

**ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LOS SERVICIOS QUE ADMINISTRA UNA MICRO
FINANCIERA DIRIGIDO A MUJERES CON PEQUEÑOS NEGOCIOS FAMILIARES
PARA CONTINUAR TRABAJANDO EN COMUNIDADES PARTICIPATIVAS Y
AUTOSUFICIENTES**

Dra. Imelda Lorena Vázquez Jiménez
Profesor de Tiempo Completo
Instituto Tecnológico de Sonora
Estado de Sonora, México

Dra. María Dolores Moreno Millanes
Profesor de Tiempo Completo
Instituto Tecnológico de Sonora
Estado de Sonora, México

Mtro. Roberto Ruiz Pérez
Profesor de Asignatura
Instituto Tecnológico de Sonora
Estado de Sonora, México

Área Temática: Entidades sin Fines de Lucro

**ÁREAS DE OPORTUNIDAD EN LOS SERVICIOS QUE ADMINISTRA
UNA MICRO FINANCIERA
DIRIGIDO A MUJERES CON PEQUEÑOS NEGOCIOS FAMILIARES PARA
CONTINUAR TRABAJANDO EN COMUNIDADES PARTICIPATIVAS Y
AUTOSUFICIENTES**

Resumen

Cuando hablamos de microfinancieras no necesariamente son organizaciones sin fines de lucro, pero en esta ocasión es una excepción, el sujeto de estudio es una institución con personal capacitado y comprometido para ofrecer calidad y confianza a las prestatarias, mujeres emprendedoras que deciden solicitar un microcrédito para iniciar o mejorar su propio negocio.

Esta institución patrocina la investigación con la participación de académicos del área económico administrativo con el objetivo de determinar áreas de oportunidad en los servicios que ofrece a las prestatarias para que en sus comunidades se fortalezcan a través del desarrollo de programas económico y social.

Palabras claves: Microfinanciera, Microcrédito, Prestatarias, Comunidades, Autosuficientes

Summary

When we speak about microfinancieras are not necessarily non-profit organizations, but this time is an exception, the subject of study is an institution with trained personnel and committed to offer quality and trust to the borrowers, women entrepreneurs who decide to apply for a microcredit to Start or improve your own business.

This institution sponsors research with the participation of academics from the administrative economic area with the objective of determining areas of opportunity in the services offered to borrowers so that in their communities are strengthened through the development of economic and social programs.

Keywords: Microfinance, Microcredit, Borrowers, Communities, Self-sufficient

INTRODUCCIÓN

Las microfinancieras son un tema que en los últimos años ha tomado gran importancia en los países en desarrollo principalmente en el tercer sector, en comunidades marginadas y en el ámbito académico en el área de investigación.

Se tiene un Modelo que se ha venido replicando a través de los años desde la aparición de las microfinancieras, el cual es el Modelo Grameen, que tiene como personalidad a Muhammad Yunus las cuales, en el modo más acertado son una combinación de la banca y el desarrollo, han sido objeto de múltiples críticas y buenas observaciones, puesto que desde el desarrollador de dicho concepto Muhammad Yunus, comenzó con su proyecto ha sido uno de los conceptos que más rápido se ha esparcido a lo largo de todo el mundo.

El banco Grameen (Yunus M. 2007) que tiene a la cabeza a Muhammad Yunus en Bangladesh y se ha esparcido a lo largo del mundo han sido críticos del Banco Mundial y nunca han aceptado el financiamiento del Banco, creyendo que sus expertos y consultores a menudo asumen los proyectos ellos y financian el crecimiento, haciendo de ellos un negocio de consultoría que ha desvirtuado seriamente las agencias.

Asegura también que se estima que los más de 30.000 millones de dólares en asistencia de donantes extranjeros recibidos en los últimos 26 años, 75% no se gastó en Bangladesh, sino en equipos, productos básicos y consultores del país donante. La ayuda exterior se convierte en una especie de caridad para los poderosos, haciendo que los pobres del país beneficiado se hagan más pobres.

Como ejemplo de la popularidad de las microfinanzas se ha tomado como ejemplo el continente europeo, en donde el sistema de microfinancieras ha sido considerado de una manera positiva en países de Europa oriental, países que no son tan ricos como sus homónimos en occidente.

Europa oriental fue el punto de partida para la popularidad de las instituciones microfinancieras, ya que gracias a ellas y la mitigación de la pobreza lograda en la década pasada se ha podido atraer la atención significativa de los medios y otras empresas del mismo giro en los últimos años para tomar su modelo de crecimiento y desarrollo de la

mano con una economía que es amigable con proyectos a pequeña escala que pueden contribuir al crecimiento del país.

En Europa Oriental y Asia Central (Armendáriz de A. 2004), estas organizaciones tienen una base de alrededor de \$ 1 mil millones y servir a cerca de 500.000 prestatarios activos. Sin embargo, en Europa oriental no siempre fue así, ya que en principios, en su recién aparición, no existían políticas de otorgamiento de créditos concretas las cuales generaban un descontrol en cuanto a los proyectos aprobados por las financieras para desembolsar capital, mismo que generaba que como no podían revisar el seguimiento de los mismos ya que eso causaría un aumento en los costos de la empresa, hacía que los beneficiarios no tuvieran una meta concreta hacia donde impulsar sus micro empresas y con un rumbo ya definido.

Por lo tanto, según (Hartaska V. 2006) se decidió implementar en Europa oriental capacitaciones hacia los empleados de las mismas empresas para que fuese posible que, después de un análisis vertiginoso de los beneficiarios y los posibles proyectos a impulsar se pudiera determinar la capacidad de crecimiento de estos, para así poder llevarlos por el camino correcto y también poder llevar a cabo el proceso de recuperación de cartera más rápido, al ser capacitados los empleados eran capaces de tomar decisiones que lograban un entorno de desarrollo completo en el país.

Estas decisiones toman en cuenta la planificación familiar, el medio ambiente, la planificación para el consumo modesto en todas las áreas, y mantenerse saludable. Ellos son una demostración de que los pobres son los luchadores más decididos en la batalla para resolver el problema de la población, acabar con el analfabetismo y vivir una vida mejor y más saludable.

Según Rodríguez (2014), una de las diferencias con los programas originales de microcréditos es la importancia y la existencia de entidades de seguimiento de los proyectos. Las entidades de concesión de microcréditos en los países en vías de desarrollo están enfocadas a proyectos más sencillos que requieren menos conocimientos de gestión. Sin embargo, en occidente será necesaria una cierta instrucción de carácter legal, económica y de gestión, y por tanto, será indispensable el asesoramiento y seguimiento para que los proyectos financiados puedan funcionar.

De lo anterior se puede resumir que para que el objetivo original de los microcréditos se cumpla, su concesión deberá estar sujeta a cierto control antes de entregarse el recurso, y con ello pretender no sólo que los proyectos prosperen de manera que permitan vivir de ello al prestatario, sino también que se cumpla la devolución del microcrédito.

Propiamente a nivel Latinoamérica en la investigación de Cuasquer, H. y Maldonado, R. (2011), mencionan que se encontró un alza considerable de beneficiarios de los créditos durante el año 2007, sin embargo, durante la crisis del año 2008 incrementaron aún más los créditos des aceleradamente, siendo que, en el siguiente año, se mantuvo en consideración la tasa de crecimiento debido al alza de la percepción de riesgo que se generó.

En la economía mexicana el empuje dado por la administración del Presidente Fox al sector de las Microfinanzas - en particular, a través del programa de PRONAFIM, donde ha venido dándose un valioso proceso de aprendizaje y los buenos resultados Obtenidos por las organizaciones de microfinanzas existentes - Varias de las cuales han acumulado una valiosa experiencia, lo que les ha permitido un crecimiento rápido - han atraído el ingreso de nuevos. participantes en la oferta, principalmente en los últimos años

Estas organizaciones de microfinanzas son, en su mayoría, orientadas hacia un enfoque basado en principios de mercado y aspiran a consolidarse como instituciones financieras comerciales, que buscan tanto la rentabilidad financiera como el alcance con sus servicios a personas de bajos ingresos las cuales han empezado a enfrentar, además, cada vez mayor competencia en bancos y otros intermediarios financieros que tradicionalmente no han prestado servicios de microfinanzas y que se han sentido atraídos a estos segmentos del mercado por su rentabilidad potencial (Villafani-Ibarnegaray y González-Vega, 2006).

Planteamiento del Problema

Si bien México, cuenta con Instituciones que proporcionan microcréditos a personas necesitadas con mucha facilidad para ellos, considerando los pocos requisitos que se les solicitan y con mucha posibilidad de beneficiarlos, existen factores constantes que impactan de manera negativa en los créditos otorgados y que limitan la satisfacción de quienes los utilizan.

El acceso al crédito para facilitar el consumo, adquiere una progresiva importancia en la población nacional, sin embargo, la adquisición de créditos por encima de la capacidad de ingresos familiares destinados al pago de deudas, ha ocasionado la problemática del endeudamiento, la que afecta, especialmente a los consumidores. Lo cual significa que el beneficiado, no tiene la capacidad de pago para cubrir el crédito lo que proporciona la inflación de su deuda, por medio de los intereses que se están acumulando.

Esto, proporciona serios problemas al prestatario, en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida de control personal de la situación económica financiera por parte del prestatario.

Sin embargo, Duran, J., Rico, S., Lacalle, M., Ballesteros, C. (2005), en su investigación encontraron que a pesar de que las personas recibían microcréditos no les ayuda a salir de sus gastos, aunque dicho crédito les mejora su calidad de vida ante aquellas personas que no cuentan con uno. Además, mencionan que los beneficiarios de dichos créditos lo utilizan para cubrir gastos de educación, principalmente, y también para comprar cosas personales.

A través de los años se ha manifestado que la falta de educación financiera en los prestatarios ha sido una de las causas principales de que se tengan que ajustar en sus finanzas, solicitar microcréditos y al momento de obtenerlo no saben administrarlo y terminan pagando sus deudas personales y no lo invierten en sus micronegocios como lo habían manifestado en el momento de solicitar el recurso.

En la actualidad, existen diversas instituciones o bien personas que proporcionan microcréditos a las personas, sin la necesidad de requerir mucha documentación del individuo y con una probabilidad muy alta de ser beneficiados por medio del crédito. Sin embargo, cada día es más común, encontrar diferentes microfinancieras en una misma región, lo que puede resultar un arma de doble filo, de manera positiva se puede considerar, de que las personas tienen variedad para solicitar crédito pudiendo recibir recursos de más de un lugar, sin embargo de manera negativa, se encuentran implícitos la falta de educación financiera, las altas tasas de interés y el endeudamiento, por lo cual no resulta de mucho beneficio para el prestatario, puesto de no tomar una decisión correcta o una

proyección exacta, podría verse más perjudicado que beneficiado y ocasionar mayores problemas para su economía.

Considerando estos argumentos de manera general, con este estudio se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación con el fin de obtener información que ayude a conocer de mejor manera el servicio que está prestando actualmente la microfinanciera sujeto de estudio.

¿Cuáles son las áreas de oportunidad en los servicios que administra una microfinanciera dirigido a mujeres para que continúen trabajando en comunidades participativas y autosuficientes?

Justificación

En la actualidad hay una gran cantidad de prestamistas e instituciones financieras que ayudan a las personas de escasos recursos, otorgándoles préstamos de cantidades altas de dinero, pero con intereses altos o poco accesibles, o de igual forma solicitándoles alguna garantía de dicho préstamo.

Sin embargo, son más los individuos que no pueden tener un crédito y/o préstamo financiero debido a que no tiene ningún bien mueble o inmueble que puedan dejar como aval para que les garanticen dichos préstamos ya que como viven en zonas rurales, las instituciones financieras o prestamistas no acceden por las condiciones de vida de las personas ya que no tienen ninguna garantía física o bien un empleo que sea consistente donde les paguen debidamente y puedan pagar los intereses por la cantidad de dinero que se otorgó a los solicitantes de créditos.

Debido a esta problemática, se decidió realizar una investigación acerca de cómo las micro financieras otorgan créditos a las personas que viven en zonas rurales, así como bajo que términos y condiciones se los otorgan los préstamos y si es que realmente les ha servido el recurso económico que se les financió y de qué manera lo han invertido para poder pagarlos.

Es por ello, que con la presente investigación se logrará detectar si las personas que reciben el microcrédito que esta microfinanciera les otorga les ayuda a ser autosustentables y a cubrir sus necesidades básicas, así como saber si el préstamo otorgado lo utilizan para fines productivos, y de igual manera, se analizará a la micro

financiera para que sea más reconocida a nivel México y que otras micro financieras puedan aplicar el modelo de Grameen Bank apoyando a los que poco tienen, además de cómo ser más accesible para aquellas personas que soliciten nuevos créditos y de igual forma como ayudar a que las personas que ya tiene los créditos para que puedan aprovecharlos al máximo sin tener que atrasarse en los pagos ni mucho menos sin perjudicar a los demás integrantes del equipo.

Objetivo

Determinar cuáles son las áreas de oportunidad en los servicios que administra una microfinanciera dirigida a mujeres para que continúen trabajando en comunidades participativas y autosuficientes

Delimitación

Esta investigación se llevó a cabo en México, Estado de Sonora, Municipio de Cajeme en las comunidades rurales de NC Teras, Morelos 2, Progreso, Campo 16, Vícam, BÁCUM, Cocorit, Km 9, Bataconcica, Tinajeras, Morelos 1 y 2, Polvorón, Paredón y Parendoncito, por lo que los resultados que se obtuvieron sólo explicarán las áreas de oportunidad que tiene esta microfinanciera a través de la percepción de las prestatarias que han recibido microcrédito en las comunidades arriba citadas.

En cuanto a la población a estudiar son mujeres que tienen su propio micronegocio o bien que desean iniciar con uno propio y como ellas perciben o valoran los servicios que se definen en cada dimensión propuesta sin importar estado civil, sólo que sean mayores de edad, es decir, a partir de los 18 años que es la mayoría de edad en México.

Limitaciones

Las limitaciones se puede considerar uno muy importante que es el factor a nivel cultural debido que las mujeres son de comunidades rurales y en ocasiones son muy tímidas, no saben leer ni escribir, hablan lengua yaqui, y en ocasiones su comportamiento es hostil o bien retraídas. Otra limitante es la situación geográfica ya que en las comunidades rurales donde se lleva a cabo la investigación son de difícil acceso lo que dificulta el traslado para la aplicación de los instrumentos.

MARCO TEÓRICO

Modelo Grameen

Grameen Bank dio inicios en 1983 por su fundador el profesor Muhammad Yunus originario de Hathazari, Chittagong, Bengala Oriental. Yunus al ver que las instituciones bancarias y/o prestamistas no daban préstamos accesibles para toda persona, en especial las mujeres de bajo recurso económico que lo necesitaba por el solo hecho de que no tenían ninguna garantía que dar para dejarlo como aval a dichos préstamo, decidió crear Grameen Bank, que significa “Banco comunal”, bajo el concepto de *confianza y solidaridad*, e igual tiene como principal objetivo de eliminar la pobreza.

Hoy en día, Grameen Bank ha revertido la practica bancaria convencional mediante la eliminación de la necesidad de dar garantías, creando un sistema bancario basado en la confianza mutua, la responsabilidad, participación y creatividad, proporcionando créditos a las personas de escasos recursos de zonas rurales principalmente en Bangladesh, sin ningún tipo de garantía.

Particularmente este Modelo se basa en la formación voluntaria de pequeños grupos de 5 personas para proporcionar garantías de grupo, es decir, que el funcionamiento de este crédito, tiene como garantía de pago que las mismas mujeres que integren los grupos solidarios se apoyan entre ellas para el pago de los microcréditos solicitados.

El Modelo Grameen se enfoca específicamente en 16 decisiones que se deben de tomar en cuenta para poder aplicar este tipo de metodología que a continuación se presentan de manera muy resumida:

1. Tiene cuatro principios que son disciplina, unidad, coraje y trabajo duro.
2. Prosperidad para las familias
3. Tener viviendas en buen estado
4. Cultivo de hortalizas primero para comer y después para vender el excedente
5. Sembrar plantas en temporadas
6. Planeación en mantener a las familias
7. Educación para los hijos
8. Ambiente limpios
9. Construir y utilizar letrinas de pozo
10. Beber agua de pozos tubulares en la medida de lo posible
11. La no existencia de dotes ni practicar matrimonio infantil
12. La no existencia de injusticias
13. Compromiso colectivo en inversiones grandes
14. Ayuda mutua
15. Restauración de la disciplina
16. Participar en actividades sociales de manera colectiva.

Contexto de las microfinancieras en México

Según García G., López M., Ortiz Rogelio, Reyes S. y Téllez John (2012) en su servicio de investigación para “Compartamos Banco” ofreciendo análisis en la calidad del servicio

que ofrece la microfinanciera, los autores concluyen, gracias a la encuesta realizada se identifica una gran área de oportunidad en la institución, se refiere principalmente al trato que se le da a los clientes, lo cual sugiere un mayor flujo de información por parte de los asesores a los clientes hablando de las características del puesto. También se sugiere una mayor disposición de asesoría y una mayor comunicación entre los asesores y los clientes con la finalidad de llevar a cabo un proceso continuo y fluido desde la apertura de un crédito hasta la culminación del pago correspondiente, siempre y cuando se le brinde soporte a las prestatarias en cuanto a las características de su crédito y en la forma de pago, generándose así, una mayor satisfacción del cliente en cuanto al servicio y por ende una mayor productividad por parte de los asesores de la micro financiera.

Es importante mencionar que también se ha venido analizando en investigaciones similares que las mujeres de comunidades rurales si tienen proyectos productivos pero desafortunadamente no cuentan con recursos que las apoyen para iniciar o mejorar su micronegocio, además que también carecen de aptitudes en el orden de los negocios para que puedan cambiar la manera de administrar el recurso y no aplicarlo solamente al hogar sino también que lo apliquen a la actividad de su negocio para que puedan mejorar su calidad de vida familiar. Asimismo si existen microfinancieras que las apoyan, pero las instituciones no tienen promotores capacitados para que les puedan brindar apoyo, capacitación con respecto a su negocio.

Concepto de Microfinanzas

El término de microfinanzas , según Argandoña A. (2009), significa cosas diversas para distintas personas en contextos variados y, además, ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Probablemente la definición más breve, y que pretende ser también la más comprensiva, es la que define las micro finanzas como la provisión de servicios financieros a personas pobres y de bajos ingresos.

Existen, no obstante, otras concepciones; como las que consideran parte de las micro finanzas los servicios de asesoría y asistencia técnica encaminados al auto-empleo, o las que limitan el término a aquellos servicios financieros encaminados a prestar una función “social”.

Como asegura el autor Minzer, R. (2009), señala que no hay definiciones concretas de las micro finanzas puntualiza “la idea central es que se trata de micro préstamos, que en

promedio son de poco más de mil dólares”. Por supuesto dicha cantidad varía de cada región añade.

Regulación de las Micro finanzas

Para la regulación de este tipo de instituciones existe la Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas que tiene como objetivo el de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. Asimismo, esta Ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Micro finanzas legalmente constituidas como personas jurídicas con o sin fines de lucro, según lo asegura el autor Fandiño, M. (2012) en su investigación sobre selección y síntesis del contenido de esta Ley.

Definición de Micro financieras:

Lucena López, A. (2014) define a una microfinanciera como aquella institución que presta servicios micro financieros a las capas más desfavorecidas de la sociedad con el objetivo de reducir la exclusión financiera e incrementar el bienestar de millones de personas pobres en todo el mundo.

Servicios que brinda una Micro financiera

Brindan créditos en pequeñas cantidades para emprender o ampliar un negocio. Los préstamos se otorgan en forma individual o en grupos solidarios. En caso de que se decida solicitarlo en conjunto, se tiene la ventaja de contar con el respaldo de los compañeros solidarios por lo que no se solicita garantía para este tipo de préstamos.

Clasificación de las microfinancieras

Ledgerwood, J., Earne, J., & Nelson, C. (Eds.). (2013) Reconocen que la clasificación según el rango regulatorio de las microfinancieras es habitual, pero prefiere distinguir entre entidades basadas en la comunidad (generalmente informales sin status legal) y entidades institucionales (generalmente más formales y en algunos casos regulados). Otra clasificación interesante es la que distingue entre entidades con ánimo de lucro y entidades no lucrativas. Estas últimas tratan de alcanzar la cobertura de sus gastos

financieros y operativos, y quizá de obtener beneficios, aunque no los distribuyan entre sus propietarios.

Estudios Empíricos

De acuerdo con Foelster, Pierantozzi, y Pistelli (2016), en su investigación en torno al análisis de satisfacción y protección al consumidor entre cuatro microfinancieras en Perú (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Financiera Compartamos, Financiera ProEmpresa y Fondesurco), la cual gracias a una prueba piloto, en donde se utilizaron tecnologías móviles para el análisis y captación de datos relacionados a la satisfacción de un número de 3,767 clientes entre las cuatro microfinancieras, se realizaron distintas encuestas enfocándose a cinco indicadores: el diseño apropiado del producto, la prevención del sobre endeudamiento, transparencia, trato justo y respetuoso a los clientes y mecanismos para la resolución de quejas.

Dicha serie de encuestas mostraron contundentes resultados en cuanto a la satisfacción del cliente, siendo estos a altos niveles de satisfacción entre los clientes de acuerdo a los productos y servicios que ofrecen sus respectivas instituciones microfinancieras.

El 88% de los clientes expresó estar satisfecho con su institución, en donde también se les preguntó, cual es la característica que más aprecian acerca de su microfinanciera, lo cual la mayoría de los entrevistados afirmaron que el desembolso rápido y el servicio al cliente es la cualidad más circunstancial en su grado de satisfacción.

Duran, J., Rico, S., Lacalle, M., Ballesteros, C. (2005) en su investigación *“El microcrédito como instrumento de reconciliación: Evaluación de impacto de los microcréditos de cruz roja española en Ruanda”* muestra un estudio llevado a cabo en el país de Ruanda, donde la mayoría de la población entrevistada dijo que gracias al proyecto que se desarrolló de micro finanzas pudieron hacerle frente a sus gastos como educación, salud, vestimenta e inversiones con mayor capacidad que el resto de la población que no contaba con un microcrédito.

El estudio arrojó un resultado en el que las familias que tenían un microcrédito tuvieron un 19% más de compras de ropa que las familias que los rodean. Algunas familias utilizaron ese microcrédito para la mejora de su vivienda y en base a los resultados mostraron que el beneficio fue el doble que las familias que mejoraron su vivienda, pero no tenían un microcrédito.

Con estos estudios empíricos se resalta que la aceptación de las microfinancieras considerando sus ventajas ha sido un estudio que ha causado mucha incertidumbre en investigadores a nivel mundial, por lo que en el país México, al noroeste propiamente el Estado de Sonora, en el municipio de Cajeme, se consideró oportuno trabajar con microfinancieras para determinar las áreas de oportunidad que tienen considerando el sentir de las prestatarias que reciben microcrédito y cuál es la opinión de las mismas en cuanto a los servicios que reciben, asesoría por parte de los promotores, tiempo de respuesta para otorgarles el recurso, en sí, una serie de situaciones que con anterioridad no se ha presentado ningún resultado para este Estado de Sonora y con este tipo de investigaciones los directivos de las microfinancieras podrán tomar decisiones respecto a su funcionamiento para los próximos años, considerando el sentir de sus clientes, que son mujeres emprendedoras con la intención de salir adelante en este tipo de comunidades rurales por el bien propio y de su familia.

MÉTODO

Tipo de Investigación

En la presente investigación se utilizó una metodología cuantitativa toda vez que se pretende obtener la recolección de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma con un alcance solamente descriptivo de las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier situación que se presente mediante un diseño no experimental de corte transeccional para definir la incidencia de los niveles de las variables en la población sujeto de estudio según Sampieri, Fernández y Baptista (2014);

Considerando que el objetivo de esta investigación es conocer y comparar el nivel de conformidad que tienen las prestatarias acerca de su experiencia en la utilización de los microcréditos que les ofrece esta microfinanciera y determinar las áreas de oportunidad que tiene la micro financiera para sus comunidades.

Participantes

La población sujeto de estudio es la base de datos con que cuenta la microfinanciera sobre las mujeres que se les ha otorgado microcrédito en México, Estado de Sonora, Municipio de Cajeme en las comunidades rurales de NC Teras, Morelos 2, Progreso,

Campo 16, Vícam, Bécum, Cocorit, Km 9; Bataconcica, Tinajeras, Morelos 1 y 2, Polvorón, Paredón y Paredoncito, sin importar estado civil, sólo que sean mayores de edad, es decir, a partir de los 18 años que es la mayoría de edad en México.

Mediante un método de muestreo no probabilístico por conveniencia para las mujeres que se les ha otorgado microcréditos, se recolectaron 345 encuestas en esta primera etapa. Del total de esta muestra el 32% está en un rango de 18 a 35 años, el 47% se encuentra en un rango de 36 a 45 años y el 21% cuenta con más de 55 años; referente a su estado civil el 49% manifestó estar casada, el 25 % vive en unión libre y el 11% es viuda. Además es importante señalar que el 57% cuenta con estudios hasta secundaria, el 20% terminó solo la primaria y el 23% manifestó no tener estudios. Asimismo el 80% de las mujeres favorecidas con un microcrédito cuentan con un micronegocio propio como venta de tortillas, venta de comida, abarrotes, salón de belleza, costurera, entre otros .

Instrumento de medición

En este instrumento se dividió en cuatro módulos con el objetivo de medir la satisfacción de las prestatarias con respecto a las características del microcrédito, la satisfacción que tienen con el servicio que les ofrecen los promotores/asesores con respecto al microcrédito, necesidades de capacitación que ellas perciban, y por ultimo una dimensión sobre la percepción que tienen sobre la microfinanciera en si.

Dimensión I. La satisfacción de la prestataria sobre el microcrédito obtenido, que se contempla con 15 preguntas de opción múltiple con escala de Likert y que contiene mayor recolección de información sobre el grado de satisfacción de la prestataria acerca el microcrédito que recibió hablando sobre si ha recibido alguna vez información acerca el microcrédito o alguna capacitación con respecto al Modelo Grameen, si ya tiene historial crediticio con la micro financiera y la cantidad proporcionada por la misma, el monto aproximado de los abonos, el periodo de tiempo para pagarlos, si alguna vez ha fallado al pago del mismo y los motivos, que tipo de beneficios obtuvo gracias al microcrédito y sus riesgos por consecuencia de éste, la opinión sobre la tasa de interés otorgada y si en una ocasión a cubierto la cuota de pago para alguna de sus compañeras prestatarias.

Dimensión II. Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los Promotores o Asesores, con un total de 7 preguntas de opción múltiple con escala de Likert cuestiona si alguna vez se ha tenido algún tipo de inconveniente con estas personas, si están realmente capacitados para resolver dudas dando información clara y comprensible, si se presentan con amabilidad teniendo interés por ayudar a las prestatarias y si es

considerable los horarios de atención que se ofrece, por último calificando el desempeño en general de los promotores o asesores de la micro financiera.

Dimensión III. Necesidades de capacitación para la prestataria, con un total de 4 preguntas de opción múltiple con escala de Likert sobre si es necesario brindar algún tipo de curso de capacitación sobre la administración del microcrédito, y si alguna vez se le ha ofrecido asesoramiento para el mismo fin, que tipo de curso de capacitación le gustaría recibir, finalizando con una pregunta sobre una posible causa del porque no asistiría al curso de capacitación.

Dimensión IV. Percepción de las prestatarias sobre la microfinanciera, con un total de 10 preguntas con opción múltiple utilizando escala de Likert considerando que la micro financiera ofreciera otros tipos de servicio para el bienestar familiar de la prestataria y seleccionar las diferentes opción señaladas, una de las razones por la cuales se acudió a la micro financiera y no a una institución bancaria tradicional, si se considera que los requisitos que solicita esta microfinanciera son de fácil acceso y cumplimiento, si los microcréditos otorgados han incrementado los ingresos y beneficiado a la prestataria, haciendo también una interrogante sobre si el microcrédito ha servido de apoyo para que la mujer tenga su propio negocio, si recomendaría a algún familiar o conocido los servicios, y que factor se considera de mejora para la prestación del servicio por parte de la micro financiera y por último se pide que identifique el logotipo de identidad de la microfinanciera sujeto de estudio.

Fiabilidad y validez del instrumento

La consistencia interna de cada una de las dimensiones del instrumento utilizado para esta investigación fue obtenido mediante el coeficiente de Cronbach Alfa (α) el cual resultó de la siguiente manera: para la Dimensión I La satisfacción de la prestataria sobre el microcrédito obtenido resultó en .635; para la Dimensión II Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los Promotores o Asesores resultó en .769 ; para la Dimensión III Necesidades de capacitación para la prestataria dio como resultado en .774 y por último para la Dimensión IV Percepción de las prestatarias sobre la microfinanciera resultó en un .912; todas las dimensiones con valores superiores a .60 , número considerado como aceptable según Sampieri, Fernández y Baptista (2014)

Procedimiento

Primero se realizó una búsqueda de información en revistas de tipo electrónica, sobre el tema de microfinancieras, modelos, estudios empíricos para conocer a mayor profundidad lo que se ha venido analizando a través del tiempo en estudios similares.

Se platicó con la directora de la microfinanciera para saber sus necesidades de información, sobre la base de datos de las prestatarias y se le presentó la primera versión del instrumento para su validación como experta y externa.

Se trabajó con algunas sugerencias de mejora por parte de la Directora, con respecto a redacción, términos que podían generar confusión y finalmente se procedió a la aplicación del instrumento a la población arriba citada para la recopilación de información.

Finalmente la información recabada se capturó en una base de datos y se procedió a su análisis estadístico, redactando este documento de trabajo que viene a reflejar los hallazgos obtenidos que van de acuerdo al objetivo de esta investigación.

RESULTADOS

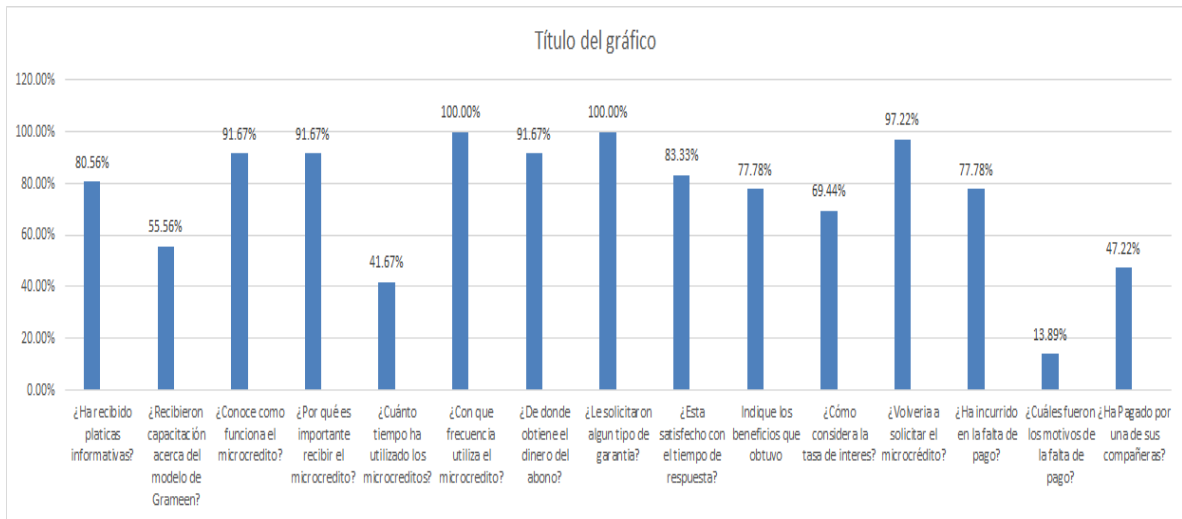
A continuación se presentarán los hallazgos obtenidos en esta investigación como resultado del análisis estadístico correspondiente, lo anterior para dar cumplimiento con el objetivo de este documento.

Los resultados a mostrar, evidencian el porcentaje mayor a cada pregunta de la encuesta aplicada a las prestatarias, sobre diferentes temas y cuestiones sobre su conformidad con la micro financiera, el microcrédito otorgado, posibles capacitaciones y el servicio de los promotores, así como la percepción que tienen las prestatarias de la microfinanciera como una institución que les ofrece el microcrédito.

En esta Dimensión 1 que consiste en determinar la Satisfacción de las prestatarias por el microcrédito obtenido, se observó que la mayoría de las prestatarias (81%) han recibido pláticas informativas sobre los microcréditos, solo una pequeña parte de ellas no lo han hecho aún; con respecto al Modelo Grameen solamente el 56% de las mujeres han recibido pláticas en que consiste este Modelo, porque es el Modelo que sigue esta microfinanciera; para el 78% de las mujeres entrevistadas los beneficios que obtienen al recibir el microcrédito es para invertir en su propio negocio, sin embargo el 47% manifiesta su sentir de que han tenido que cubrir el solidario por una de sus compañeras de manera regular. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 1 y gráfica 1.

Tabla 1: Dimensión I: Satisfacción de la prestataria por el microcrédito recibido

Dimensión I: Satisfacción de la prestataria por el microcrédito recibido		
No.Pregunta	Pregunta	%
1	¿Ha recibido platicas informativas?	80.56%
2	¿Recibieron capacitación acerca del modelo de Grameen?	55.56%
3	¿Conoce como funciona el microcredito?	91.67%
4	¿Por qué es importante recibir el microcredito?	91.67%
5	¿Cuánto tiempo ha utilizado los microcreditos?	41.67%
6	¿Con que frecuencia utiliza el microcredito?	100.00%
7	¿De donde obtiene el dinero del abono?	91.67%
8	¿Le solicitaron algun tipo de garantia?	100.00%
9	¿Esta satisfecho con el tiempo de respuesta?	83.33%
10	Indique los beneficios que obtuvo	77.78%
11	¿Cómo considera la tasa de interes?	69.44%
12	¿Volveria a solicitar el microcredito?	97.22%
13	¿Ha incurrido en la falta de pago?	77.78%
14	¿Cuáles fueron los motivos de la falta de pago?	13.89%
15	¿Ha Pagado por una de sus compañeras?	47.22%

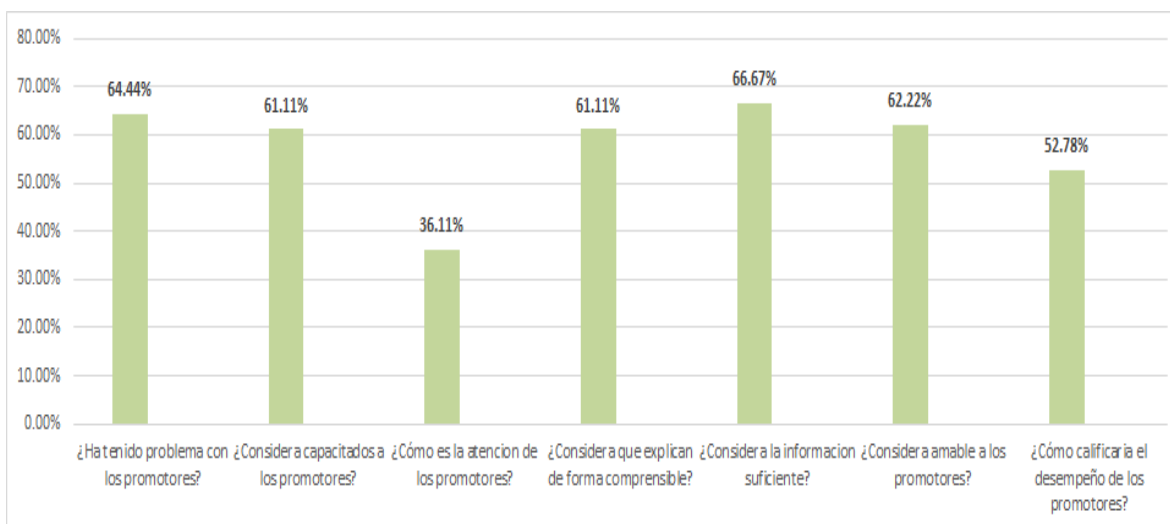


Gráfica 1: Dimensión I: Satisfacción de la prestataria por el microcrédito recibido

En la Dimensión II. Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los Promotores o Asesores, encontramos que parte de los resultados que solamente el 64% de las mujeres manifiestan que nunca han tenido problema alguno con los asesores /promotores de la microfinanciera, es decir, el 36% manifiesta lo contrario. Además solamente el 61% de las mujeres considera que los promotores se encuentran capacitados para atenderlas, asesorarlas en cuestión de la administración del microcrédito. Sumado a lo anterior , el 52% de las mujeres participantes califica como excelente el desempeño en general del promotor/asesor, lo que preocupa porque existe un 48% que opina lo contrario. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 2 y gráfica 2.

Tabla 2: Dimensión II: Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los promotores o asesores

Dimensión II . Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los promotores/asesores		
Pregunta	%	Comentario
¿Ha tenido problema con los promotores?	64.44%	Nunca
¿Considera capacitados a los promotores?	61.11%	Siempre
¿Cómo es la atención de los promotores?	36.11%	Bueno
¿Considera que explican de forma comprensible?	61.11%	Siempre
¿Considera la información suficiente?	66.67%	Siempre
¿Considera amable a los promotores?	62.22%	Siempre
¿Cómo calificaría el desempeño de los promotores?	52.78%	Excelente



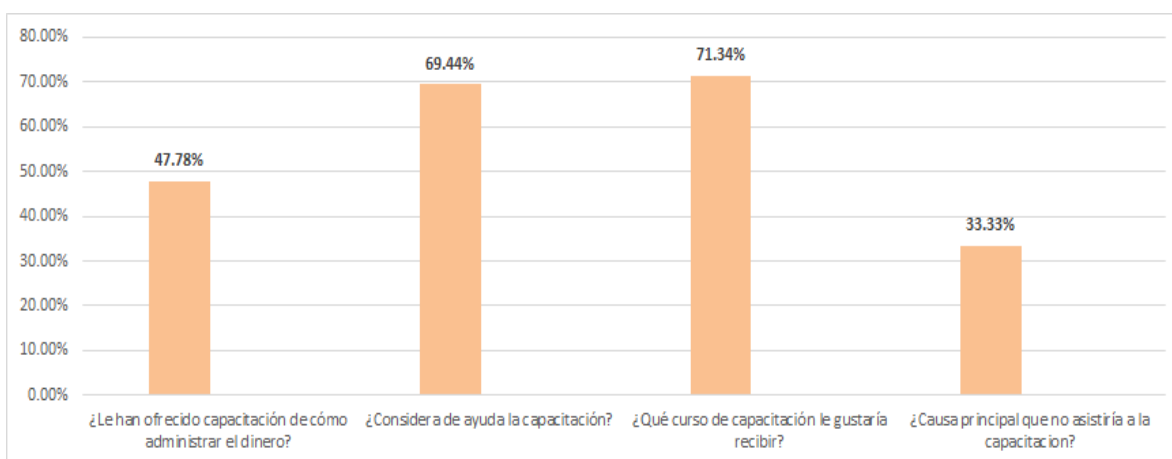
Gráfica 2: Dimensión II: Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los promotores o asesores

En la Dimensión III, Necesidades de capacitación hacia las prestatarias, podemos concluir que el 48% de las prestatarias nunca han recibido algún tipo de capacitación de cómo administrar el microcrédito, lo que es un foco rojo para la microfinanciera porque tiene un mercado potencial todavía de atender del 52%. Lo interesante es que el 69% de las mujeres consideran muy oportuna la capacitación lo que permite entonces la planeación de futuras capacitaciones orientadas a las necesidades de las prestatarias. Además el 71% manifiesta que requiere cursos de cómo mejorar su negocio orientándolas hacia costos, finanzas básicas, administración general, pero desafortunadamente se tiene un 33% de prestatarias que tienen problemas de traslado lo que permite entonces hacer la

planeación de esta capacitación tal vez en las mismas comunidades rurales. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 3 y gráfica 3.

Tabla 3: Dimensión III: Necesidades de capacitación hacia la prestataria

Dimensión III. Necesidades de capacitación hacia la prestataria		
Pregunta	%	Comentario
¿Le han ofrecido capacitación de cómo administrar el dinero?	47.78%	siempre
¿Considera de ayuda la capacitación?	69.44%	siempre
¿Qué curso de capacitación le gustaría recibir?	71.34%	como mejorar mi negocio
¿Causa principal que no asistiría a la capacitación?	33.33%	Problemas de traslado



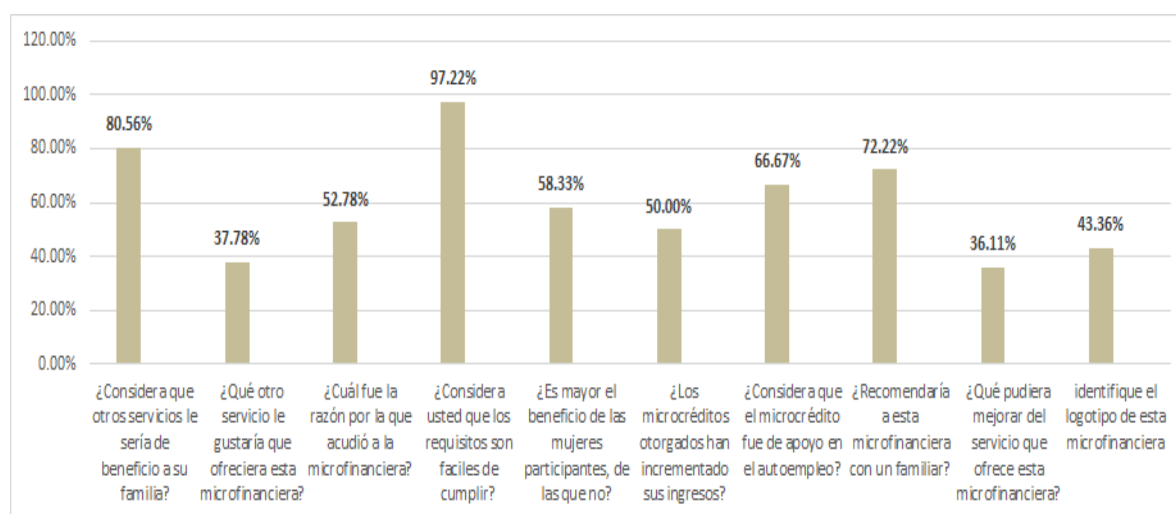
Gráfica 3: Dimensión III: Necesidades de capacitación hacia la prestataria

En la Dimensión IV: Percepción de las prestatarias sobre la microfinanciera, se obtuvieron como resultados que el 81% de las prestatarias consideran necesario más servicios por parte de la microfinanciera, solicitando con un porcentaje del 38% créditos para vivienda, 33% becas para sus hijos entre otros. Con más del 90% de aceptación por los mínimos requisitos que solicitan y con un 72% de mujeres que si recomiendan a esta microfinanciera para que acude algún familiar a solicitar microcredito, solamente que el 36% de ellas solicita mejora el horario de atención porque a pesar de que los promotores acuden a sus comunidades a realizar el cobro del abono solidario, comentan que casi siempre sucede a horas de hacer la comida y en ocasiones les es imposible asistir a

cubrir su abono. Situación curiosa solamente el 43% de las participantes identificaron de manera inmediata el logotipo que se les presentó de un total de 4 de diferentes microfinancieras, lo que determina la necesidad de capacitación sobre la identidad de la institución que está en contacto con ellas semana tras semana. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 4 y gráfica 4.

Tabla 4: Dimensión IV : Percepción de las prestatarias sobre la microfinanciera

Dimensión IV: Percepción de las prestatarias sobre la Microfinanciera		
Pregunta	%	Comentario
¿Considera que otros servicios le sería de beneficio a su familia?	80.56%	Definitivamente si
¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciera esta microfinanciera?	37.78%	Para vivienda
¿Cuál fue la razón por la que acudió a la microfinanciera?	52.78%	Rápida solución
¿Considera usted que los requisitos son faciles de cumplir?	97.22%	Definitivamente si
¿Es mayor el beneficio de las mujeres participantes, de las que no?	58.33%	Totalmente de acuerdo
¿Los microcréditos otorgados han incrementado sus ingresos?	50.00%	Totalmente de acuerdo
¿Considera que el microcrédito fue de apoyo en el autoempleo?	66.67%	Totalmente de acuerdo
¿Recomendaría a esta microfinanciera con un familiar?	72.22%	Siempre
¿Qué pudiera mejorar del servicio que ofrece esta microfinanciera?	36.11%	Horarios
identifique el logotipo de esta microfinanciera	43.36%	Identifica el Logo



Gráfica 4: Dimensión IV : Percepción de las prestatarias sobre la microfinanciera

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación presentada sobre una microfinanciera sin fines de lucro, esto es, el recurso que es colocado como microcredito con las prestatarias proviene de un grupo de entusiastas empresarios que hacen su aportación como donativo con el objetivo que este recurso sea revolvente para continuar trabajando en líneas estratégicas

diferenciadas administradas por la dirección de la microfinanciera en bien de la comunidad.

Se puede concluir que se ha cumplido con el objetivo de esta investigación al determinar cuáles son las áreas de oportunidad en los servicios que administra una microfinanciera dirigida a mujeres para que continúen trabajando en comunidades participativas y autosuficientes, siendo estas áreas los servicios que ofrecen a las prestatarias, el comportamiento de los promotores /asesores hacia las mismas, necesidades de capacitación dirigidos hacia los micronegocios y la percepción que tienen las prestatarias de la microfinanciera en general.

Gracias a la participación de 345 mujeres que han recibido microcredito por parte de esta microfinanciera localizada en México, Estado de Sonora, Municipio de Cajeme en las comunidades rurales de NC Teras, Morelos 2, Progreso, Campo 16, Vícam, Bácum, Cocorit, Km 9; Bataconcica, Tinajeras, Morelos 1 y 2, Polvorón, Paredón y Paredoncito, sin importar estado civil, sólo que sean mayores de edad, considerando un método de muestreo no probabilístico por conveniencia se recomiendo lo siguiente

RECOMENDACIONES

- Dar a conocer mediante pláticas con las prestatarias lo que es y significa el Modelo Grameen, analizar en conjunto sobre las 16 decisiones que rigen este Modelo y cómo ellas pueden replicarlo en sus comunidades rurales.
- Por parte de la dirección de la microfinanciera elaborar un plan de capacitación sobre finanzas básicas, sistemas de costos y administración general enfocado exclusivamente a micronegocios, sin tecnicismos, adaptados al lenguaje de negocios que tienen las prestatarias solamente con un nivel de estudios hasta secundaria, pero con mucho entusiasmo por salir adelante y confiando plenamente que con los microcreditos ellas pueden salir poco a poco adelante y sobre todo mejorar la calidad de vida de su familia.
- Asimismo por parte de la dirección de la microfinanciera elaborar un plan de capacitación dirigido a los promotores/asesores, porque existe un porcentaje alto de mujeres que manifestaron su sentir por el mal trato, mal servicio que reciben por parte de ellos, considerando que los promotores son la conexión semana tras semana que tiene la microfinanciera con las beneficiarias del microcrédito.
- Es importante también en pláticas repetidas que las mujeres reconozcan la misión, visión, valores y el mismo significado del logotipo que tiene la microfinanciera, es la única institución en el Estado de Sonora, que no persigue fines de lucro, los

recursos que se obtienen de las tasas de interés que se cobran por los microcréditos son para que de manera revolviente esta institución continúe implementando estrategias de desarrollo en favor de las comunidades rurales donde tiene presencia.

- Buscar la ampliación de los servicios como becas para los hijos de las prestatarias, créditos para vivienda, para automóviles usados, seguros de vida, en la medida de lo posible con el fin de impulsar a las prestatarias al crecimiento económico, principalmente en las comunidades participativas y unidas donde radican estas mujeres que poco a poco las han convertido en saludables y autosuficientes.

REFERENCIAS

Argandoña, A. (2009). La dimensión ética de las microfinanzas. *Documento de Investigación, Universidad de Navarra*.

Armendáriz de Aghion, B., & Morduch, J. (2000). Microfinance beyond group lending. *Economics of transition*, 8(2), 401-420.

Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica: estudios de casos: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay*. CEMLA.

Durán, J., Rico, S., Lacalle, M., & Ballesteros, C. (2005). El Microcrédito como instrumento de reconciliación: Evaluación de impacto de los microcréditos de Cruz Roja española en Ruanda. *Cuadernos monográficos Foro Nantik Lum de Microfinanzas*

Fandiño, M. (2012). *Ley de fomento y regulación de las microfinanzas (Ley No. 769): Selección y síntesis de los contenidos más importantes*. Instituto de investigación y Desarrollo Nitlapan-UCA, Managua (Nicaragua)..

Foelster, Pierantozzi, y Pistelli (2016), *Voz del Cliente: Análisis de la satisfacción del cliente y la protección del consumidor entre cuatro instituciones de microfinanzas en Perú*, localizado en: https://www.themix.org/sites/default/files/publications/voz_del_cliente_peru.pdf

García López, G., López Cázares, M. G., Ortiz Lucio, R., Lara, R., Belegui, S., & Téllez Alcantara, J. E. (2016). Análisis del sistema de calidad de Compartámos Banco.

Hartarska, V., Caudill, S. B., & Gropper, D. M. (2006). The cost structure of microfinance institutions in eastern Europe and central Asia.

Ledgerwood, J., Earne, J., & Nelson, C. (Eds.). (2013). *The new microfinance handbook: A financial market system perspective*. World Bank Publications.

Lucena López, A. (2014). Estudio sobre la sostenibilidad de los microcréditos para garantizar la viabilidad y el desarrollo de los países emergentes.

Microfinanciera Cobanaras, <https://cobanaras.wordpress.com/>

Microfinanciera Finvay , <http://www.finvay.com/credito-individual.html>

Microfinanciera Grameen de la Frontera, <http://www.grameendelafrontera.org.mx/>

Minzer, R. (2009). *La industria microfinanciera en el Istmo Centroamericano y México: la evolución del mercado microcredicio, el alcance y el desempeño de sus instituciones microfinancieras*. CEPAL.

Rodríguez-Ovejero Sánchez-Arévalo, C. (2014). Las microfinanzas y su regulación en Europa.

Sampieri, Fernández y Baptista (2014); Metodología de la Investigación, Sexta Edición, Editorial McGrawHill Education

Villafani-Ibarnegaray, M., & González-Vega, C. (2006). El sector bancario y las finanzas populares mexicanas: retos, oportunidades y amenazas para las organizaciones de microfinanzas. *México: USAID*.

Yunus, M. (2007). *Creating a world without poverty: Social business and the future of capitalism*. Public Affairs.