidez y prudencia del sector financiero en su conjunto. Se establecen medidas para robustecer el marco prudencial actual y dotar a la autoridad de herramientas adecuadas para la regulación y el control oportuno del sistema financiero. Algunas medidas incluyen: elevar a rango de ley las normas para la conformación y calidad de capital dispuesto en el consenso Basilea III; fortalecer el monitoreo y los procedimientos de aplicación de sanciones; la emisión de una nueva Ley para Regular Agrupaciones Financieras y el establecimiento de procedimientos de crédito garantizado.

5. Fortalecer el marco jurídico que procura los derechos de los participantes del sector. Se fortalece el marco jurídico del sistema financiero con medidas que otorgan mayor certidumbre a los participantes. Así, se fortalece el otorgamiento y ejecución de garantías mediante una modificación al marco jurídico mercantil. Asimismo, se reducen los riesgos que actualmente aquejan a los procesos de concurso mercantil, lo que redundará en una mayor seguridad para acreedores. Finalmente, cuando ocurra un proceso de liquidación bancaria, la reforma contempla medidas para reducir los costos y tiempos del proceso, protegiendo así a los ahorradores del banco en liquidación y otorgando certeza jurídica a clientes e inversionistas.

La Inclusión y educación financiera

A nivel mundial existe evidencia de la importancia de la inclusión financiera para favorecer el aprovechamiento del ahorro y la administración de los recursos, impulsando con ésta la situación patrimonial, el bienestar de las familias y la canalización de recursos a la actividad productiva.

El 36 por ciento de la población mexicana tiene una cuenta de ahorro, la cual se considera el primer portal de acceso a la inclusión financiera. Asimismo, se observa una relación positiva entre las cuentas de ahorro y el PIB per cápita a nivel mundial, lo que refleja la importancia de la inclusión financiera.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012 en México el 56 por ciento de los adultos utilizan al menos un producto del sistema financiero formal. Si consideramos la perspectiva de género, el 61 por ciento de los hombres mayores a 18 años tienen una cuenta en el sistema financiero formal, mientras que en el caso de las mujeres es el 52 por ciento. Además, diversas encuestas concluyen que existe una baja planeación de presupuesto, poca comprensión de los productos financieros, baja previsión del ahorro para el retiro y se desconocen los mecanismos para solucionar quejas.

Por otro lado, la inclusión financiera en zonas apartadas y de sectores tradicionalmente excluidos, se ha beneficiado por el fortalecimiento en la regulación del sector de ahorro y crédito popular.

Para impulsar la inclusión financiera eficazmente se requiere de modelos que amplíen el acceso y uso hacia un mayor número de personas y empresas, y que éstos incorporen los componentes de educación financiera y protección al consumidor en un ámbito de perspectiva de género, confianza, transparencia y estabilidad.

En este sentido, uno de los objetivos de la recién aprobada Reforma Financiera es ampliar los productos y servicios financieros en mejores condiciones para los usuarios. Para lograr lo anterior se estableció a nivel de ley el Consejo Nacional de Inclusión Financiera, cuyo objetivo es diseñar políticas y coordinar los esfuerzos del país en materia de inclusión financiera.

La Reforma Financiera establece al Comité de Educación Financiera en ley como la instancia de coordinación de los esfuerzos, acciones y programas en la materia y también fortalece a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que los usuarios de servicios y productos financieros cuenten con mayor certeza jurídica. De tal suerte, al fortalecer la educación financiera y la protección del usuario de productos y servicios financieros, se contribuye a la inclusión financiera.

2.4. Transición de las microfinanzas a los sistemas financieros inclusivo

Desde el siglo XV había experiencias e ideas de microfinanzas, existiendo con ello grupos de ahorros informales y grupos de crédito (Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) y (The World Bank Group, 2006). En Alemania, desarrollado por Friedrich Wilhelm Raiffeisen alrededor de 1800 nació el modelo de finanzas cooperativas. Ese modelo, adaptado, se aplicó en los primeros años del siglo XX en las zonas rurales de América Latina. En un intento por ampliar el acceso al crédito agrícola, entre 1950 y 1970, se iniciaron instituciones financieras estatales las cuales subsidiadas y con débiles políticas de recuperación de crédito, perdieron parte o la totalidad de su capital. En 1970 como iniciativa para otorgar créditos pequeños a asociaciones de mujeres microempresarias surgió en el país de la India el concepto de microcrédito.

En la década de los 80 hubo importantes avances en las metodologías de microcrédito, llegando a modelos sostenibles con amplia cobertura. En los 90, el término microcrédito comenzó a reemplazarse por el de microfinanzas (CGAP y (The World Bank Group, 2006). Y en los últimos años se profundizó la tendencia, entre las Instituciones de Microfinanzas (IMFs), destinadas a ampliar su modelo de negocios (de mono-producto a multiproducto), aprovechando las economías de ámbito, de microcrédito a microfinanzas, de lo urbano a lo rural (Alfaro Gramajo & Noel, 2010).

Esto da lugar por la conjunción de diversos factores:

- La regulación-supervisión iniciada por autoridades especializadas en la actividad microfinanciera, les dio la posibilidad de reducir sus costos de fondeo y ofrecer un menú más completo de servicios, incluyendo el pago de remesas, colecturías, etc. Además creó la posibilidad de ofrecer productos de ahorro.
- Debido a una creciente saturación del mercado en zonas urbanas, las IMFs comenzaron a ampliar su cobertura geográfica y diversificar su riesgo de cartera para atender un segmento mayor de potenciales clientes.

En todo este proceso lograron aumentar su cartera de colocaciones en el área peri-urbana y rural, así como los sectores atendidos e innovaron su metodología y su tecnología de trabajo para atender a agentes económicos más complejos, dedicados a actividades de los sectores primario, secundario y terciario. En la mayoría de casos, las instituciones que se regularon, comenzaron a atender operaciones de mayor tamaño, incorporando no sólo a microempresarios sino a pequeñas empresas con problemas de acceso al sistema financiero tradicional.

“Las microfinanzas nacen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito o prácticas de redlining (práctica de negar o cobrar más por los servicios como la banca, los seguros, el acceso a la salud en determinadas áreas o partes de la población),

que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas urbanas. Esta característica permite que las microfinanzas tengan un alto grado de importancia en la formulación de políticas para la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como ahorro, préstamos, seguros, entre otros” (Guachalla, Sanabria, & Vega, 1997). Sin embargo su evolución ha sido de manera distinta y con ritmos diferentes en todos los países, dependiendo del contexto sociopolítico y el nivel de desarrollo social de los mismos. En ese sentido (Gulli, 1999) menciona, que al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma puedan acceder a programas de microcrédito, se logre una mayor profundización financiera, posibilitando una mejor calidad de vida. Desde otra perspectiva las microfinanzas promueven el desarrollo de microempresas y de esta manera buscan contribuir a la generación de mayores ingresos, mayores fuentes de empleo y volver más dinámico el sector informal, contribuyendo de esta forma al desarrollo económico de los países (Guachalla et al., 1997).

La transición de las microfinanzas a los sistemas financieros inclusivos parte de reconocer que, aunque no toda la población en referencia ejerce necesariamente una actividad microempresarial, necesita acceder a instrumentos y servicios financieros de calidad, con costos razonables, para reducir los shocks externos que afectan sus ingresos y de esta manera mejorar su calidad de vida. En ese sentido tres retos principales se han identificado (CGAP y (The World Bank Group, 2006):

- i) la ampliación de servicios financieros de calidad con altos niveles de cobertura,
- ii) la profundización de los servicios financieros para la población con menores niveles de ingreso y en zonas más alejadas, y
- iii) la reducción de costos, tanto para proveedores de servicios financieros como para clientes.

2.5. Los sistemas financieros inclusivos

Los sistemas financieros inclusivos, cabe precisar, no necesariamente son la prolongación de los sistemas financieros tradicionales; tampoco son los principales contrarios institucionales. Ambos

sistemas se desenvuelven y actúan sobre el mismo escenario, se diferencian, eso sí, en los propósitos y en el uso de las herramientas del mercado del dinero. Una de esas diferencias –entre tantas - radica en el destinatario de sus esfuerzos.

Precisamente (González, 2011), explora algunas dimensiones de los desafíos que deberán ser enfrentados para lograr una mayor inclusión financiera rural y sugiere hacer una distinción entre tres conceptos vinculados entre sí, pero diferentes, los cuales comúnmente son usados como sinónimos.

De entrada, la inclusión financiera se refiere a los procesos que incorpora a la población de un país hasta entonces excluida, al acceso de una gama amplia de servicios financieros (CGAP, 2009). La inclusión financiera es un objetivo de la política socio-económica y su evolución requiere la superación de diversas barreras al surgimiento de las transacciones financieras. En segundo término, las microfinanzas se refieren a un conjunto de innovaciones en tecnologías financieras que han facilitado la inclusión, en los mercados institucionales, de ciertas clientelas – de especial interés público pero con características que habían hecho su atención difícil– y que han permitido el surgimiento de transacciones apropiadas a sus circunstancias y demandas por estos servicios. Por último, por organizaciones (instituciones) de microfinanzas se entiende, en sentido estricto, a la colección de entidades innovadoras que han desarrollado el conjunto de nuevas tecnologías financieras asociadas con las microfinanzas, que enfocan sus operaciones hacia segmentos del mercado de clientes de bajos ingresos.

La Asociación Mexicana Uniones Credito Sector Social (2012) en su Programa de Apoyo a las Microfinanzas Rurales y Desafíos de la Inclusión Financiera en zonas Rurales de México, plantea que los desafíos de la inclusión financiera en áreas rurales para las instituciones sería enfrentar: la pobreza rural, la viabilidad, el vínculo y desarrollo, las innovaciones (productos financieros adaptados), lograr economías de escala, gobernabilidad y la formación de recursos humanos; por el lado del sector popular son, el desorden en el mercado (Oaxaca, Guerrero, Puebla), la inseguridad creciente, el sobreendeudamiento, la falta de información, los costos de supervisión, las políticas públicas contradictorias y la desorganización del sector. Lo que conlleva a tener un

panorama de altos costos del crédito, dificultad para invertir, atraso rural y pobreza para las instituciones microfinancieras.

Guerrero (2012) propone en una adaptación al modelo de inclusión financiera (por el CGAP Y (The World Bank Group, 2006), el cual debe tener como fin último acrecentar la capilaridad de los sistemas financieros, bajar costos, remover obstáculos para el acceso a los servicios a los hogares, personas y empresas que quieran y puedan acceder, consolidándose mediante iniciativas en, al menos, 3 niveles de acción en materia de políticas públicas: macro, meso y micro, Figura 2.

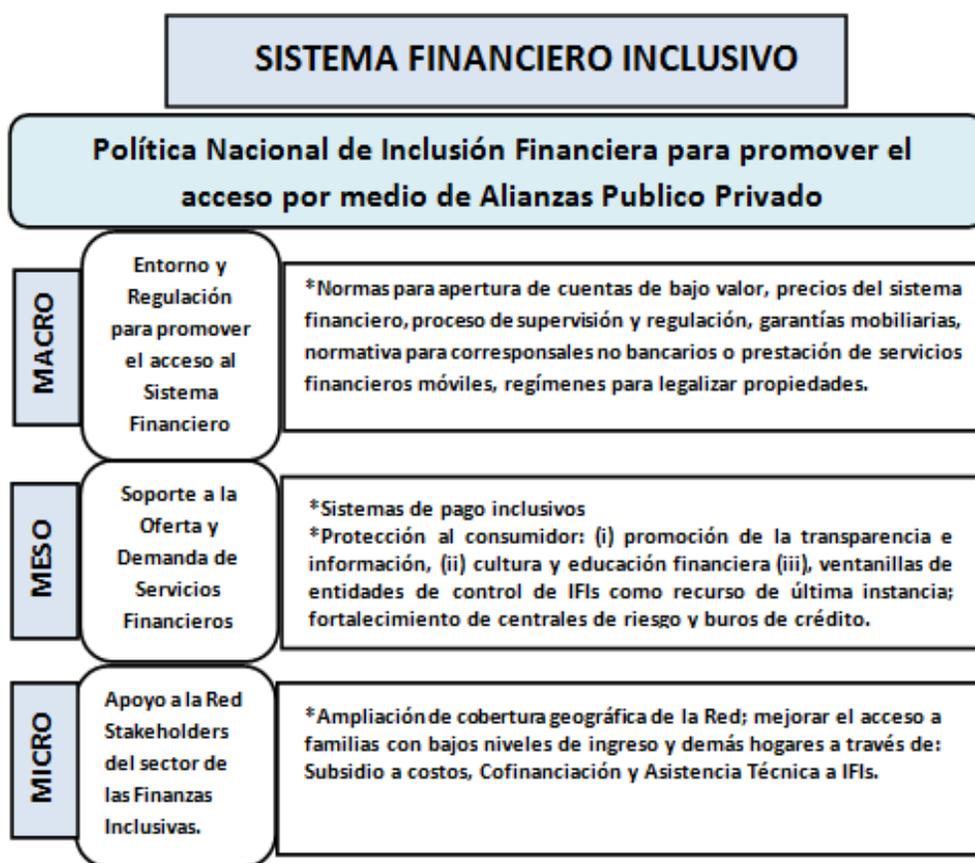


Figura 2. Niveles de intervención para un sistema financiero inclusivo

Fuente: Guerrero (2012).

Los sistemas financieros incluyentes desempeñan un papel crucial para promover el crecimiento de un país, además de ser mecanismos idóneos para que familias de distintos perfiles socioeconómicos cuenten con alternativas apropiadas para ahorrar, pedir prestado y prever financieramente. Por lo anterior, son una opción para elevar el bienestar de la población, ya que

propician mayores oportunidades financieras a sus diferentes segmentos y permiten hacerlos partícipes de los beneficios que generan los sistemas financieros formales. Considerando estos aspectos, el acceso a servicios financieros se ha convertido, en los últimos años, en un tema cada vez más importante, por lo que es parte fundamental de la agenda política económica en México, tal como se refleja en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

2.6. La Región Costa Chica

La región costa chica es una de las siete regiones geoeconómicas y culturales que conforman el estado de Guerrero, en el sur de México. Comienza en el límite este y sureste del municipio de Acapulco de Juárez y se extiende hasta la costa central del estado de Oaxaca. En Guerrero, posee una extensión territorial aproximada de 180 km. Sus altitudes oscilan entre los 500 metros, generalmente en un litoral costero que llega a prolongarse hasta 40 kilómetros de longitud. Su superficie en esta zona es plana y se extiende desde la desembocadura del río Papagayo (frontera con región Acapulco) hacia al oriente hasta la laguna de San Marcos y los municipios de Azoyú y Cópala.

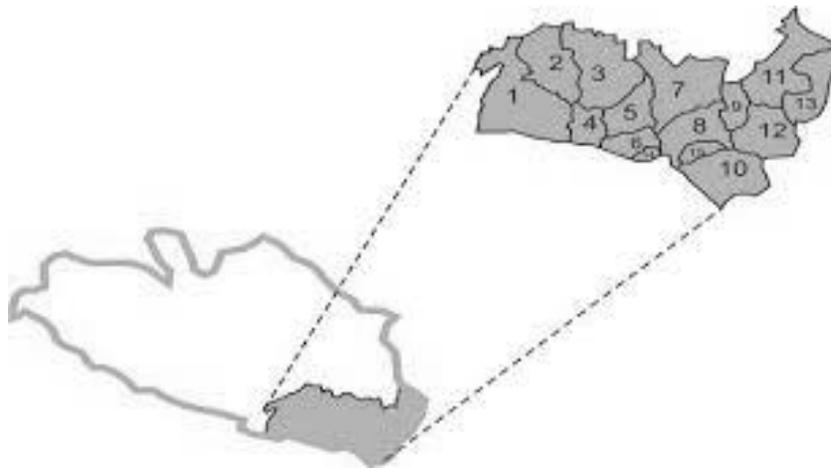


Figura 3. Ubicación de la región costa chica en el Estado de Guerrero

Fuente: auditoriaguerrero.com.mx

La temperatura en la región oscila entre los 22 y 28 °C, siendo el litoral de la costa la zona que experimenta temperaturas más cálidas. Como en otras partes del sur de México, la Costa Chica presenta en sí misma un mosaico cultural -muy interconectado-, conformado por diversas

poblaciones y etnias; los mixtecos de la costa, los afromexicanos —descendientes de los antiguos africanos traídos como esclavos—, los amuzgos, los chatinos, y todo el conjunto de pueblos denominados mestizos.

La región de Costa Chica está conformada por quince municipios del estado de Guerrero, Figura 4.

1. San Marcos.
2. Tecoaapa.
3. Florencio Villareal.
4. Ayutla de los Libres.
5. Cuatepec.
6. Copala.
7. San Luis Acatlán.
8. Marquelia.
9. Juchitán.
10. Cuajinicuilapa.
11. Azoyú.
12. Ometepec.
13. Igualapa.
14. Tlacoachistlahuaca.
15. Xochistlahuaca.

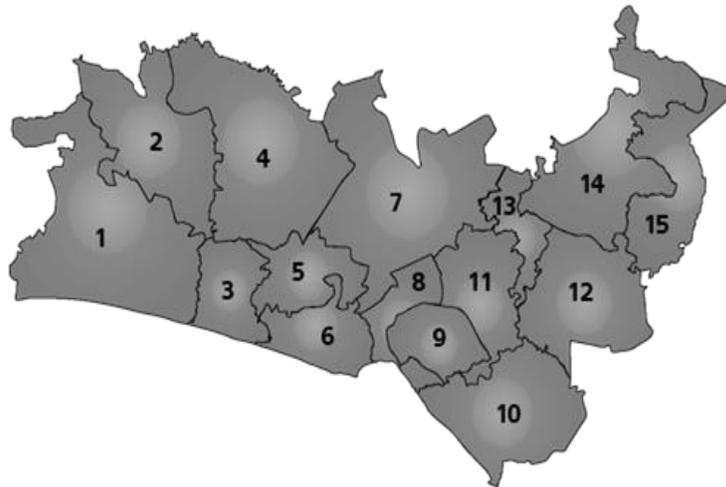


Figura 4. Municipios que integran la región costa chica del Estado de Guerrero

Fuente: auditoriaguerrero.com.mx

La región compuesta con sus 15 municipios, cuenta hasta el año de 2010, con una población total de 428,501 habitantes según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Tabla 1.

Por otro lado, según datos proporcionados por el INEGI, la economía de mayor impacto en el Estado de Guerrero es la generada a través de actividades terciarias; no obstante, la principal actividad económica de la Región de la Costa Chica es la de agricultura, enfocada principalmente para el autoconsumo.

En la Costa Chica, los pueblos que se encuentran alejados de la costa son los más afectados por la marginación y la pobreza extrema. En la parte baja conviven mestizos y afromestizos; la parte alta es la más pobre, se encuentran lugares como Ayutla, San Luis Acatlán, Azoyú, Igualapa, Tlacoachistlahuaca y Xochistlahuaca, allí residen amuzgos, mixtecos y tlapanecos, Figura 5.

Tabla 1. Población por municipios en la Región Costa chica del Estado de Guerrero

Municipios	Población
San Marcos	48 501
Tecoanapa	44 079
Ayutla de los Libres	62 690
Florencio Villareal	20 175
Cuauhtepec	15 115
Cópala	13 636
San Luis Acatlan	42 360
Azoyu	14 429
Igualapa	10 815
Cuajinicuilapa	25 922
Tlacoachistlahuaca	21 306
Ometepec	61 306
Xochistlahuaca	28 089
Marquelia	12 912
Juchitán	7 166
Total	428 501

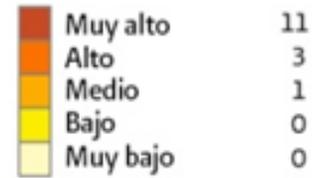
Fuente: Censo de Población y Vivienda, INEGI 2010.

La marcada brecha de marginación entre los municipios de la región, generan condiciones disímiles que dificultan la atención regional. El aislamiento vinculado a la dispersión obstaculiza la integración de la economía local, lo que trae como resultado un fuerte rezago en materia de servicios básicos, dispersión de la población, desarticulación de acciones productivas e imposibilita la generación de empleos e ingresos, reflejándose en los altos índices de marginación y en los bajos niveles de bienestar de la población.

De acuerdo con las clasificaciones del INEGI, las sucursales microfinancieras se ubican principalmente (60%), en municipios con un grado de desarrollo medio bajo. El índice de desarrollo humano para el país es de 0.793 (lo que pone en el lugar 46 en el mundo), 65% de los municipios atendidos por las instituciones de microfinanzas están por debajo del indicador nacional, contribuyendo así al análisis de que tan rural por el número de población o que tan pobre por el grado o índice de desarrollo humano tiene el municipio en el que se instalan las sucursales, Tabla 2.

Clave	Municipio	Grado
012	Ayutla de los Libres	Muy alto
013	Azoyú	Muy alto
018	Copala	Alto
023	Cuajinicuilapa	Alto
025	Cuatepec	Muy alto
030	Florencio Villarreal	Alto
036	Igualapa	Muy alto
046	Ometepec	Muy alto
052	San Luis Acatlán	Muy alto
053	San Marcos	Muy alto
056	Tecoanapa	Muy alto
062	Tlacoachistlahuaca	Muy alto
071	Xochistlahuaca	Muy alto
077	Marquelia	Medio
080	Juchitán	Muy alto

Grado de marginación	No. de municipios
----------------------	-------------------



Porcentaje de población por grado de marginación

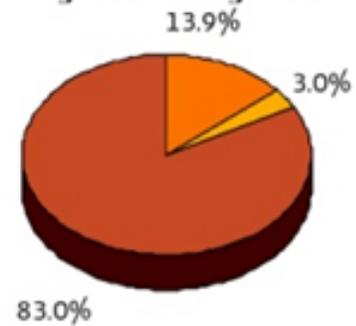


Figura 5. Grado de marginación por municipios en la región costa chica del Estado de Guerrero

Fuente: Censo de Población y Vivienda, INEGI 2010.

Tabla 2. Indicadores demográficos de sucursales microfinancieras para la región costa chica

Municipio	Superficie km ²	Población	Población adulta	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Cooperativas	Microfinancieras	Total Sucursales
Ayutla de los Libres	735	65,195	40,592	0.74	0.25	0.00	0.00	0.99
Azoyú	785	14,895	10,271	0.97	0.97	0.00	0.00	1.95
Cópala	344	14,372	9,807	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuajinicuilapa	857	26,821	17,866	1.12	0.56	0.00	0.00	1.68
Cuautepec	414	15,272	10,070	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Florencio Villarreal	373	20,842	13,846	1.44	0.00	0.00	0.00	1.44
Igualapa	267	11,032	7,163	1.40	0.00	0.00	0.00	1.40
Ometepec	611	63,960	41,447	1.21	0.00	0.24	0.24	1.69
San Luis Acatlán	704	42,460	26,606	0.38	0.00	0.00	0.00	0.38
San Marcos	961	49,973	34,007	0.88	0.00	0.00	0.29	1.18
Tecoanapa	777	44,806	29,554	0.34	0.00	0.00	0.00	0.34
Tlacoachistlahuaca	451	22,458	13,412	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Xochistlahuaca	321	29,223	18,672	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Marquelia	211	13,393	9,075	1.10	0.00	0.00	0.00	1.10
Juchitán	254	7,502	5,084	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Costa Chica	8,065	442,205	287,472	0.70	0.10	0.03	0.07	0.90
Nacional	1,999,583	118,395,054	84,786,779	1.54	0.07	0.21	0.15	1.97

Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión Nacional Bancaria de Valores, reporte sobre inclusión financiera CNBV (2013)

Nota: Indicadores Demográficos (Puntos de acceso por cada 10,000 adultos)

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. La inclusión financiera

La alta correlación positiva entre la profundización del acceso a servicios financieros y el crecimiento económico ha sido sólidamente establecida en la investigación económica, demostrando una importancia del impacto que el mayor acceso a servicios financieros puede tener para el desarrollo de un país (Levine, Loayza, & Beck, 2000). Una pauta de ello es que, a finales de 2010, el G-20 puso en marcha la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera que, entre otros, ha recibido el encargo de ejecutar el plan de acción para la Inclusión Financiera y ha constituido el Grupo de Expertos en Inclusión Financiera del G20 y el Sub-Grupo de Acceso a través de la Innovación del G20.

La Inclusión Financiera, deviene en un fenómeno global en ascenso, en uno de cuyos extremos reposan los intereses de millones de seres humanos que bregan por dejar atrás la pobreza, la marginalidad, el abandono, pero que también buscan una opción económica para ponerse a buen cause de los futuros vendavales financieros.

De acuerdo con Moya (2011), la inclusión financiera es un amplio concepto que conecta varios elementos complementarios, Figura 6.

En general, las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) enfrentan múltiples barreras de acceso, al igual que la población de menores ingresos. La cultura financiera y la brecha de exclusión tecnológica son dos de las más importantes. De forma particular, las restricciones a la inclusión se agrupan desde el punto de vista de la oferta y de la demanda de servicios financieros.

Desde la oferta, un primer aspecto se centra alrededor de los costos de acercar la prestación de servicios a los usuarios (costos fijos, tamaño del mercado, tecnología disponible, infraestructura y comunicaciones, ingreso per cápita y su distribución, políticas macroeconómicas, efectividad de los sistemas de información y contractuales). Un segundo factor se relaciona con las dificultades para asumir el riesgo de cierto tipo de operaciones.

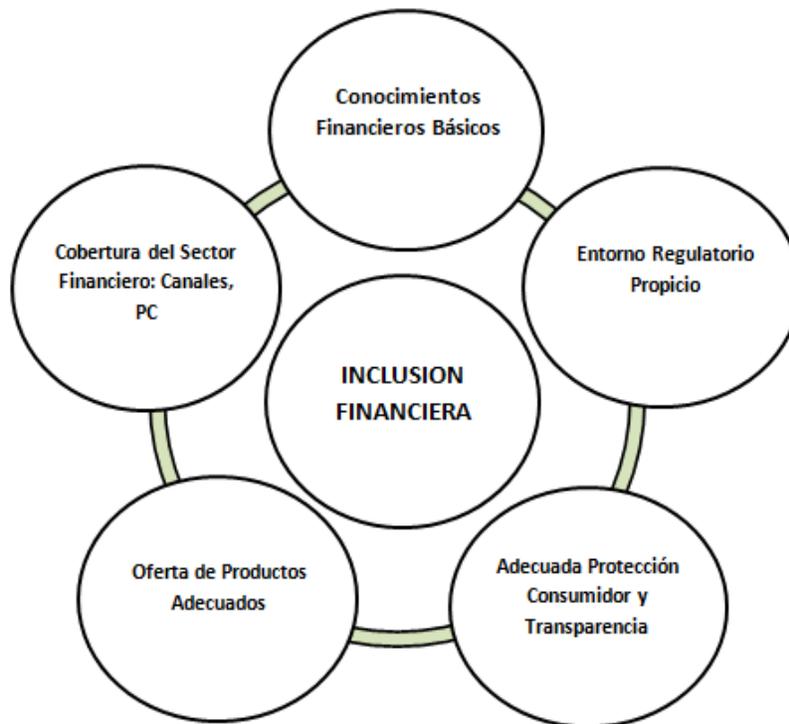


Figura 6. Precondiciones para la inclusión financiera

Fuente: Moya (2011)

Se agregan tres factores de oferta que limitan el desarrollo financiero en las economías emergentes: i) una mayor carga regulatoria (refuerzo en la base del capital, ampliación del perímetro regulatorio, endurecimiento de las normas de prevención de lavado de activos), producto, entre otros factores, de la reciente crisis financiera global; ii) la adopción de estándares de regulación prudencial encaminados hacia los lineamientos de Basilea II y Basilea III; y iii) las disposiciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Desde el punto de vista de la demanda de servicios financieros, las restricciones se centran alrededor del ingreso, precio de los servicios, educación financiera y factores culturales. La oferta y demanda combinadas determinan la proporción de la población bancarizable, es decir, aquella a la cual el sector financiero puede llegar con servicios de pagos, ahorro y crédito.

3.2. Definiciones conceptuales

La inclusión financiera para la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) significa, tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros, los cuales incluyen crédito, ahorro, seguros, sistemas de pago y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor. Siguiendo con dicha definición lo ideal sería el acceso de la mayoría de personas, sin embargo, existe un sector caracterizado por escasos recursos, habitan en localidades marginadas y a cuyos habitantes no llegan los servicios financieros.

Ahora bien, volviendo a la definición de inclusión financiera, para esta investigación, se revisan algunas de las definiciones propuestas.

- ✓ El Consultative Group to Assist the Poor (CGAP, 2009) inclusión financiera es desarrollar mercados financieros que ofrezcan responsablemente más productos a menor costo a un mayor número de personas. Los mercados inclusivos desde el punto financiero abarcan un ecosistema amplio e interconectado de actores de mercado e infraestructura que permite brindar productos financieros en forma segura y eficiente a los usuarios de bajos ingresos.
- ✓ La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF, 2010) la define como: 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.
- ✓ El Instituto de Protección al Ahorro Bancario (IPAB, 2010) propone: La Inclusión Financiera significa tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera, protección al consumidor y, marco regulatorio correspondiente.
- ✓ La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2010) 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.

En tanto existe un consenso sobre una definición homologada de inclusión financiera y para efectos de la investigación, se hará referencia a la propuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Aunque en una reflexión sobre los factores comunes de dichas propuestas, se encuentra el hincapié en las características de los productos y servicios financieros, las cuales deberían ser: a) asequibles, b) de alta calidad y, c) disponibles dentro de una proximidad física y sustentable.

Otro factor común detectado es, la propuesta de buscar el equilibrio entre las necesidades de la población económicamente activa, de bajos recursos, pues necesita ser atendida para generar un impacto social en sus familias y la rentabilidad para las organizaciones financieras.

Por tanto, después de la reflexión teórica acerca de los componentes fundamentales de la inclusión financiera, estos se podrían definir:

- 1) El acceso, al portafolio de productos y servicios financieros. Dicho acceso implica la protección misma del consumidor y el marco regulatorio, donde se permita convivir a la oferta y demanda de dichos servicios y productos en un ambiente de responsabilidad social.
- 2) La educación financiera, primer componente de intervención social, pues para lograr esa convivencia se requiere un ambiente de equilibrio entre la rentabilidad de las financieras y el beneficio social y económico de los microempresarios-usuarios.
- 3) El marco regulatorio, o regulación, aval de la inclusión financiera y su proceso de ejecución.

En la siguiente Figura 7 se presentan los elementos importantes que se han incorporado en el tema de inclusión financiera de acuerdo con el primer reporte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Se agrupan en el centro los tres componentes principales: el acceso y el uso de servicios financieros vinculados por los sistemas de pagos que permiten que la demanda y la oferta puedan concurrir. Alrededor de los componentes principales se presentan la educación

financiera, protección al consumidor y la regulación como elementos clave para garantizar que la inclusión financiera se lleve a cabo de forma adecuada:



Figura 7. Elementos principales en la inclusión financiera
Fuente: Comisión Nacional Bancaria de Valores (2009)

Cada uno de estos componentes juega un papel primordial en la inclusión financiera, ya que es necesario que la oferta de productos y servicios financieros llegue a la mayor parte de la población con información clara y concisa, con mecanismos para proteger sus derechos como consumidores y bajo un marco regulatorio apropiado que no genere barreras para el desarrollo de nuevos productos que tengan el objetivo de aumentar la oferta de servicios financieros.

En México todavía son muchas las personas que están alejadas del sistema financiero de acuerdo al informe de inclusión financiera 2012, debido a la falta de una cultura financiera, a la distancia en la que se encuentran ubicados los bancos, o bien a los costos y requisitos necesarios para acceder a los servicios bancarios. Lo destacable en este caso es la falta de interés que ha mostrado la banca formal para atender a este sector de la sociedad y como a través de las microfinanzas se atiende al sector.

Existen instituciones que son impulsadas por una gran variedad de actores locales e internacionales debido a las condiciones de desigualdad en la inclusión financiera, las cuales prestan servicios microfinancieros. Dichas instituciones se identifican con diversas figuras jurídicas asociativas como son: las asociaciones civiles, las instituciones de asistencia privada, uniones de crédito, programas filiales de organizaciones internacionales, instituciones financieras y diversas formas de organizaciones de productores y productoras, estas instituciones son las que atienden las microfinanzas.

3.3. Las microfinanzas

El concepto convencional de microfinanzas es que se trata de un instrumento diseñado para otorgar, a las familias más pobres, pequeños préstamos (microcrédito), para apoyarlos económicamente para realizar actividades productivas (negocios-autoempleo). Esta definición considera solamente la visión de los actores (instituciones), a quienes se dedican exclusivamente a brindar microcréditos y no a los que reciben el servicio. En términos generales (Romero & Albino, 2006) se concibe a las microfinanzas como, un tipo de financiamiento a pequeña escala, pero con la característica de que es para familias pobres, por lo que aludiendo al termino de finanzas son las que tienen que ver, no solo con el acceso u obtención del crédito, sino con el uso y manejo del financiamiento tanto de los que proveen como de los que reciben.

Asa mismo Bonfil (2000), define a las microfinanzas como el conjunto de servicios microfinancieros (ahorro, prestamos, seguros, transferencias, pago de remesas del exterior, y pago de servicios), también a las instituciones que no se dedican integralmente a todos, si no a las que ofrecen al menos uno de ellos. Señalando que la mayoría de este tipo de instituciones en México le dan mayor énfasis al microcrédito.

En la actualidad las microfinanzas representan diversos servicios ligados a las telecomunicaciones, la educación e incluso la salud, mencionan (Weinmann, 1999) y (Valdez & Hidalgo, 2004) con un enfoque holístico, y se presentan como un mecanismos de desarrollo económico regional con la meta de combatir la pobreza y de inducir al desarrollo microempresarial.

Las instituciones encargadas de realizar las actividades de microfinanzas, se convirtieron sólo en un sistema de pequeños créditos dando un límite del concepto, en una miniaturización de los servicios y porque trabajan con productos compatibles con las posibilidades y límites de los ingresos de la población excluida del sistema tradicional

3.4. Clientes de las microfinanzas

Las microfinancieras tienen diferentes requisitos y distintas formas de participación, porque tratan de adaptarse a las necesidades de los sujetos, a los que les ofrecen el servicio financiero. Los clientes habituales de las microfinanzas tienen bajos ingresos y a menudo trabajan por cuenta propia en la economía informal, condiciones que en general no les permiten acceder a los bancos y otras instituciones financieras formales. Por lo general, tienen tiendas pequeñas o puestos de venta callejeros, crean y venden artículos que fabrican en sus hogares. En las zonas rurales, los clientes de las actividades de microfinanzas pueden ser pequeños agricultores y aquellos que procesan o venden cultivos y bienes.

Los clientes de las microfinanzas suelen estar apenas por debajo o por sobre la línea de pobreza, que en general se fija en un ingreso de US\$ 1.25 al día, y la mayoría de los prestatarios son mujeres (CGAP, 2009). En las últimas décadas, las instituciones financieras han desarrollado una serie de productos tendientes a satisfacer las diversas necesidades de este amplio mercado, que no recibe suficientes servicios.

3.5. Los servicios microfinancieros

Los servicios financieros son los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, brokers de bolsa, fondos de inversión y muchas otras.

Dentro de los servicios financieros se encuentra el microfinanciamiento el cual se considera como un financiamiento alternativo a las fuentes tradicionales (comerciales) de crédito y consiste en diversos mecanismos de ahorro y crédito para los estratos sociales más pobres. Excluidos del financiamiento bancario.

Las formas de financiamiento institucionalizado, son la banca y algunas iniciativas de ahorro y crédito, pero no solo son estos dos tipos básicos de instituciones de financiamiento hacia los diversos estratos sociales, sino también son otras formas de financiamiento como el de los prestamistas, casas de empeño, tiendas comerciales y aquellas de ayuda comunitaria (interfamiliar, amigos, vecinos, etcétera), las cuales también son fuentes importantes de financiamiento (económicas y sociales) de la sociedad, pues de cierta manera el crédito se le concibe como una herramienta básica del desarrollo económico.

Dentro de los productos de crédito el más común es el crédito productivo, en el que las IMF's aplican una variedad de metodologías para llevar a la población objetivo de estudio y demás servicios. Una misma institución utiliza entre dos y tres metodologías o productos de crédito diferente de acuerdo ha (ProDesarrollo, 2009) entre ellas:

- Metodología de grupos solidarios. (créditos escalonados, de garantía solidaria, con plazo de cuatro a seis meses, los grupos están formados por cuatro a seis personas).
- Metodología de bancos comunales. (créditos escalonados, de garantía solidaria, con plazo de cuatro a seis meses, los grupos están formados por quince a treinta personas).
- Créditos Individuales productivos. (no hay aval solidario, pero se requiere garantía real o líquida, plazo de cuatro a seis meses, forma de pago quincenal, semanal o mensual).
- Otros tipos de crédito. Para la vivienda y para compra de auto.

Otro servicio financiero que ofrecen las instituciones microfinancieras es el ahorro, el cual se entiende como la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras, a través de algún sistema provisto por una institución autorizada por la ley para captar dinero del público, tal como una cuenta o tarjeta de ahorros, un depósito a plazo o una cuenta de

ahorro previsional voluntario, en caso de quienes trabajen. La clave del ahorro es la capacidad de juntar dinero de manera regular durante un período de tiempo.

En su informe (ProDesarrollo, 2009), menciona que con respecto al servicio de captación de ahorro es una actividad poco frecuente debido a la falta de regulación de las instituciones, porque aunque existe en el sector la manifestación de reconocimiento a la importancia del ahorro, la mayoría de las microfinancieras empiezan el proceso de regulación para poder prestar el servicio dicho servicio financiero. En la realidad muchas de las instituciones ubicadas en comunidades alejadas realizan actividades para captar el ahorro de los clientes, principalmente alentando al usuario del servicio de recepción de remesas y sin contar con la regulación correspondiente, lo que más adelante ocasiona una situación de alto riesgo para el ahorrador.

Además de los de servicios financieros antes mencionados, las instituciones microfinancieras ofrecen: Inversiones, Seguros y Pago de remesas. Los cuales se describen a continuación.

Una inversión como tal, supone la renuncia a la satisfacción inmediata y cierta que producen los recursos financieros invertidos, a cambio de la esperanza de obtener en el futuro un beneficio incierto derivado de los bienes en los que se invierte. Por tanto, los elementos que definen una inversión son:

- - El sujeto que invierte o inversor.
- - La renuncia a una satisfacción en el presente.
- - El producto en el que se invierte.
- - La esperanza de una recompensa o ganancia en el futuro.

Desde un punto de vista empresarial o profesional, las inversiones pueden clasificarse en dos grandes grupos o familias, en función de si se encuentran o no vinculadas con el proceso productivo de la empresa o del profesional que las realiza.

Las inversiones productivas, las cuales son las vinculadas con el proceso productivo de una actividad empresarial o profesional. Dentro de las mismas se pueden incluir todo tipo de bienes (desde equipos informáticos a maquinaria) siempre que sean utilizadas en el proceso productivo.

Las inversiones no productivas, que son aquellas que no se encuentran vinculadas al proceso productivo de una empresa, pudiéndose diferenciar, a su vez, entre:

- a) *La inversión financiera*, incluye depósitos bancarios, acciones, fondos de inversión, fondos de inversión cotizados (ETFs), deuda pública, obligaciones privadas, derivados financieros, planes de pensiones, seguros, etc. Se caracteriza por la facilidad para fraccionar las inversiones, para combinarlas entre sí, para liquidarlas, y para acceder a ellas desde pequeños importes. Asimismo, el carácter homogéneo de los activos permite su fácil valoración. La mayoría de las inversiones financieras están sometidas a dos tipos de riesgo: el llamado riesgo propio o específico (derivado de un gran número de factores ligados directamente al activo en el que se invierte); y el riesgo de mercado, un riesgo imposible de diversificar porque depende de múltiples circunstancias que afectan a los mercados financieros sin que sea posible escapar de él (recesión económica, efecto contagio de crisis de otros países, crisis políticas, conflictos bélicos, etc.).
- b) *La inversión inmobiliaria*, incluye la adquisición de viviendas, fincas rústicas, plazas de garaje, solares, locales comerciales, etc. En general, requiere mayor volumen de inversión inicial, no es fraccionable, y el mercado inmobiliario (que es aún menos perfecto que los mercados financieros -y éstos tampoco lo son del todo-) no aporta una liquidez tan inmediata como los mercados financieros.
- c) *Otras inversiones*, consiste en la adquisición de activos alternativos como materias primas, metales preciosos o bienes de colección. Se trata de bienes que suelen aumentar de valor con el tiempo por componentes artísticos, históricos o por tratarse de bienes escasos. Las plusvalías generadas por estas inversiones suelen tener plazos elevados y poca liquidez, ya que su mercado está formado por un reducido número tanto de compradores como de vendedores.

Los seguros, son contratos entre un particular o persona natural y una empresa que presta el servicio (aseguradora). La persona que contrata los seguros o pólizas (seguros tipos según cada necesidad), deberá ir pagando de manera mensual, una prima o cuota, por los seguros en sí. Por medio de este pago, la compañía que presta los seguros, deberá pagar una suma determinada, frente al daño del objeto o vida que estén cubiertos o asegurados por este contrato.

Con respecto a los seguros como tal, están los llamados generales y, por otra parte, los seguros de vida. Los generales, son aquellos que se contratan para proteger bienes muebles e inmuebles. O sea automóviles, casa, objetos de valor, etc.

Los seguros de vida, son aquellos que se contratan para resguardar la vida de una persona (orientados a dejar un monto acordado a la familia en caso de muerte accidental o menoscabo considerable de las capacidades físicas y/o mentales debido a algún accidente, y son conocidos como seguros de vida o invalidez). Asimismo, tenemos los seguros catastróficos, que cubren enfermedades graves, o accidentes que se pueden llegar a presentar.

Por otra parte el pago de remesas, es la cuota o comisión que se cobra por llevar a cabo este servicio, las cuales se entienden como la cantidad en moneda nacional o extranjera proveniente del exterior, transferida a través de empresas, originada por un remitente (persona física residente en el exterior que transfiere recursos económicos a sus familiares en México) para ser entregada en territorio nacional a un beneficiario (persona física residente en México que recibe los recursos que transfiere el remitente).

3.6. Las actividades microfinancieras

Las actividades microfinancieras, como instrumento que apoya otras actividades o metas básicas de las organizaciones no son un fin es sí mismas, ya que se centran en la mayoría de los casos en fortalecer la economía y oportunidades de desarrollo a las personas que viven en situación de pobreza.

Sin embargo, todavía se observan áreas de oportunidades para el avance del sector, entre ellas:

- Fortalecer la capacidad del alcance de las microfinancieras.
- Impulsar el ahorro además del crédito.
- Incrementar el nivel de financiamiento acorde al desarrollo de las instituciones en cada región del país.
- Perfeccionar los instrumentos de política pública.
- Revisar la regulación: tipificar el microcrédito.
- Reducir los costos de transacción para que los usuarios y usuarias obtengan un mayor aprovechamiento de los servicios.
- Diversificar la oferta de productos microfinancieros.
- Incrementar la eficiencia para conseguir financiamiento por parte de organismos nacionales e internacionales.

El contexto en el que se pueden desarrollar las instituciones microfinancieras, se observa complicado y puede serlo más con la situación de la economía mundial y de las políticas económicas globales.

3.7. Instituciones microfinancieras

Debido a las condiciones de desigualdad en la inclusión financiera, existen instituciones impulsadas por una gran variedad de actores locales e internacionales, las cuales prestan servicios microfinancieros. Dichas instituciones se identifican con diversas figuras jurídicas asociativas, entre ellas, asociaciones civiles, instituciones de asistencia privada, uniones de crédito, programas filiales de organizaciones internacionales, instituciones financieras y diversas formas de organizaciones de productores y productoras.

Las instituciones microfinancieras se pueden definir como las encargadas de operar las microfinanzas. De acuerdo a lo especificado en la legislación mexicana (Ley de Ahorro y Crédito Popular y de la Ley que regula las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CNBV, 2009),

dependiendo de sus características, principalmente en cuanto al monto de sus operaciones, las instituciones microfinancieras pueden ofrecer servicios financieros y no financieros.

3.8. Tipos de instituciones financieras

No se requiere una figura jurídica específica para ofrecer servicios de microfinanzas salvo en los casos en los que se quiera captar ahorro, para lo cual se requiere ser una institución regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV): un banco, Sociedad Financiera Popular (SOFIPO). Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo o Sociedad Financiera Comunitaria (SOFINCO). Las instituciones que no captan ahorros del público pueden ser Sociedades Financieras de Objeto Múltiple¹ (SOFOM), Sociedades Anónimas e incluso pueden ser Asociaciones Civiles.

Debido a que la figura jurídica de Sociedad Financiera de Objeto Múltiple permite, entre otras cosas, un mayor acceso al financiamiento de carácter comercial y el reconocimiento como parte del sistema financiero nacional. En algunos casos y en un periodo de revisión de la regulación, la figura de SOFOM se puede considerar como aquella que se encuentran en un paso intermedio para que como Institución microfinanciera se pueda regularizar.

A pesar de que (ProDesarrollo, 2009) solo considera las figuras de SOFOM, A.C., I.A.P. Y SOFIPO, en la realidad se encuentran operando otros modelos de instituciones microfinancieras, entre ellas la figura de Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo (SOCAP).

¹ Las SOFOM pueden ser reguladas cuando están vinculadas o forman parte de instituciones financieras reguladas o grupos de empresas reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Tabla 3. Tipo de instituciones microfinancieras por figura jurídica

	Tipo de Institución	Descripción
REGULADAS (capturan ahorros del público)	BANCA MULTIPLE	Servicios financieros integrales al público en general (captación de ahorro, banca, depósitos y otorgamiento de créditos, entre otros).
	SOFIPO	Servicios financieros enfocados al público en general de ahorros y depósitos y otorgamientos de créditos a menudeo.
	SOCAP	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo: sociedades constituidas y organizadas conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas, Independientemente del nombre comercial, razón o denominación social que adopten, que tengan por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus Socios, y quienes forman parte del sistema financiero mexicano con el carácter de integrantes del sector social sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro.
	SOFINCO	Sociedades anónimas constituidas y que operen conforme a la Ley General de Sociedades Mercantiles y a esta Ley, cuyo objeto social sea predominantemente apoyar al desarrollo de actividades productivas del sector rural, a favor de personas que residan en zonas rurales.
NO REGULADAS (no captan ahorro del público)	SOFOM	Las SOFOM son sociedades anónimas que en sus estatutos sociales, contemplan expresamente como objeto social principal la realización habitual y profesional de una o más de las actividades relativas al otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero o factoraje financiero sin necesidad de requerir autorización del Gobierno Federal para ello. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas: Son aquellas que mantienen vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones del crédito. Sociedades Financieras de Objeto Múltiple No Reguladas: Es una empresa en cuyo capital no participan ninguna de las entidades señaladas en los términos y condiciones de las SOFOM reguladas.
	Asociaciones Civiles (A.C.)	Objeto social de asistencia y beneficia con carácter legal y sin fines de lucro.
	Sociedades Civiles (S.C.)	Objeto social vinculado al desarrollo económico, impulsando iniciativas en el campo de la economía social.
	Instituciones Asistencia Privada (IAP)	Instituciones que tienen como objeto social la realización de obras de asistencias y beneficencia social y que no sean lucrativas.
	Sociedades Anónimas (S.A. de C.V.)	Sociedad mercantil cuyos titulares lo son en virtud de una participación en el capital social a través de títulos o acciones. Las acciones pueden diferenciarse entre si por su distinto valor nominal o por los diferentes privilegios vinculados a estas.
	Sociedades de Producción Rural (S.P.R. de R. I.)	Tienen por objeto coordinar actividades económicas productivas, de asistencia mutua, comercialización u otras no prohibidas por la ley, para dar satisfacción a necesidades individuales o colectivas. Responsabilidad ilimitada.- Cada uno de los socios responde de forma individual de todas las obligaciones sociales de forma solidaria.

Fuente: Elaboración propia con datos de Benchmarking de las Microfinanzas en México, un informe del sector (2014).

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación responde a un enfoque Mixto con aspectos cualitativos y de aspectos cuantitativos complementarios. Parte de ello se abocará en este estudio descriptivo para contestar la pregunta de investigación, lograr los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

El método cuantitativo aborda lo objetivo de la realidad, representando estadísticamente el fenómeno de interés (Romo & Castillo, 2002). El método cuantitativo recopila datos cuantificables, estructurados y duros, los cuales ayudan a conocer las características y describir el fenómeno o la realidad. En este método la cantidad y su incremento o decremento constituyen el objeto de la descripción. Este se seleccionó para cuantificar el número de microfinancieras, la distribución de los clientes y la cantidad, características sociodemográficas, entre otras cuestiones.

Mientras que el método cualitativo se refiere a un abordaje sistemático, subjetivo, usado para describir las experiencias de vida, discursos, comportamientos y darles significado (Koizumi en Fonseca 2012). Este método trata de comprender y explicar cómo se construye la realidad, dándole valor a lo subjetivo. El interés de utilizar el método cualitativo fue obtener información más a profundidad sobre la importancia que aborde desde la perspectiva de la inclusión financiera, el estudio de las instituciones microfinancieras y su contribución.

4.2. Alcance de la investigación

El presente trabajo de investigación se considera como un estudio descriptivo, dado que los resultados cuantitativos recabados en esta investigación, solo se presentan para generar la información básica, sin embargo, permiten cumplir con el objetivo de la investigación y proporcionar información descriptiva del sector. Con un alcance descriptivo, se puede medir,

evaluar y recolectar datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes (personas, grupos, comunidades, etc.) del fenómeno a investigar.

4.3. Población objeto de estudio

La población objeto de estudio de este trabajo de investigación está determinada por las instituciones microfinancieras localizadas en los municipios de la Región Costa Chica en el Estado de Guerrero. En concreto se trata de establecer qué metodología utilizar en las instituciones microfinancieras ubicadas en los municipios de la Región, con las características especificadas en los apartados marco de referencia (“La región costa chica” y “los sistemas financieros inclusivos”). Tomando como unidad de estudio a los encargados de la sucursal microfinanciera, a través de un instrumento de recolección de datos previamente diseñado y probado lo cual requirió de una revisión bibliográfica base para el marco teórico y sobre el contexto que permitieran caracterizar a la sucursal microfinanciera (y del cliente de la microfinanzas).

4.4. Delimitación del universo de investigación

El objetivo de esta sección es delimitar el universo de sucursales microfinancieras para esto, se aplicara una metodología para eliminar algunos municipios de la región (73 sucursales), con fundamento en los requerimientos principales y la definición de alcance del estudio; Así mismo, se eliminaran aquellas sucursales que, por su naturaleza, solo se enfocan en segmentos de población de clase media-alta.

Posteriormente, se evaluaran los municipios restantes de acuerdo al mayor número de sucursales presentadas y con más frecuencias por tipo de microfinanciera; para realizar dicha evaluación, se considera un ranking, a nivel regional y por cada tipo de microfinanciera, con la finalidad de seleccionar aquellos municipios con mayor presencia por tipo de sucursales. El resultado de aplicar esta metodología se muestra en la Figura 8.

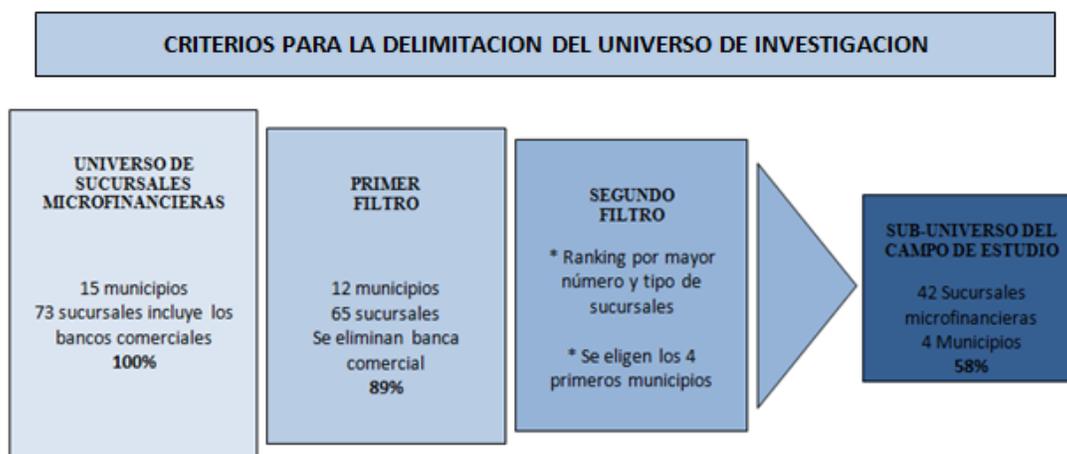


Figura 8. Criterios para la delimitación del universo de investigación

Fuente: Elaboración propia con datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, DENUE, INEGI (2014).

Por último, se construyó un ranking basado en un indicador que pondera la posición en el ranking de acuerdo al mayor número de sucursales presentadas y con más frecuencia por tipo de institución microfinanciera; como resultado de este proceso se eliminarán 8 de los 12 municipios que presentan al menos una sucursal. Los municipios resultantes por tipo de sucursal microfinanciera se muestran en la Tabla 4.

Para la gran mayoría de los municipios, el tipo de microfinanciera con mejor posición en el ranking es la constituida por las SOCAP's, ya que se encuentran presentes casi en el 100% de los municipios. El segundo lugar a nivel regional lo ocupa la Banca Múltiple, con cobertura en el 83% de los municipios de la región; seguido por las S. A. de C. V. que, a pesar de cubrir 42% de los municipios, representan un tipo de institución en las cuales sus clientes no son de estrato bajo del que se percibe en las microfinanzas. El cuarto lugar lo ocupan las SOFOM's, con el 25% de presencia en los municipios.

Mediante la aplicación de esta metodología, después de comprobar la variedad de microfinancieras por municipio, este estudio se concentrará en estudiar los 4 municipios con los 3 principales tipos de microfinancieras mejor posicionados en el ranking regional. Como resultado de este procedimiento, de un universo inicial de 73 sucursales, terminamos con un universo de 42 que representan el 58% del universo inicial. Este resultado puede observarse en la Figura 8 (criterios para la delimitación del universo).

Tabla 4. Comparativo de Ranking de municipios por tipo de microfinanciera

Región Costa Chica Municipios	Tipo de Microfinanciera							Total Sucursales
	REGULADAS		NO REGULADAS					
	BANCA MULTIPLE	SOCAP	SOFOM	A.C.	S.C.	IAP	S.A. de C.V.	
1. Ometepec	5	10	4	1	0	0	0	20
2. Florencio Villarreal	2	2	3	0	0	0	1	8
3. San Marcos	1	4	0	0	0	0	2	7
4. Ayutla de los Libres	3	1	2	0	0	0	1	7
5. Cuajinicuilapa	2	3	0	0	0	0	0	5
6. San Luis Acatlán	1	3	0	0	0	0	0	4
7. Marquelia	2	2	0	0	0	0	0	4
8. Xochistlahuaca	0	2	0	0	0	0	1	3
9. Igualapa	1	1	0	0	0	0	0	2
10. Azoyú	1	1	0	0	0	0	0	2
11. Tlacoachistlahuaca	0	1	0	0	0	0	1	2
12. Tecoaapa	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>Total por Tipo</i>	19	30	9	1	0	0	6	65
<i>Representatividad</i>	26%	41%	12%	1%	0%	0%	8%	89%

Fuente: Elaboración propia con datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económica, DENUE, INEGI (2014).

Investigación de campo: entrevistas a sucursales

Para entender mejor el perfil de las instituciones microfinancieras, respecto a las características mínimas que podrían requerir para actuar en la inclusión financiera; se efectuaron entrevistas a los encargados o gerentes de las sucursales pertenecientes a dos categorías seleccionadas, tipo de microfinanciera por figura jurídica, regulada y no regulada. Las entrevistas se aplicaron en los municipios con presencia de sucursales que conforman la región costa chica de Guerrero de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria de Valores 2013 y el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, (DENUE, 2014), del INEGI para el Estado de Guerrero.

Había dos opciones para realizar este estudio, cuantitativa o cualitativamente. La primera alternativa permite conocer, cuantitativamente, los puntos de accesos de sucursales en la región y la disponibilidad de cajeros por habitantes, mientras que la segunda permite profundizar en las características demográficas y culturales que pudieran influir en la percepción del concepto de inclusión financiera.

La región costa chica está integrada por municipios que tienen características muy diversas, por lo que el contexto social de cada comunidad afecta en las características y tipo de las sucursales microfinancieras; esta diversidad ocasiona que, con un levantamiento cuantitativo, se dificulte la determinación correcta de un perfil dado. Por el contrario, un estudio cualitativo permite profundizar sobre las respuestas y capturar mejor como las características propias de la comunidad afectan la microfinanciera.

Expuesto lo anterior, y dadas las restricciones para la realización de este estudio, se optó por efectuar un estudio con aspectos cualitativos. Así mismo, el estudio cualitativo permitirá conocer los factores de influencia y profundizar en los puntos sensibles. Al tratar temas de índole confidencial, un estudio cualitativo tiene mayor oportunidad de recabar la información porque entabla una relación de cordialidad y confianza entre entrevistador y entrevistado.

El estudio cualitativo es útil para conocer perfiles ante ciertos temas de interés pero no tiene la capacidad de hacer una inferencia poblacional total, lo que significa que podemos conocer ciertas características de comportamiento a nivel de universo definido. Al realizar un levantamiento cualitativo, se pierde la inferencia estadística para poder proyectar a un nivel total, pero el tipo de respuestas que se obtiene pueden dar un punto de referencia.

4.5. Tamaño de muestra

Dados los criterios de representatividad de muestra, donde se incorporó el criterio para seleccionar únicamente aquellos municipios que cuenten con el mayor número y tipo de sucursales microfinancieras, el sub-universo quedó conformado por 4 municipios, es decir 33.3 % del total en la región (existen 12 municipios en la región con presencia de sucursal). De acuerdo con los datos de los municipios seleccionados, existen 48 sucursales microfinancieras pertenecientes a las dos categorías establecidas por tipo de microfinanciera, que representan el 65.7 % del universo total; de las cuales el 62.9 % son sucursales de tipo Banca múltiple y 56.6 % de tipo SOCAP.

Se realizó una muestra representativa, para seleccionar las sucursales a las que se acudiría para realizar el estudio, buscando una representatividad homogénea dentro de cada municipio. El resultado fueron 4 municipios que cumplían con los criterios establecidos; en los cuales, de acuerdo a los datos de INEGI existían 42 de 73 sucursales microfinancieras en la región. Se determinó una muestra de entrevistas, la Tabla 5 muestra el número de entrevistas asignadas por tipo de microfinanciera y municipio.

Tabla 5. Distribución de la Muestra

Municipios	Tipo de Microfinanciera					Total Sucursales
	REGULADAS		NO REGULADAS			
	BANCA MULTIPLE	SOCAP	SOFOM	A.C.	S.A. de C.V.	
<i>1. Ometepe</i>	1	1	1	0	0	3
<i>3. Florencio Villarreal</i>	0	1	1	0	0	2
<i>2. San Marcos</i>	1	1	0	0	0	2
<i>4. Ayutla de los Libres</i>	1	1	0	0	0	2
Total Entrevistas	3	4	2	NA	NA	9
Representatividad	33%	44%	22%	NA	NA	100%

Fuente: Elaboración propia con datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, DENUE, INEGI (2014)

Como vimos en el ranking de sucursales microfinancieras, en gran parte de los municipios encontramos en mayor proporción sucursales de Banca Múltiple, SOCAP's y SOFOM's por lo que se le dio un peso en la muestra a estas sucursales.

Así mismo, se dio más peso a los municipios en donde se localizaron SOCAP's, ya que a pesar de existir en mayor proporción a la Banca Múltiple de acuerdo a lo estudiado en el DENUE 2014 del INEGI, representan un mayor potencial para incrementar la Inclusión Financiera en estratos de poblaciones bajos ingresos.

Durante el levantamiento de información se presentó un alto porcentaje de rechazos, un poco más del 65 %. En algunos municipios la mayoría de las sucursales microfinancieras presentaron negativas para participar en las entrevistas. Debido a lo anterior se optó por el tipo de muestreo de conveniencia el cual carece de generalización estadística pero nos permite ir acorde a los

objetivos de la investigación (Johnson & Kuby, 2008). Para ello fue necesario realizar una segunda selección de sucursales, a fin de ampliar la muestra y alcanzar el objetivo de 9 entrevistas; el estudio finalizó después de 26 contactos que son el número de sucursales registradas en los reportes de la Comisión Nacional Bancaria de Valores, CNBV-2013, para esta región, de los cuales 17 resultaron en rechazo de la entrevista por motivos de desconfianza, falta de interés o ausencia del encargado de la sucursal.

4.6. Diseño de la investigación

Para este trabajo se tomarán en cuenta las condiciones de la Región Costa Chica del Estado de Guerrero, con las características especificadas en los apartados marco de referencia. En las que se localizan las instituciones microfinancieras que se incluyen en este análisis.

Como parte de un estudio de Inclusión Financiera para la Región Costa Chica del Estado de Guerrero, para lo cual se utilizan las siguientes variables:

Definición operacional de las variables

➤ Servicios microfinancieros.

Esta variable numérica se definirá por los tipos de servicios o productos que ofrece la institución microfinanciera. Se identificó con los indicadores incluidos en dos categorías (servicios autorizados y servicios no autorizados). Se medirá por el número de servicios o productos prestados.

➤ Inclusión financiera.

Se considerará como una variable numérica. Se definirá por la cobertura de servicios o productos que proporcionan las instituciones microfinancieras en su área de influencia y por el alcance de clientes atendidos.

Mismas que se desarrollan en el cuestionario anexo a esta investigación.

Instrumentos metodológicos

Para la obtención de información del presente estudio los instrumentos que se utilizaron fueron los que mejor se adaptaron a las necesidades y requerimientos del trabajo de investigación. Estos instrumentos se definieron con la finalidad de tener claro en qué consisten y cuál es la importancia de los mismos en la recolección e interacción con el entorno u objeto de estudio. Se utilizaron los siguientes instrumentos:

Sin lugar a duda, la observación² fue muy útil para el trabajo de campo de esta investigación ya que representó una técnica importante para la recopilación e identificación de información, características propias del lugar, de la población y de las variables de su entorno natural (físico, social, político y cultural) que sirvieron de base para las pautas a seguir en el desarrollo del trabajo de campo.

Este instrumento se utilizó durante los recorridos de campo y en el momento de la aplicación de las encuestas, de tal forma que se fueron incorporando notas u observaciones (sobre el servicio y la atención prestada a los clientes) que servirían para complementar la información obtenida en los cuestionarios.

Se utilizó el cuestionario como otro instrumento, mismo que se entiende como una herramienta base de apoyo básico, ya que se compone de un conjunto de interrogantes redactadas de forma coherente en un documento que ha de servir de guía para un proceso de obtención de información de la población a analizar. Como principal instrumento (el cuestionario) para la recopilación de información de este trabajo; consiste en un cuestionario prediseñado, compuesto por una combinación de preguntas abiertas y cerradas por así convenir al estudio. Se usaron preguntas abiertas ya que estas permiten que el encuestado exprese actitudes, opiniones y respondan con sus

² La observación la podemos definir como un proceso de atención voluntaria, intencional u organizada hacia un objeto, situación u acción en un contexto determinado. Permite llevar a cabo un registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas (Martinic, 1997).

propias palabras, de tal forma que no se limiten las posibles respuestas y se obtiene información más profunda.

Aplicación de cuestionarios

Una vez determinado el tamaño de muestra definitivo, que resultó de 9 se procedió a la aplicación de estas 9 encuestas, para asegurar la calidad de la información. Para la aplicación de las encuestas se recurrió a la base de datos (recordando que parte de los datos que integran la base hacen referencia a que municipio y tipo de sucursal microfinanciera pertenecen).

Por otra parte, resulta importante señalar que la aplicación de las encuestas se llevó a cabo considerando la disposición de tiempo y la voluntad de los gerentes o encargados de las sucursales por participar en este trabajo, dado que algunas ocasiones y dada la naturaleza de sus propias actividades resultaba muy complejo el poder llevar a cabo este trabajo, sin embargo, se procuró en la medida de lo posible obtener información importante para la investigación.

CAPÍTULO V. ANÁLISIS Y RESULTADOS

5.1. Procesamiento y análisis de datos

Como ya se mencionó anteriormente, la elaboración del instrumento (cuestionario) y de la base de datos en el programa SPSS y EXCEL se llevaron a cabo de forma paralela, mismos que fueron evaluados previamente, es decir, durante el proceso de aplicación de las encuestas, ya se contaba con la base lista para vaciar y procesar la información vertida de los cuestionarios. La base de datos se elaboró tomando como guía la secuencia de preguntas y el orden por sección como estaba integrado el cuestionario.

Por otra parte, se capturaron y procesaron en el programa de SPSS y EXCEL 9 cuestionarios, retomando que se contemplaba una muestra definitiva de 12 entrevistas, en la cual se analizaron variables cualitativas y variables cuantitativas.

La información que contiene dicha base de datos, son: Nombre de la sucursal, tipo de microfinanciera y municipio. Una vez que fue estructurada la base de datos se empleó esta lista de los municipios de la región con algún tipo de sucursal microfinanciera, proporcionada por el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, (DENUE-2014), del INEGI para el Estado de Guerrero, cabe resaltar, que en el DENUE-2014 no se encuentra información por regiones, sin embargo, se delimito esta información y se pudo tener acceso a un listado de sucursales microfinancieras por municipios desde el año 2010 incorporados al INEGI, lo cual, permitió construir una base de datos y se procedió a seleccionar una muestra.

Realizadas las entrevistas, se procedió a integrar una base de datos, primero se codificaron los datos con relación a los indicadores y se capturaron en hoja de cálculo EXCEL. Se empleara la herramienta de filtros para obtener información referente a tipo de figura jurídica, servicios prestados, número y tipo de clientes.

Primero se obtendrán los estadísticos del tipo de servicios que prestan a los clientes, se clasificaran en el orden del tipo de institución microfinanciera y se relacionaran con los servicios

previstos por la Ley de Ahorro y Crédito Popular (CNBV, Ley de ahorro y crédito popular, 2009) y por la Ley que Regula las Actividades de las Sociedades Cooperativas (Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, 2009).

Después se analizara la situación de inclusión financiera en la región en términos de la observación realizada, pero también comparando con los índices estatal y nacional en el reporte sobre inclusión financiera emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV, 2013. En los rubros de cajeros disponibles por cada diez mil habitantes o el acceso de a por al menos un tipo de servicios financiero de los adultos de la población.

5.2. Resultados

En este apartado, se analizan y exponen los resultados de la información obtenida en campo, como se planteó en esta investigación, se analiza los servicios que ofrecen las instituciones microfinancieras y la inclusión financiera en la región costa chica del estado de Guerrero, por lo que se realiza un análisis descriptivo de los datos recabados a través de los diferentes instrumentos utilizados descritos anteriormente. Los temas que se abordan, obedecen a la secuencia, orden y estructura, que a su vez, responde a las preguntas y objetivos de investigación.

A efecto de una mayor comprensión, los resultados se han catalogado en 4 secciones de investigación los cuales son: Datos generales del encargado de la sucursal, Figura jurídica y regulación de la microfinanciera, Permanencia y tipo de población atendida, Servicios y cobertura de la microfinanciera.

5.2.1. Datos generales del encargado de sucursal

Información general de los entrevistados

En la Tabla 6, nos muestra la ubicación y edad de cada uno de los entrevistados. Gran parte de los cuales son representados por el municipio de Ometepec con el 33.3 % siguiendo los municipios restantes (Florencio Villareal, Ayutla, San Marcos) con el 22.2% cada uno respectivamente.

Tabla 6. Municipio y Edad de los entrevistados

Municipios	Edad (años)
Ayutla de los Libres	32
	34
Florencio Villarreal	40
	36
Ometepec	37
	35
	36
San Marcos	38
	33
Promedio de Edad	35.7

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Edad

En la Tabla 6, también nos indica la edad de los entrevistados de cada sucursal la cual va de los 32 años hasta los 40 con lo cual observamos que es un personal relativamente joven en la administración de la microfinanciera arrojándonos un promedio de edad de 36 años.

Nivel de estudio

En la Tabla 7 que contiene los datos de los años laborados y el nivel de estudio que presentan los entrevistados del cual el 100% de ellos manifestó tener un grado universitario, este dato es importante porque nos muestra el nivel de preparación que debe tener el personal encargado para el buen desempeño de sus actividades dentro de la sucursal microfinanciera.

Tabla 7. Nivel de estudio y Años laborados de los entrevistados

Cuadro 2. Nivel de Estudio y Años Laborados de los entrevistados	
Nivel de Estudio	Años Laborados
Grado Universitario	5
Grado Universitario	6
Grado Universitario	2
Grado Universitario	4
Grado Universitario	9
Grado Universitario	4
Grado Universitario	4
Grado Universitario	10
Grado Universitario	9
<i>Promedio años laboral</i>	6

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Años laborados

Por lo que respecta a los años laborados que presentan los entrevistados es en promedio de 6 años lo cual nos refleja la experiencia que se necesita para desarrollarse en el medio de las microfinancieras. Así mismo podemos ver que la mínima es de 2 años y una máxima de 10 años laborados.

Sexo

Respecto al género de los entrevistados, se observa una mayor participación masculina prevaleciendo con un 67 % sobre el 33% que presentan las mujeres de acuerdo a la Tabla 8.

Tabla 8. Sexo de los entrevistados

Genero	Numero de entrevistados	%
Masculino	6	67%
Femenino	3	33%
<i>TOTAL</i>	9	100%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

5.2.2. Figura jurídica y regulación de la microfinanciera

Tipo de sociedad financiera

Como se puede observar en la Tabla 9, la principal figura es la SOCAP que representa un 44.4 % del tipo de sociedad financiera en los municipios de la Región. De igual forma encontramos las figuras de Banca Múltiple y SOFOM, las cuales en conjunto representan el 55.5 % de las instituciones microfinancieras.

También Se localizan otras figuras como las denominadas, uniones de crédito, asociaciones civiles (A. C.), sociedades anónimas (S. A. de C. V.) y hasta casas de empeño ofreciendo servicios financieros.

Tabla 9. Tipo de sociedad y Regulación de la microfinanciera

REGULADAS (pueden captar ahorros del público)	Tipo de Institución	Frecuencia	%
	BANCA MULTIPLE	3	33.3%
SOCAP	4	44.4%	
NO REGULADAS (no captan ahorro del público)	Asociaciones Civiles (A.C.)	NA	NA
	SOFOM	2	22.2%
	Sociedades Anónimas (S.A. de C.V.)	NA	NA
	TOTAL	9	100%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Regulación

La SOCAP y la Banca Múltiple son las figuras que se caracterizan por la regulación, siendo las más representativas con casi el 78% de las instituciones microfinancieras localizadas en los

municipios de la región, el 22% restante representadas por las SOFOM ofrecen servicios financieros aun siendo no – reguladas pero su participación en la inclusión financiera es a través de un solo servicio permitido de acuerdo con el Grafico 1.

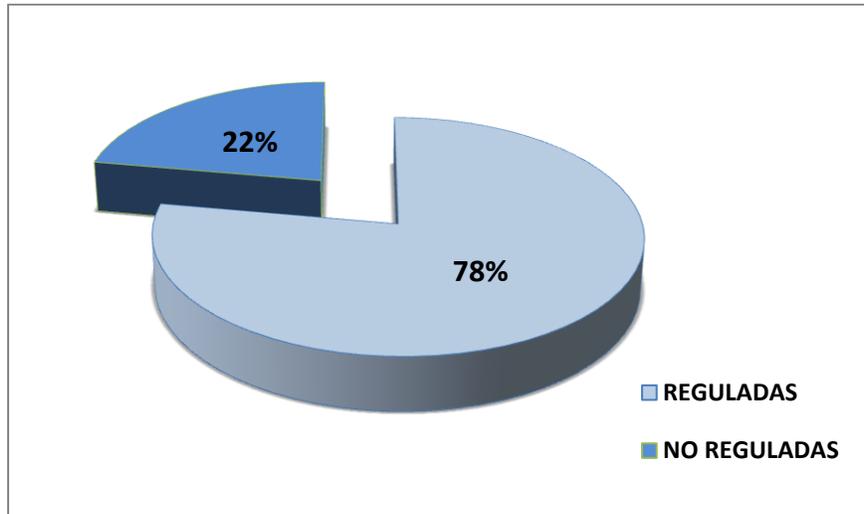


Grafico 1. Regulación de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

La falta de supervisión puede ocasionar la prestación de servicios no regulados ya que algunas de las instituciones localizadas no son reguladas por los organismos pertinentes y solo operan con permisos temporales de los ayuntamientos.

5.2.3. Permanencia y tipo de población atendida

Tiempo en operación

El tiempo en operación que presentan las sucursales entrevistadas se puede observar en el Grafico 2, en donde el tiempo mínimo es de 4 años y un máximo de 16 años en operación, dando un promedio de años en operación de 7 el cual refleja la experiencia en el funcionamiento del sector microfinanciero.

Tipo de población atendida

Genero

En cuanto al género del total de los clientes que atienden las sucursales, se observa una mayor participación femenina prevaleciendo esta con un 65 % sobre el 35% que presentan los hombres de acuerdo al Grafico 3.

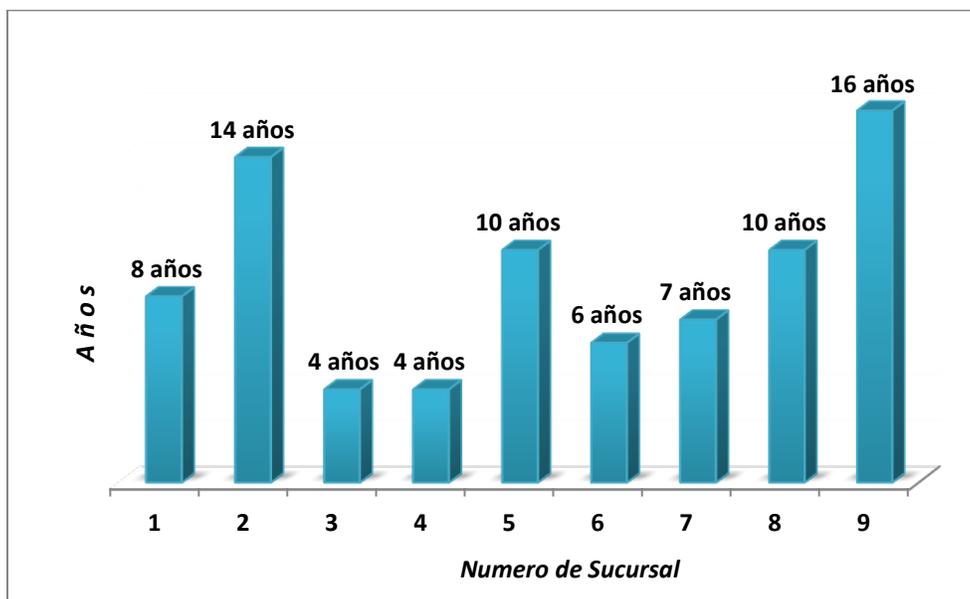


Grafico 2. Tiempo en operación de las sucursales

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

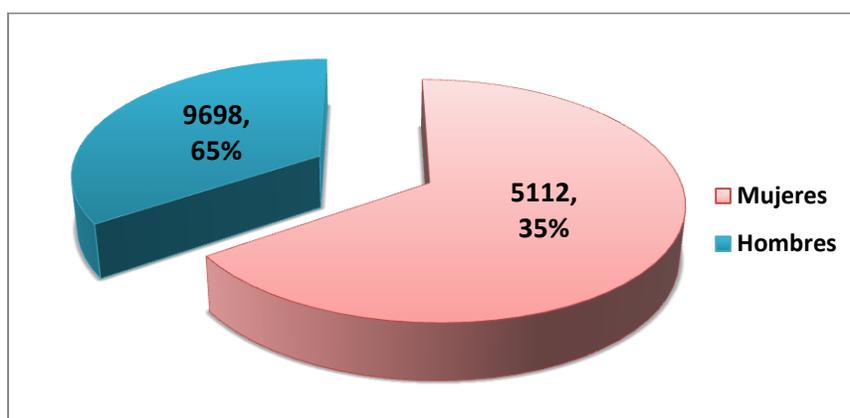


Grafico 3. Total de clientes por Género de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Edad

El Grafico 4, nos muestra una edad joven en la población atendida por las sucursales microfinancieras (el 44% es menor de 36 años) mientras que en otros segmentos se observa una población mayor, el 33% presenta más de 45 años de edad.

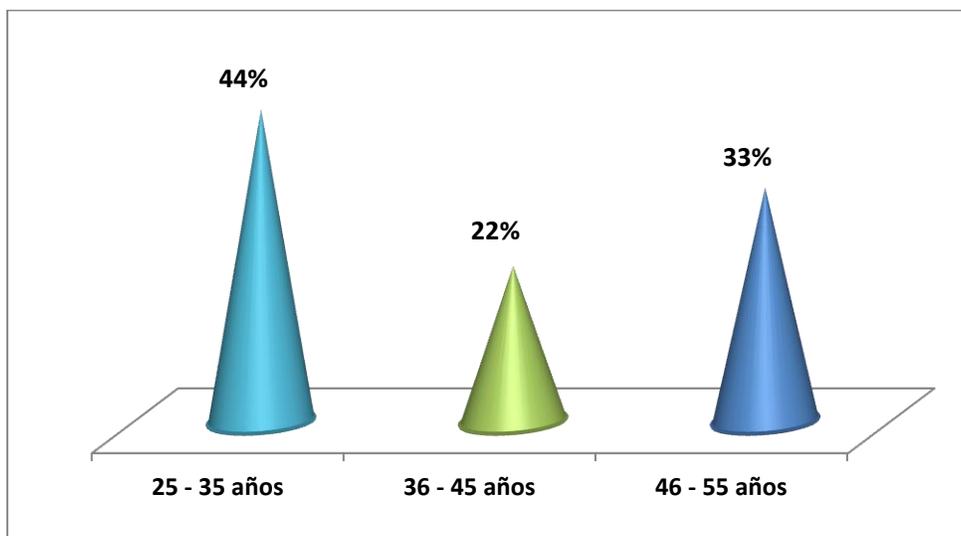


Grafico 4. Edad de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Estado civil

Por lo que respecta al estado civil de los clientes que atienden las microfinancieras una gran parte manifestó estar casado/a en un porcentaje del 63%. El 19% menciona ser soltero/a, en unión libre dijo estar el 9%, mientras el 7% se encuentra divorciado/a y solo el 2% esta viudo/a. De acuerdo con el Grafico 5. El 72% representa una situación de vida en pareja (casados y unión libre), mientras que el 28% presenta una situación de vida solos, que son los divorciados, viudos y solteros.

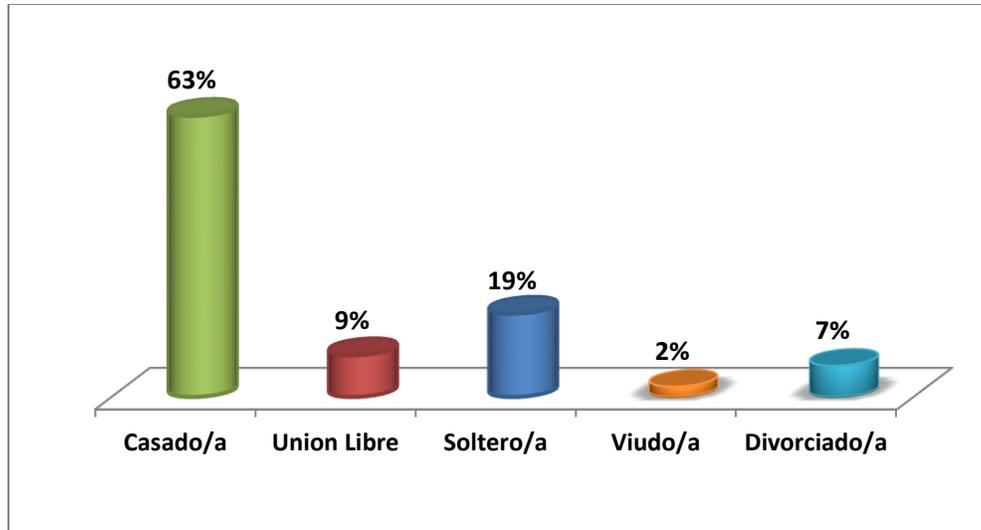


Grafico 5. Estado civil de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Nivel de escolaridad

El nivel de estudio que presenta la población atendida por las microfinancieras va desde no saber leer y escribir hasta algún posgrado. En el Grafico 6 nos muestra que un 31% tiene solo la primaria y otro 18% no sabe leer y escribir, mientras que otros segmentos presentan un mayor nivel de escolaridad.

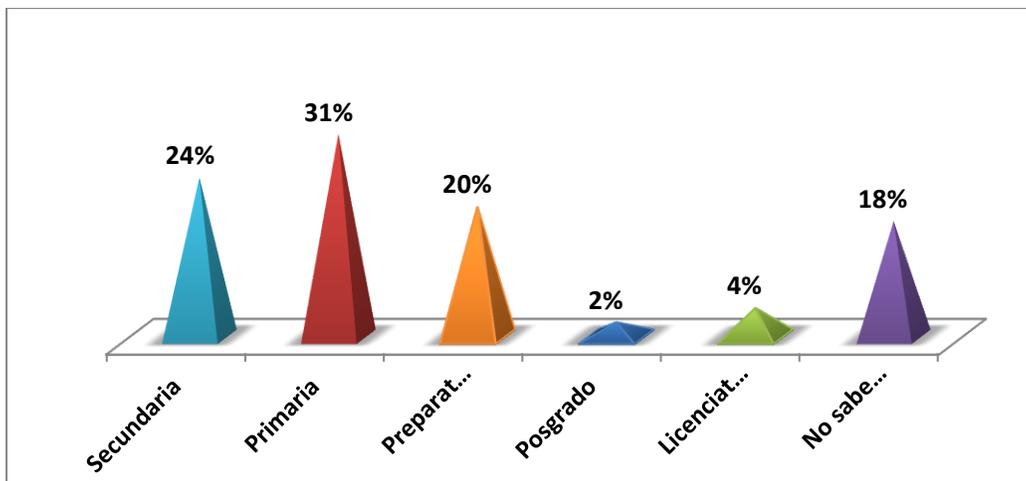


Grafico 6. Nivel de estudio de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Actividad principal

En el Grafico 7 nos presenta que la actividad principal de los clientes de las microfinancieras es la del comercio con un 62%, seguida por la de empleados con el 16% y en un tercer lugar la actividad agrícola con el 10%, encontrándose también otras actividades en menor porcentaje como es la ganadera, taxista y pesca.

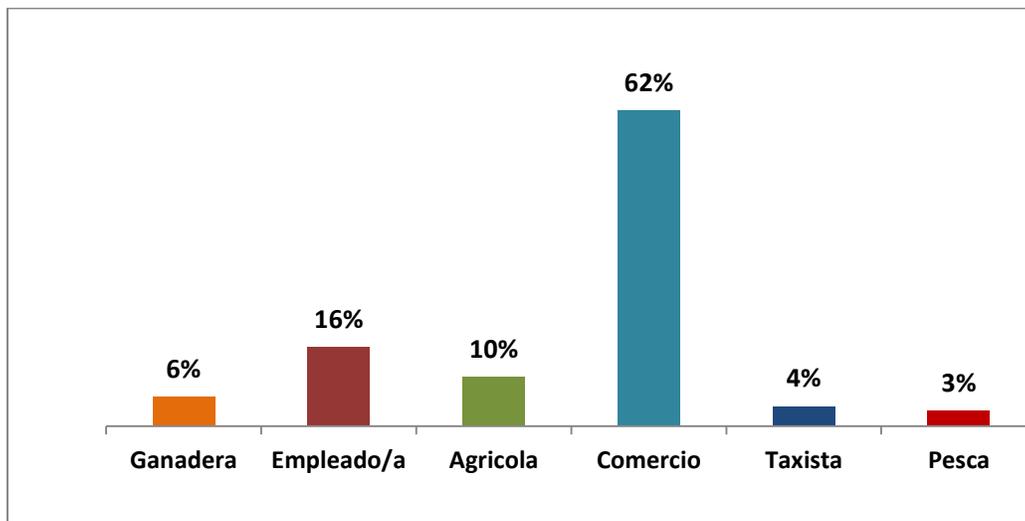


Grafico 7. Actividad de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Nivel de ingreso

La mayoría (el 78%) de los clientes que atienden las microfinancieras presenta un nivel de ingreso de entre más de \$4,000 y \$6,000 pesos mensuales, el otro segmento es menos de estas cantidades, de acuerdo con el Grafico 8.

Motivo por el cual atienden al grupo de ingreso mencionado

En el Grafico 9 podemos ver que el motivo por el cual las microfinancieras atienden principalmente al segmento de ingreso mencionado anteriormente es el económico con el 61% de las sucursales y menor proporción el social con el 18%, seguidos por la política de sucursal u otros motivos.

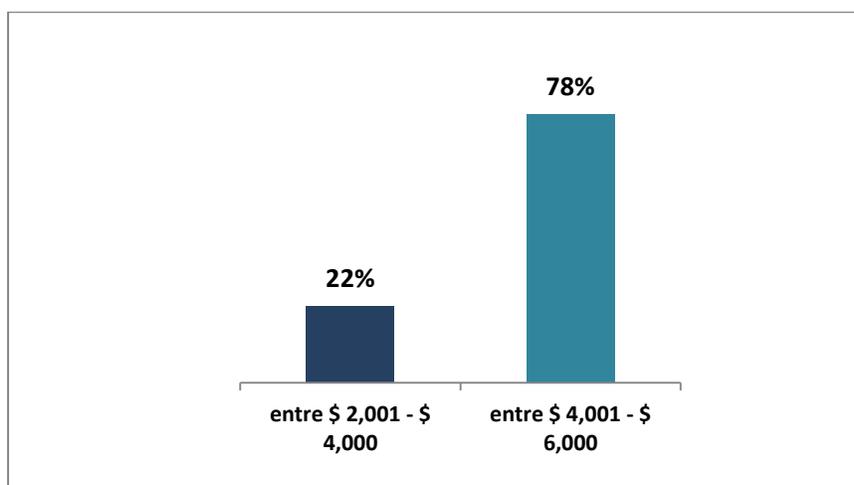


Grafico 8. Nivel de Ingresos de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

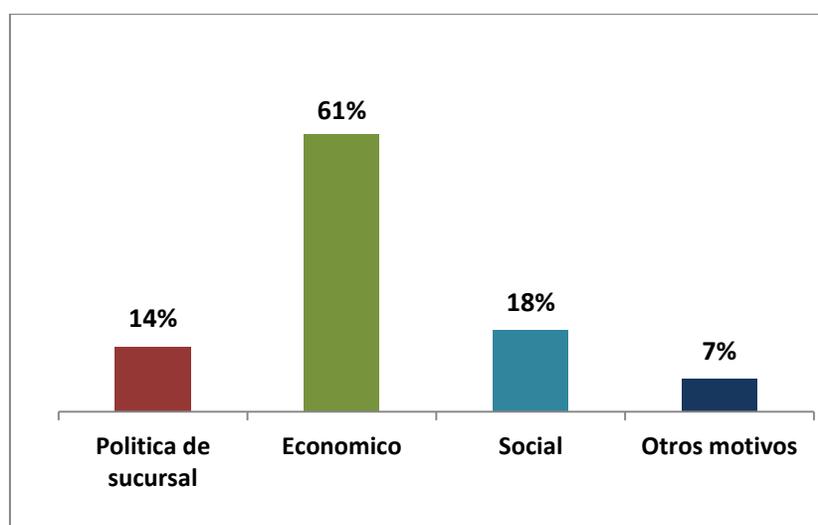


Grafico 9. Motivo por el que las microfinancieras atienden al grupo de ingreso

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

5.2.4. Servicios y cobertura de la microfinanciera

Productos o servicios que ofrecen

Las microfinancieras ofrecen un menú de productos o servicios (crédito, ahorro, remesas, seguros e inversión) a la población que atienden, pero en algunos casos no pueden ofertar toda esta

variedad de servicios financieros por presentar inconvenientes en su operatividad tal es la situación del servicio de remesas que han ido incorporando las SOCAP y en otros casos se enfocan únicamente a la oferta de crédito, algunas SOFOM. En general las microfinancieras logran ofertar entre 4 y 5 productos o servicios como podemos observar en el Grafico 10.

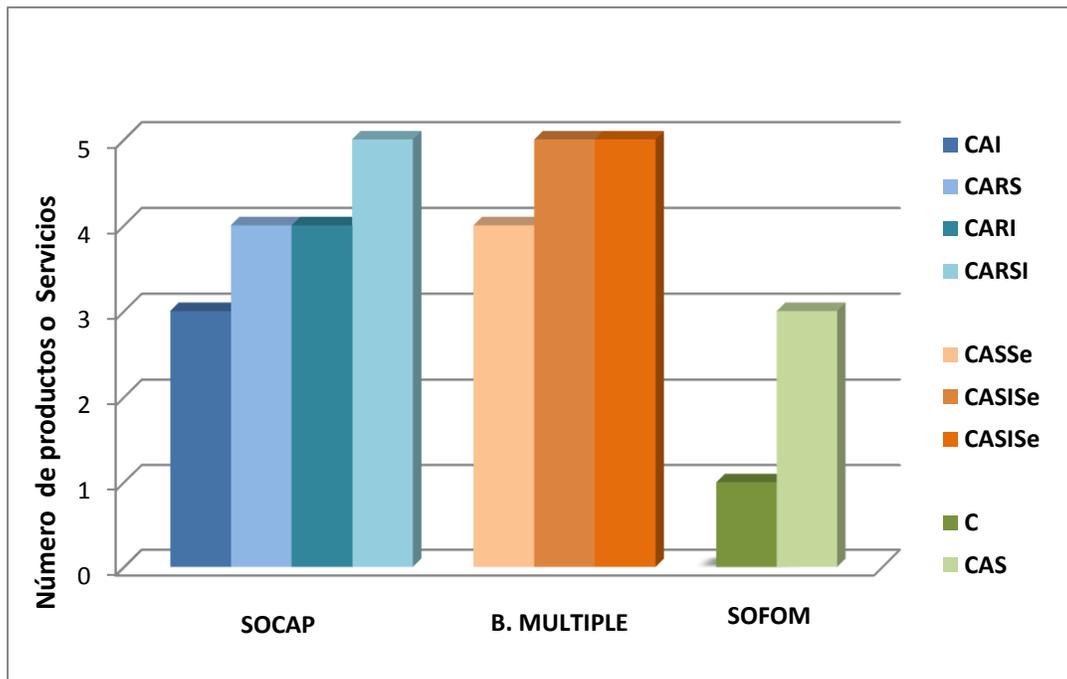


Grafico 10. Productos o servicios que ofrecen las microfinancieras por tipo de figura

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Nota: C: crédito, A: ahorro, I: inversión, R: remesas, S: seguros, Se: servicios

Requisitos por tipo de producto o servicio

En la Tabla 10 nos muestran los diferentes requisitos que piden las microfinancieras de acuerdo al tipo de producto o servicio que ofrecen, aparte de los requisitos generales que mencionan.

Tabla 10. Requisitos diferentes por tipo de producto o servicio de las microfinancieras

Tipo de Producto	Requisitos adicionales
Crédito Mujer	Grupo de 10 mujeres como mínimo, 5% de ahorro del monto prestado
Crédito Changarro	Escritura pública, Facturas auto, Notas de compra de mercancía
Crédito Comunal	Grupo de 8 integrantes, Mesa directiva, Garantía solidaria
Crédito Educación	Constancia de estudio, Boleta de Calificaciones
Crédito Hipoteca	Un monto de más de \$50,000

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Nota: Los cinco tipos de productos requieren credencial de IFE, CURP, Acta de nacimiento, Comprobante de ingresos y domicilio, Garantías y avales

Producto o servicio utilizado

De los productos o servicios que ofertan las microfinancieras, el crédito es el más utilizado por los clientes con un 71% de acuerdo con el Grafico 11, seguido con el 18% por el producto de ahorro y el servicio de pago de remesas en menor proporción con el 8%.

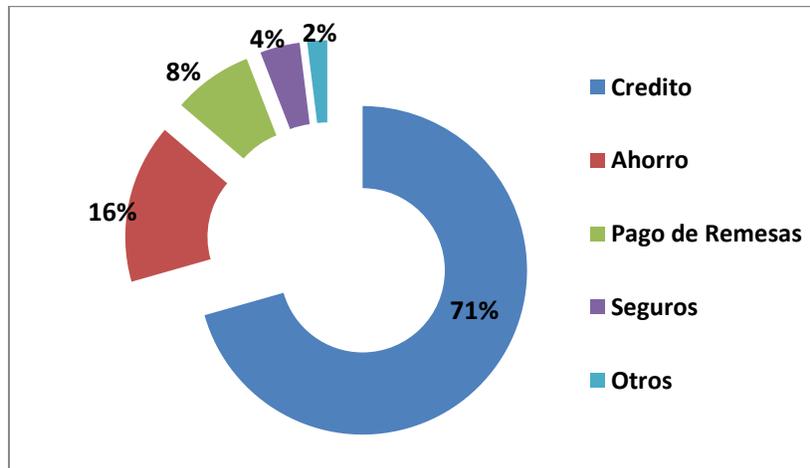


Grafico 11. Producto o servicio financiero utilizado por los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Uso del crédito solicitado

En el Grafico 12 podemos apreciar el uso que le dan los clientes de las microfinancieras al crédito solicitado, la gran mayoría (el 67%) lo utiliza para invertir en su negocio y cubrir gastos médicos (el 14%). Es de notar que solo el 7% utiliza el crédito para la compra de insumos agropecuarios.

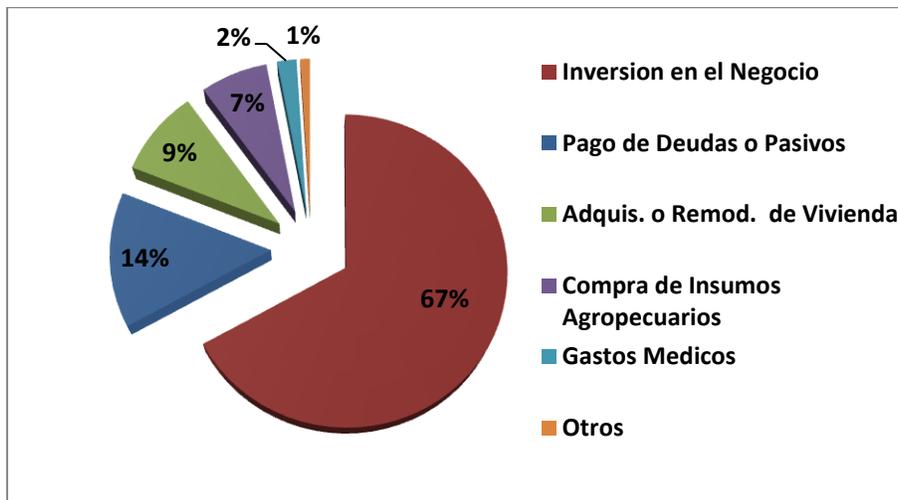


Grafico 12. Uso del crédito de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Monto de crédito solicitado

Por lo que respecta al monto de crédito que más solicitan los clientes de las microfinancieras poco más de la mitad (el 52%) manifestó solicitar un monto de entre \$10,000 y \$15,000 pesos mensuales, mientras que solo el 22% solicita montos menores de crédito (entre \$3,000 - \$5,000).

En un comparativo entre el monto de crédito solicitado y años de estudio de los clientes de las microfinancieras podemos observar de acuerdo con el Grafico 13, que existe una relación directa, es decir los clientes con menos años de estudio solicitan montos de créditos más pequeños (\$5,000) y conforme a mas años de estudios los montos de crédito son más grande. Esto se explica debido a que los clientes con menos estudios no han tenido una experiencia en el manejo de un crédito formal y la responsabilidad que ello implica.

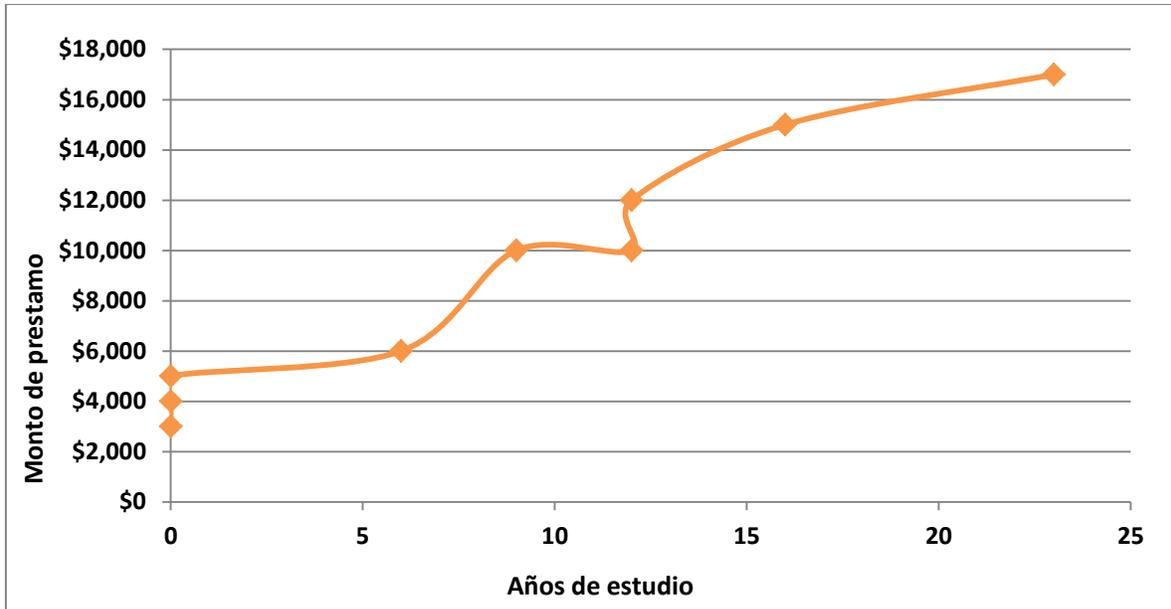


Grafico 13. Monto de crédito solicitado vs años de estudio de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Comparando (Grafico 14) el monto de crédito y la edad de los clientes de las microfinancieras no encontramos una relación que nos marque una tendencia debido a que los clientes que solicitan montos de créditos pequeños oscilan entre 36-45 años de edad y después se aprecia un salto para montos de créditos mayores (\$10,000 - \$15,000) para las edades de entre 47-55 años. Esto es debido a que los clientes con el rango de edad de 36- 45 años el monto solicitado son para cubrir gastos médicos o para el pago de alguna deuda o pasivo y los clientes con un rango de edad mayor el monto solicitado es para la adquisición/remodelación en la vivienda o inversión en su negocio.

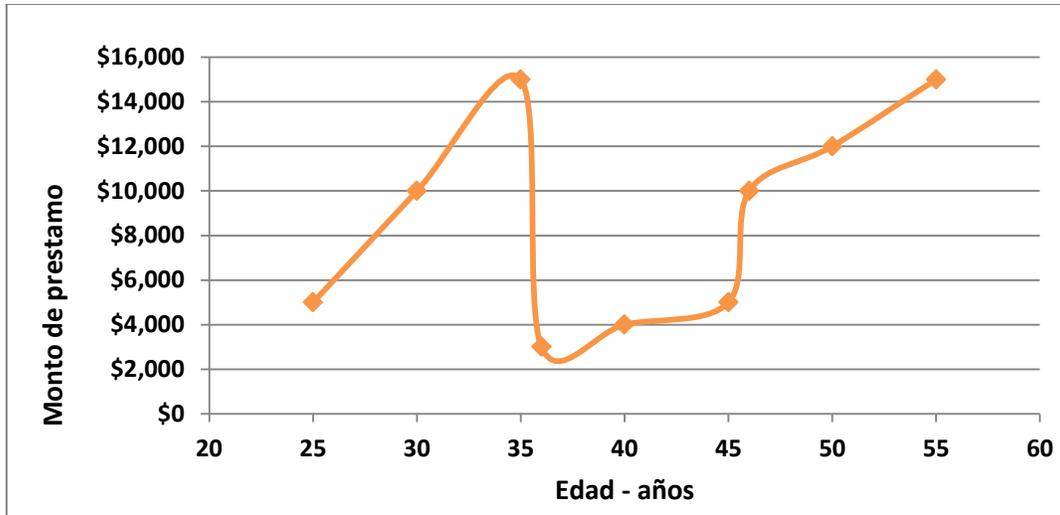


Grafico 14. Monto de crédito solicitado vs edad de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Tasa de recuperación del crédito

En el Grafico 15 podemos observar que la tasa de recuperación del crédito en el año 2014 para las microfinancieras fue del 90 % o más, esto quiere decir que de cada 10 créditos las microfinancieras recuperaron 9 créditos o más con sus respectivos intereses, y algunas solo recuperaron entre el 30% y 35%.

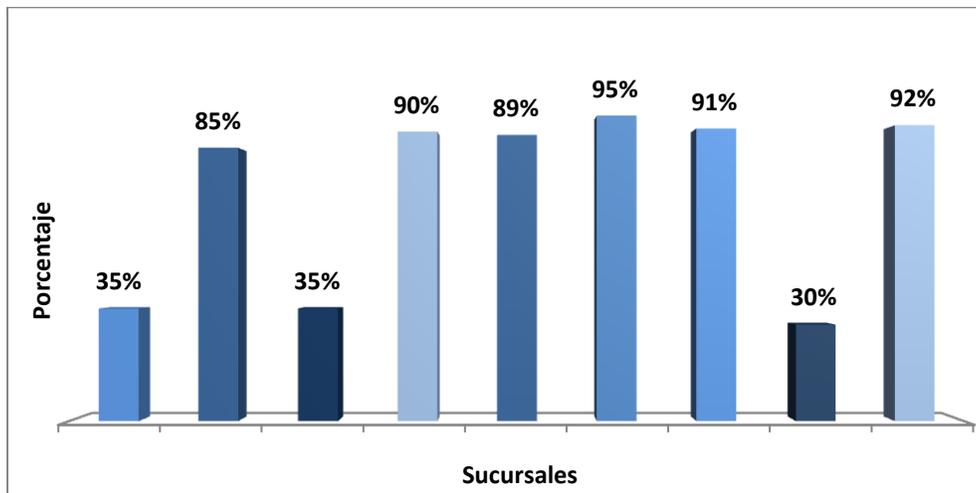


Grafico 15. Tasa de recuperación del crédito en total en el 2014 de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Monto de recuperación del crédito

Por lo que respecta a los montos recuperados del crédito en total para las microfinancieras en ese mismo año (2014), estos van de los \$2, 500,000 pesos hasta los \$16, 000,000.

En el comparativo del Grafico 16 montos de crédito recuperados en el 2014 y los años de estudios de los clientes de las microfinancieras observamos que existe una relación inversa ya que a menos nivel de estudio que presentan los clientes los montos de recuperación para las microfinancieras son más altos, contrario a lo que se observa si su nivel de estudio es mayor. Esto se debe a que la cartera de clientes que presentan las microfinancieras una gran parte son clientes con estudios de nivel primaria, secundaria y otros presentan no saben leer y escribir y su actividad principal está relacionada con el comercio.

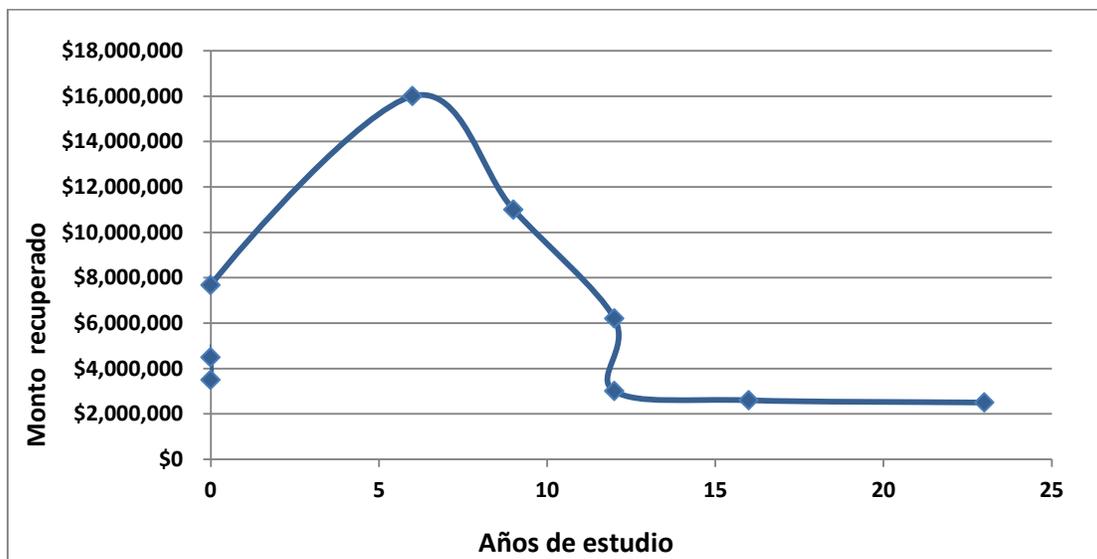


Grafico 16. Monto de crédito recuperado en el 2014 vs años de estudio de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

En el Grafico 17 sobre el monto de crédito recuperado para el 2014 y la edad de los clientes de las microfinancieras encontramos una relación directa ya que los montos recuperados para las microfinancieras aumentan a medida que los clientes presentan más edad. Esto se entiende en el sentido en que los clientes jóvenes solicitan el préstamo para consumo personal y no con una

visión de negocio o una mejor experiencia en el manejo del dinero como en los clientes con mayor edad.

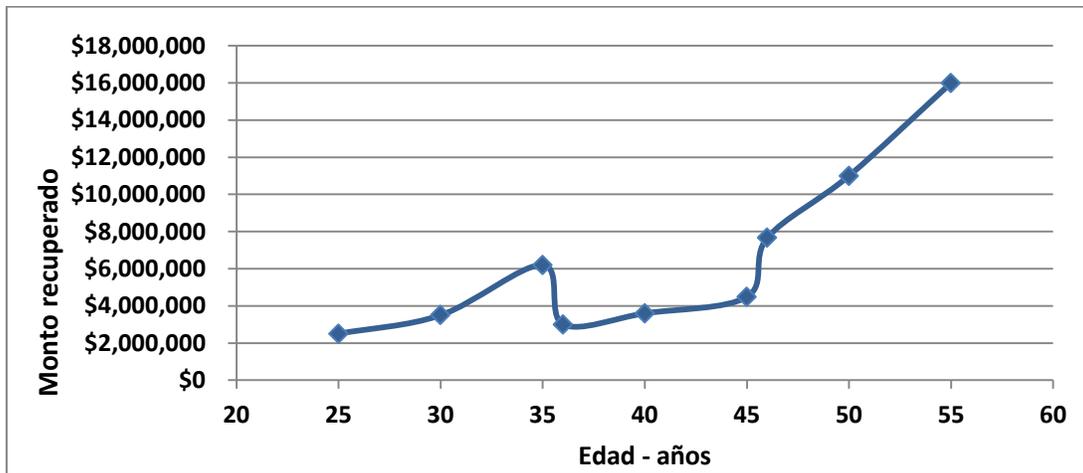


Grafico 17. Monto de crédito recuperado en el 2014 vs edad de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Un comparativo (Grafico 18) entre el monto de crédito recuperado en el 2014 y los años en operación de las microfinancieras apreciamos que no existe una relación definida ya que algunos montos de recuperación más altos son registrados por las microfinancieras maduras (más de 8 años) y luego estas tienen una caída muy marcada a montos menores en donde se ubican las microfinancieras jóvenes con una participación del 33% y las maduras con el 45% de acuerdo a la clasificación en años de operación de Benchmarking de las Microfinanzas en México, 2014. Las microfinancieras maduras que registran una caída en monto de recuperación se explica porque su cartera de crédito es similar a la que presentan las microfinancieras nuevas o jóvenes aun teniendo más tiempo de operación en el medio.

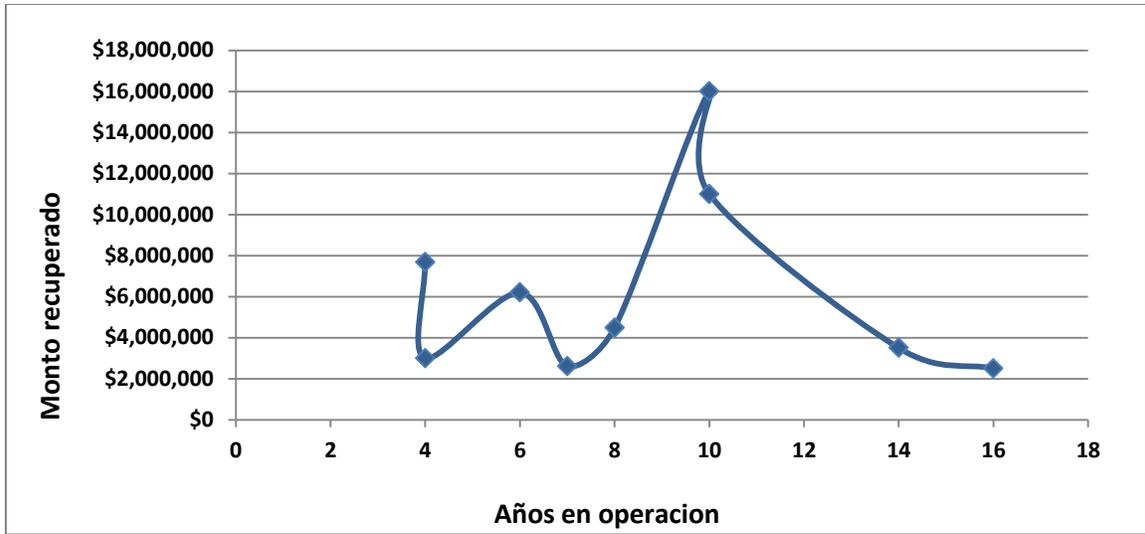


Grafico 18. Monto de crédito recuperado en el 2014 vs años en operación de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Nota: Nueva: 0-4, Joven: 5-8, Madura: más de 8 años de operación

Porcentaje de cartera vencida

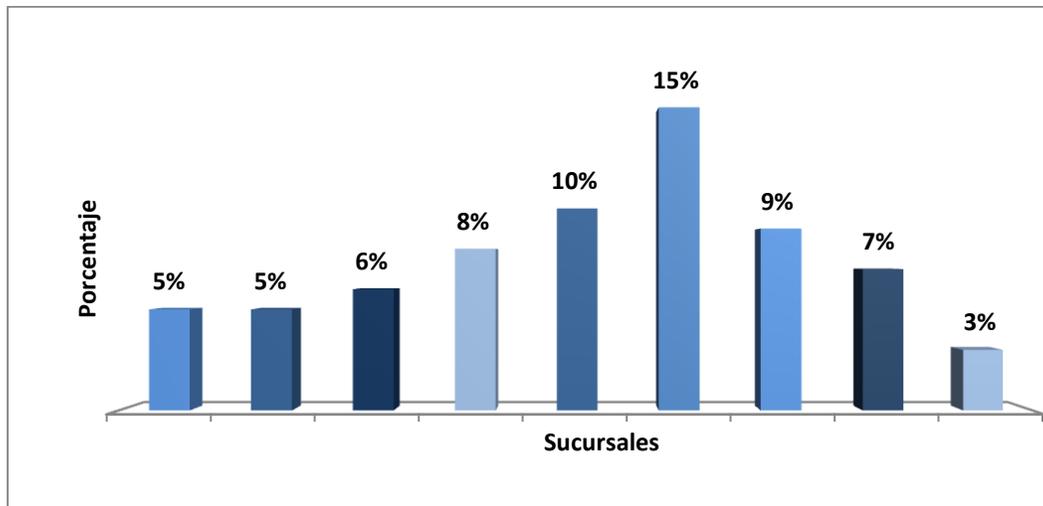


Grafico 19. Porcentaje de cartera vencida de las microfinancieras en el 2014

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

En el Grafico 19 podemos apreciar el porcentaje de cartera vencida que tuvieron las microfinancieras para el año 2014, la mayoría de estas se centra del 5% al 9%, algunas otras

llegaron de los 10 hasta los 15 puntos porcentuales lo que nos habla de una cartera financieramente no sana para las entidades financieras.

Cartera vencida en monto

En cuanto a los montos de cartera vencida que manejaron las microfinancieras para el año 2014, estos van desde los \$150,000 pesos hasta los \$2, 400, 000 pesos.

En el Grafico 20 del comparativo en monto de cartera vencida que manejaron las microfinancieras para el 2014 y la edad de los clientes no encontramos una tendencia creciente ya que los montos de cartera vencida se mantienen entre los \$200,000 - \$800,000 para un rango de edad joven y solo se observa un salto para montos mayores de cartera vencida en edad de los clientes de 50-55 años. El que los clientes con mayor edad de las microfinancieras presenten montos de cartera vencida más altos se explica porque sus préstamos son de montos mayores en comparación con los clientes de menor edad.

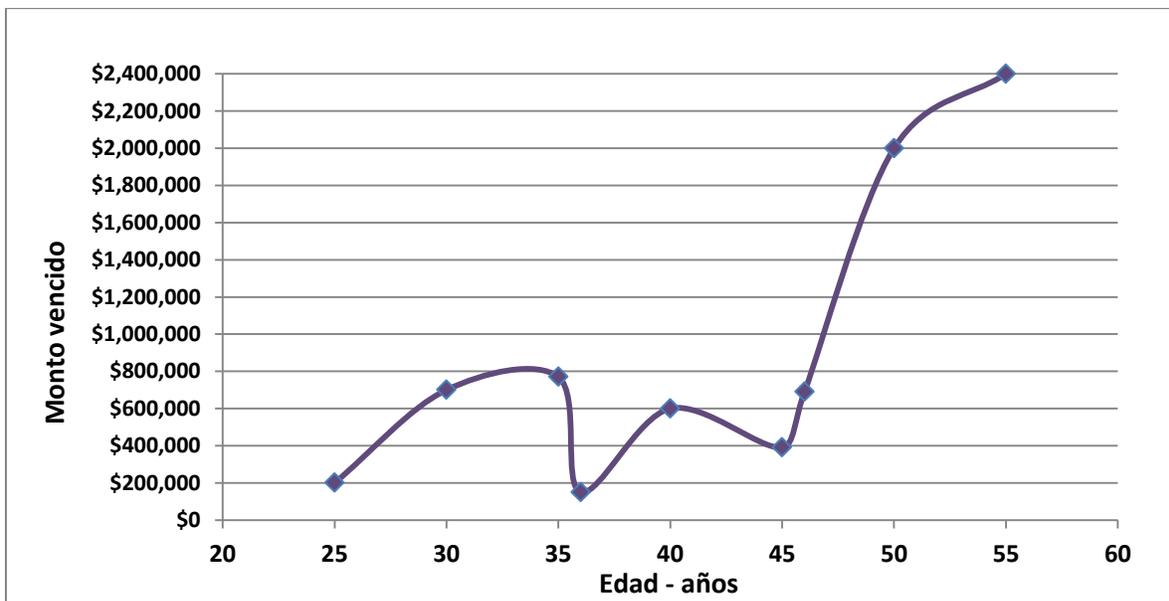


Grafico 20. Monto de cartera vencida en el 2014 vs edad de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

El comparativo (Grafico 21) monto de cartera vencida para el 2014 y años de operación de las microfinancieras no tenemos una tendencia marcada ya que algunos montos mayores de cartera vencida son registrados por las microfinancieras maduras (más de 8 años) y luego se observa una caída por parte de estas hacia montos menores (\$200,000 - \$800,000) en donde se ubican las microfinancieras nuevas y jóvenes. La antigüedad promedio de las microfinancieras es de 7 años en operación, en lo que respecta su participación por edad, el 22% son nuevas, el 33% son jóvenes y 45% son maduras de acuerdo a la clasificación en años de operación de Benchmarking de las Microfinanzas en México, 2014. Las microfinancieras maduras que registran una caída en monto de cartera vencida se explica porque su cartera de crédito es similar a la que presentan las microfinancieras nuevas o jóvenes aun teniendo más tiempo de operación en el medio.

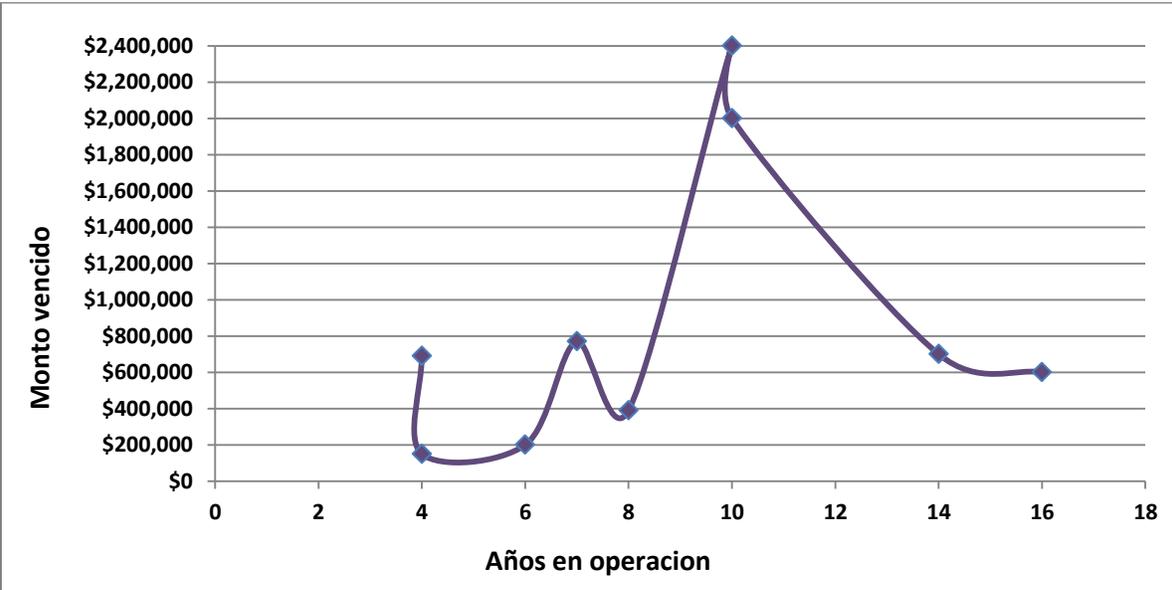


Grafico 21. Monto de cartera vencida en el 2014 vs años en operación de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados
 Nota: Nueva: 0-4, Joven: 5-8, Madura: más de 8 años de operación

Tiempo de recuperación del crédito

En la Tabla. 11 podemos apreciar que el tiempo de recuperación del crédito que tienen las microfinancieras es de 1 año (en 12 meses o 52 semanas) con el 89 % y algunas otras en seis meses.

Tabla 11. Tiempo de recuperación del crédito de las microfinancieras

PLAZO	Porcentaje
12 Meses	56%
6 Meses	11%
52 Semanas	33%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Asesoría u orientación en productos o servicios

Con respecto a la asesoría u orientación que brindan las microfinancieras en sus productos o servicios que ofrecen la gran mayoría (el 77%) manifestó brindarla en 3 o 4 de los productos o servicios que manejan, de acuerdo con el Grafico 22.

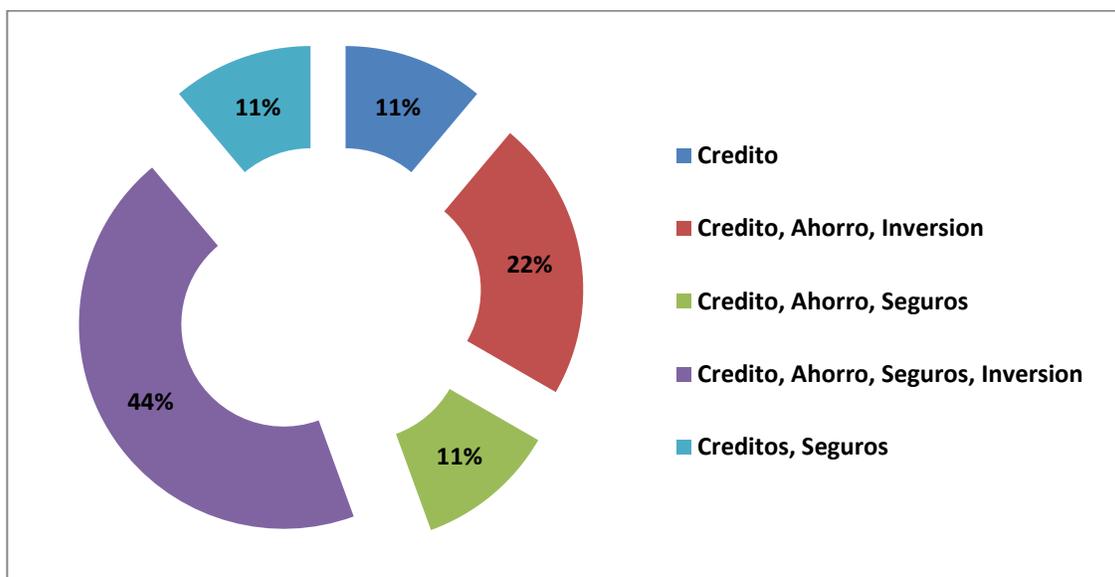


Grafico 22. Producto o servicio en que brindan orientación o asesoría las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Problemas y sugerencias en los servicios o productos

En la Tabla 12 observamos que más de la mitad (el 60%) de las microfinancieras presenta algún tipo de problema en los productos o servicios que ofertan, en el cual resalta (el 19%) el mal uso que dan los clientes a la tarjeta de crédito (reporte tardío para sucursal) y el retraso en el pago de remesas (el 11%) que tienen las microfinancieras, este último siendo más característico de las SOCAP's debido a la falta de fondos para operar este servicio.

Tabla 12. Principales problemas y sugerencias en los servicios o productos que ofrecen las microfinancieras

Tipo de Problema	Sugerencia de Mejora	Porcentaje
Mal uso en Tarjeta de Crédito- Reporte tardío	Reporte inmediato de anomalía de la Tarjeta	19%
Falta de Capacidad de Pago del Crédito	Otorgar Crédito de monto mas bajo	9%
Seguros Autos - Altas tasas de interés	Tasa Preferencial para taxista	6%
Retraso en pago de Remesas	Más fondos para Remesas	11%
Cuota alta de la Parte Social	Bajar o Diferir en pagos	9%
Bajo nivel de Ahorro	Fomentar o promover el Ahorro	6%
Ninguno	Ninguna	40%

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Área de cobertura

Se observó que la cobertura de sus servicios es por lo menos en el área en la que se localiza la sucursal, pero también en la inmediata, la cual cubren a través de promotores, los cuales proporcionan al menos el servicio de crédito de la gama de productos o servicios (crédito, ahorro, seguros, inversión, pago de remesas, servicios) posibles que pueden ofrecer a los habitantes, por lo que con ello pueden cubrir otros municipios cercanos en la región de acuerdo con lo observado en las Tablas 13 y 14 respectivamente. La Banca múltiple es la figura financiera que más clientes atienden con 7073 representando el 48% de un total de 14810 clientes atendidos por las microfinancieras, le sigue la SOCAP con 5377 clientes (36%) y en último la figura de la SOFOM con el 16% de clientes atendidos, 2360. Es de notar que la Banca múltiple presenta mayor cobertura de sus servicios y productos en clientes que la SOCAP siendo esta la figura más

representativa en los municipios de la región y que se caracteriza por ser la más viable para atender a poblaciones apartadas y de bajos recursos. Como principales elementos de inclusión financiera las microfinancieras tienen a usuarios de servicios, pero también a clientes que proporcionan productos y servicios en un promedio por sucursal de 1646 clientes independientemente de la figura financiera que se trate.

Tabla 13. Principales localidades que atienden las microfinancieras

Municipios	Localidades		
	1ra.	2da.	3ra.
Ayutla de los Libres	Ayutla	Acatepec	San Luis Acatlan
	Ayutla	Colotepec	El cortijo
Ometepec	Ometepec	Cochoapa	Santa María Asunción
	Ometepec	Acatepec	Cumbre de B. Honda
	Ometepec	Cochoapa	Acatepec
Florencio Villareal	Cópala	Cuatepec	San Marcos
	Boca del Río	Cruz Grande	Las Animas
San Marcos	San Marcos	Las Mesas	Cacahuatpec
	Las Vigas	El Cortes	Llano Grande

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Tabla 14. Número de localidades, clientes y otros municipios que atienden las microfinancieras

Municipios	Otros Municipios	Número de localidades	Número de Clientes
Ayutla de los Libres	Florencio Villareal, San Luis Acatlan, Quechultenango, Acatepec y cuatepec	10	3276
Ometepec	Xochistlahuaca, Tlacoachistlahuaca, Igualapa, Cuajinicuilapa y Azoyú	21	5533
Florencio Villareal	Ayutla, Cópala, San Marcos y Cuatepec	12	1816
San Marcos	Florencio Villareal, Acapulco y Tecoaapa	14	4185

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Limitantes para atender a la población de bajos ingresos

De acuerdo con el Grafico 23 dentro de las principales limitantes que mencionan las microfinancieras tienen para atender a la población de bajos ingresos son el alto costo para la sucursal con un 33% y la distancia con el 20%, después siguen la desconfianza en la sucursal (el 17%), la falta de documentación personal y garantía por describir las de mayor mención.

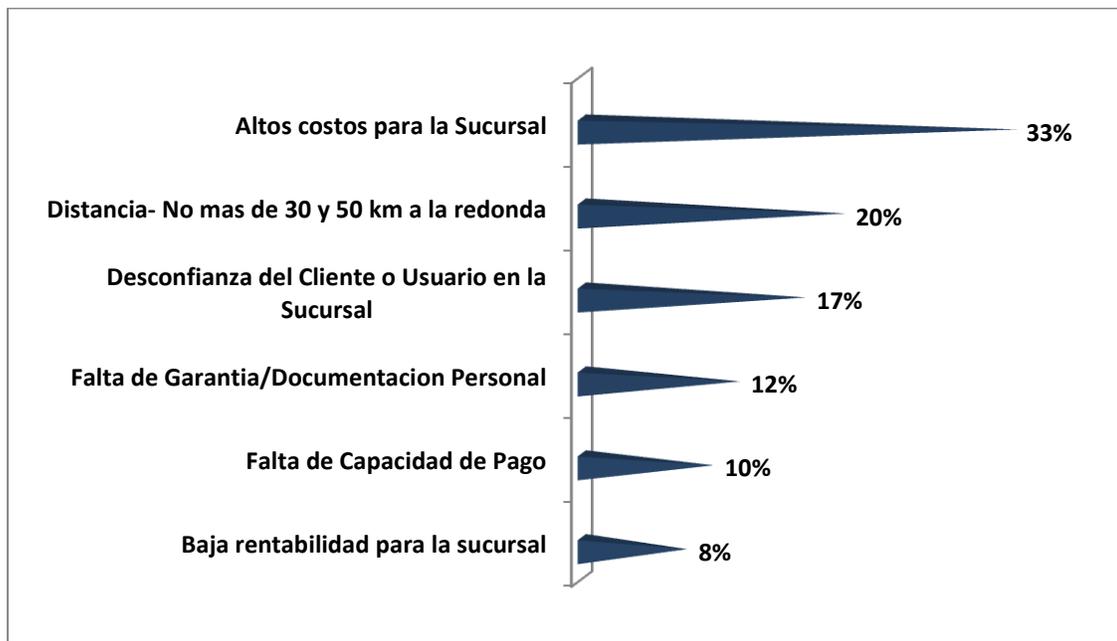


Grafico 23. Limitantes que tienen las microfinancieras para atender a la población de bajos ingresos

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

Después de analizar la situación de inclusión financiera en la región en términos de la observación realizada, continuamos con el análisis pero comparando los índices estatal y nacional como se mencionó en párrafos anteriores de esta investigación. En los rubros de cajeros disponibles por cada diez mil habitantes y uso de al menos un tipo de servicios financiero de los adultos de la población. Para ello nos apoyaremos en el reporte sobre inclusión financiera emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV, 2013.

Como se puede apreciar en la primera parte de la Tabla 15 del reporte sobre inclusión financiera de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2013, de los 15 municipios que integran la Región Costa Chica del Estado de Guerrero 10 de ellos cuentan con presencia de alguna sucursal microfinanciera esto quiere decir que el 66.7% de los municipios de la región cuenta con al menos un punto de acceso para algún tipo de servicio financiero de sus habitantes, posicionándola arriba en comparación con la media nacional del 64% y por debajo de la media estatal de 74% de los 81 municipios.

De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la inclusión financiera puede considerar el acceso de los adultos a por lo menos un servicio financiero. Entre los indicadores establecidos por la misma CNBV se encuentra la presencia de un cajero para cada 10,000 habitantes o el acceso de a por lo menos un servicio de un porcentaje importante de la población. Este punto se puede detallar en la segunda parte de la tabla en la cual podemos ver que para la Región Costa Chica tenemos aproximadamente 1 sucursal por cada 10,000 habitantes una menos que el indicador nacional el cual es de casi 2 sucursales y media sucursal que el estatal. Con lo referente a la disponibilidad de cajeros para la región tenemos aproximadamente 1 por cada 10,000 habitantes dos menos que el indicador estatal que es de casi 3 cajeros y 4 con el nacional que es de aproximadamente 5 cajeros.

Tabla 15. Puntos de Acceso e Indicadores Regional, Estatal y Nacional de sucursales microfinancieras

Datos de Acceso REGION COSTA CHICA Diciembre del 2013								Número de puntos de Acceso			
Clave Municipio	Clave Estado	Región	Estado	Municipio	Superficie km ²	Población	Población adulta	Total Sucursales	Cajeros	Terminales Punto de Venta	Establecimientos con TPV
12012	12	Sur-Sureste	Guerrero	Ayutla de los Libres	735	65,195	40,592	4	2	28	12
12013	12	Sur-Sureste	Guerrero	Azoyú	785	14,895	10,271	2	0	0	0
12018	12	Sur-Sureste	Guerrero	Cópala	344	14,372	9,807	0	1	3	2
12023	12	Sur-Sureste	Guerrero	Cuajinicuilapa	857	26,821	17,866	3	2	17	11
12025	12	Sur-Sureste	Guerrero	Cuautepec	414	15,272	10,070	0	0	0	0
12030	12	Sur-Sureste	Guerrero	Florencio Villarreal	373	20,842	13,846	2	4	8	8
12036	12	Sur-Sureste	Guerrero	Igualapa	267	11,032	7,163	1	1	0	0
12046	12	Sur-Sureste	Guerrero	Ometepec	611	63,960	41,447	7	9	66	56
12052	12	Sur-Sureste	Guerrero	San Luis Acatlán	704	42,460	26,606	1	1	5	5
12053	12	Sur-Sureste	Guerrero	San Marcos	961	49,973	34,007	4	2	10	9
12056	12	Sur-Sureste	Guerrero	Tecoanapa	777	44,806	29,554	1	1	5	4
12062	12	Sur-Sureste	Guerrero	Tlacoachistlahuaca	451	22,458	13,412	0	0	0	0
12071	12	Sur-Sureste	Guerrero	Xochistlahuaca	321	29,223	18,672	0	0	0	0
12077	12	Sur-Sureste	Guerrero	Marquelia	211	13,393	9,075	1	1	13	11
12080	12	Sur-Sureste	Guerrero	Juchitán	254	7,502	5,084	0	0	0	0
Datos de Acceso a Nivel Nacional, Estatal y Regional								Número de puntos de Acceso			
Clave Estado	Región	Estado	Números de municipios	Superficie km ²	Población	Población adulta	% Población adulta	Total Sucursales	Cajeros	Terminales Punto de Venta	Establecimientos con TPV
12	Sur-Sureste	Guerrero	81	65,360	3,523,858	2,399,584	68%	341	668	8,133	6,114
		Región Costa Chica	15	8,065	442,205	287,472	65%	26	24	155	118
		NACIONAL	2,457	1,999,583	118,395,054	84,786,779	72%	16,689	41,468	626,993	478,463
Indicadores a Nivel Nacional, Estatal y Regional								Indicadores Demográficos (P. de acceso por cada 10,000 adultos)			
Clave Estado	Región	Estado	Números de municipios	Superficie km ²	Población	Población adulta	% Población adulta	Total Sucursales	Cajeros	Terminales Punto de Venta	Establecimientos con TPV
12	Sur-Sureste	Guerrero	81	65,360	3,523,858	2,399,584	68%	1.42	2.78	33.9	25.5
		Región Costa Chica	15	8,065	442,205	287,472	65%	0.90	0.83	5.39	4.10
		NACIONAL	2,457	1,999,583	118,395,054	84,786,779	72%	1.97	4.89	73.9	56.4

Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión Nacional Bancaria de Valores, reporte sobre inclusión financiera CNBV (2013)

CAPITULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las características de la población que atienden las microfinancieras descritas en este estudio, han sido comparadas con las reportadas en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en la presentación realizada por el Centro de Investigación en Desarrollo Económico (CIDE-ENIF, 2013), cabe resaltar que los estudios en el país sobre inclusión financiera desde la perspectiva de las microfinancieras son escasos y no existe un antecedente en particular realizado para el Estado de Guerrero el cual nos permitiera hacer una comparación más adecuada con los resultados generados.

En este estudio se describieron las características de la población que atienden las microfinancieras con las cuales se conformo un perfil socioeconómico, sin embargo el perfil no es del todo congruente con la teoría del tipo de población a la cual las microfinancieras principalmente deberían llevar inclusión financiera, las características de dicho perfil son el nivel de ingresos, ocupación y edad, además de identificar las principales barreras que tienen las microfinancieras para atender a la población de bajos ingresos. Mediante el reporte de inclusión financiera emitido el 2013 por la Comisión Nacional Bancaria de Valores se obtuvieron los indicadores y puntos de acceso de inclusión financiera.

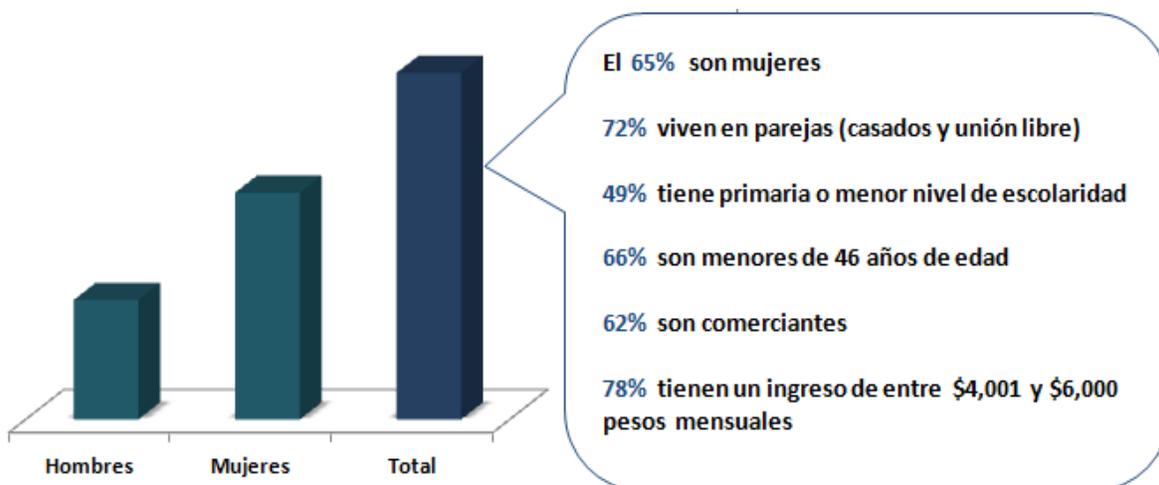


Gráfico 24. Perfil socioeconómico de los clientes de las microfinancieras

Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados

En el Gráfico 24 podemos apreciar el perfil socioeconómico de la población que están atendiendo las microfinancieras, el 78% tiene un nivel de ingreso de entre más de \$4,000 y \$6,000 pesos mensuales resulto ser más alto que el nivel de ingreso presentado en ambos casos por la población excluida financieramente y la de servicios financieros informales con un 85% y 76% menos de \$3,000 respectivamente reportadas por el CIDE-ENIF (2013), lo que indica que las microfinancieras no están atendiendo principalmente a la población de bajos ingresos aun por ser las instituciones caracterizadas como las más viables para atender este tipo de poblaciones. Para la ocupación de la población que atienden las microfinancieras para este estudio resulto que el 62% son comerciantes diferente de las reportadas para poblaciones excluidas y la de servicios financieros informales que se emplean en un 53% y 63% respectivamente CIDE-ENIF (2013). En el caso de la edad de la población resulto que el 66% son menores de 46 años muy diferente de la reportada por el CIDE-ENIF (2013) para la población excluida y la de servicios financieros informales que muestran una edad mayor (46 - 65+ años) con un 43% y 28% respectivamente.

Por último, de las barreras que tienen las microfinancieras para atender a la población de bajos ingresos para este estudio resultaron los altos costos, la distancia (no más de 30 a 50 km) y la desconfianza en las sucursales como las principales con el 33%, 20% y 17% respectivamente, este último resultado diferente al reportado por la población excluida quienes manifestaron para uso de algún servicio financiero como principales barreras ingresos insuficientes 47%, no les interesa 35% y no cumplen con los requisitos 17%, es de notar que para las barreras falta de confianza y lejanía de la sucursal los porcentajes son bajos 3% y 2% respectivamente CIDE-ENIF (2013).

Finalmente para el caso de los indicadores de inclusión financiera y puntos de acceso, los resultados nos indican para la región que el 66.7% de los municipios (10 de 15 con presencia de alguna microfinanciera) cuenta con al menos un punto de acceso para algún tipo de servicio financiero de sus habitantes, posicionándola debajo en comparación con de la media estatal de 74% y arriba de la media nacional del 64% CNBV (2013). En cuanto a los indicadores establecidos por la misma CNBV de un punto de acceso por cada 10, 000 habitantes, para la región se obtuvo aproximadamente 1 sucursal el cual está por debajo en comparación del estatal y el nacional, con media sucursal y casi 2 sucursales respectivamente.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente investigación se destaca el estudio de la relación financiera que establecen las microfinancieras con los grupos de población de bajos ingresos con atención a sus modalidades de operación en la región a fin de proporcionar un punto de referencia con los indicadores de inclusión financiera y obtener información más objetiva y poder comparar y determinar con más elementos si se atiende al segmento de la población marginada en la región. De igual forma para sugerir información descriptiva básica del sector para los demás interesados en el tema dada la escasa disponibilidad de la información.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación permiten concluir que actualmente las instituciones microfinancieras de acuerdo a sus modalidades de operación localizadas en la región costa chica del estado de Guerrero no están llevando la inclusión financiera principalmente a la población rural de bajos ingresos de acuerdo al perfil socioeconómico (62% son comerciantes, 78% tiene ingresos entre \$4,001 y \$6,000 pesos mensuales) de los clientes que atienden y a los altos costos y lejanía que representa esta población para las microfinancieras, sin embargo acompaña la inclusión financiera en clientes al brindarles más de un (4 - 5) producto o servicio. No obstante es importante reconocer que las instituciones microfinancieras para las poblaciones marginadas y de bajos recursos juegan un papel fundamental como una alternativa para observar inclusión financiera ya que prestan una diversidad de servicios financieros y sea financiando sus actividades de manera directa o de forma complementaria a estas poblaciones.

Los resultados cuantitativos recabados en esta investigación y el reporte sobre inclusión financiera, permiten contrastar la presencia de las instituciones microfinanciera en la región en los indicadores de inclusión financiera ya que se ubican abajo de la media estatal y representan en cobertura de los servicios prestados el 66.7% de los municipios en la región, además en términos de que los habitantes adultos por lo menos tengan acceso a un servicio.

Es recomendable que las instituciones microfinancieras para llevar inclusión financiera y que han dirigido esfuerzos y recursos en incursionar en el sector rural, busquen ajustar sus esquemas, productos o servicios financieros a la dinámica, características y necesidades de la población rural en cuanto a montos, tasas, plazos y garantías, preferentemente en cuanto a crédito y ahorro se refieren, debido a que la población marginada y de bajos ingresos requieren diversos productos o servicios, de acuerdo a la actividad que desempeñan, donde los flujos de ingresos son más irregulares y no tan programables cómo se maneja en las poblaciones urbanas en donde el comercio y los servicios cobran más importancia.

BIBLIOGRAFÍA

- Alba, G. M. (2012). La Inclusión Financiera En Guanajuato, México: Logros Y Tareas Pendientes. Observatorio de la Economía Latinoamericana(165).
- Alfaro Gramajo, & Noel, L. (2010). Principios para el diseño de un sistema financiero inclusivo. Paper presented at the Soluciones de Financiamiento Inclusivo, Panama.
- Álvarez, Lorena del Carmén; Páramo, Teresa, & Carpio Mendoza, J. Julio. (2012). De la inclusión financiera a la intervención social: Una experiencia en el sureste de México. *Nova scientia*, 4(7), 125-152. Recuperado en 03 de noviembre de 2014, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100006&lng=es&tlng=es.
- Asociación Mexicana Uniones Credito Sector Social, A. (2012). Desafios de la Inclusion Financiera en Zonas Rurales de Mexico. Portal de las AMUCSS.[Consultado en mayo 7, 2014] en <http://www.amucss.net/9.0.html>, 20.
- Bonfil, C. C. (2000). ONG e instituciones microfinancieras en México: El Colegio Mexiquense, Programa Interdisciplinario de Estudios del Tercer Sector.
- Bruhn, M., e I. Love (2012), “The Real Impact of Improved Access to Finance: Evidence from Mexico”, *Journal of Finance*, de próxima aparición.
- Bukstein, G. (2004). Análisis de las entidades de microfinanzas y beneficiarios en la Argentina: Consejo de Profesionales en Sociología.
- Burgess, R., y R. Pande (2005), “Can Rural Banks Reduce Poverty? Evidence from the Indian Social Banking Experiment”, *The American Economic Review*, vol. 95, pp. 780-795.
- CGAP. (2009). Measuring Access to Financial Services around the World. CGAP <http://www.cgap.org/gm/document-1.9,38735>.
- CIDE-ENIF. (2013). Herramienta para la inclusion financiera Centro de investigacion en desarrollo economico .Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, ENIF 2012.
- CNBV. (2009). Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Prestamo (CNBV). Mexico: D.O.F.
- CNBV. (2010). Primer, Segundo, y tercer reportes de Inclusion financiera emitidos por la CNBV. Comision Nacional Bancaria de Valores. (on line) Disponible: www.cnbv.gob.mx.
- CNBV. (2013). Informacion estadistica de distintos reportes regulatorios. Comision Nacional Bancaria de Valores. (on line) Disponible: www.cnbv.gob.mx.

- CONDUSEF. (2010). Información diversa sobre educación financiera. (on line)Disponible: www.condusef.gob.mx
- CONEVAL. (2012). Informe de pobreza y evaluación en el estado de Guerrero 2012. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).
- Cornejo, R., & Galicia. (2011). Las Instituciones Microfinancieras: ¿ Satisfacen las necesidades de financiamiento de los microempresarios del Distrito Federal. Paper presented at the XV Congreso Internacional de Contaduría y Administración. México.
- DENUE. (2014). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), México.
- González, V. C. (2011). Profundización financiera rural: políticas públicas, tecnologías de microfinanzas y organizaciones robustas. *Revista mbs de microfinanzas y banca social*(1), 7-52.
- Guachalla, F. P., Sanabria, T. M., & Vega, C. G. (1997). El reto de las microfinanzas en América Latina: La visión actual. Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- Guerrero, M. (2012). Aproximación a una Visión Integral de la Inclusión Financiera: Aspectos Conceptuales y Casos Prácticos. *Inclusión Financiera. Aproximaciones Teóricas y Prácticas*, 19-50.
- Gulli, H. (1999). Microfinanzas y pobreza: Son válidas las ideas preconcebidas: IDB.
- IPAB. (2010). Instituto de Protección al Ahorro Bancario (On line). Disponible: www.ipab.gob.mx.
- Johnson, R. R., & Kubly, P. (2008). Estadística elemental/Just the Essentials of Elementary Statistics: Lo esencial/The Essentials: Cengage Learning Editores.
- Koizumi en Fonseca (2012). Métodos de pesquisa para validar diagnósticos de enfermagem: Universidad Federal Fluminense São Paulo.
- Levine, R., Loayza, N., & Beck, T. (2000). Financial intermediation and growth: Causality and causes. *Journal of monetary Economics*, 46(1), 31-77.
- Martinic, S. (1997). Diseño y evaluación de proyectos sociales. Comexani/cejuv: México.
- Moya, C. (2011). Presentación “Banca de las Oportunidades: Transparencia, protección al consumidor e inclusión financiera: Experiencias prácticas de Colombia”, Diálogo Regional de Política de la Red de Regulación Bancaria. BID, ASBA y FELABAN. Washington, DC.
- Peña, P., & Vázquez, A. (2012). El Impacto de los Corresponsales Bancarios en la inclusión financiera: una primera evaluación. *Estudios Económicos CNBV*, 1.

- ProDesarrollo. (2009). Benchmarking de las Microfinanzas en México. Un Informe del Sector, recuperado en diciembre
- PRONAFIDE. (2013). Plan Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013– 2018. Diario Oficial de la Federación, 20.
- Romero, O. H., & Albino, M. R. A. (2006). Las Microfinanzas en México, Tendencias y Perspectivas. México, México.
- Romo, M., & Castillo, D. (2002). Metodologías de las ciencias sociales aplicadas al estudio de la nutrición. Revista chilena de nutrición, 29(1), 14-22.
- Serrano , J. (2009). Microfinanzas e instituciones microfinancieras en Colombia.
- The World Bank Group, H., Brigit. (2006). Access for All: Building Inclusive Financial Systems. Washington. DC: World Bank.
- Valdez, P., & Hidalgo, N. (2004). Las microfinanzas y la provisión de servicios financieros. Comercio Exterior, 54(7).
- Weinmann, W. (1999). Agricultura sustentable y sistemas rurales de microcrédito. México: La Colmena Melenaria.

ANEXOS

Anexo A. Listado de sucursales por municipio incorporados al DENU, INEGI 2014.

Cuadro 1. Lista de sucursales por municipios y tipo de microfinancieras

Region Costa Chica Municipios	Tipo de Microfinanciera							Total Sucursales
	REGULADAS		NO REGULADAS					
	BANCA MULTIPLE	SOCAP	SOFOM	Asociaciones Civiles (A.C.)	Sociedades Civiles (S.C.)	Instit. Asist. Priv. (IAP)	Sociedades Anonimas (S.A. de C.V.)	
Ayutla de los Libres	4	1	2	0	0	0	1	8
Azoyú	1	1	0	0	0	0	0	2
Cuajinicuilapa	3	3	0	0	0	0	0	6
Florencio Villarreal	3	2	3	0	0	0	1	9
Igualapa	1	1	0	0	0	0	0	2
Ometepec	7	10	4	1	0	0	0	22
San Luis Acatlán	2	3	0	0	0	0	0	5
San Marcos	3	4	0	0	0	0	2	9
Tecoanapa	1	0	0	0	0	0	0	1
Tlacoachistlahuaca	0	1	0	0	0	0	1	2
Xochistlahuaca	0	2	0	0	0	0	1	3
Marquelia	2	2	0	0	0	0	0	4
Total por Tipo	27	30	9	1	0	0	6	73
Representatividad	37%	41%	12%	1%	0%	0%	8%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, DENU, INEGI (2014)

Como se mencionó en las secciones (delimitación del universo, procesamiento y análisis de datos) se empleó esta lista, proporcionada por el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, (DENU-2014), del INEGI para el Estado de Guerrero, la cual se delimitó esta información y se pudo tener acceso a un listado de sucursales microfinancieras por municipios de la región desde el año 2010 incorporados al INEGI, lo cual, permitió construir una base de datos y se procedió a seleccionar una muestra.

Anexo B. Base de datos Acceso e indicadores demográficos sobre inclusión financiera

Cuadro 2. Base de datos de accesos municipios región costa chica

Base de Datos Acceso REGION COSTA CHICA								
Diciembre de 2013								
Clave Municipio	Clave Estado	Región	Estado	Municipio	Superficie km ²	Población	Población adulta	Tipo de población
12012	12	Sur-Sureste	Guerrero	Ayutla de los Libres	735	65,195	40,592	Urbano
12013	12	Sur-Sureste	Guerrero	Azoyú	785	14,895	10,271	En transición
12018	12	Sur-Sureste	Guerrero	Copala	344	14,372	9,807	En transición
12023	12	Sur-Sureste	Guerrero	Cuajinicuilapa	857	26,821	17,866	Semi-urbano
12025	12	Sur-Sureste	Guerrero	Cuautepec	414	15,272	10,070	Semi-urbano
12030	12	Sur-Sureste	Guerrero	Florencio Villarreal	373	20,842	13,846	Semi-urbano
12036	12	Sur-Sureste	Guerrero	Igualapa	267	11,032	7,163	En transición
12046	12	Sur-Sureste	Guerrero	Ometepec	611	63,960	41,447	Urbano
12052	12	Sur-Sureste	Guerrero	San Luis Acatlán	704	42,460	26,606	Semi-urbano
12053	12	Sur-Sureste	Guerrero	San Marcos	961	49,973	34,007	Semi-urbano
12056	12	Sur-Sureste	Guerrero	Tecoanapa	777	44,806	29,554	Semi-urbano
12062	12	Sur-Sureste	Guerrero	Tlacoachistlahuaca	451	22,458	13,412	Semi-urbano
12071	12	Sur-Sureste	Guerrero	Xochistlahuaca	321	29,223	18,672	Semi-urbano
12077	12	Sur-Sureste	Guerrero	Marquelia	211	13,393	9,075	En transición
12080	12	Sur-Sureste	Guerrero	Juchitán	254	7,502	5,084	En transición

Número de puntos de Acceso, Reporte de la CNBV									
Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Cooperativas	Microfinancieras	Total Sucursales	Corresponsales	Cajeros	Terminales Punto de Venta	Establecimientos con TPV	Contratos que afectan por celular
3	1	0	0	4	2	2	28	12	162
1	1	0	0	2	1	0	0	0	5
0	0	0	0	0	2	1	3	2	12
2	1	0	0	3	3	2	17	11	176
0	0	0	0	0	1	0	0	0	27
2	0	0	0	2	3	4	8	8	51
1	0	0	0	1	2	1	0	0	4
5	0	1	1	7	8	9	66	56	61
1	0	0	0	1	2	1	5	5	7
3	0	0	1	4	4	2	10	9	522
1	0	0	0	1	2	1	5	4	177
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
1	0	0	0	1	2	1	13	11	2
0	0	0	0	0	1	0	0	0	3

Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión Nacional Bancaria de Valores, reporte sobre inclusión financiera CNBV (2013)

Cuadro 3. Base de datos de accesos e indicadores demográficos a nivel nacional, estatal y regional

Base de Datos Acceso, en base al Reporte de la CNBV								
Diciembre de 2013								
Clave Estado	Región	Estado	Números de municipios	Superficie km ²	Población	Población adulta	% Población adulta	
12	Sur-Sureste	Guerrero	81	65,360	3,523,858	2,399,584	68%	
TOTAL Región Costa Chica			15	8,065	442,205	287,472	65%	
NACIONAL			2,457	1,999,583	118,395,054	84,786,779	72%	

Número de puntos de acceso									
Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Cooperativas	Microfinancieras	Total Sucursales	Corresponsales	Cajeros	Terminales Punto de Venta	Establecimientos con TPV	Contratos que afectan por celular
270	18	39	14	341	517	668	8,133	6,114	51,049
20	3	1	2	26	34	24	155	118	1,217
13,094	552	1,742	1,301	16,689	25,929	41,468	626,993	478,463	2,699,378

Indicadores Demográficos									
(Puntos de acceso por cada 10,000 adultos)									
Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Cooperativas	Microfinancieras	Total Sucursales	Corresponsales	Cajeros	Terminales Punto de Venta	Establecimientos con TPV	Contratos que afectan por celular
1.13	0.08	0.16	0.06	1.42	2.15	2.78	33.9	25.5	212.7
0.70	0.10	0.03	0.07	0.90	1.18	0.83	5.39	4.10	42.33
1.54	0.07	0.21	0.15	1.97	3.06	4.89	73.9	56.4	318.4

Fuente: Elaboración propia con datos de la Comisión Nacional Bancaria de Valores, reporte sobre inclusión financiera CNBV (2013)

En la Tabla B1 de los 15 municipios que integran la Región Costa Chica en Guerrero, 10 cuentan con presencia de alguna sucursal microfinanciera; esto quiere decir que el 66.7 % de los municipios de la región cuenta con al menos un punto de acceso para algún tipo de servicio financiero de sus habitantes, posicionándola arriba en comparación con la media nacional del 64 % y por debajo de la media estatal de 74 %. La segunda Tabla B2, para la región tenemos aproximadamente 1 (0.90) sucursal por cada 10,000 habitantes una menos que el indicador nacional el cual es de casi 2 (1.97) sucursales y media sucursal que el estatal. Con lo referente a la disponibilidad de cajeros para la región tenemos aproximadamente 1 (0.83) por cada 10,000 habitantes dos menos que el indicador estatal que es de casi 3 (2.78) cajeros y 4 con el nacional que es de aproximadamente 5 (4.89) cajeros.

Anexo C. Cuestionario - Entrevista



COLEGIO DE POSTGRADUADOS
INSTITUCION DE ENSEÑANZA E INVESTIGACION EN CIENCIAS AGRÍCOLAS
CAMPUS MONTECILLO
POSTGRADO DE SOCIOECONOMÍA, ESTADÍSTICA E INFORMATICA
ECONOMÍA

CUESTIONARIO.
(Para Gerente o Administrador encargado de la sucursal)

Presentación:

El presente cuestionario forma parte de un trabajo con fines académicos y se garantiza absoluta confidencialidad en los datos obtenidos. El objetivo del cuestionario es obtener información sobre el funcionamiento de las entidades Microfinancieras que operan en la Región Costa Chica del Estado de Guerrero. La información será analizada en el marco de una tesis de maestría en Economía del C.P. La información aquí vertida será empleada de forma conjunta, con lo que garantiza su anonimato y confidencialidad. De antemano, le agradecemos su colaboración.

Fecha: ____/____/ 2015/

Cuestionario numero: ____/____/

SECCION I. DATOS DEL ENTREVISTADO (Gerente o administrador encargado de la sucursal microfinanciera)

I-1. Nombre Completo: _____

A. paterno

A. materno

Nombre (s)

I-2. Edad: _____

I-3. Sexo: Femenino () Masculino ()

I-4. Puesto: _____

I-5. Nivel de Estudio (marque con una X):

a) Secundaria () b) Bachillerato () c) Grado universitario () d) Postgrado ()

I-6. Tiempo laborando en la Institución: _____

SECCION II. DATOS RELACIONADOS AL TIPO DE FIGURA JURIDICA DE LA INSTITUCION.

II-1. ¿Cuántas personas laboran en la sucursal? _____

II-2. Tipo de Sociedad Financiera: _____

SECCION III. DATOS RELACIONADOS AL TIEMPO DE OPERACIÓN, POBLACION ATENDIDA Y TIPO DE CLIENTE.

III-1. Tiempo en Operación que lleva esta sucursal microfinanciera: _____

III-2. ¿Cuántos Socios o Clientes atiende la sucursal en Total? _____

III-3. ¿Del total de sus clientes cuantos son?

a) Masculino _____ b) Femenino _____

III-4. ¿Qué edad presentan con más frecuencia los socios o clientes de la sucursal (marque con una X el rango de edad)?

a) 18-24 años ()

b) 25-35 años ()

c) 36-45 años ()

d) 46-55 años ()

e) 56-65 años ()

f) Mas de 65 años ()

III-5. ¿Iniciando del 1 al 5 (menor a mayor) indique cual es el estado civil que más prevalece entre los socios o clientes de la sucursal?

a) Casado () b) Soltero () c) Divorciado () d) Viudo () e) Unión libre ()

III-6. ¿Iniciando del 1 al 7 (menor a mayor) indique cual es el nivel de estudio que mas presentan los socios o clientes de la sucursal?

- a) Primaria Incompleta () b) Primaria Completa () c) Secundaria ()
d) Preparatoria () e) Licenciatura () f) Posgrado () g) NO sabe leer y escribir ()

III-7. ¿Cuáles son las actividades principales a las que se dedican los socios o clientes de la sucursal?

Primera: _____

Segunda: _____

Tercera: _____

Cuarta: _____

III-8. ¿Cuál es el Ingreso promedio mensual que más presentan los socios o clientes de la sucursal (marque con una X el rango de ingreso)?

- a) \$ 500 - \$ 1,000 () e) \$ 6,001 - \$ 8,000 () i) \$ 14,001 - \$ 16,000 ()
b) \$ 1,001 - \$ 2,000 () f) \$ 8,001 - \$ 10,000 () j) \$ 16,001 - \$ 20,000 ()
c) \$ 2,001 - \$ 4,000 () g) \$ 10,001 - \$ 12,000 () k) \$ 20,001 - \$ 25,000 ()
d) \$ 4,001 - \$ 6,000 () h) \$ 12,001 - \$ 14,000 () l) \$ 25,001 - \$ 30,000 ()
m) Otros niveles de ingresos () _____

III-9. ¿A qué motivo atribuye usted que la sucursal atienda principalmente al grupo de ingreso mencionado anteriormente (Marque con una X)?

- a) Económico (capacidad de pago, solvencia) ()
b) Sociales (programas o asistencia social) ()
c) Política interna de la sucursal ()
d) Otros motivos: _____ ()

SECCION IV. DATOS RELACIONADOS AL TIPO DE SERVICIO Y COBERTURA DE LA INSTITUCION.

IV-1. ¿Cuáles son los productos o servicios que ofrece esta sucursal para sus clientes (marque con una X el o los productos/servicios)?

- a) Crédito () b) Ahorro () c) Pago de remesas () d) Seguros ()
e) Inversión () f) Pago de Servicios (agua, luz, etc.) () e) Otros () _____

IV-2. ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir los clientes o socios de la sucursal (marque con una X el o los requisitos)?

- a) Credencial de elector IFE ()
- b) Acta de nacimiento ()
- c) CURP ()
- d) Comprobante de domicilio (recibo de luz, agua, teléfono, etc.) ()
- e) Comprobante de ingresos (recibo de nomina, honorarios, carta de ingresos, etc.) ()
- f) Permisos del H. ayuntamiento y de uso de suelo ()
- g) Permiso de la Secretaria de Hacienda Pública ()
- h) Facturas o notas ()
- i) Garantías (prendarias, liquidas) ()
- j) Aval o avales ()
- k) Carta de Posesión o Título de propiedad ()
- l) Otros requisitos _____ ()

IV-3. ¿Existen requisitos diferentes por tipo de producto y cuáles son esos requisitos?

IV-4. ¿Existen requisitos diferentes por tipo de cliente y cuáles son esos requisitos?

IV-5. ¿Iniciando del 1 al 5 (menor a mayor) indique que servicio financiero utilizan con más frecuencia los socios o clientes de la sucursal?

- a) Préstamo () b) Ahorro () c) Pago de Remesas () d) Seguros ()

e) Otros servicios (pago de luz, agua, etc.) (): _____

IV-6. ¿En función de préstamos, con qué finalidad lo utilizan frecuentemente los socios o clientes que lo solicitan?

- a) adquisición o remodelación de vivienda ()
- b) adquisición de automóvil ()
- c) Pago de deudas o pasivos ()
- d) Inversión en el negocio ()
- e) Compra de enseres domésticos ()
- f) Gastos médicos ()
- g) Gasto educativos ()
- h) Compra de insumos agropecuarios ()
- i) Otro fin: _____ ()

IV-7. ¿Cuál es el monto de préstamo más solicitado por los socios o clientes de la sucursal (marque con una X el rango del monto)?

- a) \$ 1,000 - \$ 3,000 () f) \$ 20,001 - \$ 25,000 () k) \$ 50,001 - \$ 60,000 ()
- b) \$ 3,001 - \$ 5,000 () g) \$ 25,001 - \$ 30,000 () l) \$ 60,001 - \$ 80,000 ()
- c) \$ 5,001 - \$ 10,000 () h) \$ 30,001 - \$ 35,000 () m) \$ 80,001 - \$ 100,000 ()
- d) \$ 10,001 - \$ 15,000 () i) \$ 35,001 - \$ 40,000 () n) \$ 100,001 - \$ 200,000 ()
- e) \$ 15,001 - \$ 20,000 () j) \$ 40,001 - \$ 50,000 ()
- ñ) Otros montos de préstamo \$ _____ ()

IV-8. ¿Cuál fue la tasa de recuperación del crédito o préstamo total en el 2014 y cuanto se recupero del total prestado en el 2014?

IV-9. ¿Cuál fue el porcentaje de cartera vencida que manejo la sucursal en el 2014?

IV-10. ¿Cual es el tiempo de recuperacion del credito o prestamo?

IV-11. ¿Cuándo presenta cartera vencida la sucursal, con que herramienta o mecanismo se solventa esta?

IV-12. ¿En qué producto o servicio de los que tiene la sucursal para los socios o clientes brinda asesoría u orientación? (marque una X el o los servicios/productos)

- a) Crédito () b) Ahorro () c) Pago de remesas () d) Seguros ()
e) Inversión () f) Pago de Servicios (agua, luz, etc.) () Todos ()

f) En Ninguno () ¿por qué? _____

IV-13. ¿Cada cuanto tiempo brinda asesoría u orientación, o solo es en el momento de la contratación del producto o servicio (marque con una X)?

- a) Solo en la contratación del producto/servicio ()
b) Cada mes ()
c) Cada 3 meses ()
d) Cada 6 meses ()
e) Cada Año ()

IV-14. ¿De los servicios o productos que ofrece la sucursal, cuáles son los principales problemas que observa?

IV-15. ¿De estos problemas que observa cuáles serian las sugerencias de mejora?

IV-16. ¿Cuáles son las localidades que atiende la Sucursal?

IV-17. ¿Cuáles son las 3 principales localidades que atiende la sucursal?

Primera: _____

Segunda: _____

Tercera: _____

IV-18. ¿Considera usted que la sucursal tiene alguna limitante para atender a la población de bajos ingresos o en áreas marginadas (marque con una X)? a) SI () b) NO ()

IV-19. ¿Qué tipo de limitantes?

- a) Altos costos para la sucursal ()
- b) Baja rentabilidad para la sucursal ()
- c) Falta de garantías y documentación personal ()
- d) Desconfianza del cliente o usuario en la institución ()
- e) Otras limitantes: _____ ()

¡¡ GRACIAS POR SU COLABORACION !!

Observaciones: