

El Microcrédito y las áreas de mejora desde la perspectiva de los usuarios para las Microfinancieras en el Sur de Sonora

VÁZQUEZ-JIMÉNEZ, Imelda Lorena*†, VALENZUELA-REYNAGA, Rodolfo, AGUIRRE-CHOIX, Ricardo y ESPARZA-GARCÍA, Irma Guadalupe

Instituto Tecnológico de Sonora

Recibido Abril 14, 2017; Aceptado Junio 12, 2017

Resumen

En México propiamente en el sur del Estado de Sonora se carece actualmente de estudios empíricos que apoyen en la toma de decisiones para la administración de tres microfinancieras participantes en esta investigación, para ellos es importante y determinante el saber qué es lo que los prestatarios están haciendo con el microcrédito que se les ha otorgado, si lo han utilizado para lo que lo solicitaron, si consideran que son bien atendidos por los asesores/promotores, si requieren algún tipo de capacitación y en general que es lo que opinan de la microfinanciera, porque para la actual administración la rendición de cuentas radica no solamente en presentar informes a sus respectivos donantes que son los que les facilitan los fondos para el otorgamiento de microcréditos, sino también requieren saber si estos fondos han venido siendo utilizados de manera apropiada y eficiente de acuerdo al objetivo social que tiene cada microfinanciera participante. Se consideró una metodología cuantitativa y en un primer momento con alcance descriptivo mediante un diseño no experimental de corte transeccional al considerar un periodo de estudio por tres años con un método de muestreo no probabilístico por conveniencia con la participación de 354 acreditados/prestatarios los cuales fueron seleccionados sin importar estado civil, sólo que sean mayores de edad.

Instituciones microfinancieras, microcrédito, prestatarios

Abstract

In Mexico, in the south of the State of Sonora, there is currently a lack of empirical studies that support the decision-making process for the management of three microfinanciers participating in this research. For them, it is important and determinant to know what the borrowers are doing with the microcredit they have been given, if they have used it for what they asked for it, if they consider that they are well taken care of by the advisers / promoters, if they require some kind of training and in general what they think of microfinance, for the current administration, accountability lies not only in reporting to their respective donors who provide them with the funds for granting microcredits, but also they need to know if these funds have been used in an appropriate and efficient manner according to the social objective of each participating microfinance institution. A quantitative and initially descriptive methodology was considered using a non-experimental transeccional cut design considering a three-year study period with a non-probabilistic sampling method for convenience with the participation of 354 borrowers who were selected regardless of marital status, only if they are of legal age.

Microfinance institutions, microcredit, borrowers

Citación: VÁZQUEZ-JIMÉNEZ, Imelda Lorena, VALENZUELA-REYNAGA, Rodolfo, AGUIRRE-CHOIX, Ricardo y ESPARZA-GARCÍA, Irma Guadalupe. El Microcrédito y las áreas de mejora desde la perspectiva de los usuarios para las Microfinancieras en el Sur de Sonora. *Revista Administración y Finanzas*. 2017, 4-11: 42-53.

*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: diegorc13@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

En los últimos veinte años se han llevado a cabo diferentes investigaciones sobre microcréditos tanto en países de África, Asia, Europa y Latinoamérica, considerando su aportación en el desarrollo económico, sus enseñanzas y su impacto en la vida familiar, en el sector rural, evaluación de resultados de este tipo de programa de microcréditos, así como un instrumento de financiación en la lucha contra la pobreza, entre otros, y hoy en día es un tema que se considera de mucha importancia por el empoderamiento que se ha estado focalizando hacia la población femenina en comunidades principalmente de tipo rural.

Estudios sobre microcréditos han definido que no solamente es facilitar recurso financiero a familias en situaciones de pobreza, sino que también se ofrece capacitación en administrar precisamente ese recurso sino también en el manejo de la microempresa, y en temas como autoestima, liderazgo, y confianza, como lo señalan Putzeys, R. (2002); Khandker, Sh. (1998).

En la investigación realizada por Sarabia, M. y Hernández, Y. (2013) sobre “El microcrédito como herramienta estratégica de desarrollo de los microemprendedores de la calle de la moneda de la ciudad de Cartagena” tiene el objetivo de profundizar en las microfinanzas de un grupo significativo de microemprendedores que encuentran en ella una fuente de obtención de ingresos de financiación, para combatir el desempleo y mejorar así sus condiciones de vida, generando beneficios no solo dentro del círculo en que se desenvuelven, sino a nivel regional mediante la disminución del índice de pobreza.

Asimismo se realizó una investigación por parte de Soto, V. y Villanueva, K. (2013) para una “Evaluación del impacto del programa de Microcréditos de la institución microfinanciera FONDESOL en Guatemala” para conocer el efecto que han tenido los servicios financieros de la institución financiera sobre el empoderamiento de la mujer y su toma de decisiones, de tal manera que se propuso una evaluación basada en los estudios observacionales para medir cómo el acceso a los servicios financieros aumenta la participación de la mujer en la generación de ingresos en el hogar. Por estos motivos, la mujer indígena en Guatemala de la zona rural, que vive en una situación de exclusión física, social y financiera, es el sector de la población en el que FONDESOL enfoca sus esfuerzos.

Los autores mencionan que en la actualidad, muchas de las mujeres sus ingresos los obtienen realizando actividades como: producción de artesanía, venta de alimentos, engorde de animales, así como la administración de alguna tienda o abarrotes o ventas en el mercado local. Además señalan que durante las visitas que se realizaron a mujeres en las zonas rurales de Guatemala, se encontró que varios casos de mujeres afirmaron no trabajar ya que son amas de casa, pero sin embargo, durante el estudio, se comprobó que las mujeres son las que aportan más del 50% de los ingresos a sus hogares, esto gracias a las actividades que ellas realizan dentro de sus hogares como lo son: cultivos familiares, cría de animales domésticos, contribuyendo de esta manera al autoconsumismo.

En México, la oferta de servicios financieros se concentra en las zonas urbanas, donde la presencia de instituciones formales de crédito por localidad es casi el doble que en las zonas rurales.

Mientras que sólo 12 por ciento de las localidades rurales cuentan con entidades bancarias, en las zonas urbanas un 29 por ciento de las localidades tienen oficinas bancarias. Además, por cada cuatro localidades rurales que tiene al menos una caja de ahorro, existen 13 localidades urbanas que reportan tener al menos una de estas instituciones (Alpízar y González-Vega, 2006).

Por otra parte una institución que se ha destacado por su éxito en las zonas rurales también en México es COMPARTAMOS Banco, cuya esencia es generar oportunidades de desarrollo a través de la inclusión financiera en los segmentos populares, que permita a sus clientes invertir en su activo más importante: ellos mismos. Esta microfinanciera tiene como objetivo principal promover el programa de Generadoras de Ingresos que opera bajo el concepto de Grupos Solidarios de mujeres, las cuales se agrupan en asociaciones comunales de 30 socias aproximadamente.

Todas son solidarias en préstamos, si una no paga, las demás lo hacen por ella, esto funciona con el lema de “hoy por mí, mañana por ti”. Los préstamos son para actividades productivas entre las que destacan: comercio de cosméticos, ropa, costura, dulces, flores, producción y venta de alimentos, artesanías y manualidades así como producción agropecuaria.

Justificación

Es importante para la administración de las tres microfinancieras participantes en esta investigación el saber qué es lo que los prestatarios están haciendo con el microcrédito que se les ha otorgado, si lo han utilizado para lo que lo solicitaron, si consideran que son bien atendidos por los asesores/promotores, si requieren algún tipo de capacitación y en general que es lo que opinan de la microfinanciera.

Porque para la actual administración la rendición de cuentas radica no solamente en presentar informes a sus respectivos donantes que son los que les facilitan los fondos para el otorgamiento de microcréditos, sino también requieren saber si estos fondos han venido siendo utilizados de manera apropiada y eficiente de acuerdo al objetivo social que tiene cada microfinanciera participante.

Problema

La actividad en el sector de las micro finanzas, Levine, R., Loayza, N., & Beck, T. (2000), señalan que ha crecido de manera exponencial en los últimos años. En este periodo han existido grandes éxitos, pero también bastantes fracasos, los cuales han tenido menor repercusión.

También mencionan que las microfinanzas se han concebido desde sus comienzos como un instrumento dirigido a solucionar los problemas de la pobreza y el subdesarrollo. Desde este punto de vista, se apoyan en dos supuestos básicos: primero que los servicios financieros no han estado al alcance de las familias en situaciones de pobreza y el segundo supuesto hacen referencia al microcrédito como factor clave para que las familias en situaciones de pobreza puedan iniciar o mejorar su microempresa o bien solventar sus gastos relacionados con el hogar, salud, educación.

Actualmente existe una alta competencia en este sector y es muy común encontrar varias instituciones microfinancieras en una misma comunidad, lo que viene a ocasionar que los prestatarios por su misma necesidad de recurso financiero y en la mayoría de los casos por falta de una educación financiera no puedan analizar las altas tasas de interés, el tipo de microcrédito que les ofrecen lo que puede en lugar de beneficiar perjudicar su economía familiar.

En el Estado de Sonora, propiamente en la parte sur, se desconoce cuál ha sido el impacto del uso del microcrédito en las familias que lo han solicitado provenientes tanto en zonas rurales como urbanas, por lo mismo es de gran importancia analizar e identificar el comportamiento que dichos microcréditos están teniendo al ser otorgados a los usuarios.

Por lo anteriormente descrito se plantea el siguiente cuestionamiento para esta investigación: ¿Cuáles son las áreas de oportunidad en los servicios que administran las microfinancieras dirigidos a pequeños negocios familiares o amas de casa que tienen alguna actividad productiva para ofrecer calidad y confianza a sus acreditados/prestatarios?

Objetivo General

Determinar las áreas de oportunidad en los servicios que administran las microfinancieras dirigidos a pequeños negocios familiares o amas de casa que tienen alguna actividad productiva para ofrecer calidad y confianza a sus acreditados/prestatarios.

Objetivos Específicos

Identificar necesidades de capacitación que tengan los acreditados/prestatarios para iniciar o mejorar su micronegocio, Identificar satisfacción que tienen los acreditados/prestatarios con la atención que reciben de parte de los promotores/asesores con respecto al microcrédito otorgado

Identificar el uso del microcrédito por parte de los acreditados/prestatarios

Marco Teórico

Concepto de Microfinanzas

Minzer, R. (2009), señala que no hay definiciones concretas de las micro finanzas y hace referencia “la idea central es que se trata de micro préstamos, que en promedio son de poco más de mil dólares”. Por supuesto que dicha cantidad varía de cada región. Para Argandoña A. (2009), el término de microfinanzas 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.

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 objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. Asimismo, la presente Ley regula el registro, autorización para operar, funcionamiento y supervisión de las Instituciones de Microfinanzas legalmente constituidas como personas jurídicas con o sin fines de lucro, consta con un total de 82 artículos divididos en capítulos y títulos

Definición de Micro financieras

Lucena López, A. (2014) señala como una microfinanciera a la 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.

Definición de microcrédito

La definición que se ha venido considerando es precisamente la que se presentó en la Conferencia Internacional sobre Microcredito en Washington, D.C, (1997) según lo señalan Druschel, K., Quigley, J., & Sánchez, C. (2001) en el Informe Anual.

“Los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”

Metodología de Investigación

Para la realización de la aplicación del instrumento, los encuestadores contaron con el apoyo de los promotores/asesores de microcrédito por parte de las tres microfinancieras, que los acompañaron en la visita a las comunidades rurales del Sur de Sonora, especialmente por los municipios de Cajeme y Navojoa.

Asimismo fueron apoyados por personas de las mismas comunidades cuando se requirió el apoyo de traductor para aquellos casos en que los prestatarios/acreditados solo hablaban el dialecto yaqui o mayo.

Tipo de Investigación

Para esta investigación se utilizó una metodología cuantitativa para obtener la recolección de datos y conocer 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).

El periodo considerado para este documento es por tres años (2014, 2015, 2016) analizando la base de datos que cada microfinanciera facilitará para su análisis; asumiendo 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 ofrecen las microfinancieras y determinar las áreas de oportunidad que tienen estas instituciones para sus comunidades. Asimismo con un método de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Participantes

Cada microfinanciera participante en esta investigación cuenta con una base de datos de acreditados/prestatarios que les han otorgado un microcrédito durante los años de 2014,2015,2016 en el sur del Estado de Sonora, propiamente en los municipios de Cajeme y Navojoa, tanto en comunidades rurales como urbanas, como a continuación se describe.

Microfinanciera	Tipo de comunidades que atiende	Nombre de las comunidades participantes	Número de participantes	Población
1	Urbana Hombre/Mujer	Centro de Navojoa	42	Población 122;
		Centro de Obregón	37	porcentaje de participación 75%
2	Rural	Etchohuaquila	41	Población 318;
		Toberito	39	porcentaje de participación 60%
		Mayojusalit	20	
	Mujeres	Bahía de Lobos	37	
		Colonia Militar San Ignacio	24	
3	Urbana Hombre/Mujer	Centro de Obregón	83	Población 158;
				porcentaje de participación 53%
			354	

Tabla 1 Acreditados/Prestatarios de cada microfinanciera
Fuente: *Elaboración propia*

Los acreditados/prestatarios participantes fueron seleccionados 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 hombres y mujeres que se les ha otorgado microcréditos, se recolectaron 354 cuestionarios en esta primera etapa. Del total de esta muestra por cada microfinanciera se hicieron los siguientes hallazgos.

Con respecto a género:

- Microfinanciera 1, el 21% es hombre y el 79% son mujeres.
- Microfinanciera 2, el 100% corresponde a mujeres.
- Microfinanciera 3, el 13% es hombre y el 87% son mujeres.

Con respecto a estado civil

Microfinanciera 1, el 100% de los hombres manifestó estar casados mientras que el 19% de las mujeres se encuentra en unión libre y el 81% de ellas casada.

Microfinanciera 2, el 4% de las mujeres se encuentra en situación de viudez, el 13% en unión libre y la diferencia de 83% casada.

Microfinanciera 3, el 100% de los hombres manifestó estar casados mientras que el 9% de las mujeres se encuentra en unión libre y el 91% de ellas casada.

Asimismo de manera general de las tres microfinancieras participantes el 87% de los prestatarios/acreditados favorecidos con un microcrédito cuentan con un micronegocio propio como venta de tortillas, venta de comida, abarrotes, salón de belleza, costurera, taller mecánico, servicios de plomería, de pintura, pega azulejos, entre otros. Es importante resaltar que de este porcentaje el 91% corresponde a mujeres que han emprendido su micronegocio.

Instrumento de medición

El instrumento que se utilizó para esta investigación 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 último una dimensión sobre la percepción que tienen sobre la microfinanciera en sí.

Dimensión I

La satisfacción de los prestatarios/acreditados 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 los mismos acerca el microcrédito que recibió.

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 sobre el desempeño en general de los promotores o asesores de la micro financiera.

Dimensión III

Necesidades de capacitación para los prestatarios/acreditados, con un total de 4 preguntas de opción múltiple con escala de Likert cuestiona si alguna vez se le ha ofrecido asesoramiento y 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 los prestatarios/acreditados sobre la microfinanciera, con un total de 10 preguntas con opción múltiple utilizando escala de Likert considerando si los requisitos que solicita esta microfinanciera son de fácil acceso y cumplimiento, si los microcréditos otorgados han incrementado los ingresos y beneficiado a los usuarios, haciendo también una interrogante sobre si el microcrédito ha servido de apoyo para que ellos tengan su propio negocio, o bien 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

Después de varias pláticas con los directores de las microfinancieras participantes en esta investigación para determinar el tipo de información que era primordial para ellos , además de solicitarles la base de datos sobre los usuarios del microcrédito, también se les presentó para su validación como expertos el cuestionario como primera versión y solo requirió de unos ajustes en terminología porque para una microfinanciera es exclusivo el nombre de prestatarias, para otra microfinanciera se le denomina acreditados y para la tercera como prestatarios. Finalmente se procedió a la aplicación del instrumento a la población arriba citada para la recopilación de información.

Posteriormente se llevó a cabo la 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.

Finalmente la información recabada se capturó en una base de datos y se procedió a su análisis estadístico, redactando este documento 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 del cuestionario aplicado a los prestatarios/acreditados, sobre diferentes temas y cuestiones sobre su conformidad con la micro financiera, el microcrédito otorgado, posibles capacitaciones y el servicio de los promotores/asesores, así como la percepción que tienen los usuarios de la microfinanciera como una institución que les ofrece el microcrédito.

En este documento los resultados se van a presentar por comunidades rurales o urbanas más no por microfinanciera, debido que actualmente un equipo de académicos le está dando continuidad y se encuentra aplicando el cuestionario a un mayor número de comunidades por microfinanciera participante.

En esta Dimensión I que consiste en determinar la Satisfacción de los prestatarios/acreditados por el microcrédito obtenido, en comunidades rurales se observó que la mayoría de los mismos (74%) han recibido pláticas informativas sobre los microcréditos, así como en comunidades urbanas solo un 56%; existe un buen número de usuarios que no han recibido pláticas relacionadas con el microcrédito.

Con respecto al Modelo Grameen solamente el 45% de los participantes en comunidades rurales han recibido pláticas en que consiste este Modelo, porque es un Modelo que siguen estas microfinancieras y en comunidades urbanas tan solo el 34%; para el 83% los beneficios que obtienen al recibir el microcrédito es para invertir en su propio negocio en comunidades rurales mientras que el 70% ha sido en comunidades urbanas sin embargo el 83% y 74% manifiestan su sentir de que han tenido que cubrir el solidario por uno de sus compañeros de manera regular tanto en comunidades rurales como urbanas respectivamente. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 2, señalando que A/P significa Acreditados/Prestatarios.

No. Pregunta	Pregunta	% A/P comunidad rural	% A/P comunidad urbana	Comentario
1	¿Ha recibido pláticas informativas?	74%	56%	Si, varias veces
2	¿Recibieron capacitación acerca del Modelo de Grameen?	45%	34%	Si, varias veces
3	¿Conoce como funciona el microcrédito?	82%	85%	Definitivamente Si
4	¿Por qué es importante recibir el microcrédito?	84%	79%	Por negocios
5	¿Cuanto tiempo ha utilizado los microcréditos?	94%	88%	De 1-3 años
6	¿Con qué frecuencia utiliza el microcrédito?	90%	85%	1-3 veces al año
7	¿De dónde obtiene el dinero del abono?	78%	65%	Negocio o actividad
8	¿Le solicitaron algún tipo de garantía?	100%	100%	Nunca
9	¿Esta satisfecho con el tiempo de respuesta?	81%	84%	Siempre
10	Indique los beneficios que obtuvo	83%	70%	Invertir en mi negocio
11	¿Cómo considera la tasa de interés?	78%	76%	Aceptable
12	¿Volvería a solicitar el microcrédito?	98%	90%	Definitivamente Si
13	¿Ha incurrido en la falta de pago?	65%	89%	Nunca
14	¿Cuáles fueron los motivos de la falta de pago?	45%	90%	Gastos inesperados
15	¿Ha pagado por una de sus compañeras?	83%	74%	Si regularmente

Tabla 2 Dimensión I: Satisfacción de los prestatarios/acreditados por el microcrédito obtenido
Fuente: Elaboración propia

En la Dimensión II. Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los Promotores o Asesores, encontramos como parte de los resultados que solamente el 65% de los participantes manifiestan que nunca han tenido problema alguno con los asesores /promotores de la microfinanciera.

Es decir, el 35% manifiesta lo contrario en comunidades rurales, asimismo el 75% dice no tener problemas con los promotores en comunidades urbanas. Además solamente el 73% considera que los promotores se encuentran capacitados para atenderlos, asesorarlos en cuestión de la administración del microcrédito en las comunidades rurales, mientras que en comunidades urbanas manifestaron lo mismo un 78%. Sumado a lo anterior, el 44% de los participantes califica como excelente el desempeño en general del promotor/asesor en comunidades rurales y el 48% en comunidades urbanas, lo que preocupa porque existe un 56% y 52% que opina lo contrario tanto en el área rural como urbana respectivamente. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 3.

No. Pregunta	Pregunta	% AIP comunidad rural	% AIP comunidad urbana	Comentario
1	¿Ha tenido problemas con los promotores?	65%	75%	Nunca
2	¿Considera capacitados a los promotores ?	73%	78%	Siempre
3	¿Cómo es la atención de los promotores?	57%	63%	Buena
4	¿Considera que explican de forma comprensible?	66%	70%	Siempre
5	¿Considera la información suficiente?	60%	68%	Siempre
6	¿Considera amable a los promotores?	61%	73%	Siempre
7	¿Cómo calificaría el desempeño de los promotores?	44%	48%	Excelente

Tabla 3 Dimensión II: Satisfacción con el servicio que recibe por parte de los promotores o asesores

Fuente: Elaboración propia

En la Dimensión III, Necesidades de capacitación hacia los prestatarios/acreditados, podemos concluir que el 52% 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 48% en zona rural y un mercado potencial por atender del 45% en zona urbana.

Lo interesante es que el 70% y 77% consideran muy oportuna la capacitación lo que permite entonces la planeación de futuras capacitaciones orientadas a las necesidades de los acreditados/prestatarios tanto en zona rural como urbana respectivamente. Además el 89% manifiesta que requiere cursos de cómo mejorar su negocio orientándolos hacia costos, finanzas básicas, administración general, pero desafortunadamente se tiene un 92% de ellos que tienen problemas de traslado lo que permite entonces hacer la planeación de esta capacitación tal vez en las mismas comunidades rurales. Mientras tanto en comunidades urbanas un 53% manifestó tener problemas de traslado. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 4.

No. Pregunta	Pregunta	% AIP comunidad rural	% AIP comunidad urbana	Comentario
1	¿Le han ofrecido capacitación de cómo administrar el dinero?	48%	55%	Siempre
2	¿Considera de ayuda la capacitación?	70%	77%	Siempre
3	¿Qué curso de capacitación le gustaría recibir?	89%	81%	Cómo mejorar mi negocio
4	Causa principal que no asistiera a la capacitación	92%	53%	Problemas de traslado

Tabla 4 Dimensión III: Necesidades de capacitación hacia la prestataria

Fuente: Elaboración propia

En la Dimensión IV: Percepción de los prestatarios/acreditados sobre la microfinanciera, se obtuvieron como resultados que tanto en área rural como urbana el 100% de los prestatarios consideran necesario más servicios por parte de la microfinanciera, solicitando con un porcentaje del 92% créditos para vivienda, 5% becas para sus hijos entre otros en zona rural, mientras que zona urbana el 74% solicita para vivienda, el 20% para becas entre otros.

Con el 100% de aceptación por los mínimos requisitos que solicitan tanto en zona rural como urbana y con un 95% y 92% que si recomiendan a esta microfinanciera para que acuda algún familiar a solicitar microcredito, solamente que el 52% de ellos solicita mejorar la atención que reciben por parte del promotor /asesor así como el horario de atención lo anterior en comunidades rurales mientras en las comunidades urbanas también se presentó este empate en solicitar que el 49% mejore la actitud que tienen los promotores/asesores hacia ellos así como el horario de atención.

Situación curiosa se presentó en comunidades rurales solamente el 52% de los 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 ellos semana tras semana, sin embargo en comunidades urbanas también sucedió algo similar y solo identificaron el logotipo el 49% de los participantes. Se analiza con detenimiento cada una de las respuestas en la tabla 5.

No. Pregunta	Pregunta	% AIP comunidad rural	% AIP comunidad urbana	Comentario
1	¿Considera que otros servicios le sería de beneficio a su familia?	100%	100%	Definitivamente Si
2	¿Qué otro servicio le gustaría que ofreciera esta microfinanciera?	92%	74%	Vivienda
3	¿Cuál fue la razón por la que acudió a la microfinanciera?	92%	90%	Rápida solución
4	¿Considera usted que los requisitos son fáciles de cumplir?	100%	100%	Definitivamente Si
5	¿Es mayor el beneficio de los que participan con un microcrédito de los que no lo hacen?	91%	87%	Definitivamente Si
6	¿Los microcréditos otorgados han incrementado sus ingresos?	90%	83%	Definitivamente Si
7	¿Considera que el microcrédito fue de apoyo en el autoempleo?	90%	80%	Definitivamente Si
8	¿Recomendaría a esta microfinanciera con un familiar?	95%	92%	Definitivamente Si
9	¿Qué es lo que pudiera mejorar del servicio que ofrece esta microfinanciera?	52%	43%	atención de los Promotores, horarios
10	Identificar el logotipo de esta microfinanciera	52%	49%	Si identificaron el logo

Tabla 5 Dimensión IV Percepción de los prestatarios/acreditados sobre la microfinanciera

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Los resultados presentados fueron sobre el estudio de tres microfinancieras localizadas en el Estado de Sonora, las cuales cubren una población de la parte sur del Estado, es importante mencionar que el recurso que es colocado como microcredito con los acreditados/prestatarios proviene de un grupo de inversionistas que hacen su aportación como donativo con el objetivo que el recurso financiero se vuelva revolvente para continuar trabajando en el cumplimiento de la visión y misión de tipo social que cada una de las microfinancieras tienen definido en bien de la comunidad.

Con los resultados anteriormente presentados se concluye que se ha cumplido con el objetivo de esta investigación al determinar las áreas de oportunidad en los servicios que administran las microfinancieras dirigidos a pequeños negocios familiares o amas de casa que tienen alguna actividad productiva para ofrecer calidad y confianza a sus acreditados/prestatarios habiendo definidos como tales áreas los servicios que ofrecen a los usuarios del microcrédito, el comportamiento de los promotores /asesores hacia los mismos, necesidades de capacitación dirigidos hacia los micronegocios y la percepción que tienen los prestatarios de la microfinanciera en general.

Gracias a la participación de tres microfinancieras en esta investigación y que además cuentan con una base de datos de acreditados/prestatarios que les han otorgado un microcrédito durante los años de 2014, 2015,2016 en el sur del Estado de Sonora, propiamente en los municipios de Cajeme y Navojoa, tanto en comunidades rurales como urbanas sin importar estado civil, sólo que sean mayores de edad, considerando un método de muestreo no probabilístico por conveniencia se recomienda lo siguiente

VÁZQUEZ-JIMÉNEZ, Imelda Lorena, VALENZUELA-REYNAGA, Rodolfo, AGUIRRE- CHOIX, Ricardo y ESPARZA-GARCÍA, Irma Guadalupe. El Microcrédito y las áreas de mejora desde la perspectiva de los usuarios para las Microfinancieras en el Sur de Sonora. Revista Administración y Finanzas. 2017.

Recomendaciones

Por parte de la dirección de cada una de las microfinancieras 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 los prestatarios/acreditados considerando el entusiasmo que tienen por salir adelante y confiando plenamente que con los microcréditos ellos pueden salir poco a poco adelante y sobre todo mejorar la calidad de vida de su familia.

Es muy importante que por parte de la dirección de cada microfinanciera elaborar un plan de capacitación dirigido específicamente a los promotores/asesores, porque existe un porcentaje muy alto de acreditados/prestatarios 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 los usuarios del microcrédito.

Considerar en pláticas de manera repetitiva que los prestatarios/acreditados reconozcan la misión, visión, valores y el mismo significado del logotipo que tiene la microfinanciera en la cual ellos son usuarios para que se consideren como parte de la misma institución.

Buscar la ampliación de los servicios principalmente en créditos como vivienda tanto en comunidades rurales como urbanas, becas para los hijos de los prestatarios, probablemente para seguros de vida, en la medida de lo posible con el fin de impulsar a los mismos al crecimiento económico, principalmente en las comunidades participativas y unidas donde ellos radican que poco a poco las han convertido en saludables y autosuficientes.

Referencias

Alpízar, C. y González-Vega, C. *Los mercados de las finanzas rurales y populares en México: Una visión global rápida sobre su multiplicidad y alcance. El sector de las microfinanzas en México.* Recuperado en <http://www.cideosu.cide.edu/Sample%20Website/pagina%20web/3.Documentos/Afirma%20V%20-%20Sector%20de%20Microfinanzas.pdf>

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

Compartamos Banco, Recuperado en <https://www.abm.org.mx/anuario/anuario2011/pdf/compartamos-banco.pdf>

Druschel, K., Quigley, J., & Sánchez, C. (2001). Estado de la campaña de microcrédito. Informe anual.

Khandker, Sh.(1998) *Fighting Poverty with Microcredit: Experience in Bangladesh* Dhaka: The University Press Limited. Recuperado en <http://documents.worldbank.org/curated/en/549951468768619206/pdf/multi-page.pdf>

Levine, R., Loayza, N., & Beck, T. (2000). Financial intermediation and growth: Causality and causes. *Journal of monetary Economics*, 46(1), 31-77.

Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, Recuperado en <http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/Law-on-the-Promotion-and-Regulation-of-Microfinance-consumer-protection-related.pdf>

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

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

Putzeys, R. (2002), *Micro Finance in Vietnam: Three Case Studies*, Recuperado en <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-case-study-micro-finance-in-vietnam-three-case-studies-may-2002.pdf>

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

Sarabia Zabaleta, M., Hernández Aldana, Y. L., Bethés, O., & Ernesto, C. (2013). *El microcrédito como herramienta estratégica de desarrollo de los microemprendedores de la calle de la moneda de la ciudad de Cartagena* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena). Recuperado en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/2830>

Soto, V. y Villanueva, K. (2013) “*Evaluación del impacto del programa de Microcréditos de la institución microfinanciera FONDESOL en Guatemala*” recuperado en: http://www.mastermicrocreditos.es/Investigacion/Karina_Villanueva-Violeta_Soto-Evaluacion_de_impacto_FONDESOL_web_p.pdf