

Ciudad Obregón, Sonora, a 11 de Junio de 2013.

Instituto Tecnológico de Sonora  
P r e s e n t e.

El que suscribe **Ramón Francisco Avila Contreras**, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de propiedad intelectual tanto morales como patrimoniales, sobre la obra titulada **“Las parafinancieras y su objetivo común para la subsistencia de los negocios, dese la perspectiva de los prestatarios”** en lo sucesivo **“LA OBRA”**, misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el grado de Licenciatura en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante **“EL INSTITUTO”**, para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.

**Ramón Francisco Avila Contreras**



Licenciado en  
Economía y Finanzas



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA  
Educar para Trascender

# **“Las parafinancieras y su objetivo común para la subsistencia de los negocios, desde las perspectivas de los prestatarios”**

Tesis  
que para obtener el título de  
Licenciado en Economía y Finanzas

Presenta

Ramón Francisco Avila Contreras

Ciudad Obregón, Sonora;

Junio del 2013

## ÍNDICE

### ***CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN***

1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Planteamiento del problema .....	6
1.3 Justificación .....	8
1.4 Objetivo general.....	9
1.5 Objetivos específicos .....	9
1.6 Limitaciones .....	9
1.7 Delimitaciones.....	9
1.8 Cronograma de actividades .....	9

### ***CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO***

2.1 Definición de Finanzas, Parafinancieras y Microfinanzas .....	10
2.2 La importancia de las Microfinancieras .....	12
2.3 Principales usos de los Microcréditos.....	13
2.4 Participantes del mercado .....	14
2.5 Mercado para las Parafinancieras.....	17
2.6 Impacto económico en la vida empresarial y los ingresos en el hogar, de las Microfinanzas y el Microcrédito en particular.....	18
2.7 Requisitos que solicitan las Parafinancieras .....	18

### ***CAPÍTULO III.- MÉTODO***

3.1 Tipo de investigación .....	25
3.2 Sujeto .....	26
3.3 Procedimiento.....	26
3.4 Materiales .....	27
3.5 Análisis de datos .....	27

***CAPÍTULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIONES***

4.1 Resultados generales ..... 28

4.2 Grafica radial integrada ..... 38

4.3 Discusión de resultados ..... 77

***CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES***

5.1 Conclusiones ..... 79

5.2 Recomendaciones ..... 80

Bibliografía ..... 82

***APÉNDICES A***

A Cuestionario..... 84

## **CAPÍTULO 1**

### **INTRODUCCIÓN**

En el transcurso del tiempo las Parafinancieras han ido evolucionando y adaptándose día a día al ritmo de vida de las personas, a la fecha son de gran importancia en los hogares menos favorecidos ya que estas representan de cierta forma el único apoyo económico con el cual pueden contar además de sus ingresos percibidos por sus empleos, tienen el objetivo único de ser detonadoras de un gran número de microempresarios y mejorar su situación Financiera. .

Es por ello que en la presente investigación se pretende analizar el impacto económico en la vida de los usuarios de las Parafinancieras y saber cuál es el grado de conocimiento que tienen acerca de sus obligaciones al momento de adquirir el crédito, como las tasas de interés que pagaran, periodos de tiempo y sobre todo saber cuál fue el destino de los créditos otorgados, si en realidad son aplicados para iniciar un negocio o para saldar alguna deuda pendiente.

#### **1.1 Antecedentes.**

Según Armendáriz, B. y Morduc, J. (2005) las microfinanzas surgieron de los experimentos hechos en América Latina y en el sur de Asia; es por eso que el principio más conocido estaba en Bangladesh en 1976, después de un anhelo extendido en 1974 y una guerra muy reñida de liberación en 1971, ninguna persona está más asociada con las

microfinanzas que Muhammad Yunus; un economista que daba clases en la universidad de Chittagong al oeste de Bangladesh en los años de setenta. Yunus comenzó a buscar modos que mejoraran la vida de los aldeanos más pobres, adyacentes a su universidad.

En sus estudios, aprovechó los mercados de crédito como el medio más directo y eficaz para el desarrollo de las microfinanzas. En 1976 surge el Banco Grameen fundado por este famoso economista, basado en la premisa de otorgar préstamos enfocados a las personas más pobres con razonables tasas de interés y sin exigir ningún tipo de garantía. Hoy el banco Grameen cuenta con más de mil sucursales y con más de 4 millones de acreditados, 94% de los cuales son mujeres, registrando un índice de recuperación de 98% puede decirse que el endeudamiento masivo de los años setenta fue consecuencia del incremento de la oferta y demanda financiera en los países de América Latina.

Carpintero S. (2000), comenta que las principales causas de estos hechos fueron: Se produjo un fuerte crecimiento del empleo urbano en sectores de menor productividad (sector informal y pequeñas empresas). Los asalariados experimentaron una reducción de sus ingresos laborales. Contratación de los ingresos en el sector informal. Durante la crisis de los ochenta la agricultura funcionó mejor que el resto de los sectores.

Estos factores hicieron que se le diera seguimiento a estos problemas económico - sociales para poder insertarlos en una economía informal que es como se le conoce en la actualidad, el caso más sonado en América Latina es el de Banco Solidario S.A. (BancoSol) que es un banco comercial privado, con todas las ventajas y sujeto a todas las regulaciones como cualquier otro banco. BancoSol inició operaciones a principios de 1992, después de un largo proceso de gestación basado en el desempeño exitoso de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Microempresa (PRODEM).

González, C. Schreiner, M. Meyer, R. Rodríguez, J. y Navajas, S. (1996), mencionan que como cualquier otro banco en Bolivia, BancoSol funciona bajo el marco regulatorio del Banco Central y conforme a las normas prudenciales de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Lo que lo diferencia de otros bancos bolivianos, es su cartera, constituida solamente por micropréstamos. Además, esta cartera es bastante sólida, lo que hace de BancoSol un excelente modelo para cualquier incursión bancaria en las microfinanzas, por lo cual estas son las razones de un caso de éxito en América Latina.

El promedio de la cartera mensual de préstamos vigentes refleja un crecimiento de la cartera muy rápido, el flujo anual de préstamos desembolsados muestra una tendencia ascendente, el crecimiento de la cartera refleja una rápida expansión en el número de clientes con préstamos activos, desde los 14,300 clientes que transfirió PRODEM en febrero de 1992, hasta más de 60,000 alcanzados en 1994. Ninguna otra organización de microfinanzas en Latinoamérica tiene un número tan elevado de clientes en su cartera como BancoSol y es por eso que se sigue manteniendo como el número uno.

Rhyne, E. y Guimon, A. (2007), menciona que en 1990 a consecuencia de brindar apoyo a la creación de microempresas familiares y otras actividades generadoras de ingresos en estas comunidades, se lanzó Compartamos dentro del marco de un programa piloto de banca para los pueblos como una Organización No Gubernamental (ONG). Una vez alcanzada la autosuficiencia en 1997, Compartamos comenzó el proceso de creación de una institución financiera regulada conocida como Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL), con habilitación jurídica para otorgar préstamos de capital de trabajo.

En el periodo 2000 a 2006, el retorno de capital alcanzó un promedio de 52%. Este crecimiento permitió que Compartamos tuviera acceso a los mercados de capital y en 2002 Financiera Compartamos realizó su primera emisión de bonos en la Bolsa Mexicana de Valores. La estructura jurídica de una SOFOL no le permitía Compartamos ofrecer una amplia gama de productos financieros ni de captar ahorros, es por eso que se tomó la decisión de intentar obtener una autorización como banco para diversificar su oferta a los clientes. En junio de 2006, recibió la autorización como banco comercial y cambió su nombre a Banco Compartamos S.A., Institución de Banca Múltiple.

Klaehn, J. Helms, B. y Deshpande, R. (2006), mencionan que en México los primeros años del milenio el desarrollo de las microfinanzas ha sido explosivo, desde el punto de vista cuantitativo existe un gran número de instituciones que hoy prestan servicios financieros a las personas de bajos recursos. Por otro lado desde el punto de vista cualitativo, actualmente existe un sector diversificado y crecientemente profesionalizado, la escasa penetración del Sistema Financiero Formal, en lo referente al sector informal, se ha sustentado fundamentalmente en dos aspectos que son la incapacidad de ahorro de los pobres y la incapacidad de pago de los créditos.

El acceso a la economía formal para las personas de bajos recursos está muy limitado, debido a tantas exigencias por parte de las instituciones bancarias, los clientes pobres, desconfían de los bancos comerciales debido a la percepción generalizada de que recibirán un mal trato, y cierta desconfianza de las instituciones financieras populares “patito” debido a algunos casos de mala administración y fraudes en el pasado donde los clientes han perdido sus ahorros y no han podido recuperarlos ya que las instituciones no ofrecían coberturas o seguros para proteger al cliente de algún incidente.

Según Esquivel, H. y Hernández, U. (2007), el Sistema Financiero concentra los recursos de millones de ahorristas que tienen excedentes de liquidez y canaliza esos recursos hacia prestatarios que desean llevar a cabo proyectos para los que no cuentan con la totalidad o con una parte de los recursos. La cualidad de un sistema financiero eficiente es que realiza las operaciones de intermediación que a los ahorristas les sería imposible llevar a cabo. Al hacerlo genera, mediante las economías de escala, un ahorro asociado a disminuciones de los costos de transacción y de información.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en el rubro de finanzas populares, reporta que en México este sistema incluye a todas aquellas instituciones públicas y privadas por medio de las cuales se captan, administran, regulan y dirigen los recursos financieros que se negocian entre diversos agentes económicos, dentro de la legislación correspondiente, el esquema del microfinanciamiento ha crecido, pero hasta el año 2000 lo hizo sin el apoyo gubernamental, mundialmente, este sector se compone principalmente de ONG, seguido de uniones de crédito y bancos comerciales.

## **1.2 Planteamiento del problema.**

De acuerdo a Gascón V. (2012), México obtuvo una calificación de 47.3 sobre 100, debido a que hay una gama escasa de productos y servicios propuestos por las microfinancieras, concentración del mercado, baja competencia y funcionamiento inadecuado de los burós de crédito para proporcionar información de calidad sobre los prestamistas, entre otros inconvenientes. Las microfinancieras están dirigidas a otorgar pequeños préstamos a la población de bajos recursos con el fin de financiar sus actividades económicas. Pero en el país no existe un marco legal específico para las microfinanzas, que delimite la naturaleza de sus operaciones, establezca mecanismos específicos de supervisión, control y evaluación de cartera.

Recomienda que los esquemas de microfinanciamiento incluyan la prestación de servicios integrales para acompañar a los microempresarios en la gestión financiera eficiente de su negocio. Esto quiere decir que no se les deje abandonados para enfrentarse y competir en el mercado, sino que su aportación a la actividad productiva sea formal y sostenible en tiempo.

Romani Chocce (2002), habla de la Cadena de Impacto de las microfinanzas o microcrédito en particular: “Estos servicios llevan al cliente a modificar sus actividades micro empresariales lo cual lo lleva a aumentar/disminuir los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del hogar el cual lleva a una mayor/menor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales”.

Algunas de las problemáticas que se han obtenido en base a las investigaciones son: Generación de empleo, incremento de la productividad, crecimiento de la microempresa, aumento del ingreso (tanto de la empresa como del hogar), reducción de la pobreza, empoderamiento de la mujer, mejora de la salud, la educación y la alimentación, y hasta la reducción de la fertilidad, entre otros.

Sin olvidar uno de los puntos que más polémica suelen provocar en la discusión sobre los microcréditos es el nivel de los tipos de interés cobrados por los mismos, que suelen ser muy altos, a veces superiores al 100% anual.(Goodwin-Groen, 2004).

Según. (Goodwin-Groen, 2004). Es probable que la rentabilidad de las microempresas en países en vías de desarrollo sea muy alta, sobre todo en el sector informal de la economía, que no está sujeto a impuestos, regulaciones y restricciones legales. Por ello la mayoría de sus clientes devuelven los préstamos y vuelven a pedir nuevos préstamos una vez y otra: este patrón de conducta demuestra la convicción de los clientes de que los préstamos le permiten ganar más que los intereses que deben abonar.

La situación de las parafinancieras en México no es diferente a lo que se ha venido estudiando en el municipio de Cajeme, ya que Según el Anuario estadístico Municipal de Cajeme 2009, considerando la distribución de la población de Cajeme es posible detectar los rangos en los que se distribuye, por lo que en Ciudad Obregón y las demás localidades, la población que prevalece es de 15 años y más; y esta constituye la población económicamente activa, que representan 284,642 habitantes.

De acuerdo a una investigación realizada por Vázquez I., González N., Villa V., Sánchez M.,(2009) mencionan que una de las problemáticas más importantes en el municipio de Cajeme, es cuando, las personas en niveles económicos muy bajos no pueden acceder a un crédito normal de un banco porque no tienen garantía que ofrecer, estas personas o microempresas acuden a otras soluciones; lo más común para ellos es acudir con prestamistas oportunistas.

Esto quiere decir que acuden a prestamistas que les pueden cobrar intereses de manera injusta como tasas de interés de más del 25% mensual. De ahí la importancia de la presencia de las instituciones que ofrecen microcrédito para las familias de escasos recursos que utilizan este medio para subsistir mediante la instalación de una microempresa, ya sea para subsistir o para crecer.

En base a las aseveraciones anteriores se plantea la siguiente problemática;  
¿Cuál es el impacto que genera en los clientes obtener un crédito de una microfinanciera en el municipio de Cajeme?

### **1.3 Justificación.**

El conocer del panorama general de las microfinanzas en el estado de Sonora, identificar las fortalezas y debilidades de las parafinancieras principalmente en el municipio de Cajeme. Este conocimiento permitirá hacer una valoración del estado actual de este campo financiero de manera local, el conocer la satisfacción del prestatario al haber solicitado un microcrédito. Por otra parte, el estudio realizado será como una referencia para personas y entidades interesadas en el tema, pues aportará bases para hacer comparaciones y valoración que pueden permitir procesos de retroalimentación.

#### 1.4 Objetivo General.

Evaluar la situación de las personas que solicitan un microcrédito en una parafinanciera para medir el impacto económico en la vida de los prestatarios en el municipio de Cajeme.

#### 1.5 Objetivos Específicos.

- Identificar los principales retos y oportunidades que deberán enfrentar las parafinancieras para proveer los microcréditos a la comunidad.
- Conocer la satisfacción o disgusto de los prestatarios al adquirir un microcrédito.

#### 1.6 Limitaciones.

La investigación es durante el periodo de enero – mayo del 2013.

#### 1.7 Delimitaciones.

La situación de las parafinancieras que dirigen su servicio hacia la comunidad en el municipio de Cajeme.

#### 1.8 Cronograma de Actividades.

Tabla 1. Cronograma de Actividades de investigación.

Actividades	Mes											
	Febrero				Marzo				Abril			
	Semana											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento del Problema	■	■	■									
Elaboración Marco Teorico				■	■							
Hipotesis						■						
Diseño de la investigacion						■	■					
Selección de muestra							■					
Recolección de datos							■	■				
Analisis de Datos									■	■		
Análisis de resultados											■	■

Fuente. Elaboración propia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo, se abordaran diversos puntos relacionados con la situación actual de las Parafinancieras en Ciudad Obregón, así como la importancia que tienen investigaciones anteriores y la actual, en el óptimo desarrollo especialmente de la localidad de Cajeme.

#### **2.1 Definición de Finanzas, Parafinancieras y Microfinanzas.**

El siguiente capítulo muestra el desarrollo de la fundamentación teórica con respecto a bibliografías consultadas. Se realiza de igual manera una breve descripción de las parafinancieras y los tipos de parafinancieras existentes en México, así como sus generalidades.

Principalmente el estudio de las finanzas está vinculado con otras disciplinas y en el presente estudio se utiliza como rama de la economía. Según Ortega A. (2009), las finanzas es, la disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, para un beneficio máximo tanto para los dueños, trabajadores y la sociedad.

En las finanzas por lo tanto, las Parafinancieras representan un papel de vital importancia en la generación de empleos y el crecimiento económico. Por lo que en este bosquejo descriptivo a continuación se hace mención de las Parafinancieras.

Las Parafinancieras actúan con un mecanismo de financiamiento de las redes de valor que vinculan a los pequeños productores con el mercado. Es decir, son personas físicas o morales del sector privado, acreditadas de los intermediarios financieros, que por su capacidad de gestión, poder de negociación y posicionamiento en el mercado, facilitan el acceso, la distribución y la recuperación de crédito, recursos y servicios a productores y empresarios. De acuerdo a Álvarez F. (2012).

Otra rama de las finanzas son las microfinanzas, que según, Conde C. (2005), son el conjunto de servicios microfinancieros compuestos por el ahorro, préstamos, microcréditos, seguros, transferencias, créditos personales, crédito al consumo, pago de remesas del exterior y pago de servicios, las instituciones que ofrecen al menos uno de ellos y los instrumentos mediante los cuales se prestan.

El mismo autor señala que la definición más usada para el microcrédito, consiste en pequeños créditos otorgados a la gente pobre o muy pobre para crear proyectos de autoempleo como los micronegocios, y generar ingresos, ya que es el que adoptó la Cumbre de Microcrédito celebrada en Washington en 1997; en donde se estableció que para el 2005, 100 millones de las familias más pobres en el mundo tuvieran acceso a servicios financieros, como servicios de ahorro, crédito para el autoempleo y asistencia técnica para la construcción de micronegocios.

A continuación se definirán algunas características de los microcréditos:

- 1. Tamaño:** los préstamos son micro, o de tamaño muy reducido.
- 2. Focalización de los usuarios:** los microcréditos son otorgados a microempresarios y hogares de bajos ingresos; es decir, a los propietarios/operadores de las microempresas y sus trabajadores. Es importante señalar que en este contexto el término microempresa se define de manera amplia. Esto es, el término se utiliza para referirse a diversas actividades económicas independientes que van desde vender algún producto básico y sin valor agregado en las calles, como serían frutas y verduras, hasta ser propietario de un pequeño taller o una pequeña tienda y ser responsable de un número

reducido de empleados, pasando por cualquier actividad intermedia. Los propietarios de estas microempresas, los microempresarios, por lo general poseen pocos documentos que les permitan demostrar sus ingresos e historial crediticio y, generalmente, no tienen acceso a las instituciones financieras formales para solicitar créditos. Si no fuera por la existencia de instituciones que otorgan microcréditos, los microempresarios no tendrían, en general, acceso a préstamos.

- 3. Utilización de los fondos:** los préstamos obtenidos son usados para generar ingresos, desarrollar las microempresas y, también, para realizar mejoras en la comunidad mediante inversiones en salud y educación.
- 4. Términos y condiciones:** la mayoría de los términos y condiciones para los préstamos de microcrédito son flexibles y fáciles de entender, y adaptadas a las condiciones locales de la comunidad.

## **2.2 La importancia de las Microfinancieras.**

Según Peña J. (2004), hablar de las microfinanzas es entrar en un campo de relevante trascendencia. El microcrédito, hoy en día, es el pilar en que se fundamentan las familias de más bajos ingresos para satisfacer sus necesidades básicas, por lo cual buscan crear su propia microempresa para actuar en un mercado informal que le garantiza, al menos, el pan de cada día. El anterior panorama nos hace ver la importancia que representan las microempresas y el papel que juegan las instituciones dedicadas a las microfinanzas. Apenas han penetrado en un 29%, no logran cubrir el mercado potencial.

Sencillamente por el alto impacto en lo económico y social que produce el no beneficiar a estas personas, sobre todo aquellas que se mueven en los niveles de subsistencia y combaten directamente la pobreza.

### **2.3 Principales Usos de los Microcréditos.**

De acuerdo con una perspectiva estructuralista, las propiedades esenciales del dinero son ser un denominador común de valores y ser un medio de pago y de reserva de valor (Barros de Castro y Lessa, 1993). Como bien señalan Parry y Block (1989), el aspecto simbólico del dinero se relaciona con nociones culturalmente construidas de producción, consumo, circulación e intercambio.

Principalmente los usos del dinero que menciona el autor está relacionado con los usos de los microcréditos. Las características de la actividad en la cual los microcréditos se utilizan son: (consumo, negocio, actividades productivas, gastos en el hogar, en la educación, en la salud, actividades agrícolas, industriales, para comprar un auto o gastos personales).

La mayor parte de las personas que solicitan un microcrédito, son personas que tienen falta de reconocimiento oficial que se desarrollan en el sector informal, la mayoría de estas personas incluidos niños trabajan largas jornadas en condiciones muy duras, es por ello que recurren al microcrédito para adquirir materiales que les permitan tejer, coser bolsas de cuero, hacer pan, entre otras actividades, así como también para sobrevivir en momentos de emergencia.

Según Joshep A. Shumpeter (1954), distingue algunos desenvolvimientos de los microcréditos;

- 1) Introducción de un bien o de una nueva calidad del bien.
- 2) Introducción de un nuevo método de producción que no precisa fundarse en un descubrimiento nuevo desde el punto de vista científico y puede consistir en una nueva forma de manejar comercialmente una mercadería.
- 3) Apertura de un nuevo mercado.
- 4) Conquista de una nueva fuente de aprovisionamiento de materias primas o bienes semimanufacturados.
- 5) Creación de una nueva organización de cualquier industria.

Tabla 2. Porcentajes de los usos de los Microcréditos. (2004-2007)

	2004	2005	2006	2007
Emergencias Medicas	11.9	12.7	12.3	13.9
Gastos del hogar	21.4	28.4	19.4	20.5
Construcción y reparación del hogar	21.7	18.2	21.6	20.7
Compra de vehículos	5.4	4.3	4.6	3.3
Inversión en negocio agrícola	11.1	9.2	6.9	7.8
Inversión en negocio no agrícola	14.4	17.6	20.2	15.1
Educación	4.4	5.8	4.6	10.4
<b>Porcentaje de préstamos categorizados</b>	<b>90.3</b>	<b>96.2</b>	<b>89.6</b>	<b>91.7</b>

Fuente: Woodruff y Martínez (2009).

En la tabla se describen los usos que se les dio a los microcréditos por porcentaje en los años 2004 a 2007, donde se muestra que en 2004 la mayor parte de los microcréditos otorgados fueron utilizados para la construcción y reparación del hogar, y también para cubrir gastos del hogar, para el año 2005 y siendo este el año donde más microcréditos se otorgaron, estos se utilizaron en mayor proporción para gastos del hogar, en el 2006, bajo en porcentaje la demanda de microcréditos y los otorgados fueron utilizados para construcción y reparación del hogar, es notable darse cuenta que en este año y en los anteriores se mostro un crecimiento de los microcréditos que fueron utilizados para invertir en un negocio, para 2007 este porcentaje bajo y el mayor destino que tuvieron los microcréditos en ese año fue para la construcción y reparación del hogar.

#### 2.4 Participantes del mercado.

Algunas de las instituciones de microfinanzas más grandes y conocidas de América Latina se encuentran en México. En particular, las tres principales instituciones mexicanas se encuentran dentro de las cinco más grandes de América Latina atendiendo a más de 700,000 prestatarios activos cada una. Dos de estas tres, Compartamos Banco y Financiera Independencia, hicieron noticia en 2007 al realizar una oferta pública de adquisición y ProDesarrollo (2008) estimaba que para 2008 ambas alcanzarían un millón de clientes. Sin embargo, fuera de este selecto grupo de instituciones, la gran mayoría de

microfinancieras en México atendía a significativamente menos clientes en 2007. Las siguientes cuatro instituciones más grandes atendían entre 25,000 y 330,000 prestatarios y las 37 instituciones restantes a menos de 25,000.

Tabla 3. Principales Instituciones Microfinancieras en México (2007).

	<b>Composición de cartera</b>	<b>de Numero de préstamos vigentes</b>	<b>de Cartera bruta de prestamos (millones de pesos)</b>
Compartamos Banco	Microempresas	869,153	4,120.9
Financiera Independencia	Consumo	833,902	3,156.1
Caja Popular Mexicana	Consumo	778,808	12,617.7
Caja Libertad	Consumo	343,706	6,352.6
CAME	Solo Microempresas	105,778	204.3
FINCA México	<i>Solo Microempresas</i>	87,428	241.7
FinComún	Microempresas	57,535	471.4
Apoyo Económico	Consumo	23,347	189.8
Credi-Capital	Solo microempresas	22,745	88.9
Soluciones Financieras	Solo microempresas	22,095	66.2
Otras 34 Microfinancieras	Mixta	282,444	1,741.6

Fuente: Adaptado de ProDesarrollo (2008).

Las instituciones financieras participan en el proceso de intercambio de activos o instrumentos financieros que se registra en un mercado financiero como lo es el Estado de Sonora como cualquier otro estado de nuestro país, la función más importante consiste, en garantizar el uso continuo de fondos de los ahorradores o de cualquier otra fuente a los usuarios finales. Al hablar de intermediarios comúnmente son instituciones financieras como; bancos, compañías aseguradoras, uniones de crédito, sociedades de inversión, cajas de ahorro, cajas solidarias, entre otras.

Las instituciones con mayor participación en el mercado de servicio de crédito rural son: SEDESOL, a través del programa Crédito de Palabra, Financiera Rural, la banca comercial vía descuentos de cartera con recursos de FIRA y las empresas comerciales o de servicios, denominadas Agentes Parafinancieros o entidades dispersoras.

Según una investigación de SAGARPA (2005), Titulada: “Los agentes financieros”, define los siguientes usos:

Los Agentes Parafinancieros directamente o bajo su responsabilidad a través de terceros, desde el inicio de su actuación deberán realizar cuando menos las siguientes funciones:

- Seleccionar y calificar a los beneficiarios finales como elegibles para recibir crédito y servicios.

Gestionar y distribuir dicho financiamiento y administrar servicios.

- Aportar, negociar y recuperar las garantías o en su caso, los avales complementarios (considerando los dos niveles: las garantías del productor y otros participantes y las ofrecidas por el propio Agente al Banco).

- Llevar un estado de cuenta individual de los beneficiarios de los créditos, así como establecer sistemas de supervisión, control y seguimiento de la aplicación de los recursos.

- Participar en la cobranza y recuperación de los créditos, ya sea al vencimiento o anticipadamente.

A continuación se van a mencionar algunas limitaciones de las Parafinancieras.

La limitante más significativa para que la banca tradicional otorgue financiamiento a este segmento, es que los pobres no cuentan con antecedentes crediticios ni con garantías. Por ello, el Banco Grameen y otras instituciones como Acción Internacional y Fundación Internacional para la Asistencia a las Comunidades, han diseñado metodologías específicas para la atención a los más pobres. Existen tres enfoques utilizados por estas instituciones según Esquivel, H. y Hernández, U. (2007): el grupo solidario, el banco comunal y el enfoque tradicional de crédito individual.

Tabla 4. Ventajas de las parafinancieras.

Del sector informal	Del sector formal
Préstamos sin necesidad de garantías inmuebles.	Confianza y estabilidad institucional.
Cercanía y conocimiento del cliente física y culturalmente.	Tendencia a la eficiencia y profesionalidad en las operaciones.
Procedimientos sencillos y rápidos.	Disponibilidad de fondos.
Adaptación de montos y plazos a clientes de escasos recursos.	Tipos de interés en general más bajos que el sector informal (muy variable según la institución microfinanciera de que se trate).

Fuente: Gutiérrez Goiria (2009)

## 2.5 Mercado para las Parafinancieras.

Estos microcréditos generan empleo a un tercio de la población económicamente activa que, por lo general, se trata de autoempleo, dado que el mercado de trabajo del sector formal no alcanza a absorber esta cantidad de empleos.

Álvarez F. (2012), director general de Banco Compartamos, menciona que el mercado de las microfinancieras en México es cada vez más maduro, por lo que es necesario innovar en nuevos productos y nuevos segmentos del negocio que aún no se han desarrollado. Al ser un mercado maduro se tiene una mayor penetración financiera, por lo que la dinámica anual es más lenta.

La penetración al mercado se ha logrado con una buena cobertura de la población de más bajos ingresos a través de créditos microfinancieros y otros servicios.

Con 3.1 millones de clientes, México tiene el mercado más grande de microfinanzas en América Latina y el Caribe, seguido de Perú con 2.2 millones y Brasil con 1.9 millones, informó el Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin).

## **2.6 Impacto económico en la vida empresarial y los ingresos en el hogar, de las Microfinanzas y el Microcrédito en particular.**

Romani Chocce (2002:4) ofrece una explicación de por qué debería esperarse un impacto determinado de las microfinanzas y el microcrédito en particular. Habla de la “Cadena de Impacto” que describe de la siguiente manera: Estos servicios microfinancieros llevan al cliente a modificar sus actividades microempresariales lo cual lo lleva a aumentar/disminuir los ingresos de la microempresa. El cambio en los ingresos de la microempresa produce cambios en el ingreso del hogar el cual lleva a una mayor/menor seguridad económica en el hogar. El nivel modificado de seguridad económica en el hogar lleva a cambios en los niveles educativos y de habilidades, y en las oportunidades económicas y sociales.

El microcrédito no es un fin en sí mismo. El profesor Muhammad Yunus, premio Nobel de la Paz 2006, afirma de forma radical que el gran objetivo del microcrédito es la erradicación total de la pobreza del planeta. Y en esta medida, importa saber si las experiencias de aplicación de la tecnología microcrediticia aportan evidencias de que dicho objetivo se está cumpliendo. Una de las formas de reducir la pobreza es la generación de empleo. La importancia del estudio de las microfinanzas y de su impacto, entonces, radica no sólo en sus efectos sociales, sino en que, por lo menos en teoría, el acceso a los servicios microfinancieros promueve el crecimiento empresarial y, por tanto, el desarrollo económico.

## **2.7 Requisitos que solicitan las Parafinancieras.**

Según Esquivel, H. Bourns, N. y Martínez, C (2006), los requisitos más comunes que solicitan las microfinancieras son:

- La persona sea mayor de edad y que presente copia de su credencial de elector.
- La microempresa deberá tener un año de operaciones.
- Se formen grupos solidarios.
- La microempresa esté dentro de la zona o región donde se encuentre la microfinanciera para que sea más fácil el acceso al cliente.

Comentan Esquivel, H. Y Hernández, U. (2007), que el monto del crédito inicial, la condición de reformar un grupo solidario por pequeño que sea y el tope máximo para el crédito, representan dificultades para su aplicación y evaluación debido a que no se cuenta con información estadística suficiente ni en calidad ni en cantidad para medir su impacto en la macroeconomía de nuestro país.

En nuestro país, las microfinancieras están divididas de acuerdo a la metodología con la que trabajan. En tal sentido, existen dos grandes categorías que atienden distintos segmentos.

Créditos individuales: tienen una estructura más institucional, algunas cuentan con capital extranjero, están dirigidos a un mercado más formal; las exigencias son similares a las del banco pero son más flexibles. Al igual que una entidad bancaria tradicional, el público se acerca a las sucursales para hacer la transacción. Por otro lado, tienen divididas sus áreas clave (fuerza comercial y cobranzas) y según el tamaño puede tener internamente divisiones en áreas como finanzas, crédito, auditoría y mercadotecnia.

Créditos solidarios: en su mayoría son otorgados a mujeres, comerciantes informales o microempresarios. Se caracteriza porque un grupo de personas se reúne para solicitar el crédito y apoyarse para pagar. En estas microfinancieras, la propia fuerza de ventas se encarga de realizar el trabajo de campo, reunir grupos, hacer la promoción, la percepción, la parte de cobranza y recolección del dinero.

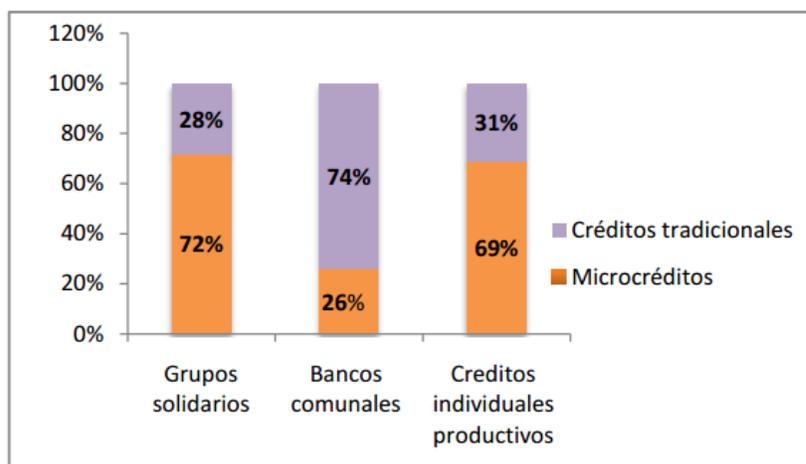


Figura 1. Porcentaje de créditos pertenecientes a dos tipos de microfinancieras

Fuente: Benchmarking de las microfinanzas 2007.

A continuación se describen los tipos de servicios financieros.

Imperial, R. y Ramírez, F. (2001. pp: 32) “En nuestro país, los servicios financieros son prestados por una gran diversidad de intermediarios que lo hacen con características, formas de fondeo y nichos de mercado distintos”, pero se pueden subdividir en:

- Banca tradicional o comercial donde entran todo tipo de empresas, haciendo énfasis en grandes y medianas empresas y personas de ingreso medio/alto.
- Banca de desarrollo, pequeña y mediana empresa y personas de ingresos medio/bajo.
- Banca social, banca popular y microfinancieras que van dirigidas al autoempleo, población marginada y microempresarios.

Conde , C. (2001), menciona que la banca social es el sistema de ahorro y crédito popular organizado cooperativamente y sin fines de lucro, cuyos servicios financieros están dirigidos a personas para su desenvolvimiento individual, familiar, de grupo y comunitario, con el propósito de fomentar la cultura de ayuda mutua y el compromiso con la comunidad. A diferencia de la Banca de desarrollo, la Banca social tiene orígenes y filosofía de ayuda mutua.

A continuación se mencionaran la existencia de Parafinancieras en Cajeme.

PRESTAMO AVANCE



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Avance ofrece una amplia gama de productos, entre los cuales están para el ahorro, la inversión, créditos hipotecarios y préstamos personales y para Pymes. Asimismo, se destaca el tipo de producto de Prestamos Avance.

La oferta en préstamos es muy amplia, ya que ofrece créditos para el consumo personal, como para estudio o emprendimientos y empresas.

FINVAY



Créditos de hasta 70 mil pesos pueden obtener pequeños empresarios de Cajeme para mejorar su negocio. Apoya a negocios formales e informales para que crezcan al otorgar los créditos con tasas de interés mensual que van del 2.5% hasta el 4.5%.

ASP FINANCIERA



ASP Consultores & Representación nació en 1998 como persona física, proporcionando servicios de consultoría empresarial. En reconocimiento a su labor de la actividad de consultoría en favor del desarrollo Microempresarial, es invitado por la Banca de desarrollo de México para constituirse como Intermediario Financiero No Bancario IFNB con una primera fuente de fondeo: FIRA Banco de México.

FINREG



FinReg, S.A. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, ENR. Brinda el apoyo necesario a los nichos desatendidos por las fuentes tradicionales de financiamiento.

FinReg nace de una visión sobre la necesidad de apoyar a los pequeños empresarios, quienes difícilmente tienen acceso al financiamiento formal por las características propias inherentes al tipo de actividad que realizan.

CREDITO FAMILIAR



Integrante de Grupo Financiero Banamex, surge con el objeto de satisfacer las necesidades de crédito al consumo, a través de productos sencillos y estandarizados, brindando calidad y atención en el servicio. Es el resultado de la trayectoria y experiencia de dos empresas líderes en su ramo, lo que representa para nuestros clientes una empresa seria y confiable, que por sus resultados y la calidad de su gente, se desempeña como la número uno en su ramo de créditos personales en México.

## COMPARTAMOS BANCO



En 1990 nace el Programa Generadora de Ingresos, semilla de Compartamos Banco, brindando oportunidades y ofreciendo el crédito como un medio para hacer crecer a las microempresas y contribuir al desarrollo en México.

A lo largo de nuestra historia en Compartamos hemos logrado obtener resultados con una tendencia clara al crecimiento sostenible, la calidad de sus activos y la rentabilidad; logrando ser un intermediario financiero entre los grandes inversionistas y los segmentos populares.

## COPPEL



**Por más de 50 años Coppel** ha ofrecido crédito y servicios a sus clientes de una manera fácil y sencilla. Hoy, varios millones de mexicanos tienen una mejor calidad de vida con los productos y crédito que Coppel les ofrece.

Coppel ha continuado brindando las mejores opciones a sus clientes y día a día va buscando agregar mayores oportunidades. Coppel se dio a la tarea de crear un banco que ofrezca servicios financieros de menor ingreso, la cual durante mucho tiempo ha sido excluida de los servicios que ofrece la banca tradicional. Fue así en que Coppel obtuvo en un poco más de dos años, las normas y lineamientos legales para que se autorizara la creación de un banco. El resultado de este gran esfuerzo es **BanCoppel**.

## FAMSA



Banco Ahorro Famsa surge como una nueva institución comprometida con el desarrollo de México y el crecimiento del patrimonio de todos sus ciudadanos. Banco Ahorro Famsa es miembro de Grupo Famsa, S.A. de C.V., una de las empresas más sólidas del país con más de 40 años de experiencia y profundo conocimiento del contexto económico de los hogares mexicanos en todos sus niveles. De esta base surge la inquietud de crear una

Institución con el compromiso del crecimiento al alcance de todas las familias mexicanas, e involucrado con el esfuerzo diario que implica crear su patrimonio.



Banco Azteca es un banco mexicano fundado en el año 2002 y es una compañía del Grupo Salinas, del empresario mexicano Ricardo Salinas Pliego. Cuenta con 1,500 sucursales en México, Panamá, Argentina, Honduras, El Salvador, Brasil y Perú; es el banco más grande de México, en términos de cobertura.



FINANCIERA INDEPENDENCIA

Crédito dirigido a todas las personas que trabajan por su cuenta (autoempleo) y por lo tanto no pueden demostrar ingresos de manera formal con recibos de nómina.



Banco Grammen

Banco Grameen es una organización de microcréditos fundada en Jobra, Bangladesh, en 1976. Además de los créditos, el banco también acepta depósitos y dirige otras compañías textiles, energéticas o telefónicas. El nombre Banco Grameen significa "Banco

de los pueblos" en bengalí. Recibió el Premio Nobel de la Paz de 2006 junto con su fundador, Muhammad Yunus.

El papel principal del Banco Grameen es proporcionar microcréditos: grupos de cinco individuos reciben dinero en préstamo, con muy pocos requisitos, pero el grupo entero pierde la posibilidad de nuevos créditos si uno de ellos no logra cancelar. Esto crea incentivos económicos para que el grupo actúe de forma responsable, haciendo que el banco resulte económicamente viable.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

Esta parte de la investigación es de vital importancia, ya que trata sobre la situación actual que presentan las parafinancieras ubicados en el municipio de Cajeme del estado de Sonora. Según Namakforoosh (1999), Es importante definir el tipo de diseño de la investigación que se pretende utilizar, ya que éste es un programa que especifica el proceso de realizar y controlar un trabajo de investigación. La presente investigación por su diseño es de tipo descriptivo donde la idea principal es obtener un conocimiento más amplio respecto a la utilidad de contar con servicios parafinancieros.

#### **3.1 Tipo de investigación**

El tipo de estudio en el presente trabajo es de carácter cuantitativo se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de la investigación y probar hipótesis establecidas y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamientos en una población, con el objetivo de identificar el impacto económico en la vida de los prestatarios de las Parafinancieras en Ciudad Obregón, el estudio inicia siendo descriptivo, ya se han abordado investigaciones anteriormente y aun existen problemáticas.

### **3.2 Sujeto**

Para realizar éste proyecto se planeó hacer un análisis a 11 parafinancieras en ciudad obregón, con respecto a los principales problemas por los que actualmente atraviesan los prestatarios, que nos permita entender el resultado de esta investigación. La información requerida se obtendrá a través de entrevistas aplicadas a los usuarios de las parafinancieras en el municipio de Cajeme.

De las 11 parafinancieras seleccionadas para la aplicación de encuestas dos de estas no nos dieron acceso a la aplicación de las encuestas ya que sus políticas internas se los prohibían, las parafinancieras que aceptaron que se aplicaran las encuestas a sus prestatarios fueron:

- Finvay donde se aplicaron encuestas a 15 de sus prestatarios.
- Grameen se aplicaron 10 encuestas.
- Crédito Familiar se aplicaron 8 encuestas.
- Finreg se lograron aplicar 8 encuestas.
- Elektra se aplicaron 10 encuestas.
- Préstamo Avance se aplicaron 10 encuestas.
- Compartamos Banco se aplicaron 10 encuestas.
- Coppel se aplicaron 4 encuestas.
- Famsa se aplicaron 15 encuestas.

Estas encuestas dieron un total de 90, que fue la muestra que se utilizo para llegar a resultados importantes en esta investigación.

### **3.3 Procedimiento**

En esta fase se puso en marcha, el plan previamente estructurado y organizado para realizar la investigación, se considerara siempre el cronograma previamente elaborado (grafica de grantt) y controlado (por medio del seguimiento) a flujo del proceso detallado y descriptivo del tema a investigar: Cual es la situación actual de las parafinancieras en ciudad Obregón y el impacto económico en la vida de los prestatarios para iniciar la investigación de campo, se determinó comenzar con 12 Parafinancieras.

Con los resultados obtenidos se procederá a integrar la información en una tabulación, luego de haber realizado una verificación de los siguientes aspectos: que se hubiera cubierto en su totalidad el número de personas determinadas, revisar la legibilidad de la escritura, que el número de encuestas concordara con el número de personas entrevistadas y por último que no hubiera preguntas sin contestar o mal contestadas.

### **3.4 Material**

Después de haber planeado la forma en que se buscaría la información en las distintas fuentes, se organizó la aplicación de algunos instrumentos, se utilizó el cuestionario para recopilar datos primarios, es una de la técnicas más utilizadas, la cual se define como la traducción de los objetivos de la investigación a pequeñas preguntas específicas (Namakforoosh, 1999).

El cuestionario utilizado es de elaboración propia con un total de 19 preguntas de opción múltiple con el objetivo de Evaluar la situación de las personas que solicitan un microcrédito en una parafinanciera para medir el impacto económico en la vida de los prestatarios en el municipio de Cajeme.

### **3.5 Análisis de Datos**

El marco de muestreo utilizado en esta investigación se determinara estableciendo un perfil de las Parafinancieras que serian parte de la población y por cada una de las Parafinancieras se aplicaran de 10 a 15 encuestas, tomando como base al inicio de la investigación a 11 parafinancieras. Con ésta investigación lo importante es conocer la opinión de los usuarios de créditos de las parafinancieras acerca de las causas de por qué no utilizan otros créditos bancarios, que opinan de la complejidad de los trámites para obtener dichos créditos y cuáles son sus temores o las enormes barreras existentes para incorporarse a la formalidad en el uso de financiamientos. El análisis de datos utilizado fue gráficos de tendencias centrales y radiales.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 4.1 Resultados

Este trabajo de investigación está dirigido a los prestatarios de las Parafinancieras en el municipio de Cajeme, para conocer cuál es el impacto que genera en los clientes el obtener un crédito. A continuación se presentan los resultados de manera integral de los 90 cuestionarios aplicados a prestatarios de 9 diferentes Parafinancieras.

¿Para usted el crédito es?

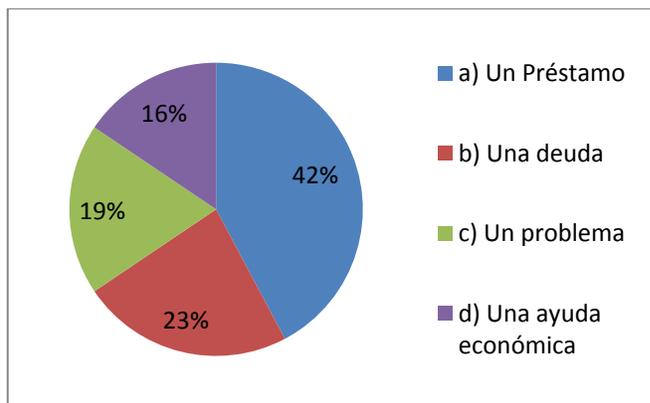


Figura 2. Resultados de pregunta 1 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

El 42% de los prestatarios considera que el crédito otorgado por la Parafinanciera es un préstamo que se les dio, el 23% de los prestatarios lo considera como una deuda que adquirieron, el 19% de los prestatarios lo ve como un problema y el 16% lo ve como una ayuda económica.

**¿Qué riesgos percibe al solicitar el crédito?**

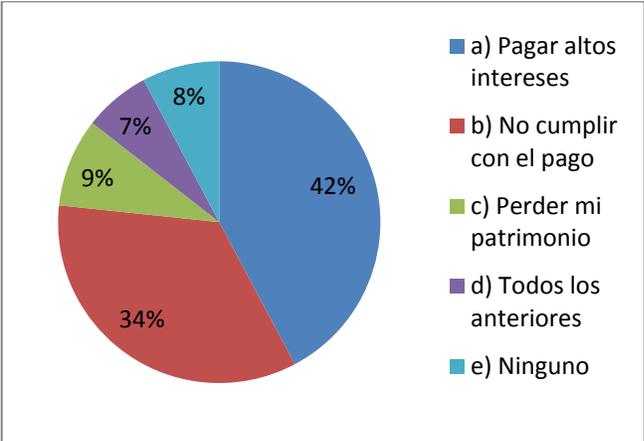


Figura 3. Resultados de pregunta 2 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

El riesgo que perciben los prestatarios al solicitar el crédito a la Parafinanciera, con un 42% es pagar altos intereses, seguido con el 34% no poder cumplir con el pago, el 9% ve el riesgo como perder su patrimonio al fallar con el pago, un 7% considera como riesgo todos los incisos anteriores y el 8% considera que no hay ningún riesgo.

**¿Qué tipo de institución considera que es más flexible con los requisitos?**

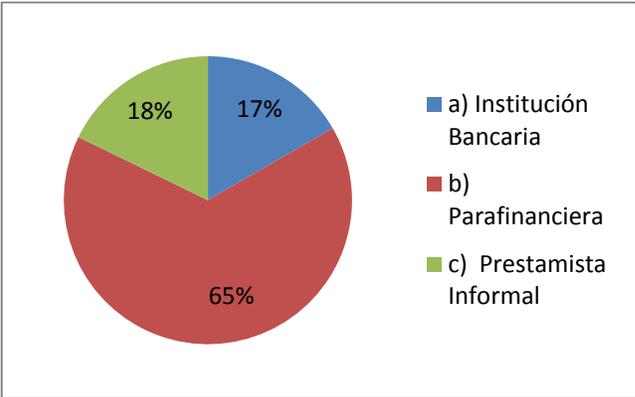


Figura 4. Resultados de pregunta 3 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

El 65% de las personas encuestadas considera que las Parafinancieras son las Instituciones más flexibles con los requisitos para otorgar créditos, el 18% cree que los prestamistas informales son más flexibles y con un 17% están las Instituciones Bancarias.

### ¿Qué tipo de crédito ha solicitado a una Parafinanciera?

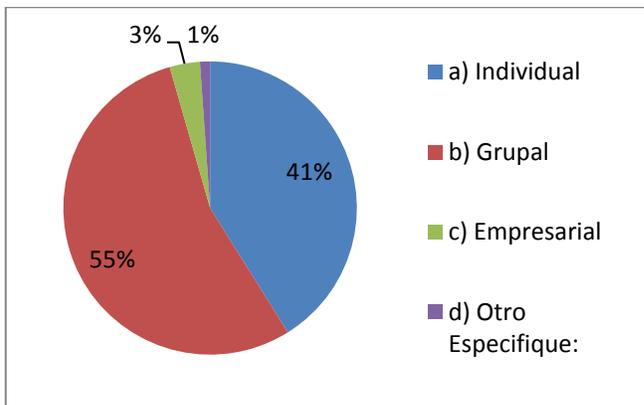


Figura 5. Resultados de pregunta 4 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

El 55% de los prestatarios ha solicitado préstamos de manera grupal, el 41% lo han adquirido de manera individual, el tercer lugar con un 3% lo han solicitado de manera empresarial y con el 1% otro tipo de crédito.

**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**

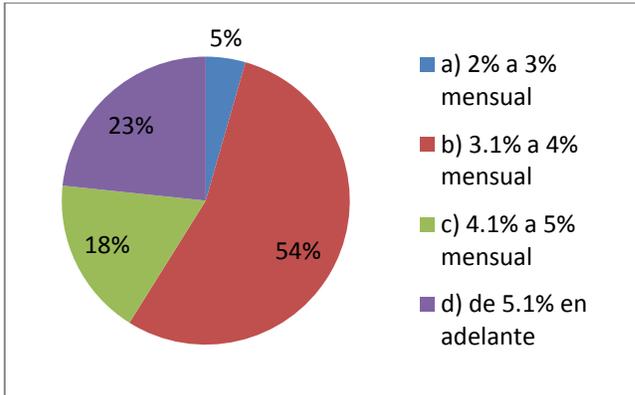


Figura 6. Resultados de pregunta 5 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

El 54% de los prestatarios han adquirido al solicitar el préstamo un interés que va de 3.1% a 4%, al 23% de los prestatarios les han dado del 5.1% de interés en adelante, el 18% han recibido del 4.1% a 5% de interés y el 5% menciono se les ha ofrecido un tasa de interés que va del 2% a 3%.

**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**

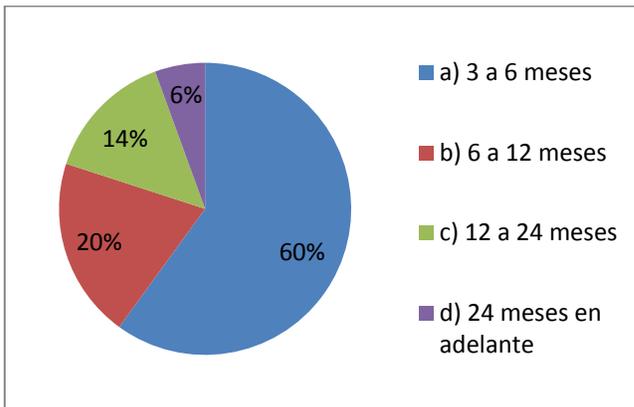


Figura 7. Resultados de pregunta 6 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

El 60% de los prestatarios ha solicitado créditos por periodos de tiempo que van a solicitado de 6 a 12 meses, el 14% lo han solicitado por periodos de 1 a 2 años y el 6% de los prestatarios lo han adquirido de 2 años en adelante.

**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**

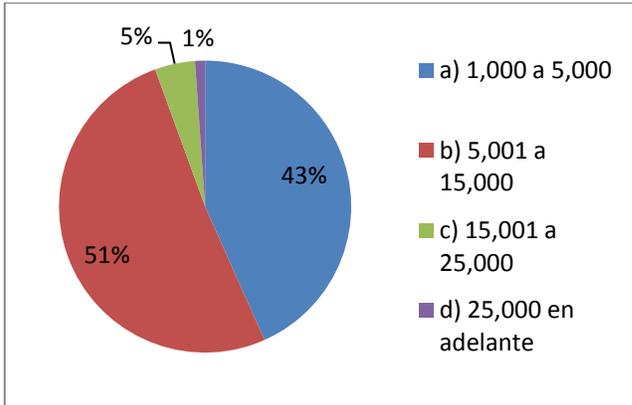


Figura 8. Resultados de pregunta 7 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

En esta grafica se muestra que la mayoría de las personas que fueron encuestadas han solicitado préstamos de entre \$5,001 a \$15,000 esto se muestra con un porcentaje del 51%, siguiendo con un 43% los préstamos de entre \$1,000 a \$5,000, siguiendo con menor porcentaje los prestamos de \$15,000 en adelante, con esto nos damos cuenta que las personas que solicitan un préstamo no desean endeudarse con cantidades tan grandes.

**¿Se le informo acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**

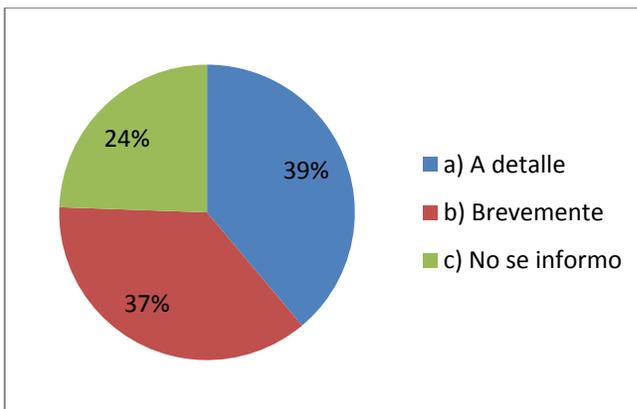


Figura 9. Resultados de pregunta 8 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados que arrojo no fueron tan diferentes ya que el 39% de las personas encuestadas menciono que se les informo detalladamente de las sanciones a las que incurren por el incumplimiento de algún pago, siguiéndole de cerca con 37% las personas que solo fueron informadas brevemente sobre las sanciones y con un no tan alejado 24% de aquellas personas a las que no se les informo sobre las sanciones a las que incurren. Esto es importante para las Parafinancieras ya que es de la información importante que deberían brindar a sus clientes para evitarse problemas y malos entendidos a futuro.

**¿Ha incumplido en algún pago?**

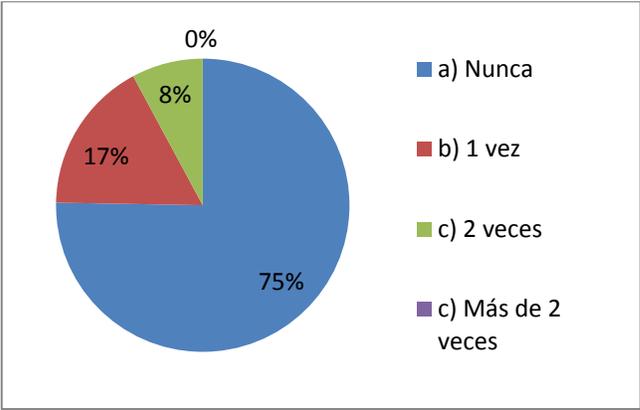


Figura 10. Resultados de pregunta 9 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de las personas encuestadas afirmo en esta pregunta nunca haber incumplido en algún pago, estas personas representan un 75%, siguiendo con un 17% las personas que solo han incumplido en un pago y con menor porcentaje como se muestra las personas que han incumplido en más de un pago, de estos resultados se puede deducir que a las personas que solicitan un préstamo no les gusta ser incumplidos y tratan de estar al corriente para no se acreedores a alguna sanción por el atraso.

### ¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?

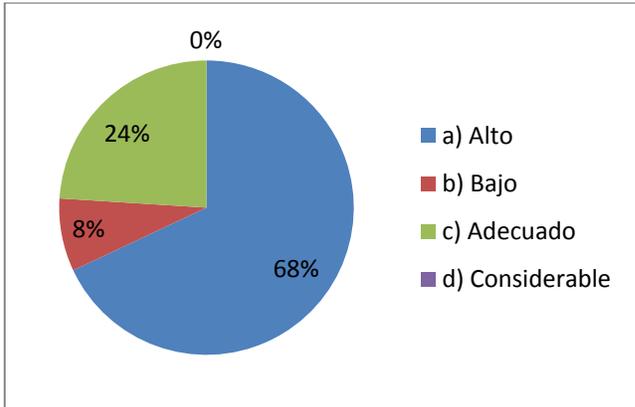


Figura 11. Resultados de pregunta 10 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

Las personas encuestadas que han incumplido por lo menos en un pago afirmaron con un 68% que los intereses moratorios por la demora en los pagos son altos, por otro lado el 24% de los encuestados afirmo que este interés es el adecuado y el 8% que este interés es bajo, por lo tanto las parafinancieras deben poner más atención en esto y entender que la mayoría de las personas que solicitan un préstamo lo hacen porque tienen algún problema o necesidad y los altos intereses por la demora solo afectan más su situación.

### ¿Usted tiene un negocio propio?

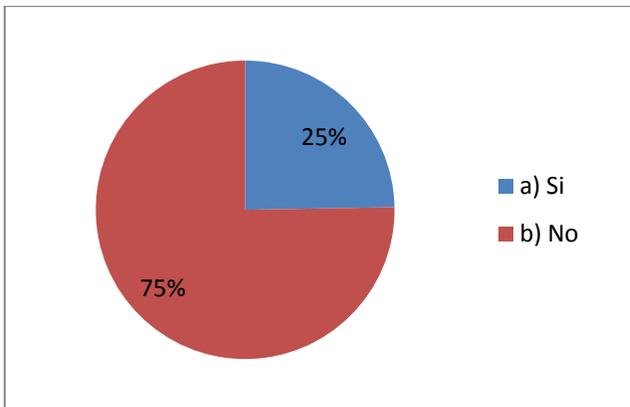


Figura 12. Resultados de pregunta 11 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

Es clara la diferencia en esta grafica ya que el 75% de las personas que fueron encuestadas no tiene un negocio propio y un mínimo 25% si tiene un negocio propio, por

lo tanto la mayoría de las personas que piden un prestamos lo usan para gastos personales, familiares o cualquier otra problemática que se les presente y necesitan salir de ella.

**El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?**

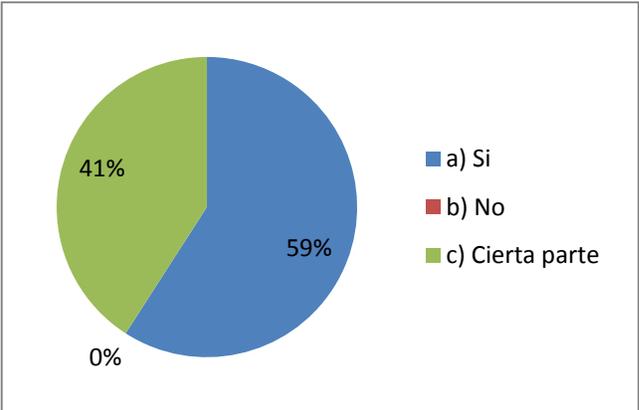


Figura 13. Resultados de pregunta 12 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia.

De las personas encuestadas que afirmaron en la pregunta anterior tener un negocio propio podemos observar que el 59% de estas personas utilizaron su crédito para atender su negocio y el 41% de estas personas utilizaron cierta parte del préstamo para atender su negocio y lo demás para cubrir alguna otra cosa.

**¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?**

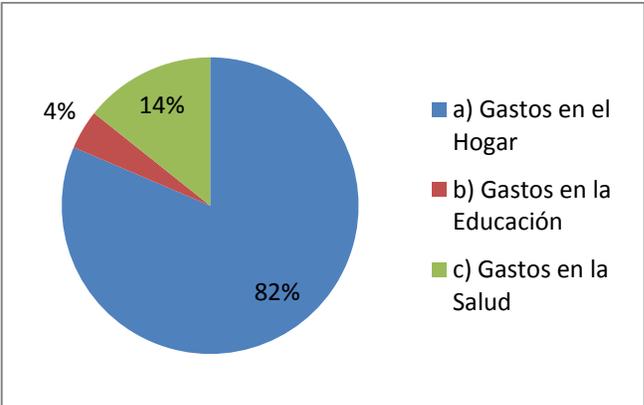


Figura 14. Resultados de pregunta 13 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 82% de los prestatarios utilizaron el microcrédito para gastos en el hogar, el 14% de los prestatarios utilizaron el microcrédito para gastos en la salud y un 4% para gastos en el hogar, por lo que se considera que no le han dado la utilidad original al microcrédito que sería para atender su negocio o microempresa.

**El financiamiento que obtuvo ayuda a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:**

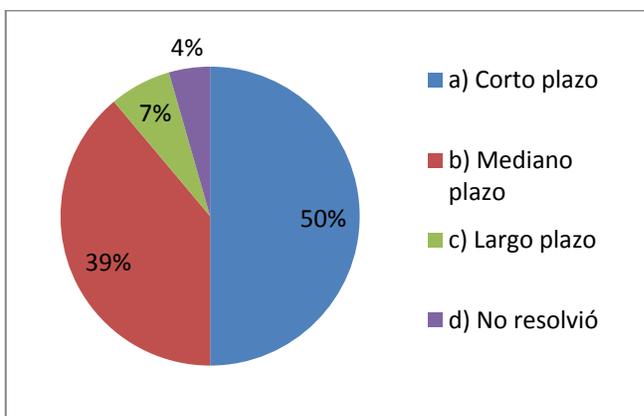


Figura 15. Resultados de pregunta 14 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 50% de los prestatarios respondió que el financiamiento que obtuvo ayuda a resolver sus problemas en un periodo de tiempo de corto plazo, el 39% de los prestatarios respondió que el financiamiento obtenido resolvió sus problemas a mediano plazo, el 7% respondió que a largo plazo y el 4% respondió que el financiamiento obtenido no resolvió sus problemas, por lo que el financiamiento que obtienen los prestatarios lo utilizan en el primer periodo que se les otorga.

**¿Le han ofrecido alguna Capacitación o Asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito?**

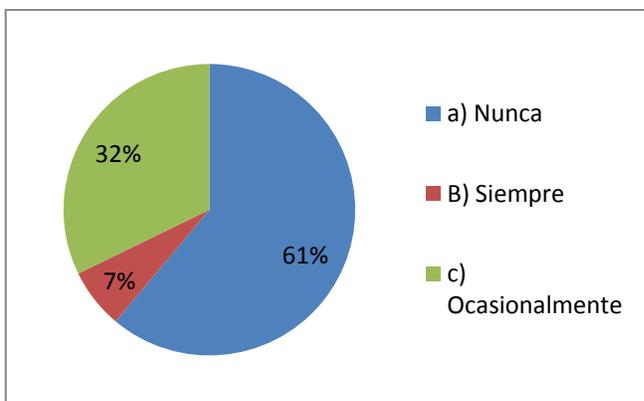


Figura 16. Resultados de pregunta 15 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 61% de los prestatarios respondió que nunca le han ofrecido alguna capacitación o asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito, el 32% de los prestatarios respondió que ocasionalmente, y solo el 7% de los prestatarios respondió que siempre, por lo que en la mayoría de las Parafinancieras no brindan asesoramiento de cómo utilizar el microcrédito.

**¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?**

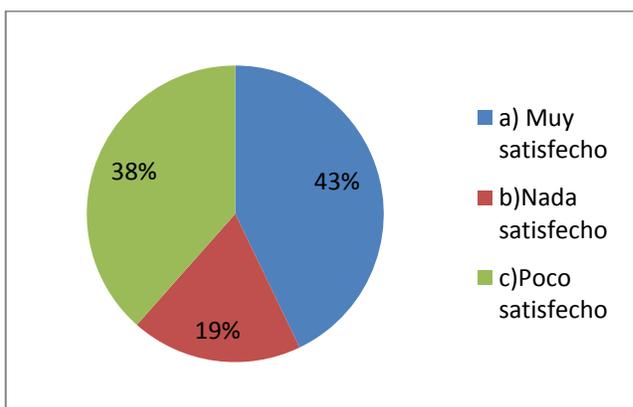


Figura 17. Resultados de pregunta 16 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 43% de los prestatarios se sienten muy satisfechos con la atención que les brindan en las Parafinancieras, el 38% se siente nada satisfecho y el 19% se siente poco satisfecho con la atención brindada, por lo que las Parafinancieras atienden bien a los prestatarios.

**¿Cómo considera que las microfinancieras le brinden un historial de crédito, para que esta referencia le sirva ante el sistema financiero mexicano o cualquier Institución Bancaria?**

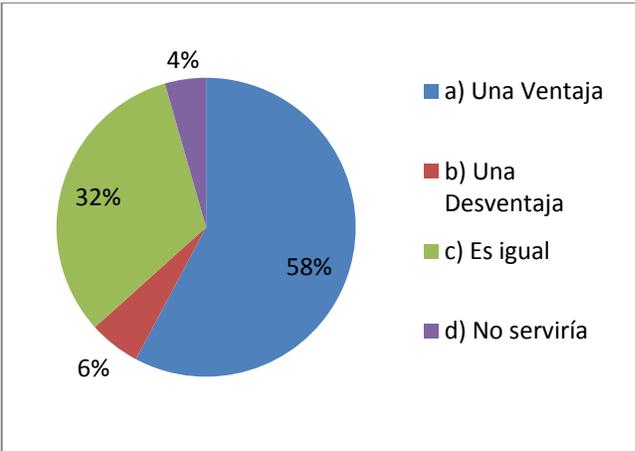


Figura 18. Resultados de pregunta 17 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 58% de los prestatarios consideran una ventaja que las Parafinancieras les brinden un historial de crédito, el 32% considera que es igual si le brindan un historial de crédito o no, el 6% lo considera un desventaja y un 4 % que no serviría de nada, por lo que la mayoría de los prestatarios considera al historial de crédito como una buena herramienta de crédito.

**¿Cómo calificaría el beneficio obtenido a través del crédito?**

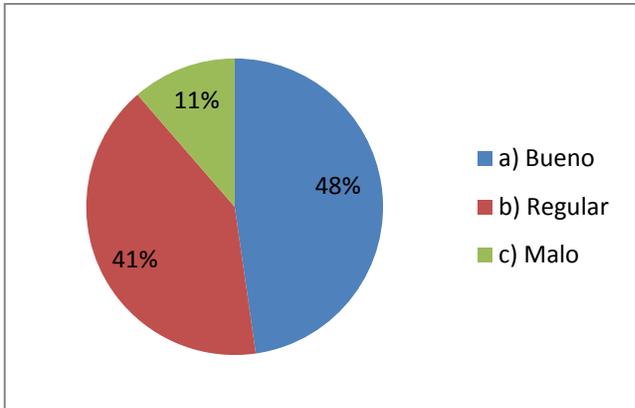


Figura 19. Resultados de pregunta 18 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 48% de los prestatarios calificaron que es bueno el beneficio obtenido a través del crédito, el 41% lo califico de regular y un 11% como malo, por lo que la mayoría de los prestatarios se han beneficiado del crédito.

**19.- Después de pagar su crédito. ¿Volvería a recurrir a esta opción de financiamiento?**

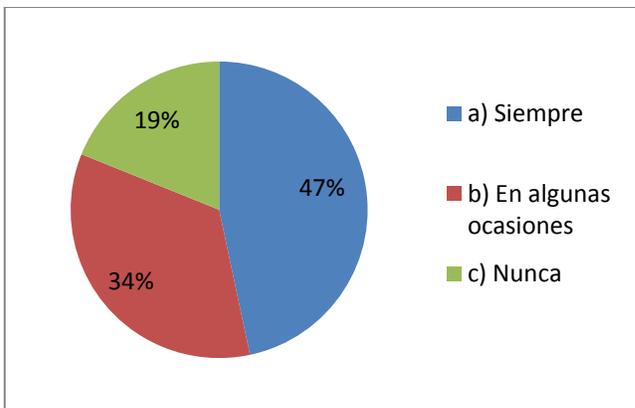


Figura 20. Resultados de pregunta 19 de cuestionario aplicado.

Fuente: Elaboración Propia

El 47% de los prestatarios respondió que siempre volvería a recurrir a esta opción de financiamiento, el 34% respondió que en algunas ocasiones y el 19% que nunca volvería a recurrir a esta opción de financiamiento, por lo que la mayoría de los prestatarios si están dispuestos a volver a solicitar un crédito.

#### 4.2 Grafica radial integrada.

Tabla 5. Preguntas sobresalientes

P.1	¿Para usted el crédito es?
P1.A	A) Un Préstamo
P1.B	B) Una deuda
P1.C	C) Un problema
P1.D	D) Una ayuda económica
P.2	¿Qué riesgos percibe al solicitar un crédito?
P2.A	A) Pagar altos intereses
P2.B	B) No cumplir con el pago
P2.C	C) Perder mi patrimonio
P2.D	D) Todos los anteriores
P2.E	E) Ninguno
P.5	¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?
P5.A	A) 2% a 3% mensual
P5.B	B) 3.1% a 4% mensual
P5.C	C) 4.1% a 5% mensual
P5.D	D) de 5.1% en adelante
P5.E	E) No sé

P.9	¿Ha incumplido en algún pago?
P9.A	A) Nunca
P9.B	B) 1 vez
P9.C	C) 2 veces
P9.D	D) Más de 2 veces
P.11	¿Usted tiene un negocio propio?
P11.A	A) Si
P11.B	B) No
P.13	¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?
P13.A	A) Gastos en el Hogar
P13.B	B) Gastos en la Educación
P13.C	C) Gastos en la Salud
P.16	¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?
P16.A	A) Muy satisfecho
P16.B	B) Nada satisfecho
P16.C	C) Poco satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

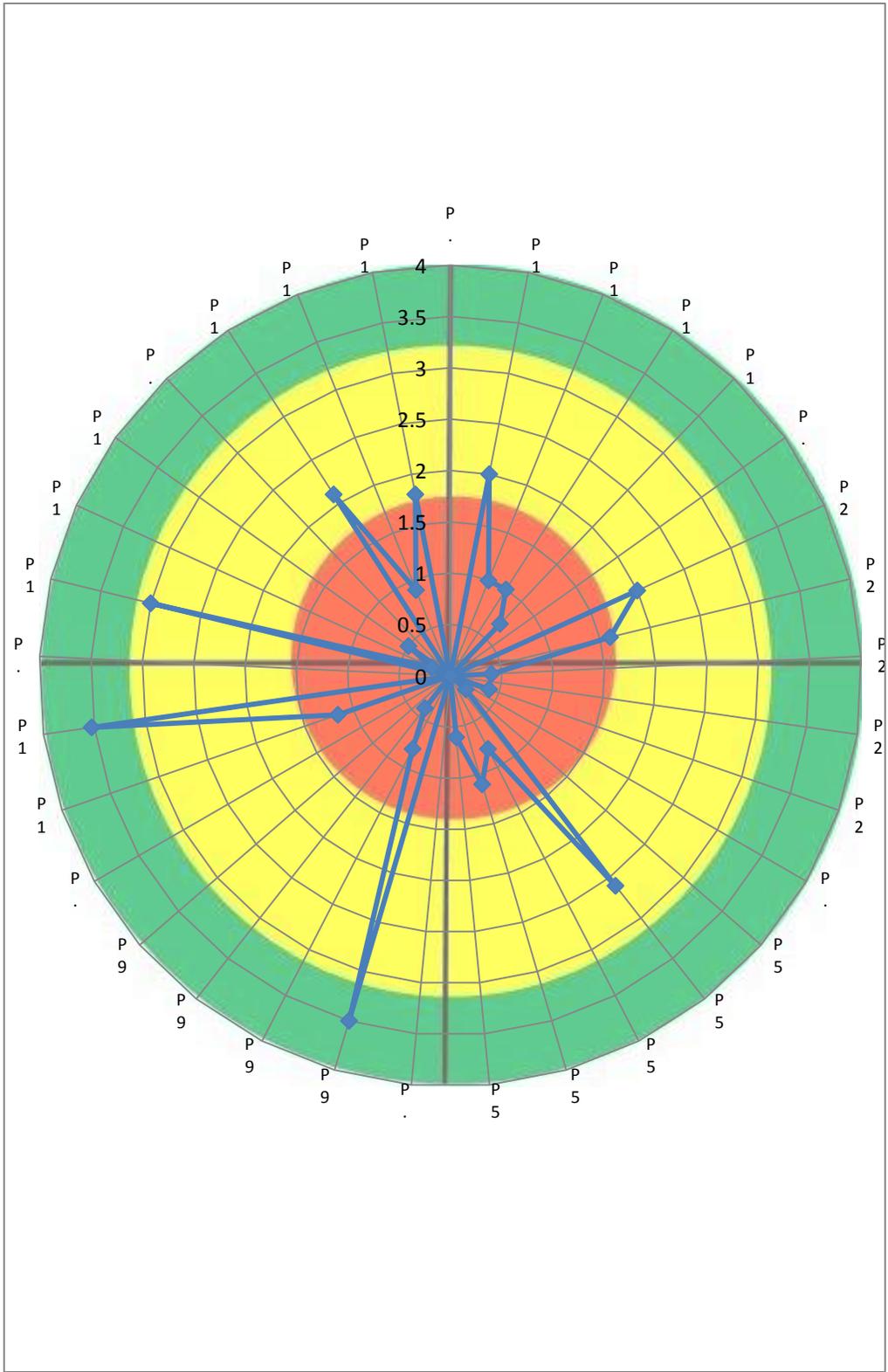


Figura 21. Gráfica radial de resultados de investigación.

Fuente: Elaboración propia.

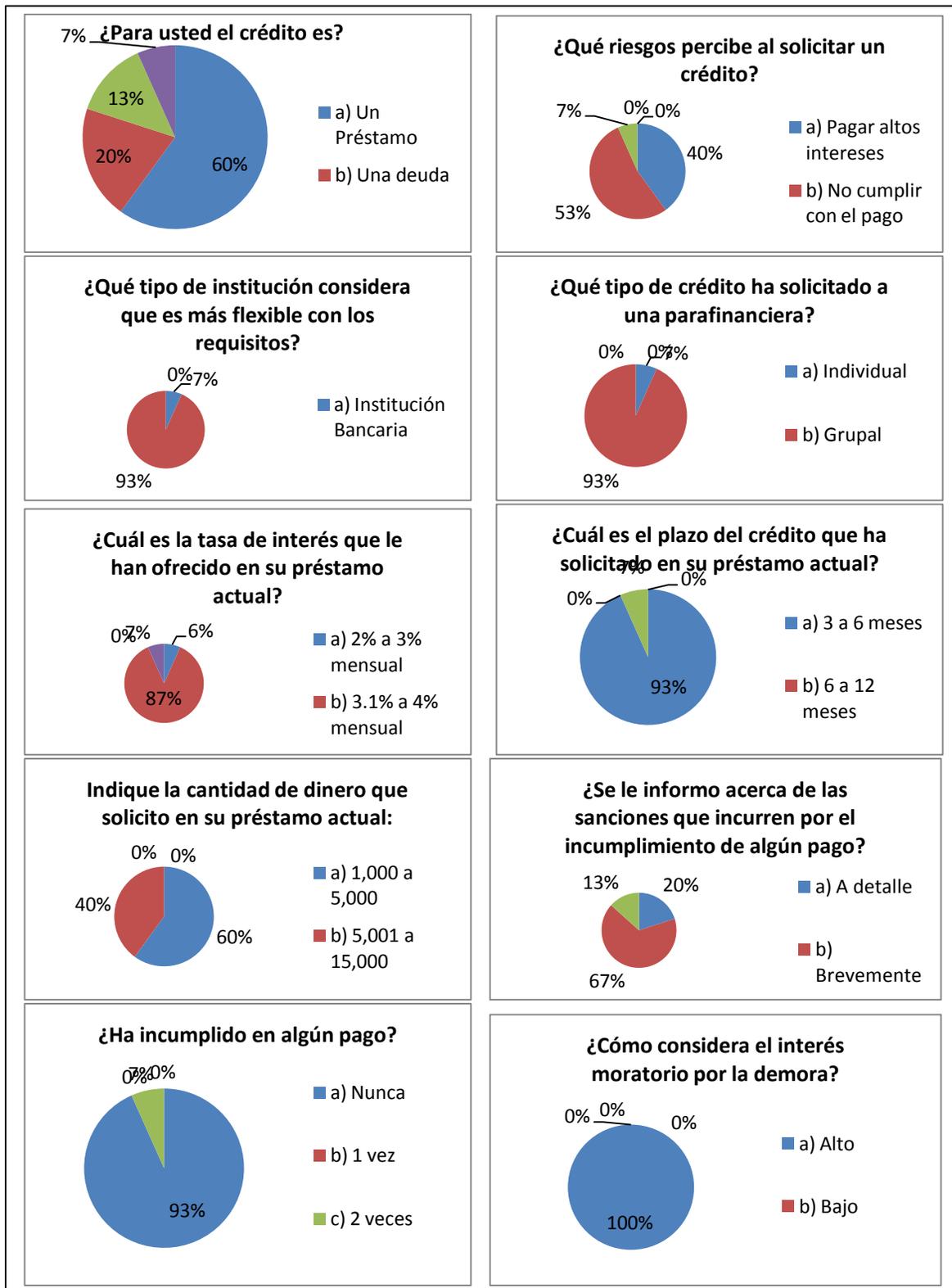
En este grafico se identifican áreas de oportunidad para que las parafinancieras pongan especial atención en cuanto a los resultados, por lo anterior se puede especificar que los prestatarios no todos se encuentran satisfechos con el servicio que reciben (P16B), además que no todos utilizan el recurso para lo solicitado sino para contingencias que se les presentan en su vida cotidiana , como problemas de salud(P13C), también es importante mencionar que los prestatarios entrevistados un buen numero de ellos no sabían la tasa de interés que iban a cubrir (P5E), las parafinancieras también deben de brindarles una oportuna información a los prestatarios ya que parte de ellos percibe muchos riesgos al solicitar un crédito (P2D).

Una fortaleza para las parafinancieras que no tienen una alta cartera vencida porque de los entrevistados la mayoría nunca han cumplido con un pago (P9A), también un punto a favor para las parafinancieras es que no cuentan con elevadas tasas de interés, sino con tasas de interés considerables y que los prestatarios están enterados de ello (P5B). Y que el servicio que las parafinancieras brindan ha sido muy satisfactorio para los prestatarios (P16A).

Hay que considerar que los resultados obtenidos han sido realistas sobre el impacto que han tenido los prestatarios al adquirir un crédito, por lo que nos dicen que gran parte de ellos no tienen un negocio propio, lo cual nos dice que no existe una regulación eficiente para las parafinancieras (P11B), ya que la mayoría de los prestatarios ha utilizado el crédito para gastos en el hogar, personales o algunas veces cubrir una deuda lo que es una situación crítica (P13A).

A continuación se presentan de manera individual los resultados de los cuestionarios aplicados por Parafinanciera.

### Graficas de FINVAY



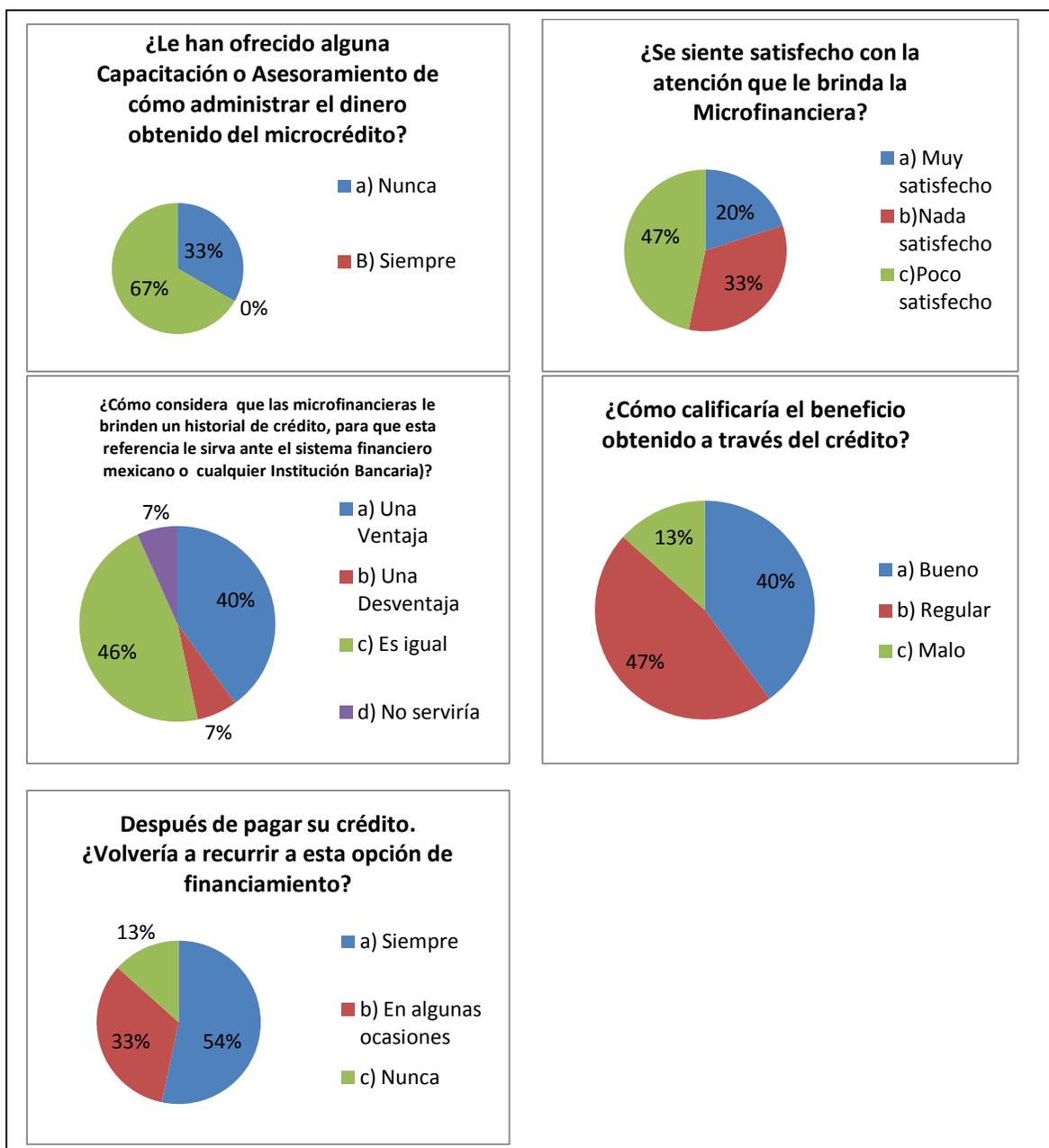


Figura 22. Gráficas Finvay de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

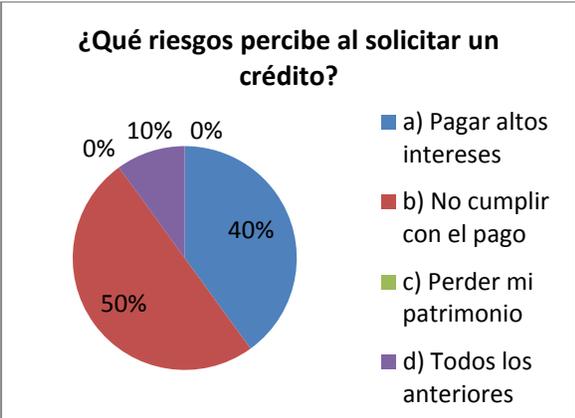
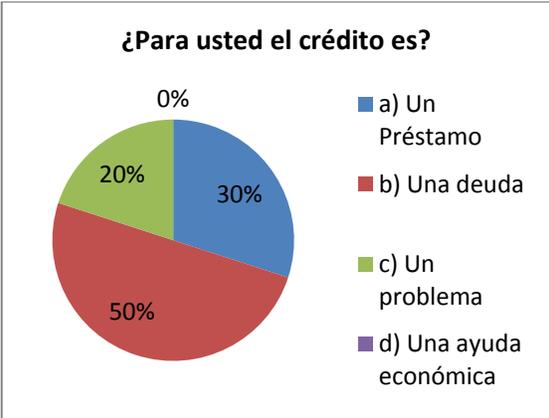
Para los prestatarios las Parafinancieras son las Instituciones de crédito de mas fácil acceso los tramites son menos complicados, la mayoría lo hace de manera grupal porque la tasa de interés es inferior que de manera individual, los periodos de tiempo son cortos de 3 a 6 meses y las cantidades de dinero solicitado no son muy altas promedian entre \$5000 pesos

Todas las personas coinciden que al momento de solicitar el crédito se les informo brevemente de las sanciones que pueden ocurrir al momento incumplir con alguno de los pagos, la mayoría afirma que no se les ha ofrecido capacitación, a pesar de que carecen de información casi el total de los prestatarios jamás ha incumplido con alguno de los pagos, el 73% de los prestatarios no cuenta con negocio propio y el dinero adquirido lo usan para resolver problemas económicos que van desde una emergencia hasta deudas atrasados o compromisos futuros que se les presentaran.

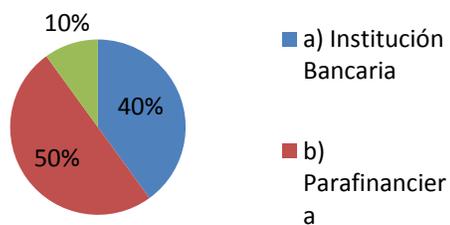
A pesar de que los prestatarios afirman que solucionaron los problemas en un periodo de tiempo corto y no definitivamente y no están del todo satisfechos con la atención que se les brindo por parte de la Institución más de la mitad afirma que indiscutiblemente volverán a solicitar el crédito.

Un dato curioso es que la mayoría comenta que no se les da capacitación ni información sobre sanciones que pudieran presentarse, pero todos están conscientes que los intereses moratorios son altos. Las pocas personas que si tienen negocio propio consideran muy viable la idea que después de un tiempo de ser parte de una Parafinanciera y siempre haber cumplido con sus pagos estas Instituciones les brinden un historial crediticio el cual los califique como aptos para un Crédito formal ante una Institución Bancaria.

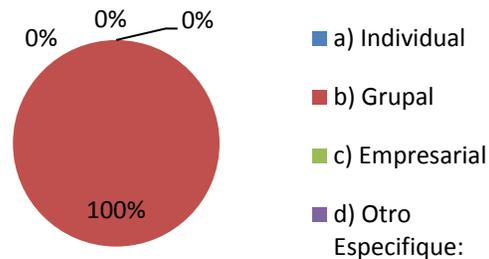
**Graficas de Grameen.**



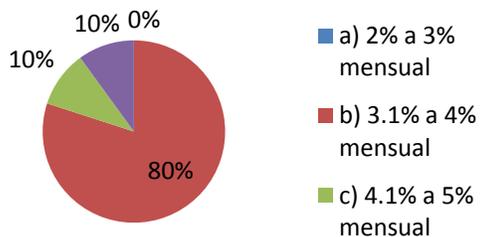
**¿Qué tipo de institución considera que es más flexible con los requisitos?**



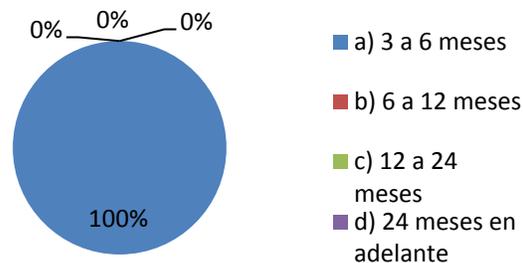
**¿Qué tipo de crédito ha solicitado a una parafinanciera?**



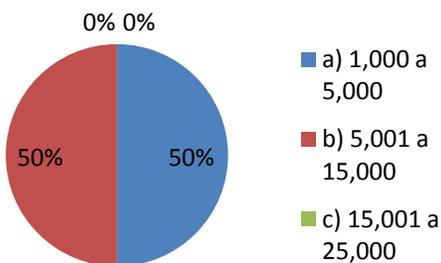
**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**



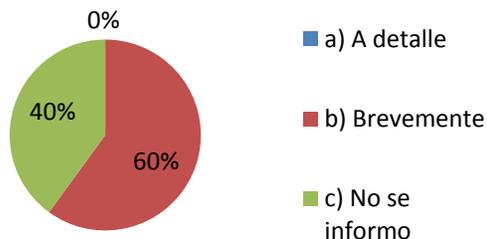
**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**



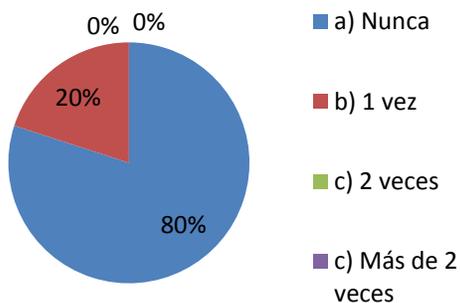
**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**



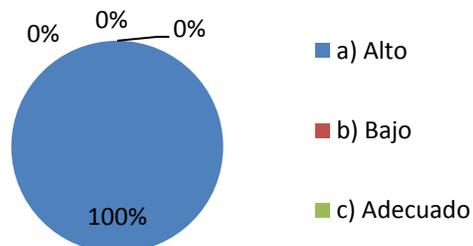
**¿Se le informo acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**



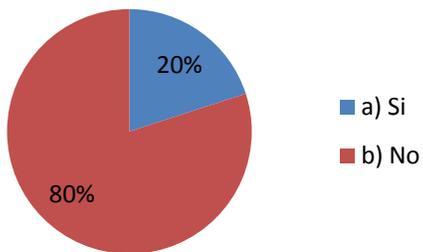
**¿Ha incumplido en algún pago?**



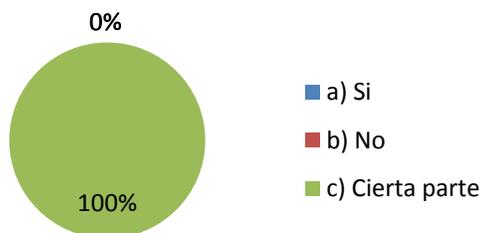
**¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?**



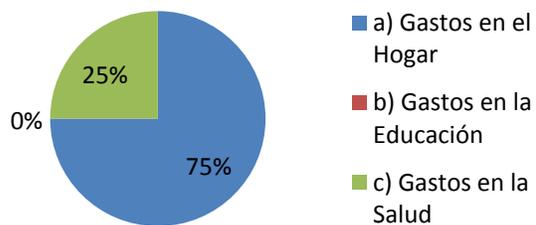
**¿Usted tiene un negocio propio?**



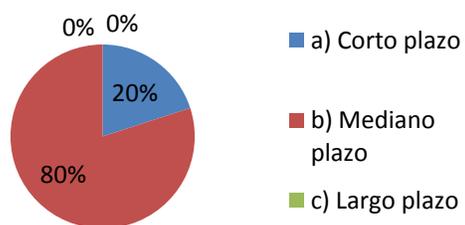
**El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?**



**¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?**



**El financiamiento que obtuvo ayudo a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:**



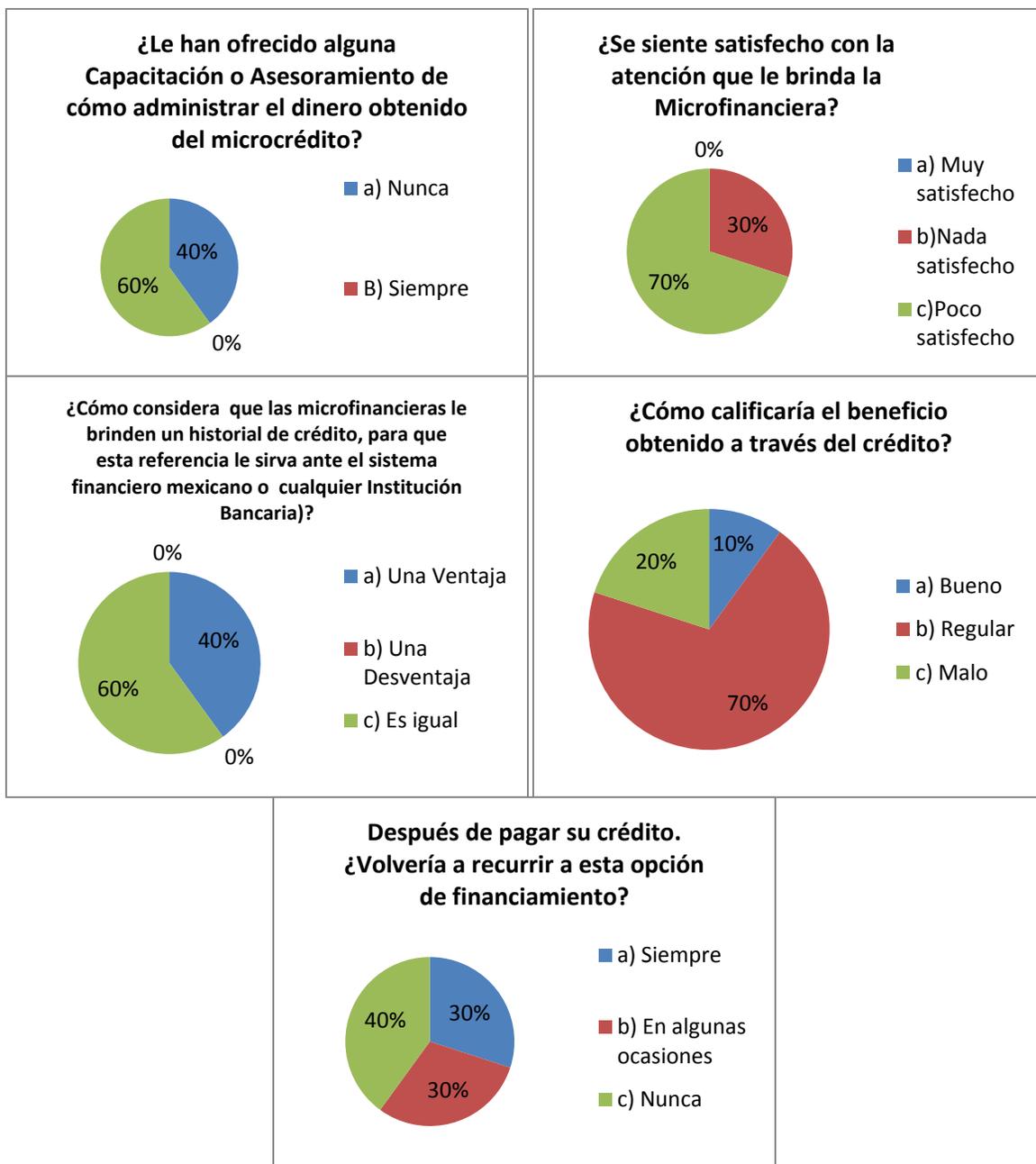


Figura 23. Gráficas Grameen de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

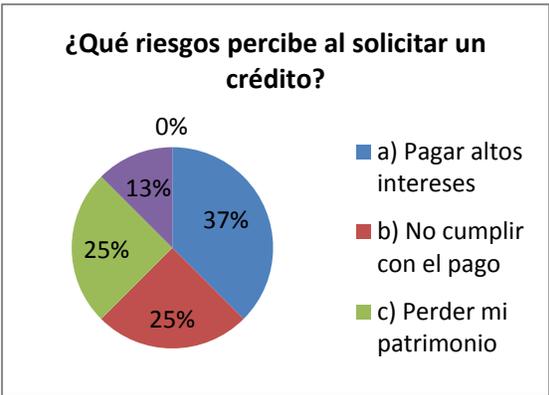
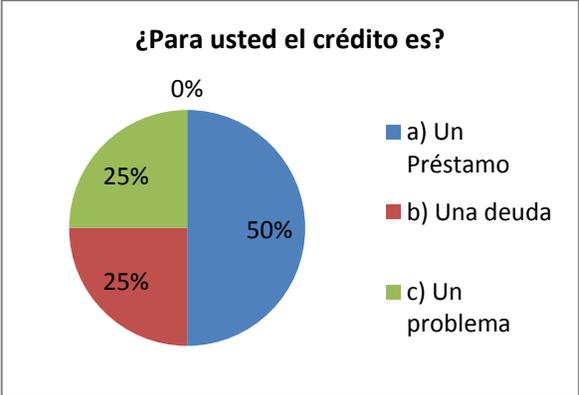
Al evaluar a 10 prestatarios de la Parafinanciera *Grameen* se puede determinar que perciben el crédito como una deuda que tienen que pagar a como dé lugar, los temores que enfrentan y deberán combatir son el cumplir puntualmente con los pagos y evitar pagar altos intereses moratorios.

Los prestatarios de las Parafinancieras están convencidos que estas Instituciones son las más flexibles por su fácil acceso y tramites más rápidos, el 100% de los encuestados comento haber solicitado su crédito de manera grupal ya que es más fácil y las tasas de interés son un poco más bajas y van del 3 al 5% de interés mensual capitalizable, los periodos de tiempo que se les asigna para liquidar el crédito son de 3 a 6 meses y las cantidades de dinero solicitadas son relativamente simbólicas que varían desde \$5,000 hasta 10, 000 pesos en algunos de los casos.

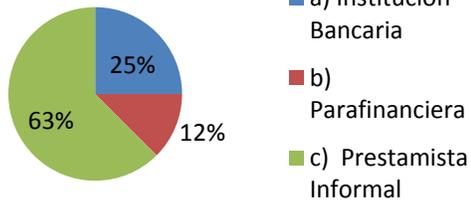
El 60% de los encuestados afirma que se les informo de manera breve acerca de las sanciones que se podrían presentar al incumplir con alguno de los pagos, mencionan también que ocasionalmente se les ha informado sobre alguna capacitación para utilizar el dinero de una mejor manera la cual les puede ayudar a que su dinero les rinda frutos y así obtengan beneficios de este crédito y no solo sea dinero caro por pagar.

La mayoría de los prestatarios son muy puntuales con sus pagos y los pocos que han incumplido con su obligación lo han hecho una sola vez, la mayoría de estas personas no tienen negocio propio el cual es un requisito indispensable para otorgarles el crédito, ya que se supone que el dinero prestado es para que lo implementen en su negocio y lo hagan crecer. Pero sucede lo contrario al momento de recibir el crédito este lo utilizan para liquidar deudas pendientes o salir de algún apuro no necesariamente son gastos en el hogar pero si son una especie de deuda atrasada o algún compromiso futuro al cual deban hacer frente. Los periodos de tiempo en los cuales resolvieron sus problemas fueron de mediano plazo y no están muy conformes con el crédito la mayoría menciona no volverlo a solicitar pero hay otros que confirman que siempre y otros en ocasiones se puede concluir que todo dependerá de la situación económica en la cual se encuentren.

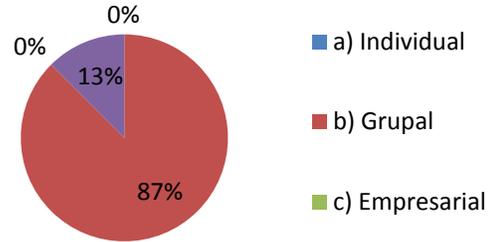
**Graficas de Crédito Familiar.**



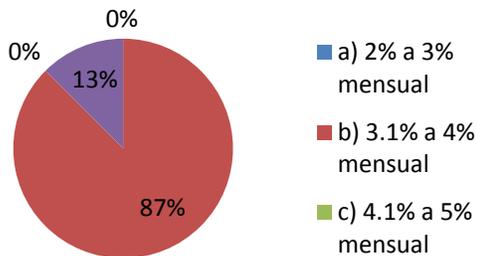
**¿Qué tipo de institución considera que es más flexible con los requisitos?**



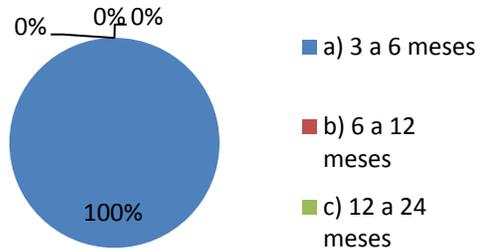
**¿Qué tipo de crédito ha solicitado a una parafinanciera?**



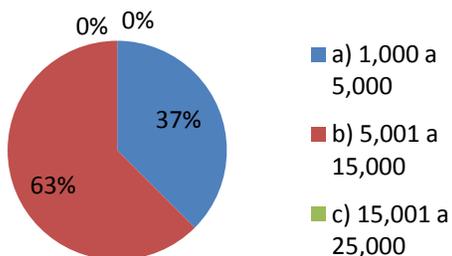
**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**



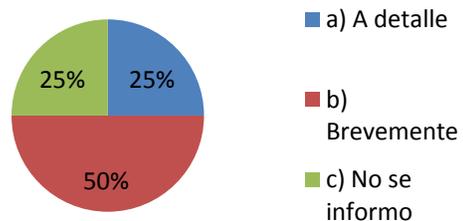
**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**

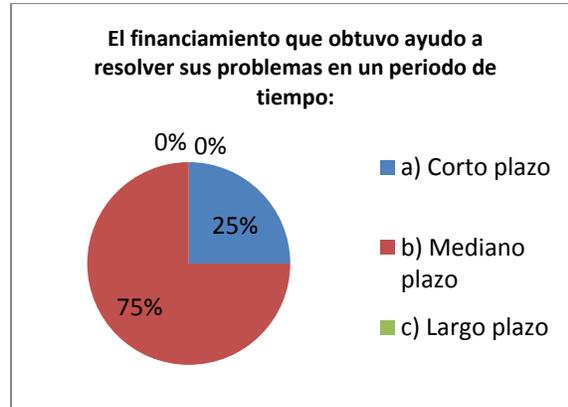
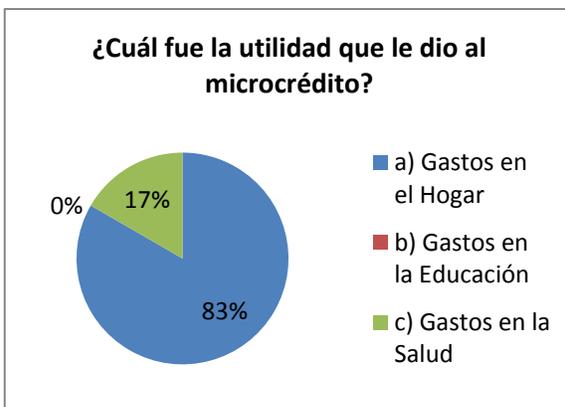
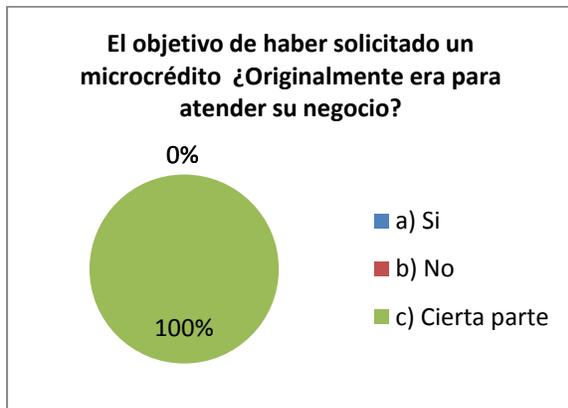
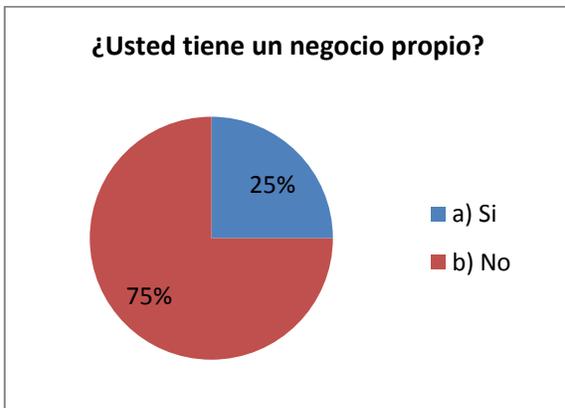
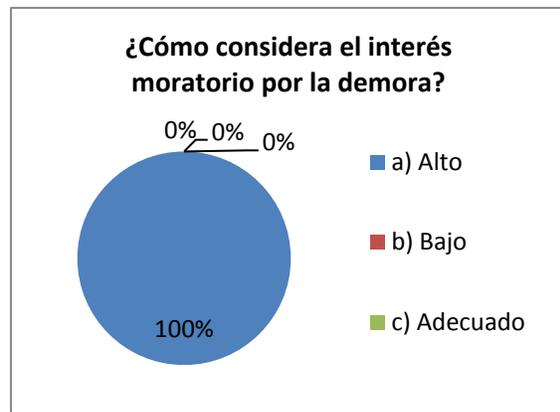
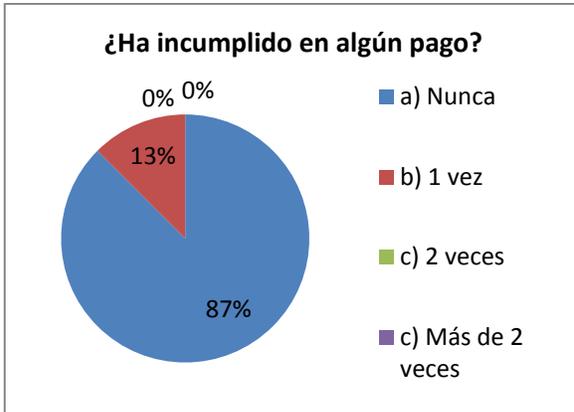


**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**



**¿Se le informo acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**





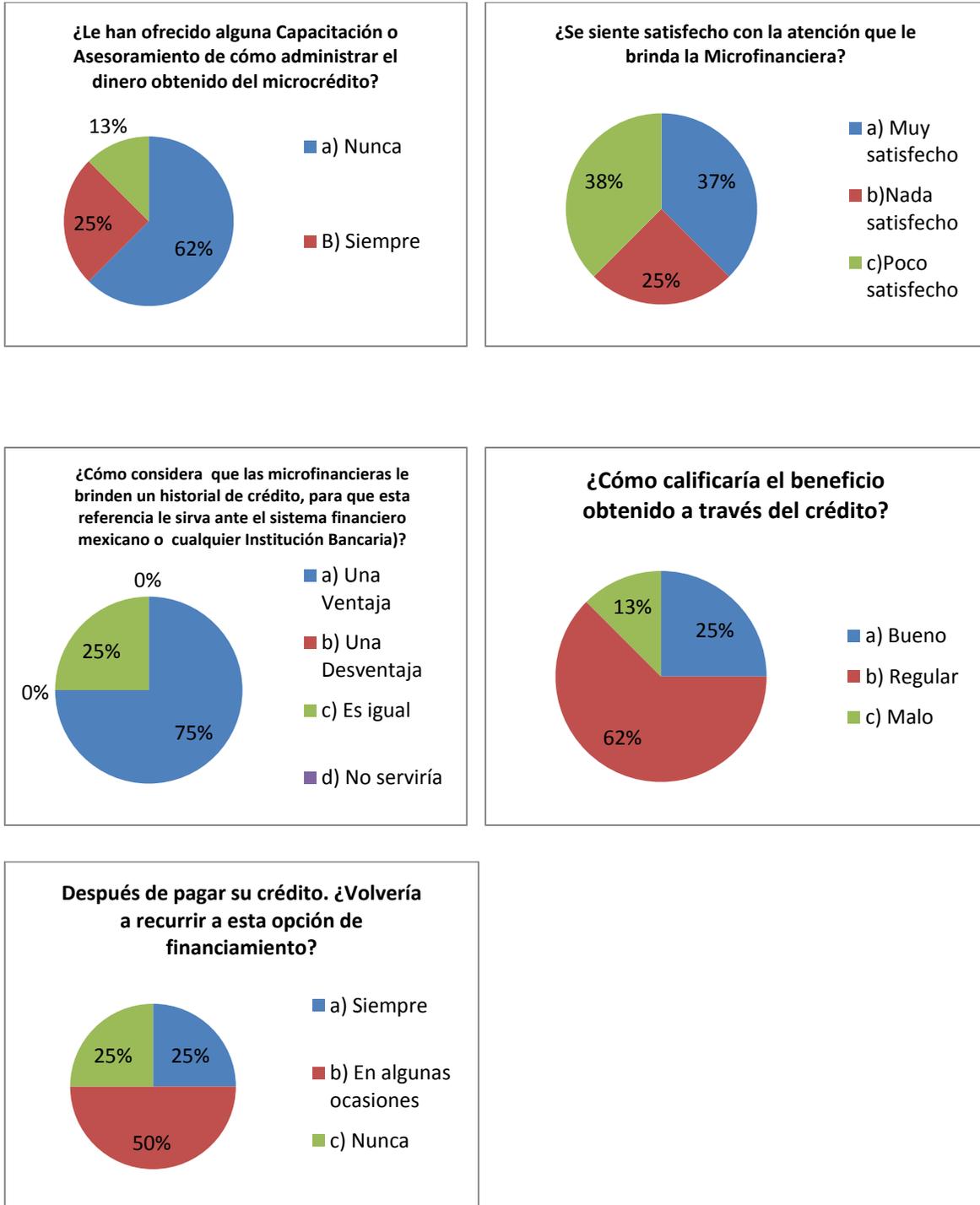


Figura 24. Gráficas Crédito Familiar de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

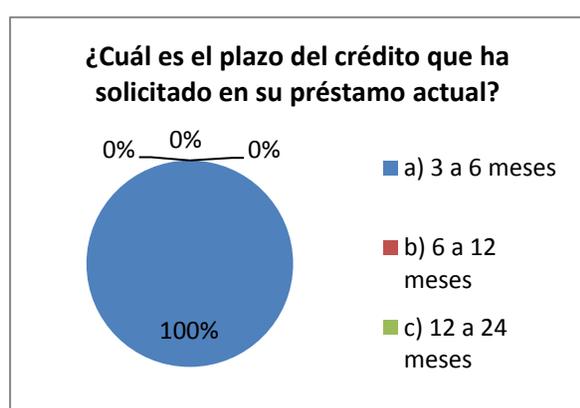
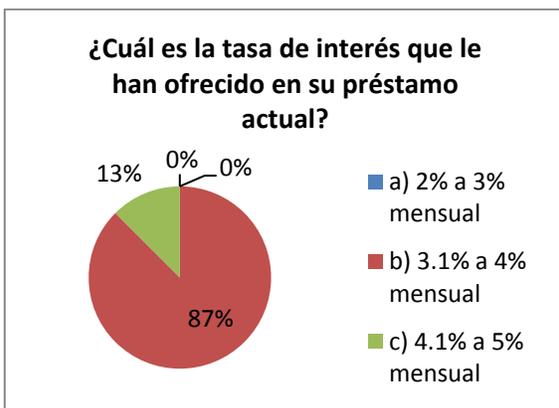
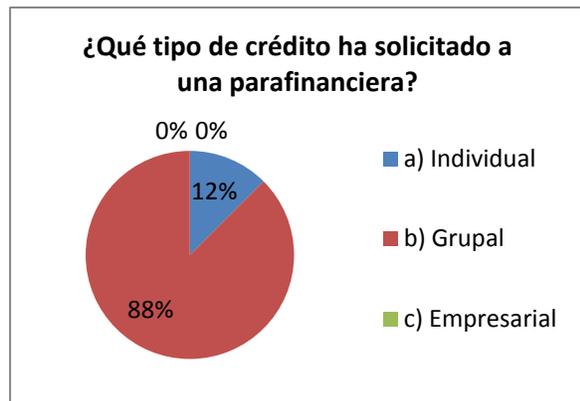
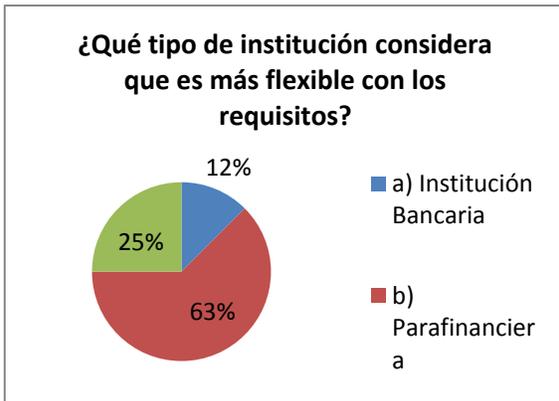
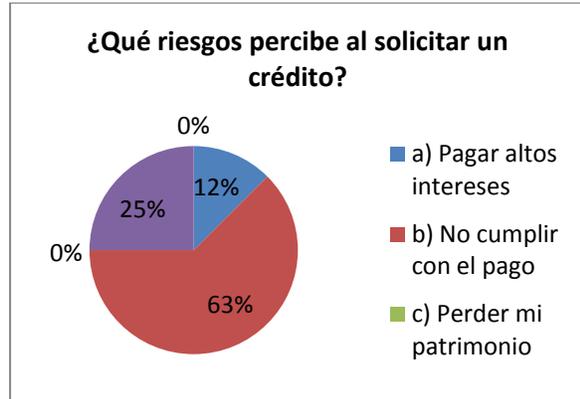
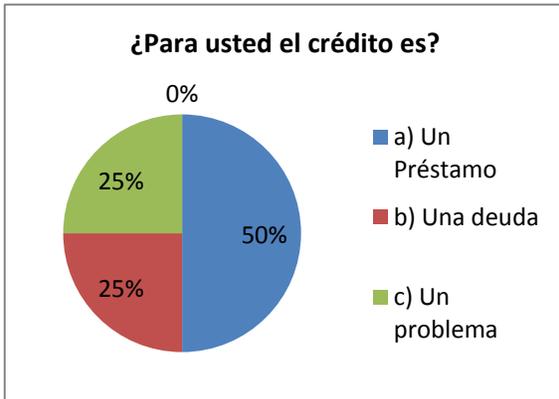
En el estudio que se realizó a 8 prestatarios de la Parafinanciera Crédito Familiar se pudieron detectar algunas fortalezas y debilidades que tienen la Institución, en base a esta investigación hay mucha información la cual puede ser muy útil para mejorar algunos aspectos que sean necesarios.

El 50% de los prestatarios de la Parafinanciera Crédito Familiar percibe el crédito como un préstamo, y el riesgo mayor al que se enfrentan es el fallar con alguno de los pagos y a causa del incumplimiento pagar altos intereses, los prestatarios consideran que los prestamistas informales son más flexibles y rápidos para darles un crédito, cuando solicitan el crédito lo hacen de manera grupal por que tiene más ventajas ya que se les da un interés inferior al que se otorga de manera individual, los periodos de tiempo que solicitan para pagar el préstamo es corto de 3 a 6 meses y las cantidades de dinero que solicitan van desde \$5,000 a \$15,000 pesos aseguran los encuestados.

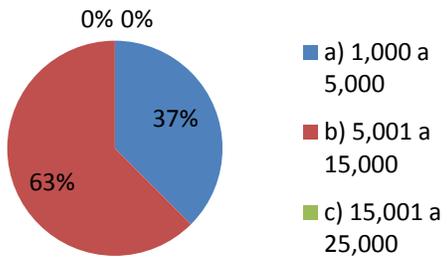
A pesar de que no se les ha brindado mucha información acerca de las sanciones que podrían tener por incumplimiento de algún pago el 87% comenta jamás haber fallado con su obligación y saben que los intereses moratorios son muy altos y es por eso que evitan el incumplimiento sobre todas las cosas, la mayoría no tienen negocio propio y el motivo de haber solicitado el crédito fue para resolver alguna deuda pendiente o algún compromiso que tenían que hacerle frente.

Las pocas personas que si tienen negocio si ocuparon cierta parte del crédito para el negocio pero no todo ya que sus negocios por lo regular son pequeños, afirman jamás haber tenido capacitación alguna por parte de la Parafinanciera, califican el beneficio del crédito como regular y si les interesaría recibir un historial crediticio que les ayude para la obtención de un crédito en una Institución Bancaria, el 50% de los encuestados comento que solicitaría el crédito de nuevo pero solo cuando sea necesario, cuando se presente alguna emergencia pero mientras la situación económica que estén pasando sea estable no creen que sea bueno.

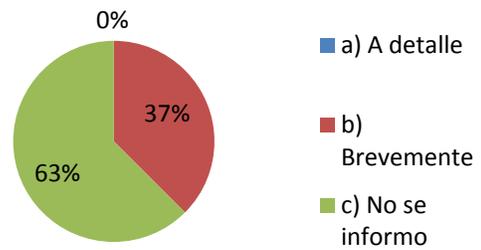
**Graficas de Finreg.**



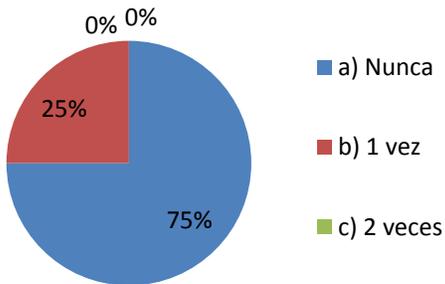
**Indique la cantidad de dinero que solicita en su préstamo actual:**



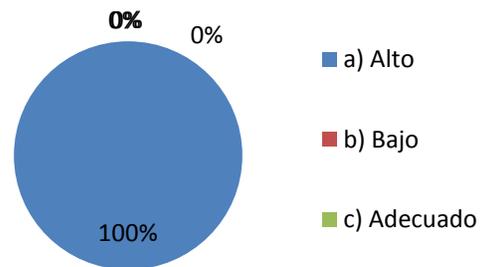
**¿Se le informó acerca de las sanciones que incurrirán por el incumplimiento de algún pago?**



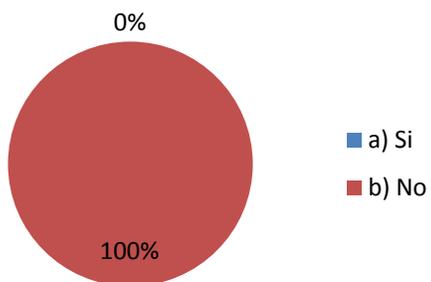
**¿Ha incumplido en algún pago?**



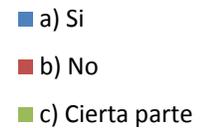
**¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?**



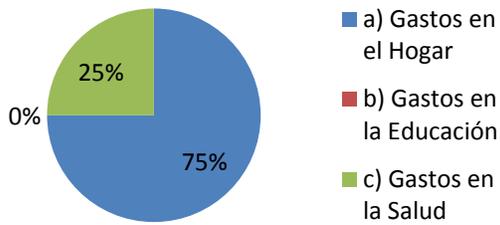
**¿Usted tiene un negocio propio?**



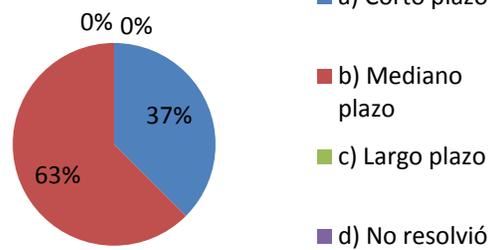
**El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?**



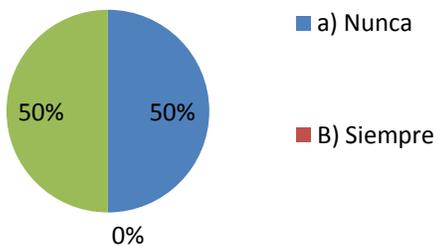
**¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?**



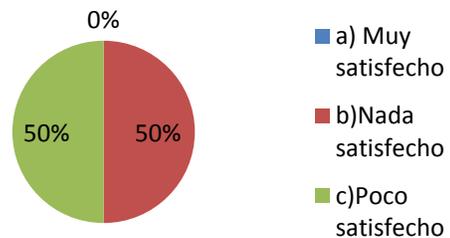
**El financiamiento que obtuvo ayudo a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:**



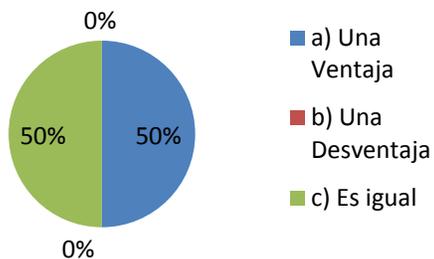
**¿Le han ofrecido alguna Capacitación o Asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito?**



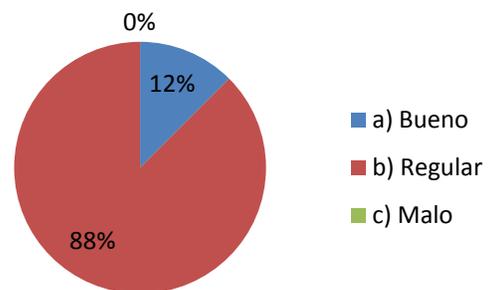
**¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?**



**¿Cómo considera que las microfinancieras le brinden un historial de crédito, para que esta referencia le sirva ante el sistema financiero mexicano o cualquier Institución Bancaria)?**



**¿Cómo calificaría el beneficio obtenido a través del crédito?**



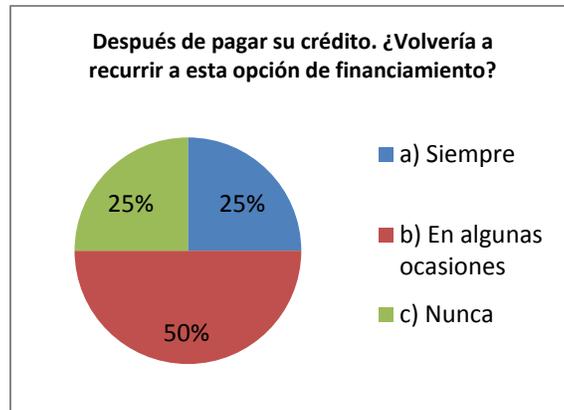


Figura 25. Gráficas Finreg de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

Al evaluar a 8 prestatarios de Finreg se pudo determinar que perciben el crédito otorgado por la Parafinanciera como un préstamo y su mayor temor es no cumplir con el pago y saben que al momento de fallar con algún pago tendrán que pagar altos intereses por la demora lo cual los atrasaría aun más.

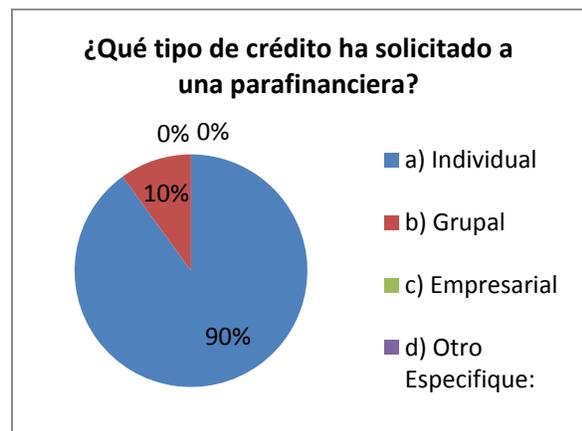
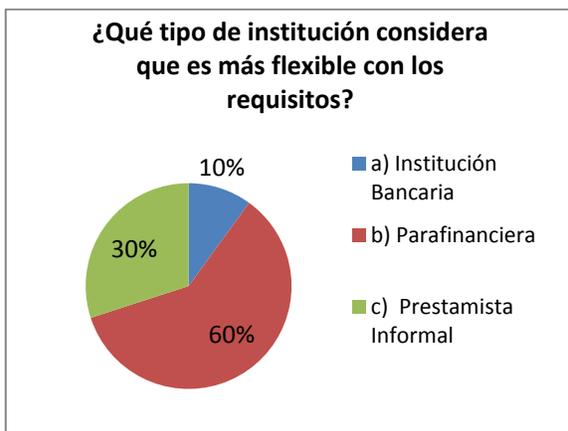
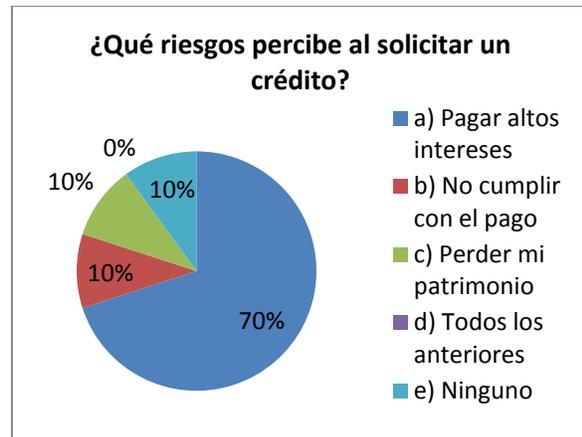
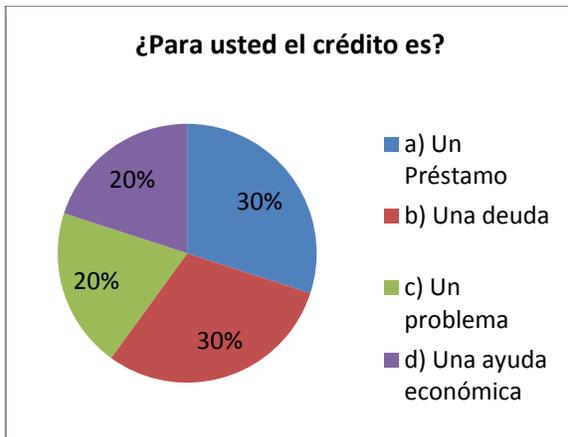
Las Institución que consideran más accesibles para solicitar un crédito son las Parafinancieras, y cuando van a solicitar un crédito lo hacen de manera grupal por las ventajas que este trae como interés más bajo que si lo hicieran de manera individual, solicitan el crédito por periodos cortos de tiempo que van de 3 a 6 meses y lo solicitan por cantidades de dinero que van desde \$5,000 a \$15,000 pesos, aseguran que la Parafinanciera no les ha brindado capacitación en ningún momento y tampoco les han informado a detalle de las sanciones que se pudieran presentar por incumplimiento de pago, a pesar de las fallas de la Institución la mayoría de los prestatarios jamás ha incumplido con sus pagos por que están consientes de la responsabilidad que adquirieron al momento de solicitar el crédito.

Mencionan los encuestados que ninguno de ellos tienen negocio propio así que ellos utilizan el dinero para solucionar gastos en el hogar que se puede traducir a pagar deudas atrasadas o en algunos de los casos gastos futuros, al momento de recibir el dinero pudieron solucionar sus problemas en un periodo de tiempo mediano, los prestatarios no están de el todo conformes con el crédito y califican el beneficio obtenido como regular pero como las Parafinancieras o los prestamistas informales son los únicos que les

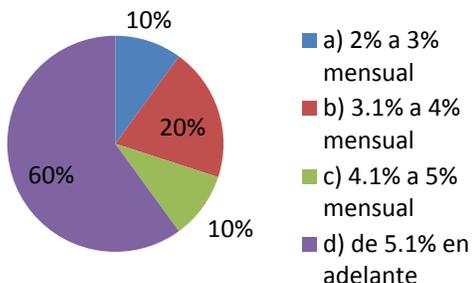
pueden brindar el crédito se ven obligados a seguir con ellos ya que la necesidad siempre termina por vencerlos y orillarlos a comprar dinero caro.

A los prestatarios de Finreg no les pareció atractivo recibir un historial crediticio por parte de la Parafinanciera que les beneficiaría para así poder solicitar un crédito formal en una Institución Bancaria el cual sería más barato y con mejores beneficios para ellos por las oportunidades u ofertas que estos tienen como meses sin interés y tasas de interés más bajas en periodos de tiempo más largos.

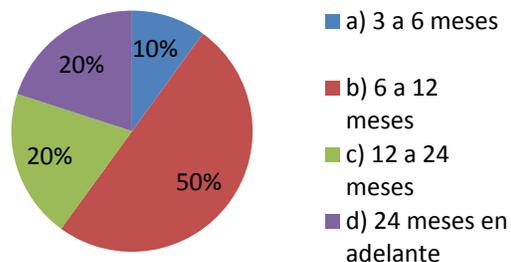
### Graficas de Elektra.



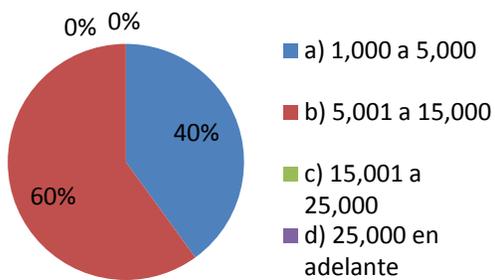
**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**



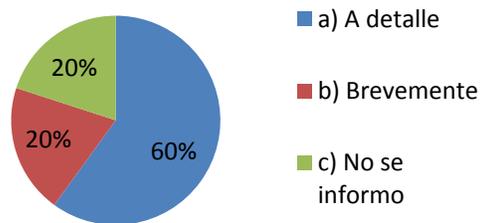
**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**



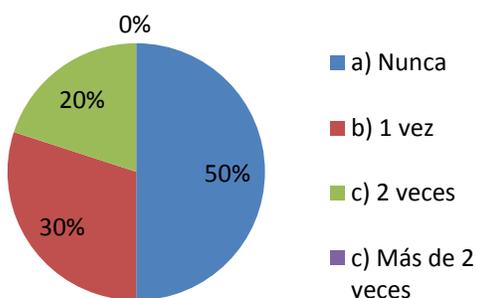
**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**



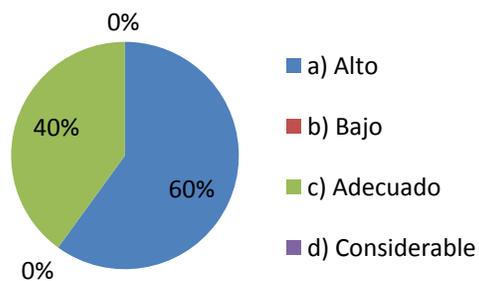
**¿Se le informó acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**



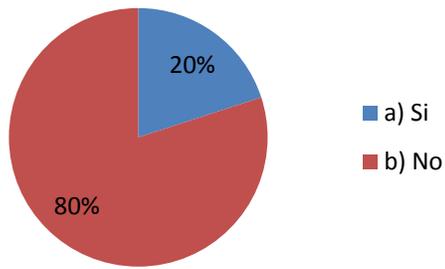
**¿Ha incumplido en algún pago?**



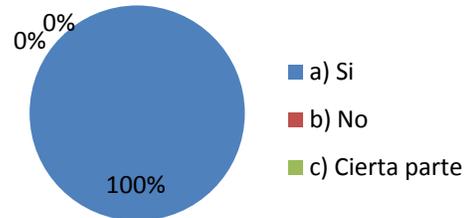
**¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?**



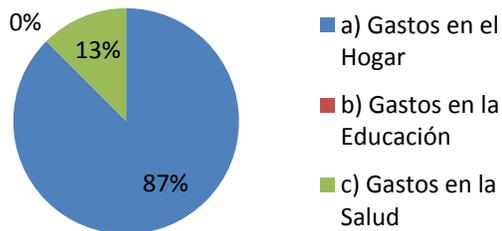
**¿Usted tiene un negocio propio?**



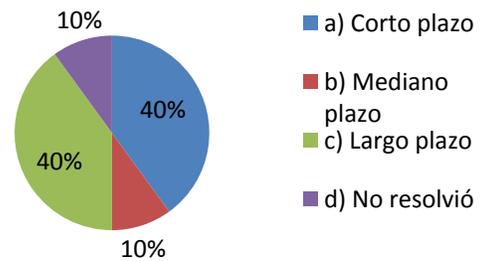
**El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?**



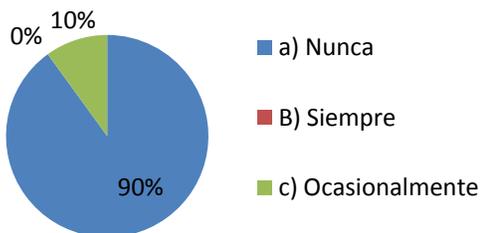
**¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?**



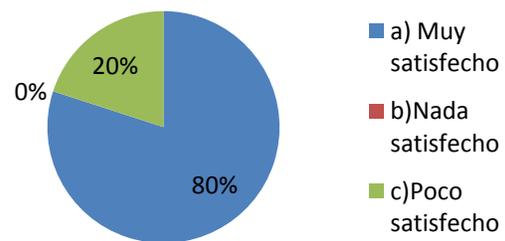
**El financiamiento que obtuvo ayudo a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:**



**¿Le han ofrecido alguna Capacitación o Asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito?**



**¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?**



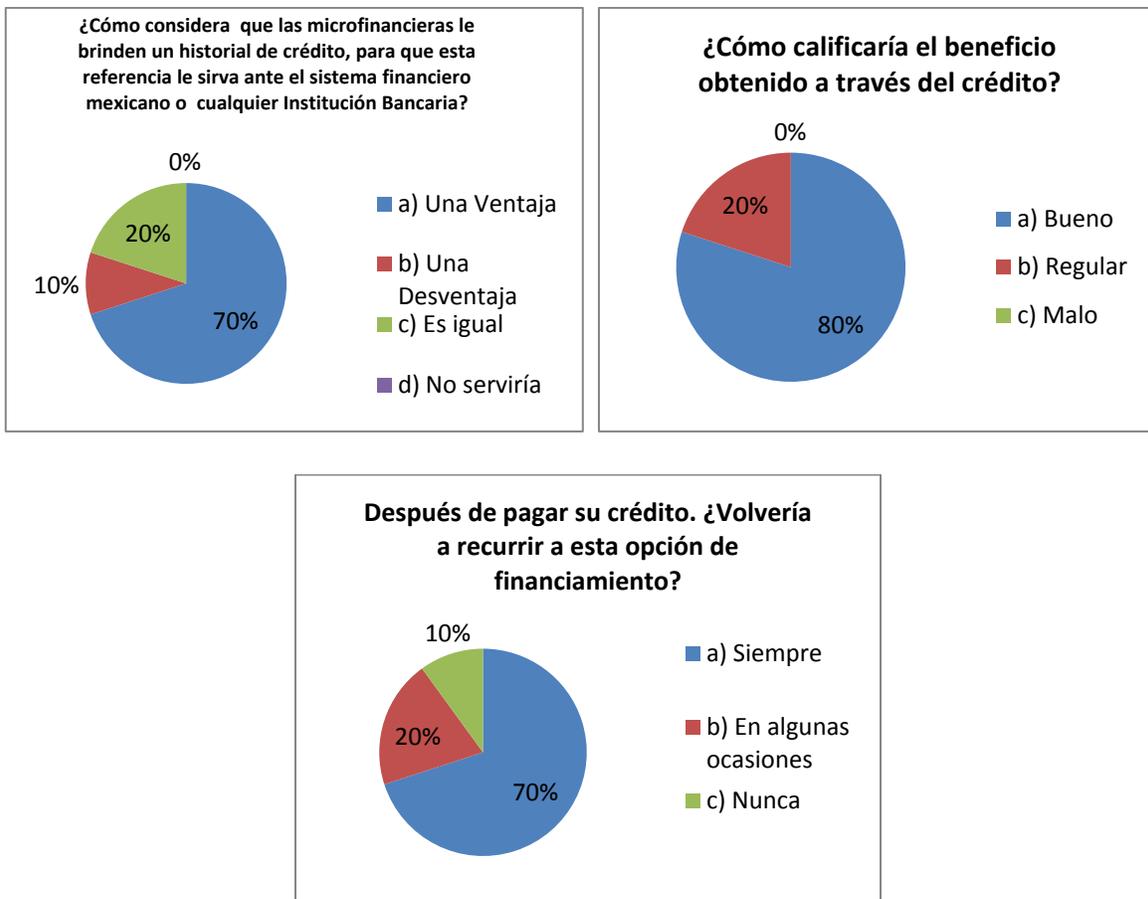


Figura 26. Gráficas Grupo Elektra de resultados de cuestionario.

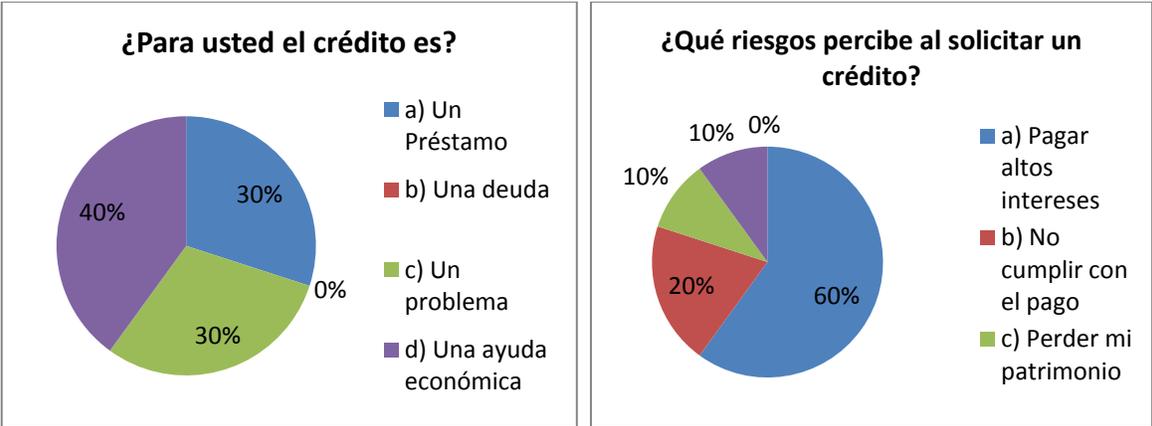
Fuente: Elaboración propia.

Al evaluar a 10 prestatarios que adquirieron un microcrédito en Banco Azteca se llegó a un resultado muy interesante ya que 7 de 10 encuestados señalaron que el mayor riesgo que persiguen al solicitar un préstamo en esta parafinanciera es de tener que pagar intereses altos, pero esto no se impone al tomar la decisión de pedir un crédito ya que la mayoría de los encuestados señalaron que para ellos la mejor opción para solicitar un crédito es en un lugar así como Banco Azteca, ya que los requisitos son más flexibles, la mayoría de estas personas adquirieron préstamos individuales, con tasas de interés de 5.1 % en adelante a plazos de 6 a 12 meses y con cantidades de \$ 5,001 a \$ 15,000, con esto podemos deducir que a los prestatarios de esta parafinanciera nos les gusta endeudarse con cantidades muy altas ni permanecer con esta deuda por tanto tiempo ya que los plazos que ellos afirmaron tener son máximo a un año.

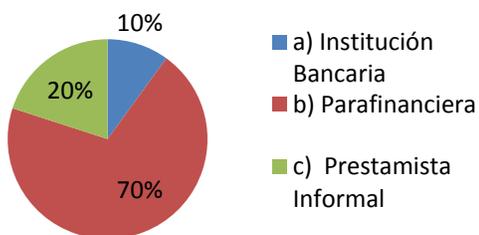
La mayoría de las personas con créditos en esta parafinanciera afirman haber sido informadas a detalle de las sanciones a las que incurren por el incumplimiento de algún pago, esto da como resultado que el 50% de las personas encuestadas nunca se han atrasado en algún pago, esto ha de ser porque el 60% de estas personas afirmo que los intereses moratorios son muy altos, por lo tanto se llega a la conclusión que es por esto que los prestatarios tratan de ir al corriente con sus créditos para no hacerse acreedores a alguna sanción.

Dos de cada diez prestatarios encuestados en Banco Azteca cuentan con un negocio propio y utilizaron su crédito específicamente para cubrir necesidades de su negocio, por otro lado la mayoría de las personas restantes utilizaron su crédito para cubrir gastos en el hogar y con menor porcentaje las personas que utilizaron su crédito para cubrir gastos en la salud, los créditos que solicitaron los prestatarios encuestados mayormente resolvieron sus problemas en corto y largo plazo, la mayoría de estas personas nunca han recibido una capacitación de cómo administrar el dinero que obtuvieron en el préstamo, pero la mayoría se siente satisfecho de la atención que se les brindo en la parafinanciera y siempre volverían a recurrir a esta opción de financiamiento.

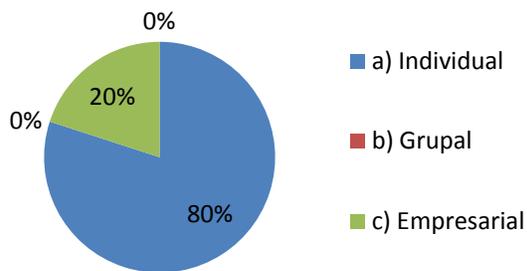
**Graficas de Préstamo Avance.**



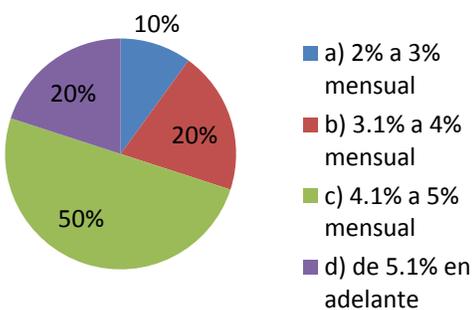
**¿Qué tipo de institución considera que es más flexible con los requisitos?**



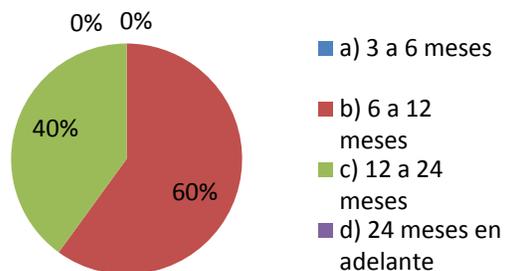
**¿Qué tipo de crédito ha solicitado a una parafinanciera?**



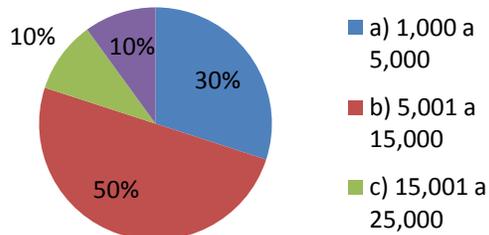
**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**



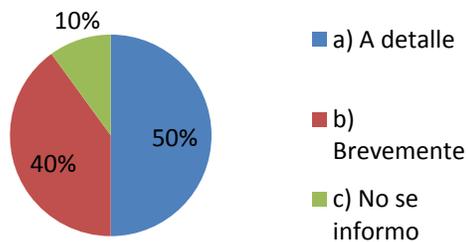
**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**

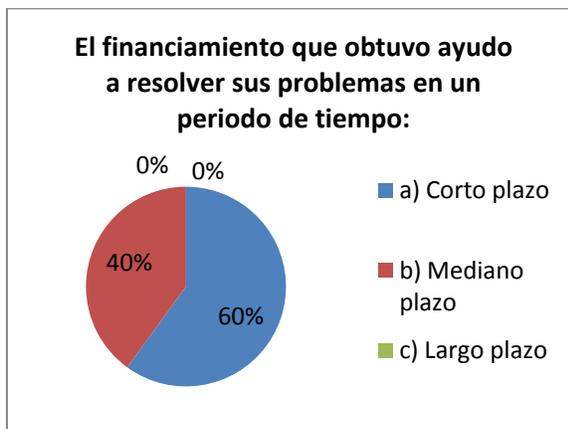
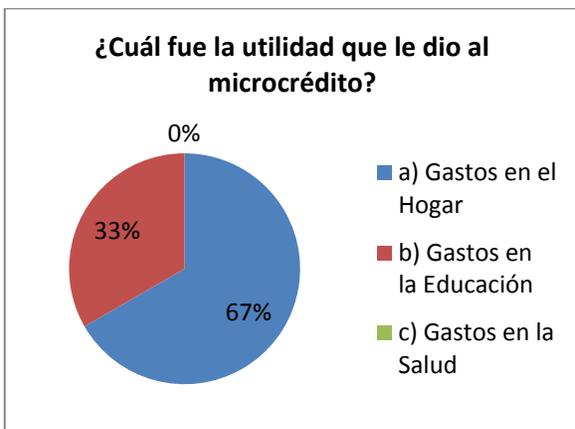
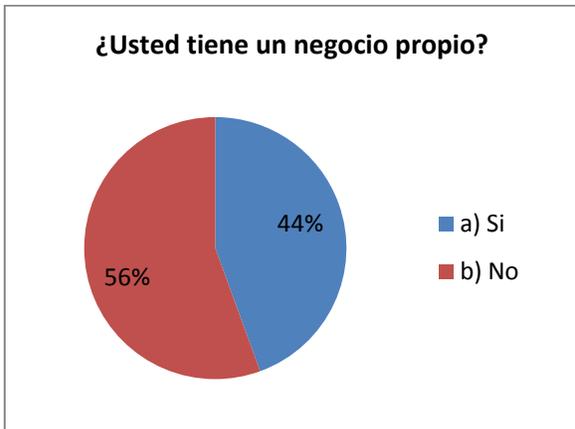
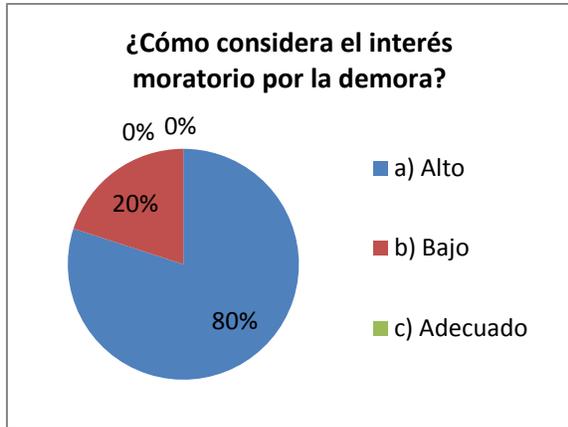
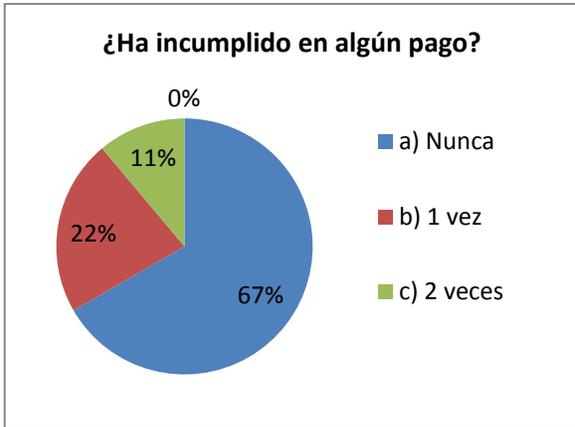


**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**



**¿Se le informó acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**





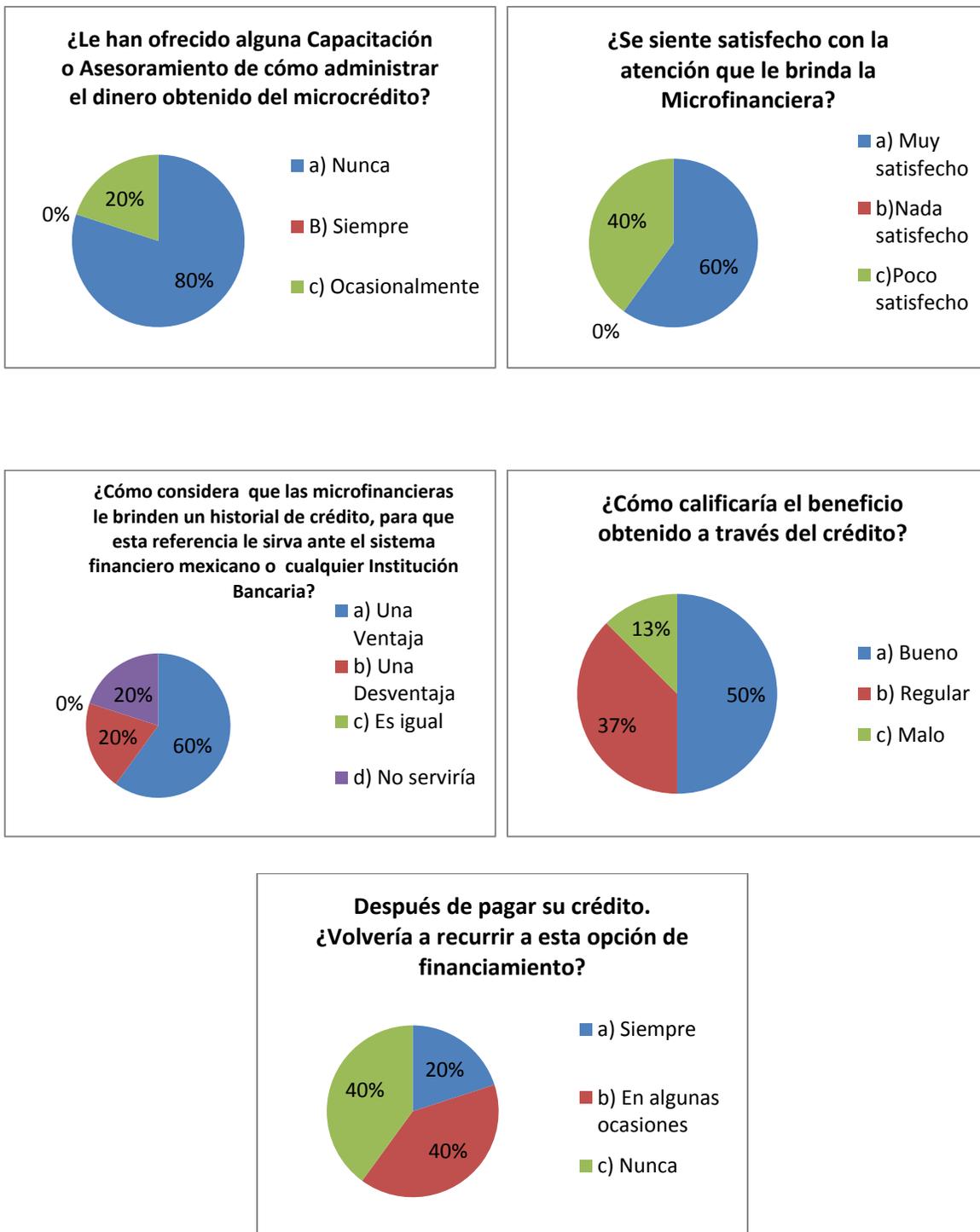


Figura 27. Gráficas Préstamo Avance de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

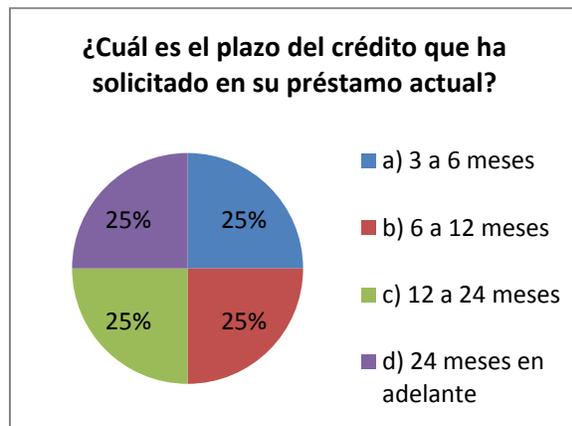
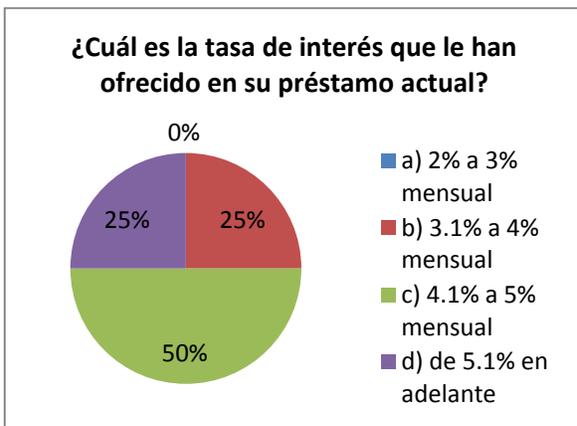
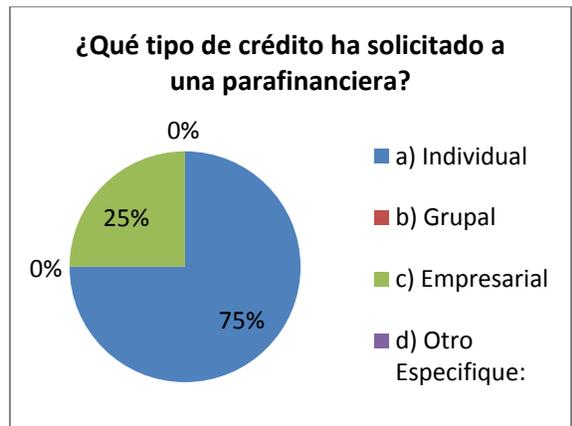
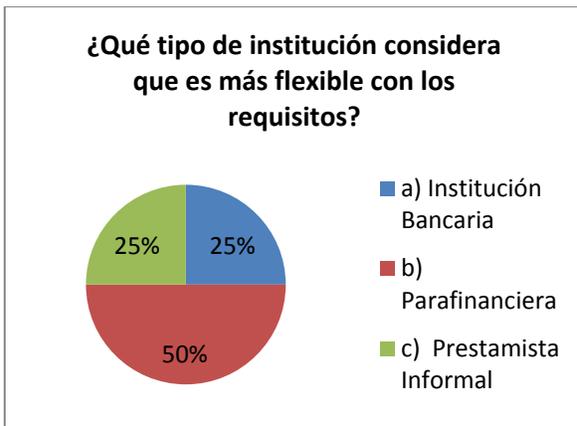
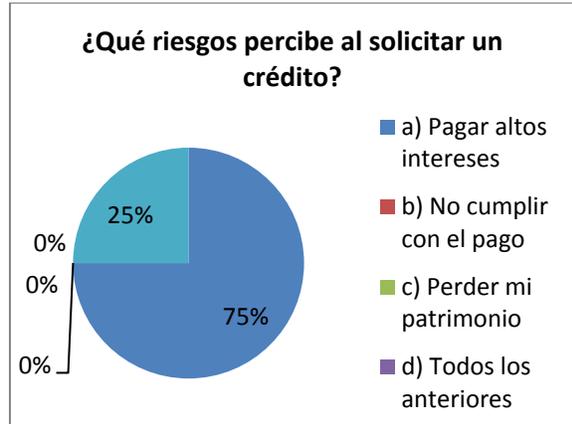
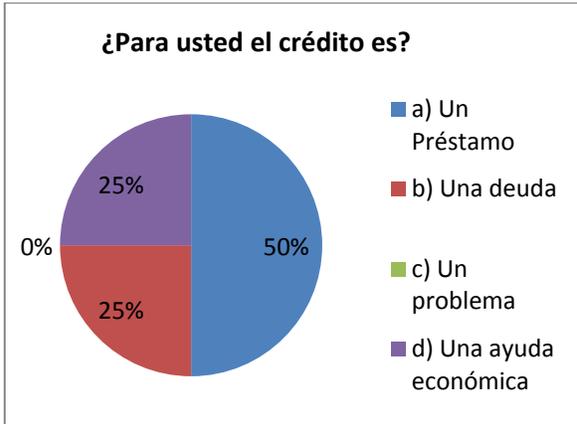
Al encuestar a 10 prestatarios de la parafinanciera Préstamo Avance se llegó a los siguientes resultados, el 40% de los encuestados ve el préstamo que se les otorga como una ayuda económica y al igual que prestatarios de otras parafinancieras afirman que el mayor riesgo que perciben al solicitar un préstamo es el de pagar altos intereses, la mayoría de las personas encuestadas de esta parafinanciera han solicitado préstamos individuales y la tasa que en la mayoría les han ofrecido es de 4.1% a 5% mensual y con un plazo no mayor a un año, los prestatarios han solicitado en su mayoría préstamos de \$ 5,000 a \$ 15,000, por lo cual se puede deducir como en otras parafinancieras que a los prestatarios de Préstamo Avance no les gusta endeudarse con cantidades muy altas ni a largos plazos de tiempo, ya que por el contrario la mayoría prefiere salir rápido de sus deudas.

Al 50% de los prestatarios de esta parafinanciera se les ha informado detalladamente sobre las sanciones a las que incurren por el incumplimiento de algún pago y casi el 70% de estas personas nunca han fallado en alguno, el porqué de esto se puede deducir fácilmente ya que el 80% de los encuestados afirma que el interés moratorio por fallar en algún pago es alto.

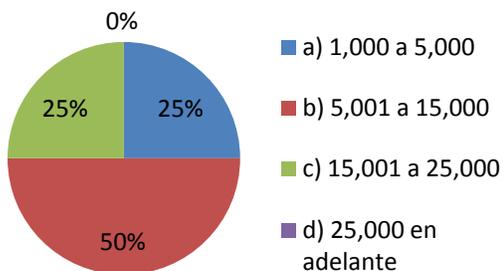
Cuatro de cada diez personas encuestadas en esta parafinanciera cuentan con un negocio propio y utilizaron el 100% de su crédito para atenderlo, mientras que de las personas restantes que no cuentan con un negocio propio, el 67% de ellas afirmó haber utilizado su préstamo para atender gastos del hogar y resto para atender gastos en la educación, este préstamo ayudó a los prestatarios a cubrir sus necesidades en un periodo de tiempo de corto y mediano plazo.

Al 80% de los prestatarios nunca les han ofrecido alguna capacitación o asesoría de cómo administrar el dinero obtenido en su préstamo, y al resto solo ocasionalmente, pero aun con todos los puntos negativos que se perciben la mayoría de los prestatarios se sintieron satisfechos con el servicio que les prestaron y califican el préstamo como bueno, pero solo el 40% de los prestatarios volverían a recurrir a esta opción de financiamiento.

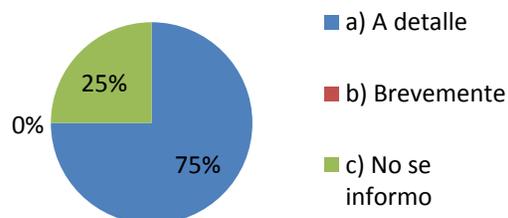
**Graficas de Coppel.**



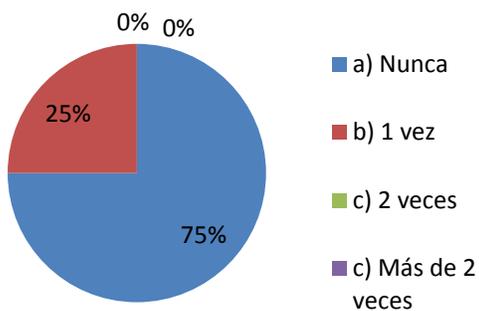
**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**



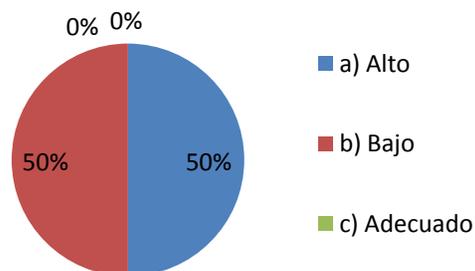
**¿Se le informo acerca de las sanciones que incurrir por el incumplimiento de algún pago?**



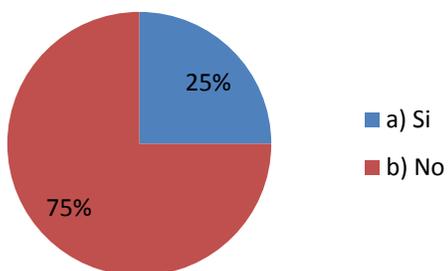
**¿Ha incumplido en algún pago?**



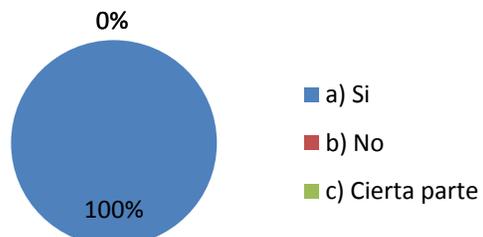
**¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?**



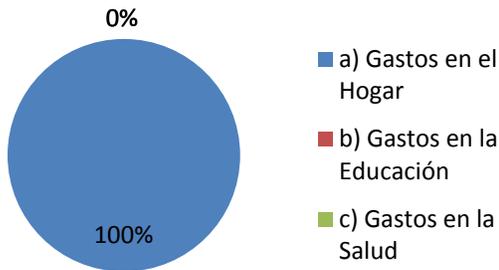
**¿Usted tiene un negocio propio?**



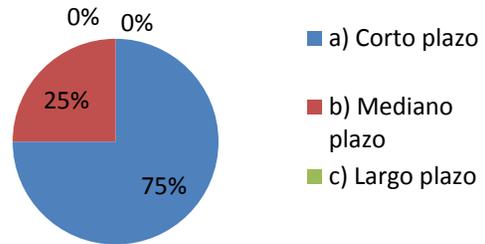
**El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?**



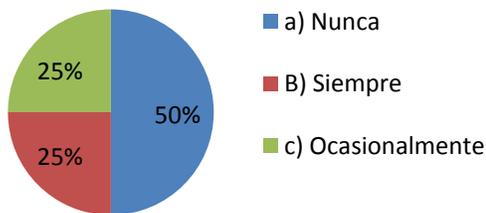
**¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?**



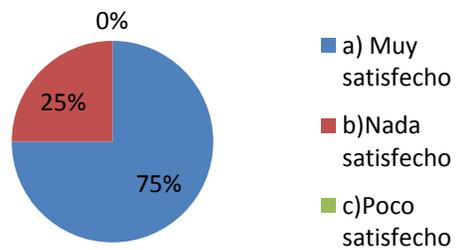
**El financiamiento que obtuvo ayudo a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:**



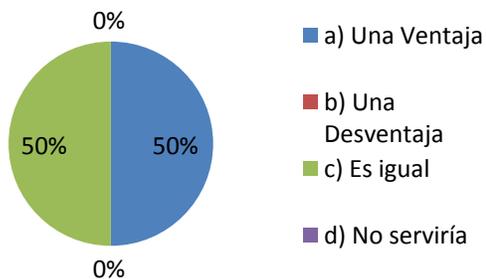
**¿Le han ofrecido alguna Capacitación o Asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito?**



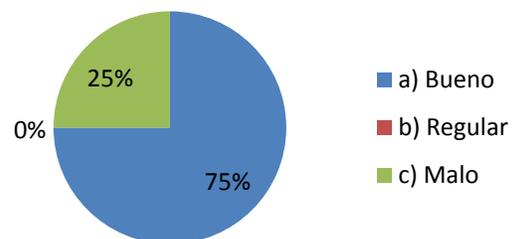
**¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?**



**¿Cómo considera que las microfinancieras le brinden un historial de crédito, para que esta referencia le sirva ante el sistema financiero mexicano o cualquier Institución Bancaria?**



**¿Cómo calificaría el beneficio obtenido a través del crédito?**



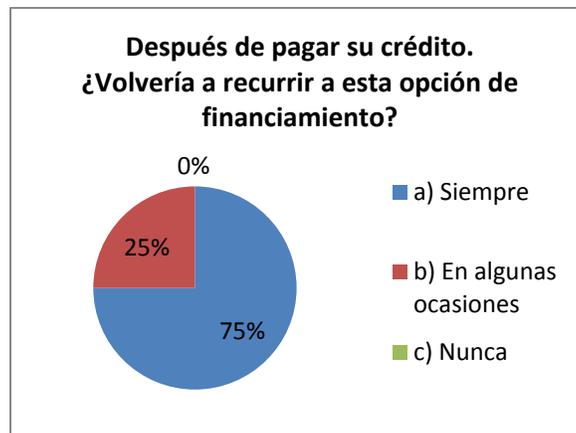


Figura 28. Gráficas Bancoppel de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

De las encuestas aplicadas a 4 prestatarios de Bancoppel se obtuvieron los siguientes resultados que no son muy representativos ya que no fueron ni la mitad de la muestra.

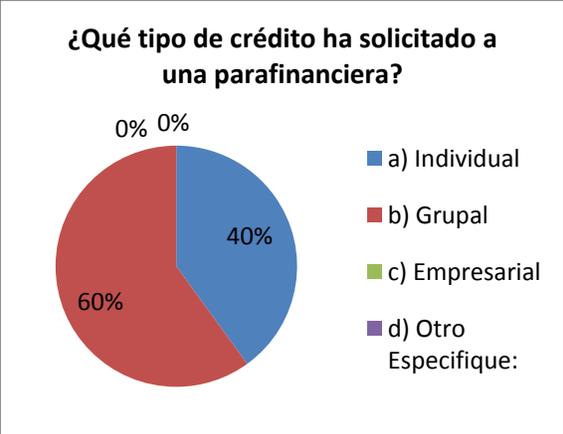
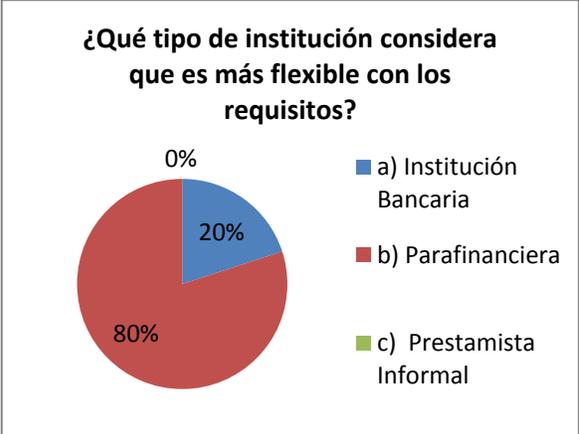
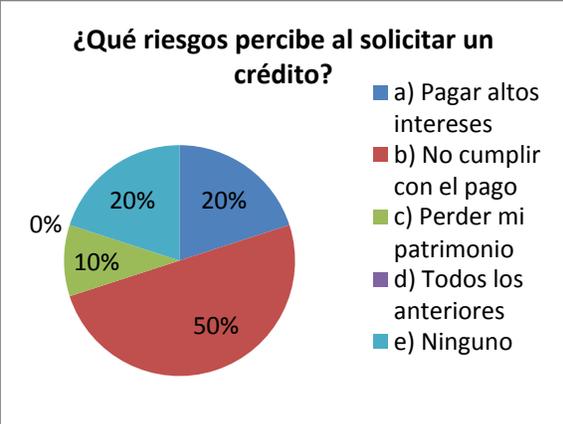
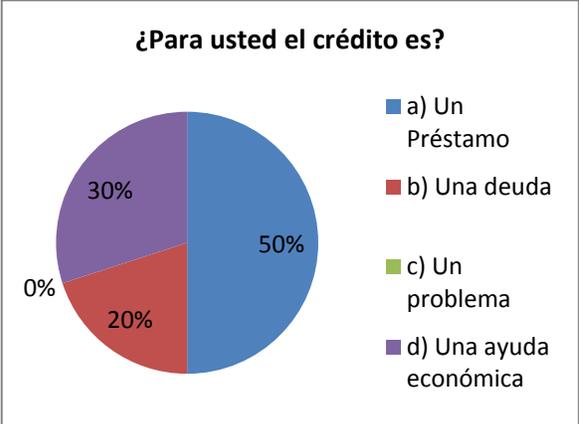
La mitad de estas personas afirmaron ver el crédito como un préstamo y la mayoría estuvo de acuerdo que el mayor riesgo que percibe al solicitar un préstamo es el de tener que pagar altos intereses, el 75% de estas personas tienen un crédito individual y les ofrecieron una tasa del 4.1% al 5% mensual a plazos diferentes ya que las cuatro personas encuestadas tienen distintos plazos que van desde 3 a 6 meses o desde 24 meses a mas, la mayoría de las personas encuestadas señalaron haber pedido en su préstamo de \$ 5,001 a \$ 15,000.

A la mayoría de los prestatarios se les informo a detalle sobre las sanciones a las que pueden incurrir si se demoran en algún pago, y el mismo 75% afirmo nunca haberse demorado en algún pago, ya que el 50% de estos prestatarios señala que los intereses moratorios son altos y la otra mitad señala que son bajos.

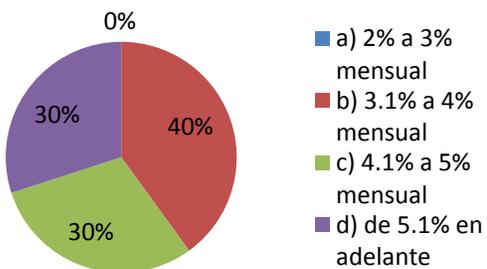
Solo una de las personas encuestadas afirmo tener un negocio propio y señalo que el 100% de su crédito fue para atender su negocio, por otro lado las tres personas restantes utilizaron su crédito para atender gastos del hogar, resolviendo el crédito por su parte sus problemas en el corto y mediano plazo.

Al 50% de estas personas nunca se les ha dado asesoría de cómo administrar su préstamo, pero la mayoría se siente satisfecha de la atención y servicio que les brinda la parafinanciera y califican su préstamo como bueno y por lo tanto la mayoría siempre volvería a recurrir a esta opción de financiamiento y solo el 25% lo haría ocasionalmente.

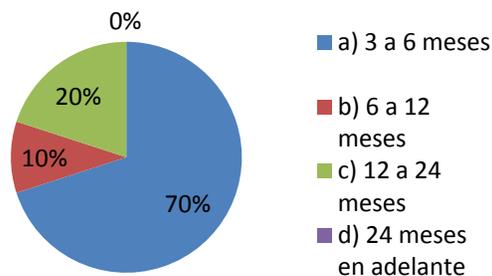
**Graficas de Compartamos Banco.**



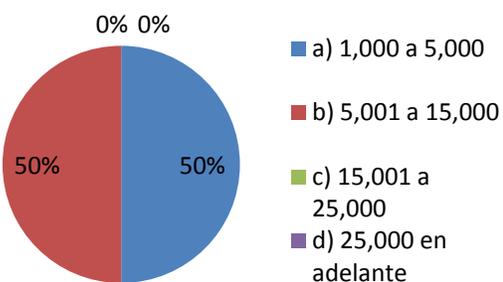
**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**



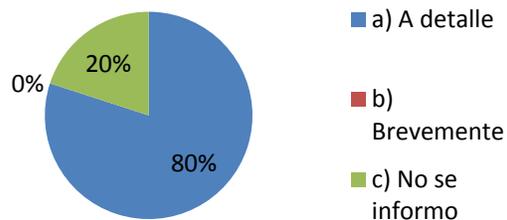
**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**



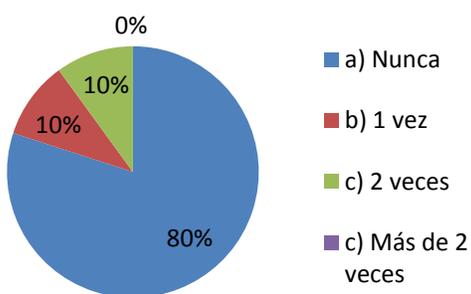
**Indique la cantidad de dinero que solicito en su préstamo actual:**



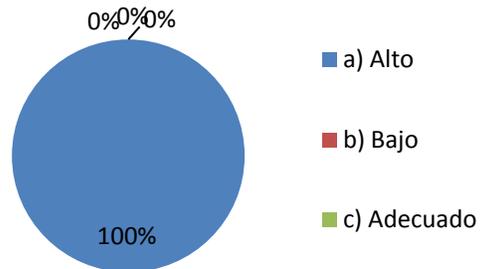
**¿Se le informo acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**



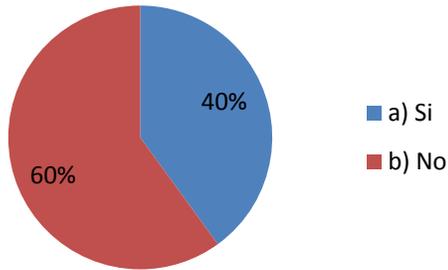
**¿Ha incumplido en algún pago?**



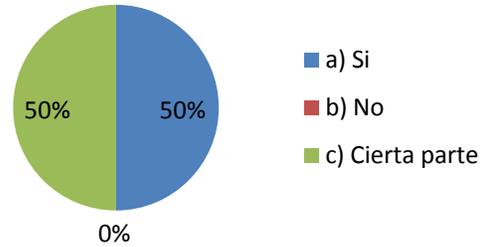
**¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?**



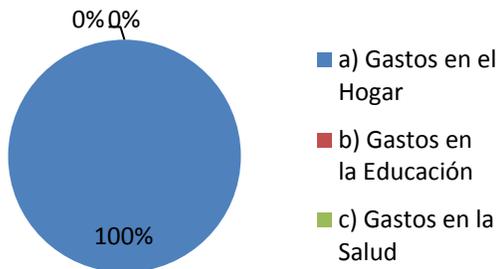
**¿Usted tiene un negocio propio?**



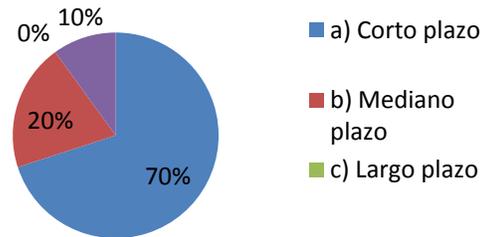
**El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?**



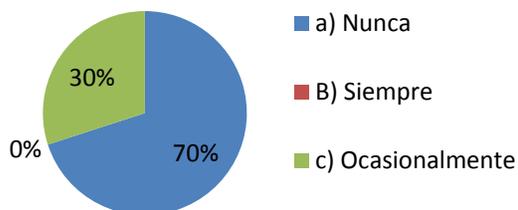
**¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?**



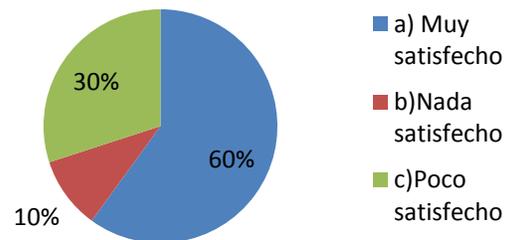
**El financiamiento que obtuvo ayudo a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:**



**¿Le han ofrecido alguna Capacitación o Asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito?**



**¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?**



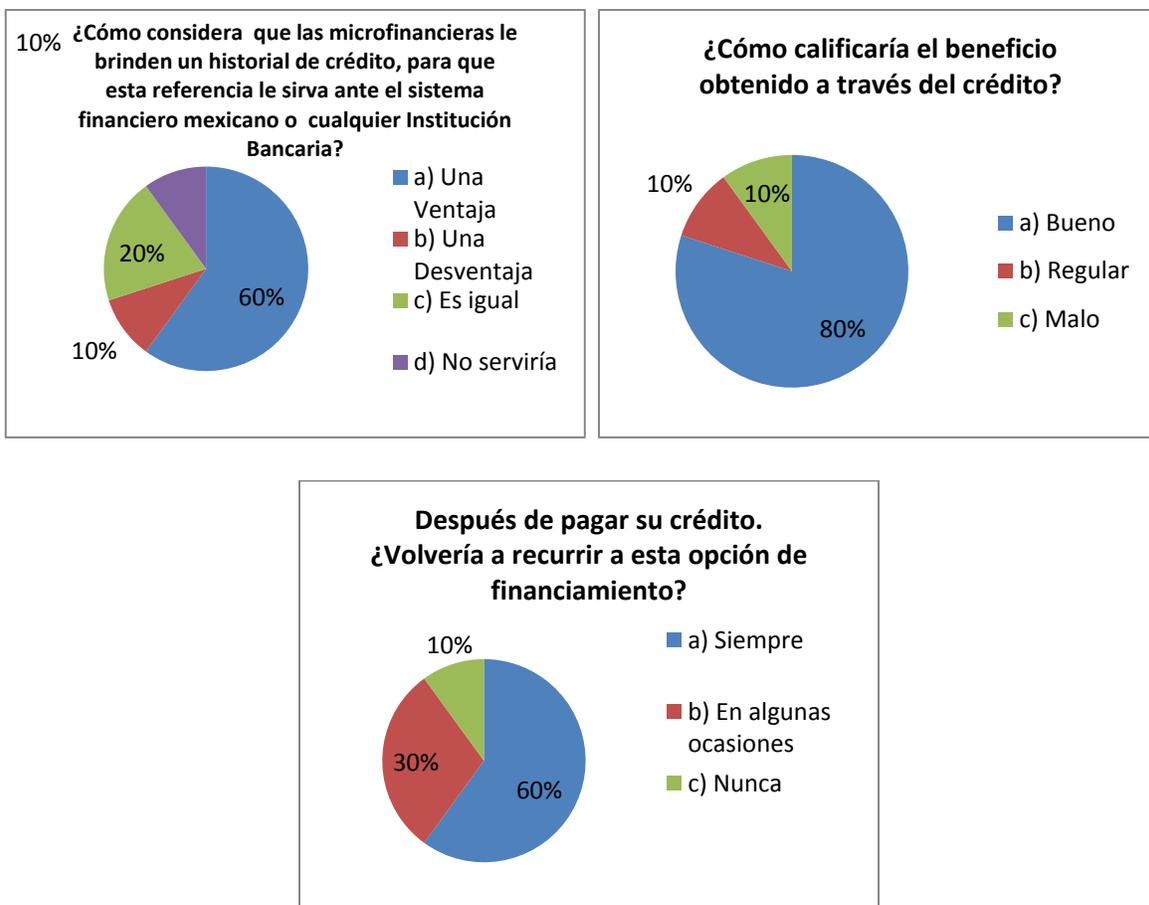


Figura 29. Gráficas Compartamos Banco de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

Las encuestas aplicadas a 10 prestatarios de la parafinanciera compartamos banco arrojaron los siguientes resultados:

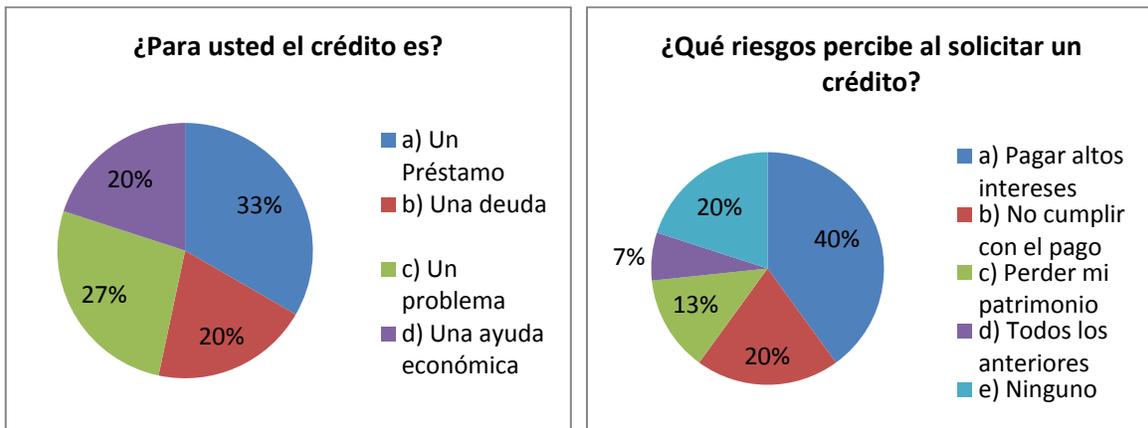
El 50% de las personas encuestadas ven el crédito como un préstamo el 30% lo ven como una ayuda económica y el resto como una deuda, y a diferencia de otras el mayor riesgo que perciben al pedir un préstamo es el de no poder cumplir con los pagos y siguiéndole el riesgo de pagar altos intereses, estas personas también creen que una parafinanciera como Compartamos Banco es más flexibles con los requisitos que se les pide al solicitar un préstamo, la mayoría de los encuestados señalo haber obtenido un crédito grupal, la mayoría también con una tasa del 3.1% al 4% mensual y a una plazo de 3 a 6 meses, la mitad de estas personas con cantidades que van desde \$ 1,000 a \$ 5,000 hasta \$ 5,001 a \$ 15,000, esto nos hace pensar que a los prestatarios de esta parafinanciera prefieren prestamos de cantidades más pequeñas para salir más rápido de

esta deuda y por lo tanto se puede suponer que los préstamos los usaron para atender sus necesidades en el corto plazo.

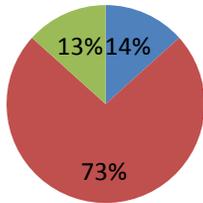
Al 80% de estas personas se les informó a detalle sobre las sanciones a las que incurrirían al retrasarse en algún pago y el mismo porcentaje afirma nunca haber fallado en algún pago ya que el 100% de los encuestados señala que los intereses moratorios por retrasarse en algún pago son altos, por esto las personas tratan de estar al corriente con sus deudas para no hacerse acreedores a estas sanciones.

Cuatro de cada diez personas encuestadas cuentan con un negocio propio y señalaron haber utilizado su préstamo la mitad cubriendo necesidades de su negocio y la otra parte en otros gastos, el otro 60% que es el que no cuenta con un negocio propio usó su préstamo para atender gastos del hogar y como se supuso anteriormente el préstamo resolvió en mayoría sus necesidades en el corto plazo, el 70% de los encuestados afirmó nunca haber recibido una capacitación de cómo administrar el dinero obtenido en el préstamo pero la mayoría se muestra satisfecho con el servicio que se les brindó y la mayoría con el 60% siempre volvería a recurrir a esta opción de financiamiento, y el 20% ocasionalmente mientras que un 10% nunca volvería a solicitar un préstamo.

### Graficas de Famsa.

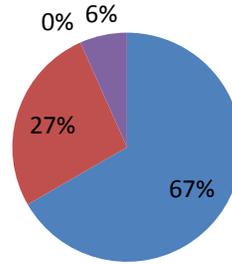


**¿Qué tipo de institución considera que es más flexible con los requisitos?**



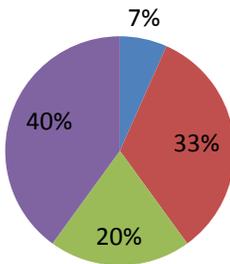
- a) Institución Bancaria
- b) Parafinanciera
- c) Prestamista Informal

**¿Qué tipo de crédito ha solicitado a una parafinanciera?**



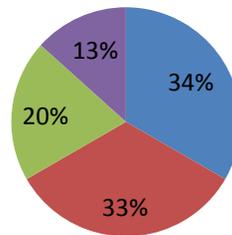
- a) Individual
- b) Grupal
- c) Empresarial
- d) Otro Especifique:

**¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?**



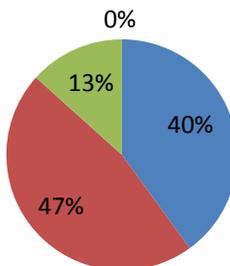
- a) 2% a 3% mensual
- b) 3.1% a 4% mensual
- c) 4.1% a 5% mensual
- d) de 5.1% en adelante

**¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?**



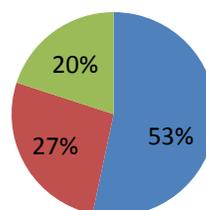
- a) 3 a 6 meses
- b) 6 a 12 meses
- c) 12 a 24 meses
- d) 24 meses en adelante

**Indique la cantidad de dinero que solicitó en su préstamo actual:**

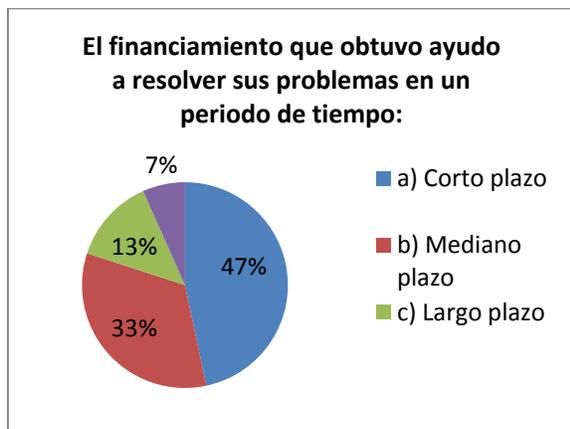
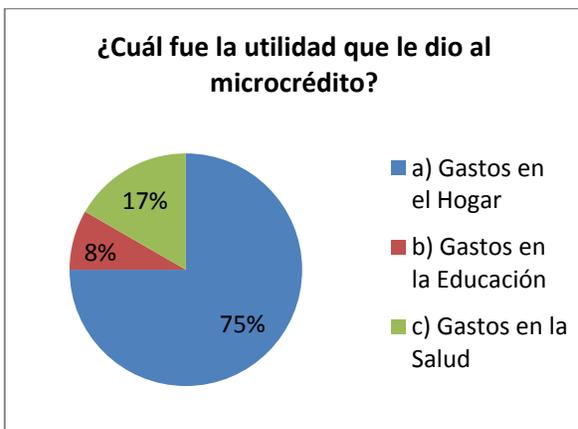
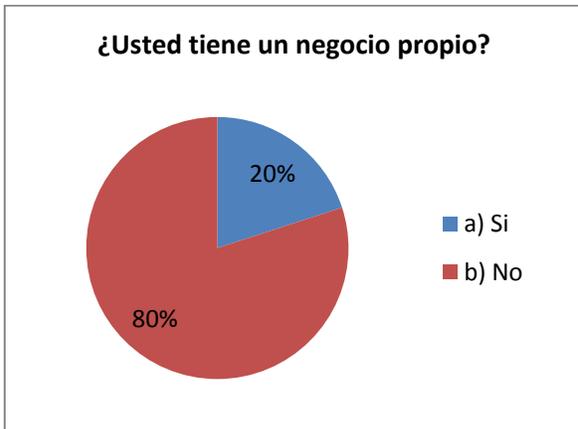
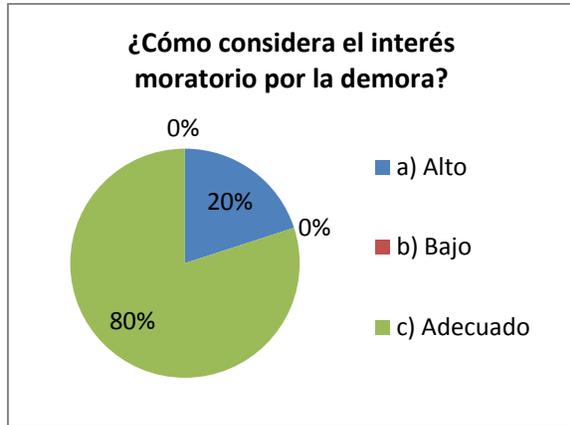
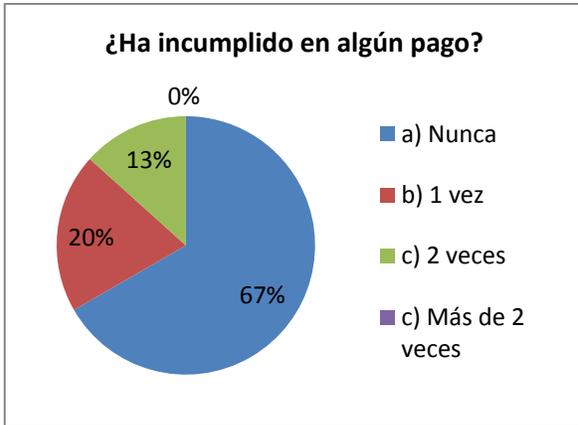


- a) 1,000 a 5,000
- b) 5,001 a 15,000
- c) 15,001 a 25,000
- d) 25,000 en adelante

**¿Se le informó acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?**



- a) A detalle
- b) Brevemente
- c) No se informó



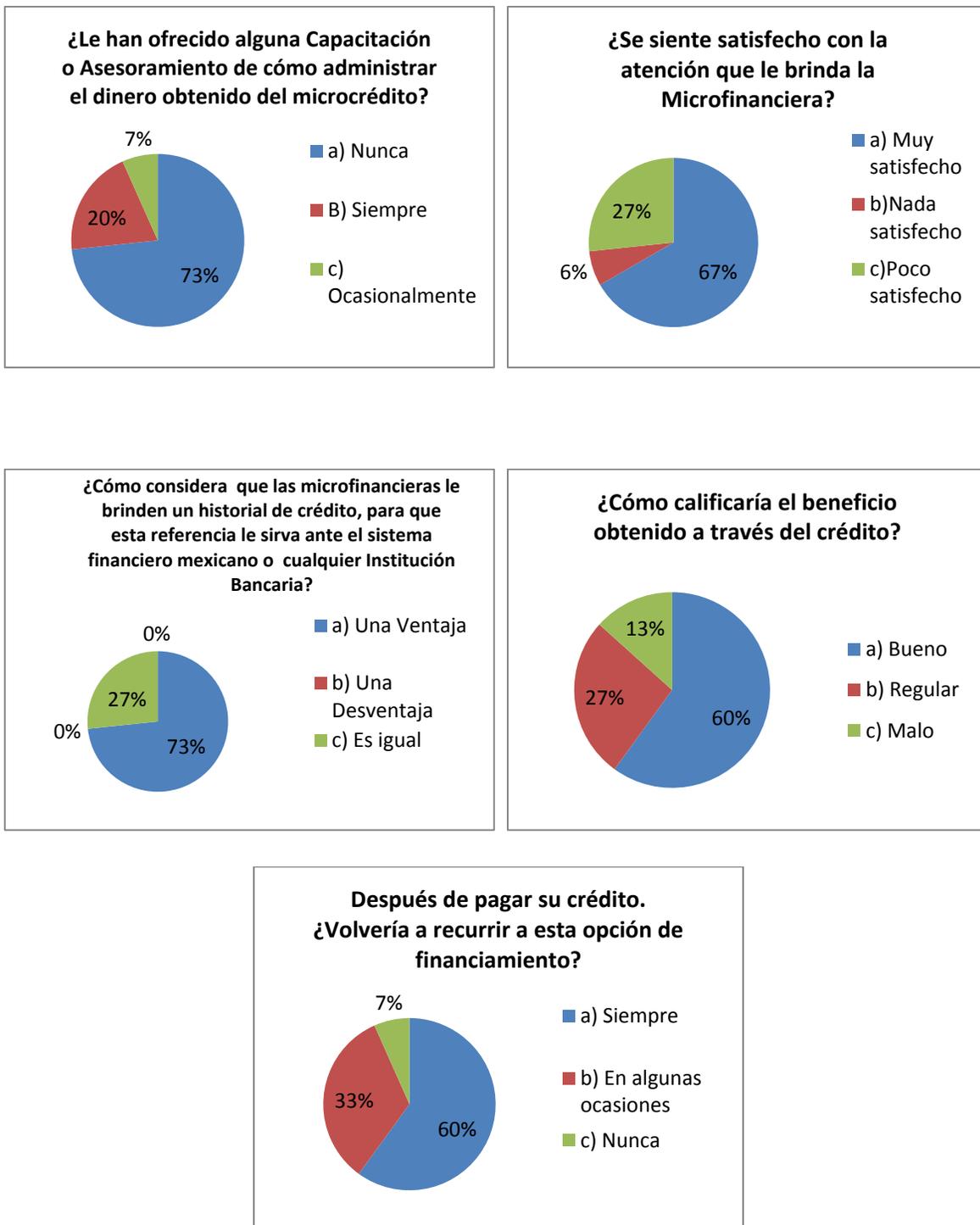


Figura 29. Gráficas Famsa de resultados de cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

Al encuestar a 15 prestatarios de Famsa se llego a resultados muy interesantes sobre el sentir de estas personas al obtener un préstamo de este lugar, los resultados fueron los siguientes:

El 33% de las personas encuestadas perciben el crédito como un préstamo, pero por otro lado el 27% de estas Personas ven el crédito como un problema y en menor porcentaje como una deuda o una ayuda económica, los prestatarios perciben como mayor riesgo pagar altos intereses. Los prestatarios consideran Famsa como flexible, la mayoría de los prestatarios cuentan con créditos individuales, el 40% con una tasa del 5.1% en adelante y el 33% con una tasa del 3.1% al 4% mensual, con plazos cortos de 3 a 6 meses, la mayor parte de los prestatarios solicito en su préstamo cantidades que van desde los \$ 5,001 hasta \$ 15,000 y con una 40% las personas que solicitaron prestamos de \$ 1,000 hasta \$ 5,000, con esto podría suponerse que los prestatarios de Famsa prefieren solicitar préstamos con cantidades no muy altas y con plazos cortos para pagar más rápido su préstamo.

A más de la mitad de los encuestadas se les informo sobre las sanciones a las que incurren por el incumplimiento de algún pago, el 67% de estas personas señalo nunca haber incumplido en algún pago y creen también en mayor proporción que el interese moratorio por incumplir en algún pago es el adecuado y solo el 20% cree que este interés es alto, por lo que se percibe que esta personas están consientes de que al fallar en algún pago se harán acreedoras de algún sanción que creen adecuada.

Solo 20% de los prestatarios tiene negocio propio, de estas personas el 100% afirmo haber utilizado su préstamo para atender necesidades de su negocio, el 80% restantes del total de prestatarios encuestados señalo con un 75% haber utilizado su préstamo para cubrir gastos en el hogar y el demás porcentaje de las personas encuestadas en gastos en las salud y en la educación, el préstamo ayudo a solucionar su problemas en el corto plazo, el 73% de los prestatarios afirman nunca haber recibido capacitación cabe mencionar que la mayoría se siente muy satisfechos del servicio que se les brindo en esta Parafinanciera y califican el préstamo como bueno, y afirman con un 60% siempre recurrir a esta opción de financiamiento.

### 4.3 Discusión de Resultados

En este capítulo se tratara de conjugar toda la experiencia ganada a lo largo del trabajo de investigación, tratando de dar respuesta a las interrogantes surgidas a lo largo del estudio. El sentir de los prestatarios muestra un compromiso de relación con la Parafinanciera que les otorga el crédito.

La actitud de los prestatarios está dada en base a la satisfacción obtenida por la Parafinanciera, por los beneficios que obtienen al adquirir un crédito y porque como prestatarios son importantes para la Institución. Por lo que se demuestra que si tienes capacidad de pago, el crédito será una ventaja y una ayuda económica.

Y de lo contrario si no tienen liquidez, no se podrá enfrentar los compromisos y el crédito terminara percibiéndose como un problema y no habrá conformidad. La mayoría de los prestatarios no hacen buen uso del crédito y ese es un aspecto muy importante para que el crédito se convierta en un problema y no lo perciban como un beneficio.

En base al estudio realizado a nueve Parafinancieras en el Municipio de Cajeme, se determina que la mayoría de los prestatarios de los servicios financieros ven al crédito otorgado como un préstamo por parte de la institución, desde el momento que las personas adquieren el préstamo el riesgo que mas perciben es el de no poder cumplir con el pago y aunado a ello pagar altos intereses eso los asusta debido a que ellos deducen que si se atrasan con alguno de sus pagos, cada vez seria mas difícil ponerse al corriente ya que habría también que pagar cargos extras por la demora e incluso hasta llegar a perder su patrimonio.

Los prestatarios no ven a las Instituciones Financieras cercanas debido al exceso de requisitos que estas exigen y que no pueden cubrir e incluso gran parte de estas personas no las contemplan como una opción de crédito debido a que nunca han estado familiarizados con el termino crédito bancario, la mejor opción sin lugar a dudas son las Parafinancieras y los prestamistas informales debido a su rápido y fácil acceso la mayor parte de créditos que otorgan las Parafinancieras lo hacen de manera grupal lo cual favorece a los prestatarios ya que cuando el crédito es en grupo el interés disminuye y puede ser de un 3% a un 4% mensual capitalizable y por lo tanto pagan menos ya que de forma individual puede ser de un 5% hasta un 7% mensual igualmente capitalizable.

El periodo de tiempo que tienen para pagar el crédito la mayoría de las veces es de tres a seis meses, y los créditos solicitados llegan a ser como máximo de \$5000.00 existen algunas excepciones que pueden solicitar un monto mayor pero son muy pocos, los prestatarios de los servicios están muy conscientes de sus obligaciones ante la institución y saben que no deben atrasarse con algunos de sus pagos por que estos traerían consecuencias negativas para ellos como el pago de altos intereses por demora, es por ello que casi nunca fallan con alguno de los pagos.

Un dato curioso es que el objetivo de las Parafinancieras es impulsar o apoyar a las personas para que inicien su propio negocio e incluso tienen programas que los obligan ahorrar una mínima cantidad de dinero cada vez que van a dar el pago de su crédito y se les entrega cuando llegan a la fecha de vencimiento pero en la investigación realizada los resultados fueron opuestos ya que más del 75% no tiene negocio propio y utilizan el crédito para resolver problemas económicos a los cuales deben hacerles frente de manera inmediata y las Parafinancieras son la opción más rápida por su fácil acceso.

El crédito otorgado viene a resolver los problemas en un periodo de tiempo de corto plazo lo cual se convierte en un círculo vicioso porque no ofrece mucha prosperidad a los prestatarios y estos no pueden o no tienen la oportunidad de aprovechar de una mejor manera el crédito porque es muy poco dinero, los intereses son muy altos y los plazos son muy cortos, dependiendo de la situación o motivos que hayan orillado a la persona a solicitar el crédito dependerá el grado de satisfacción, pero es muy probable que una persona que actualmente cuente con un crédito lo vuelva a solicitar dejando a un lado la conformidad o la inconformidad por que lo que lo orillara de nuevo a solicitar el crédito será la necesidad.

Las personas que tienen negocio propio son las que consideran como una ventaja que después de un tiempo de ser cliente de una Parafinanciera esta le brinde un historial de crédito que le favorezca y le sirva como referencia ante el Sistema Financiero o alguna Institución Bancaria para solicitar un crédito formal.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Retomando la problemática inicial de esta investigación, referente a ¿Cuál es el impacto que genera en los clientes obtener un crédito de una microfinanciera en el municipio de Cajeme?, se puede concluir tomando en cuenta los resultados arrojados por las encuestas aplicadas que los prestatarios de las microfinancieras del municipio de Cajeme ven el crédito como una ayuda económica que les genera un beneficio en el corto plazo, este beneficio es a nivel personal ya que la mayoría de las personas no cuentan con un negocio propio y lo usan para gastos en el hogar, los prestatarios encuestados dudaron siempre sobre la tasa de interés que se les dio en su préstamo, ya que la mayoría de las veces es por lo que menos se preocupan porque lo que más necesitan es el préstamo para resolver alguna contingencia.

El sentir que tuvieron los prestatarios en esta investigación se relaciona con muchas cuestiones por las que pasan antes de pedir un préstamo, ya que las personas que acuden a una parafinanciera, lo hacen porque estas son más flexibles con los requisitos, y aunque las tasas de interés son más altas en estos lugares, la necesidad los orilla a tener que endeudarse para salir de problemas mayores, al referirnos al impacto que un préstamo representa en la vida económica de los prestatarios, nos damos cuenta que al principio el impacto es positivo ya que lo ven como una ayuda económica en el corto plazo que podrá solucionar sus necesidades en ese periodo de tiempo, y que podrán pagar poco a poco, ya que sin el préstamo tal vez no podrían contar con la cantidad de dinero que necesitan en ese momento.

Tomando en cuenta los resultados se llegó a la conclusión de que esta investigación respondió a la problemática expuesta al inicio, ya que se observó la realidad que viven los prestatarios de las parafinancieras en el municipio de Cajeme, como se sienten con el préstamo, si realmente este resolvió sus problemas, como afecta el préstamo su vida económica o también como lo beneficia, es importante darse cuenta de todas estas cosas y de más señaladas en esta investigación, ya que esto debería ser tomado en cuenta por las parafinancieras para ayudar realmente a la sociedad y a la vida económica de las personas.

## **5.2 Recomendaciones**

### **Para futuras investigaciones**

Dentro de un proyecto de investigación tal como lo fue este, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo, por lo tanto se recomienda a futuros estudiantes que tengan interés en el proyecto la complementación de este utilizando una muestra más amplia ya que en este caso fueron muy pocas parafinancieras. El que se evaluó el impacto crítico que pueda ocasionar que el crédito se vuelva un problema en la vida de los prestatarios, o por lo contrario que se mida cuanto ha crecido la economía de un prestatario cuando se le ha dado la oportunidad de recibir un crédito.

### **Para las parafinancieras**

En base a la identificación de los principales retos y oportunidades que deberán enfrentar las parafinancieras para proveer los microcréditos a la comunidad, se les hacen las siguientes recomendaciones tomando en cuenta los resultados de la investigación.

1. Brindar a los clientes atención, confianza y ayuda de parte del personal, para ello tener un personal capacitado en atención y orientación al cliente, para cubrir la satisfacción de los prestatarios.
2. Asegurar un seguimiento personalizado de sus prestatarios y que les aporta un acompañamiento a fin de ayudarles en la gestión del crédito, ya que esto permitirá que se sientan con la confianza de volver a solicitar otro crédito después de saldar el actual.

3. Ofrecer una capacitación que sea integral para que los prestatarios den buen uso al crédito, teniendo en cuenta los aspectos técnicos pero sin descuidar el desarrollo humano. Los planes de formación y capacitación deben ser integrales para el desarrollo de la economía del país tomando en cuenta el impulso de emprendedores al adquirir un crédito para su crear o impulsar su negocio.
4. Crear y ampliar mayores espacios en cada una de las parafinancieras para facilitar la comunicación, retroalimentación, rendición de cuentas y la toma de decisiones entre los prestatarios, para tratar temas referentes al crédito como pueden ser; tasas de interés, sanciones, plazos y que tipo de riesgos perciben al solicitar un crédito.
5. Identificar y formar los liderazgos locales. Liderazgos reconocidos y con capacidades que garanticen la continuidad de los procesos de pago y renovación del crédito.
6. Permitir la regulación financiera para promover que la asignación de los recursos sean eficaz y eficiente.

### **Para los prestatarios**

A continuación se enlistan algunas recomendaciones para el prestatario, que le serán de utilidad a lo largo del crédito y para su salud crediticia.

1. Establecer un buen historial crediticio y mantenerlo esto habla bien de ti y dice que eres responsable, por lo que seguramente te llegaran ofertas de nuevos créditos. Analízalas bien.
2. No pedir préstamos que excedan tu capacidad de pago.
3. Realiza tus pagos de forma oportuna y en los montos adecuados, organízalos, adminístrate, prográmate o busca asesoría e infórmate, de esta manera no tendrás problemas para cumplir con tus obligaciones de pago y evitaras un interés moratorio.
4. Utiliza el crédito para comprar bienes y servicios indispensables, como salud, educación y vivienda y no lo utilices para pagar otros créditos.

## BIBLIOGRAFÍA

Banca Azteca S.A institución de Banca Múltiple. Recuperado en Abril del 2013

<http://www.bancoazteca.com.mx/PortalBancoAzteca/inicio.do;jsessionid=7d5f32de90efb693676f8167154e?flash=true>

Banco Ahorro Famsa, S.A. Institución de Banca Múltiple. Recuperado en Abril del 2013 en: <https://www.banfamsa.com/>

Banco Compartamos, S.A. Recuperado en Abril del 2013 en:[http://www.compartamos.com/wps/portal!/ut/p/c0/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os\\_gADwNLcw93lwP\\_UHcXAYNjR6cgly9TY29jM\\_3g1GL9gmxHRQD6AYTK/](http://www.compartamos.com/wps/portal!/ut/p/c0/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os_gADwNLcw93lwP_UHcXAYNjR6cgly9TY29jM_3g1GL9gmxHRQD6AYTK/)

Circulación, usos y significados del dinero en mujeres usuarias de microcréditos. Recuperado en Marzo del 2013 en:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-94362010000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362010000200006)

Cooperativa de Ahorro y Crédito Avance. Recuperado en Abril del 2013 en:

<http://www.prestamosavance.com.mx/Bienvenido/INICIO.html>

CRÉDITO FAMILIAR S.A. DE C.V., SOFOM, E.R., Recuperado en Abril del 2013 en <http://www.creditofamiliar.com.mx/>

El comercio internacional. Recuperado en Abril del 2013 en: [www.uned.es/curso-globalizacion/articulos/tema2/tema2\\_01.pdf](http://www.uned.es/curso-globalizacion/articulos/tema2/tema2_01.pdf)

El empresario y la empresarialidad. Recuperado en Marzo del 2013 en: [http://coparmex.org.mx/upload/bibVirtualDocs/12\\_entorno\\_septiembre\\_09.pdf](http://coparmex.org.mx/upload/bibVirtualDocs/12_entorno_septiembre_09.pdf)

Financiera Independencia S.A.B. de C.V. SOFOM E.N.R., Recuperado en Abril del 2013

<http://www.independencia.com.mx/index.aspx>

FinReg S.A. de C.V. SOFOM E.N.R. Recuperado en Abril del 2013 en <http://finreg.com.mx/123/>

Grameen de la Frontera Sonora, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R. Recuperado en Abril del 2013 en: <http://www.grameendelafrontera.org/>

H. Zaman. 1999. *Assessing the poverty and vulnerability impact of microcredit in Bangladesh: a case study of BRAC*. Documento de antecedentes para el Informe sobre el desarrollo mundial 2000/2001. Washington, D.C., Banco Mundial.

Historia y evolución del microcrédito. Recuperado en marzo del 2013 en: <http://www.fao.org/docrep/x4400s/x4400s06.htm>

La importancia de las microfinanzas. Recuperado en Febrero del 2013 en: <http://www.elsalvador.com/noticias/2004/07/01/editorial/edi4.asp>

La Importancia de los Programas de MicroCrédito en Desarrollo Sustentable. Recuperado en Marzo del 2013 en:

[http://www.icdf.org.tw/web\\_pub/2003081110361920030625135307177-181.pdf](http://www.icdf.org.tw/web_pub/2003081110361920030625135307177-181.pdf)

La rentabilidad de las instituciones financieras, recuperado en Febrero del 2013 en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/load/limon\\_m\\_f/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/load/limon_m_f/capitulo2.pdf)

Metodología de la investigación, Roberto Hernández Sampieri. Recuperado en Marzo del 2013 en: [http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod\\_invest.pdf](http://www.upsin.edu.mx/mec/digital/metod_invest.pdf)

Microfinancieras en México cobran las tasas más elevadas de AL (El Financiero 10/10/12) por Eduardo Jardón, Recuperado en Marzo del 2013 en: [http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=17891&Itemid=146](http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=17891&Itemid=146)

Microfinancieras en México: Funcionamiento e impacto social. Recuperado en Marzo del 2013 en: <http://www.pymempresario.com/2012/04/microfinancieras-en-mexico-funcionamiento-e-impacto-social/>

Opciones Empresariales del Noreste, S.A. de C.V. S.F.P. Recuperado en Abril del 2013 en: <http://www.aspfinanciera.com/>

Perspectivas de la OCDE: México reformas. Recuperado en Abril del 2013 en: <http://www.oecd.org/mexico/49363879.pdf>

APÉNDICE A

CUESTIONARIO APLICADO

	FOLIO: _____
<b>CUESTIONARIO</b>	
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA</b> Educar para Trascender	
<b>DIRIGIDO A:</b> Usuarios de crédito en parafinancieras.	
<b>Tema:</b> Impacto de los prestatarios de créditos en parafinancieras de Cajeme.	
<b>Objetivo:</b> Medir el impacto en la vida económica de los prestatarios al obtener un crédito en una parafinanciera.	
<b>RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:</b>	
1.- ¿Para usted el crédito es?	<input type="checkbox"/>
a) Un Préstamo      b) Una deuda      c) Un problema      d) Una ayuda económica	
2. ¿Qué riesgos percibe al solicitar un crédito?	<input type="checkbox"/>
a) Pagar altos intereses      b) No cumplir con el pago      c) Perder mi patrimonio d) Todos los anteriores      e) Ninguno	
3.- ¿Qué tipo de institución considera que es más flexible con los requisitos?	<input type="checkbox"/>
a) Institución Bancaria      b) Parafinanciera      c) Prestamista Informal	
4.- ¿Qué tipo de crédito ha solicitado a una parafinanciera?	<input type="checkbox"/>
a) Individual      b) Grupal      c) Empresarial d) Otro Especifique: _____	
5.- ¿Cuál es la tasa de interés que le han ofrecido en su préstamo actual?	<input type="checkbox"/>
a) 2% a 3% mensual      b) 3.1% a 4% mensual      c) 4.1% a 5% mensual d) de 5.1% en adelante	
6.- ¿Cuál es el plazo del crédito que ha solicitado en su préstamo actual?	<input type="checkbox"/>
a) 3 a 6 meses      b) 6 a 12 meses      c) 12 a 24 meses d) 24 meses en adelante	

<p>7.- Indique la cantidad de dinero que solicitó en su préstamo actual:</p> <p>a) 1,000 a 5,000                      b) 5,001 a 15,000                      c) 15,001 a 25,000</p> <p>d) 25,000 en adelante</p>	<input type="checkbox"/>
<p>8.- ¿Se le informó acerca de las sanciones que incurren por el incumplimiento de algún pago?</p> <p>a) A detalle                      b) Brevemente                      c) No se informó</p>	<input type="checkbox"/>
<p>9.- ¿Ha incumplido en algún pago?</p> <p>a) Nunca                      b) 1 vez                      c) 2 veces                      d) Más de 2 veces</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Si contestó 1 vez o más favor de pasar a la pregunta 10</p>	
<p>Si contestó nunca favor de pasar a la pregunta 11</p>	
<p>10.- ¿Cómo considera el interés moratorio por la demora?</p> <p>a) Alto                      b) Bajo                      c) Adecuado                      d) Considerable</p>	<input type="checkbox"/>
<p>11.- ¿Usted tiene un negocio propio?</p> <p>a) Sí                      b) No</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Si contestó Sí, favor de pasar a la pregunta 12</p>	
<p>Si contestó NO, favor de pasar a la pregunta 13</p>	
<p>12.- El objetivo de haber solicitado un microcrédito ¿Originalmente era para atender su negocio?</p> <p>a) Sí                      b) No                      c) Cierta parte</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Si contestó No favor de pasar a la pregunta 13</p>	
<p>Si contestó Sí o Cierta Parte, favor de pasar a la pregunta 14</p>	
<p>13.- ¿Cuál fue la utilidad que le dio al microcrédito?</p> <p>a) Gastos en el Hogar                      b) Gastos en la Educación                      c) Gastos en la Salud</p>	<input type="checkbox"/>
<p>2</p>	

14.- El financiamiento que obtuvo ayudo a resolver sus problemas en un periodo de tiempo:

- a) Corto plazo      b) Mediano plazo      c) Largo plazo      d) No resolvió

15.- ¿Le han ofrecido alguna Capacitación o Asesoramiento de cómo administrar el dinero obtenido del microcrédito?

- a) Nunca      d) Siempre      e) Ocasionalmente

16.- ¿Se siente satisfecho con la atención que le brinda la Microfinanciera?

- a) Mu y satisfecho      b) Nada satisfecho      c) Poco satisfecho

17.- ¿Cómo considera que las microfinancieras le brinden un historial de crédito, para que esta referencia le sirva ante el sistema financiero mexicano o cualquier Institución Bancaria)?

- a) Una Ventaja      b) Una Desventaja      c) Es igual      d) No serviría

18.- ¿Cómo calificaría el beneficio obtenido a través del crédito?

- a) Bueno      b) Regular      c) Malo

19.- Después de pagar su crédito. ¿Volvería a recurrir a esta opción de financiamiento?

- a) Siempre      b) En algunas ocasiones      c) Nunca