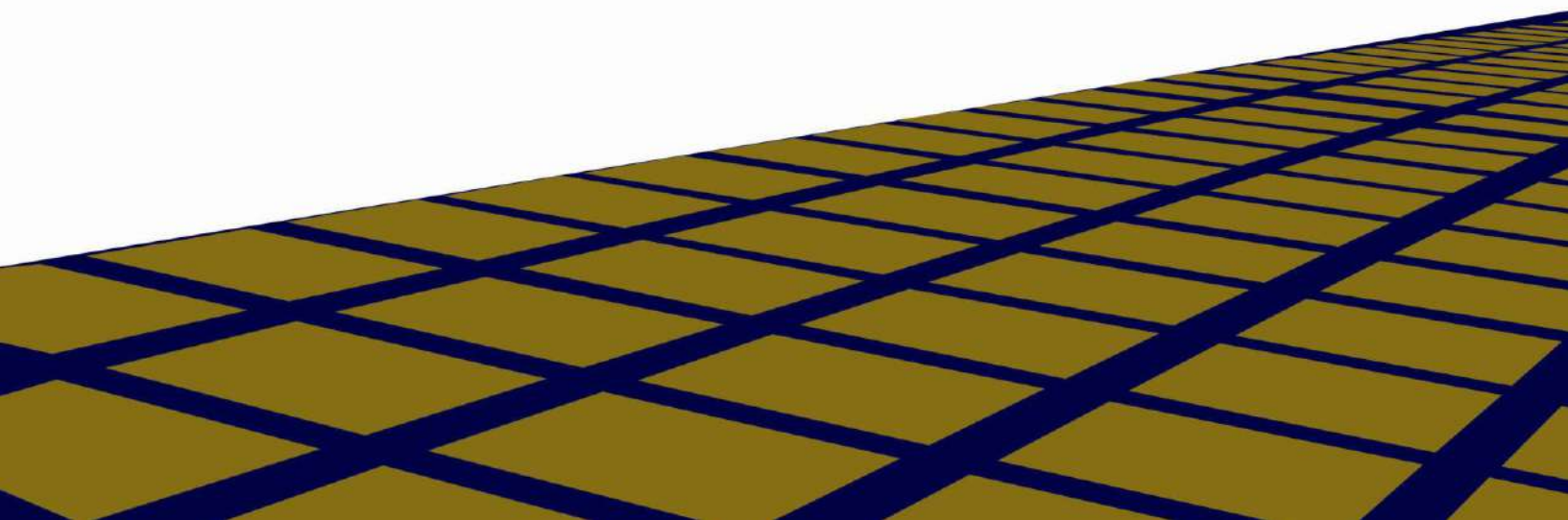


**XV**  
**CONGRESO**  
**INTERNACIONAL**  
**DE**  
**CONTADURÍA**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**E**  
**INFORMÁTICA**



# LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS: ¿SATISFACEN LAS NECESIDADES DE FINANCIAMIENTO DE LOS MICROEMPRESARIOS EN EL DISTRITO FEDERAL?

Área de Investigación: Estudio de la pequeña y mediana empresa

## COAUTORES

**Dr. Raúl Arturo Cornejo López**

**Lic. Marisol Galicia Quintero**

Universidad Autónoma Metropolitana

Y

Universidad Nacional Autónoma de México

México.

rcornejo@hotmail.com y maryzolgalez@yahoo.com.mx

044-55-54-03-17-03

Av. San Rafael Atlixco No.186, Col. Vicentina C.P.09340

Iztapalapa México D.F.

## RESUMEN

### **LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS: ¿SATISFACEN LAS NECESIDADES DE FINANCIAMIENTO DE LOS MICROEMPRESARIOS EN EL DISTRITO FEDERAL?**

En la presente investigación se cuestiona si son suficientes los financiamientos a los que tienen acceso los microempresarios en México, ya que la exclusión que viven por parte de las grandes instituciones financieras para acceder a los servicios financieros, representa un grave problema para el desarrollo económico. Dicha marginación por parte de los bancos también es aplicada a la mayoría de la población en México por considerar que no cumplen con los requisitos para otorgarles un crédito,

Por lo tanto, el sector de los microempresarios tiene que buscar opciones de financiamiento, el cual encuentra en las instituciones de micro financiamiento, estas entidades representan una fuente alternativa para obtener dichos recursos, que aunque son a tasas de interés más altas pero satisfacen sus requerimientos de crédito.

El objetivo de ésta investigación es determinar, con base en un cuestionario aplicado a una muestra de 384 microempresarios ubicados en el Distrito Federal<sup>1</sup>, si los servicios financieros que actualmente ofrecen las Instituciones Micro financieras satisfacen sus necesidades de financiamiento. Así, como investigar la metodología y características de los servicios financieros que actualmente ofrecen cuatro Instituciones Micro financieras (IMF) que operan en el DF y diseñar una escala tipo Likert para evaluar la actitud que presentan los microempresarios hacia las IMF. También se utilizarán técnicas de investigación documental, de recolección de datos con la aplicación de un cuestionario.

<sup>1</sup> La aplicación del cuestionario fue a microempresarios que han adquirido un crédito con una institución Micro financiera.



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Para alcanzar nuestro objetivo se planteó el siguiente cuestionamiento como línea de investigación:

***¿Los servicios financieros que actualmente ofrecen las Instituciones Micro financieras, satisfacen las necesidades de financiamiento de los microempresarios en el Distrito Federal?***

**Palabras Clave:** Financiamiento, Microempresarios, Crédito.

## PONENCIA

### LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS: ¿SATISFACEN LAS NECESIDADES DE FINANCIAMIENTO DE LOS MICROEMPRESARIOS EN EL DISTRITO FEDERAL?

La realización de la presente investigación surge a raíz de la necesidad de saber si son suficientes los financiamientos a los que tienen acceso los microempresarios de México dada exclusión de los servicios financieros que viven por parte de las grandes instituciones financieras. Cabe resaltar que esta marginación no es solo para los microempresarios, sino que también se extiende a la mayor parte de la población en México, lo que representa un grave problema para el desarrollo económico. Sin olvidar que los bancos han marginado a un gran número de personas de los servicios bancarios básicos por considerar que no cumplen con los requerimientos para que se les otorgue un crédito.



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

En un contexto internacional gobernado por las reglas de la globalización y movido por los grandes capitales, donde las grandes empresas son el principal objetivo de las instituciones financieras (las cuales no les representan altos riesgos financieros) es difícil encontrar un espacio donde el mercado potencial que representan las microempresas les sea atractivo. Ante tal escenario y con la necesidad de financiamiento de esas pequeñas empresas, surge el Microfinanciamiento.

Según Ledgerwood<sup>2</sup> las Microfinanzas tuvieron su origen en los 80's como respuesta a la investigación sobre el otorgamiento de créditos subsidiados por el estado para agricultores pobres; de forma internacional, se asumió que los pobres necesitaban crédito barato y ésta fue una forma de promover la producción agrícola entre pequeños terratenientes.

El Banco Grameen<sup>3</sup> es la IMF<sup>4</sup> más conocida en todo el mundo, ha logrado un éxito espectacular como fuente de recursos financieros a través de microcréditos para la población más pobre de Bangladesh. Su fundador es Muhammad Yunus, profesor de economía especializado en finanzas (Premio Nobel de la Paz 2006), les daba crédito a los más pobres sin aval ni garantías rompiendo con los esquemas de la banca tradicional, organizando a personas pobres de las aldeas en grupos de 4 o 5 miembros los cuales se hacían responsables de la devolución del préstamo de todos los integrantes del grupo.

Conde<sup>5</sup> define las Microfinanzas como el conjunto de servicios microfinancieros (ahorro, préstamos, seguros, transferencias, pago de remesas del exterior, y pago de servicios), también las instituciones que ofrecen al menos uno de ellos y los instrumentos mediante los cuales se

<sup>2</sup> LEDGERWOOD, Joanna Manual de las Microfinanzas, una perspectiva institucional y financiera, sustainable banking with de poor, Washington D.C. Banco Mundial, 1999, p.2.

<sup>3</sup> LEDGERWOOD, Ibíd. p.159.

<sup>4</sup> IMF: Institución Microfinanciera

<sup>5</sup> <http://www.cmq.edu.mx/docinvest/document/DD02203.pdf> pg. 16.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

prestan, indicando que la mayoría de las IMF en México no se dedican integralmente a todos, debido a que le dan mayor énfasis al microcrédito.

Entre las características de las Instituciones Microfinancieras (IMF<sup>6</sup>) podemos mencionar las siguientes:

- Son instituciones creadas para la prestación de servicios microfinancieros.
- Trabajan con la metodología de grupos solidarios o de bancos comunitarios en los que no se requiere garantía física para tener acceso a los créditos y se basan en el aval social de los integrantes del grupo.
- Ofrecen también servicios no financieros, frecuentemente vinculados con los proyectos productivos o micronegocios como: capacitación, asesoría y asistencia técnica, elaboración del proyecto, aspectos legales, fiscales y contables, elaboración de un plan de negocios, comercialización y técnicas de venta, mejores prácticas en la empresa social etc.
- Pueden ser organizaciones no gubernamentales (ONG), cooperativas de ahorro y crédito, uniones de crédito, bancos gubernamentales, bancos comerciales o instituciones financieras no bancarias.
- Los clientes de las IMF, suelen ser empresarios autoempleados de bajos ingresos (de zonas urbanas y rurales), comerciantes, pequeños agricultores, proveedores de servicios, artesanos, pequeños productores etc., cuya actividad económica les representa una fuente de ingresos.

## Productos y Servicios

Dentro de los productos y servicios que ofrecen encontramos: el ahorro, el microfinanciamiento y Microcrédito, seguros, remesas, pago de servicios y servicios no financieros.

<sup>6</sup> LEDGERWOOD, Ibíd. p.160.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Es muy importante que las IMF, ofrezcan productos crediticios reales acordes con la demanda que se presenten en su entorno, esto va a hacer que se establezcan, los plazos, la capacidad de pago del crédito, las garantías y las tasas de interés que sean apropiadas para que cumplan las necesidades del mercado y que respondan a las necesidades de los clientes, ya que éstos últimos van a resultar muy beneficiados del financiamiento que reciban. Tales como:

- El Crédito
- El plazo y la capacidad de pago
- Las garantías de los créditos
- Los precios del Microcrédito
- La tasa de interés
- Riesgo en los que se incurren

## Metodología y Marco Muestral

El levantamiento de la muestra fue realizado durante el periodo de Enero a Marzo de 2010 mediante la aplicación de 384 cuestionarios completos a los de los cuales (75% son mujeres y 25% hombres) microempresarios que operan en el Distrito Federal (DF), con los siguientes criterios de selección:

- Haber accedido a financiamiento por parte de una IMF con operación en el DF
- Haber utilizado el financiamiento en actividad productiva y,
- Que su actividad económica se encontrara también dentro de la delimitación del DF.

Una segunda parte del cuestionario que fue aplicado a los microempresarios fue diseñado con base en escala Likert, en donde se pretendió medir la reacción de los microempresarios en

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

relación a los servicios financieros de las IMF en 5 categorías siguientes: 5) Muy de Acuerdo, 4) De Acuerdo, 3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, 2) En Desacuerdo, 1) Muy en Desacuerdo.

La escala se encuentra constituida por 12 preguntas, donde la puntuación mínima posible es 12 y la máxima posible es 60, porque existen 12 afirmaciones, así que la puntuación más cercana a 60 tendrá una actitud bastante favorable sobre los productos y servicios que le ofrecen la Microfinancieras a los microempresarios, asimismo una puntuación más cercana a 12 implica una actitud bastante desfavorable de los microempresarios hacia los productos y servicios que ofrecen la presente IMF.

La muestra fue diseñada para crear estimaciones representativas de la opinión de los microempresarios que tienen su actividad económica en el DF. El método de selección de la muestra fue probabilístico, en el cuál, de acuerdo con Hernández S.<sup>7</sup>, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Se eligió un 95% de confianzas y 5% de nivel de error ( $\alpha=0.05$ ) la fórmula para un tamaño poblacional muy elevado o según Santos Peñas<sup>8</sup>, es muy elevado o tiende a infinito, y donde  $p=0.5$ .

Formula

$$n = \frac{z^2(p)(1-p)}{\alpha^2} \quad n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = 384 \text{ cuestionarios}$$

Donde

$p = 50\%$ , y  $(1-p) = 50\%$  y  $e = 5\%$

Cabe señalar que también se utilizó el programa Stats para el cálculo automático del tamaño de la muestra la cual resultó de 384 cuestionarios.

<sup>7</sup> HERNANDEZ Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, México, Editorial Mc-Graw-Hill Interamericana, Quinta Edición, 2006, p240.

<sup>8</sup> SANTOS Peñas Julián, Ángel Muñoz, Pedro Juez y Pedro Cortiñas, Diseño de encuestas para estudios de mercado, pg. 144.



# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, la selección de los microempresarios se realizó de manera aleatoria, se determinó aplicar a juicio del investigador 192 cuestionarios a microempresarios que accedieron a un crédito en grupo solidario y 192 cuestionarios a microempresarios que accedieron a un crédito individual, con la finalidad de obtener resultados de las 2 metodologías en igual proporción.

Se solicitó información al Pronafim sobre las IMF que operaban en el DF, el listado proporcionado se encontraba clasificado como área metropolitana por lo que fue necesario excluir a las IMF que operan en el Estado de México, ya que no eran objeto de la investigación, se tomaron 4 IMF representativas del DF, en total fueron visitadas 9 sucursales y 2 centros de atención de las IMF en el DF., ubicadas principalmente en las Delegaciones: Milpa Alta, Tláhuac, Xochimilco, Venustiano Carranza, Miguel Hidalgo, Coyoacán, Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Benito Juárez.

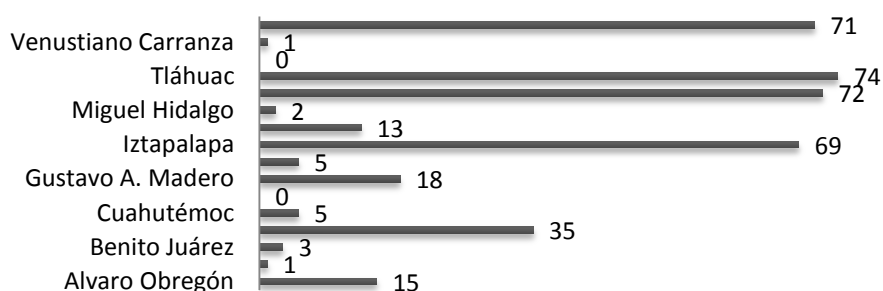
## Resultados Fundamentales de la Investigación

Los microempresarios encuestados manifestaron tener ubicadas sus actividades económicas en diversas delegaciones del Distrito Federal, dentro de las que destacan las delegaciones: Tláhuac (19.3%), Milpa Alta (18.8%), Xochimilco (18.0%), y Coyoacán (9.1%), del total de la muestra, cabe señalar que en éstas delegaciones es donde se encuentran básicamente en su mayoría concentradas las actividades crediticias de las IMF que operan en el Distrito Federal.



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

### Distribucion de la muestra por Delegación



Entre los microempresarios encuestados se destaca la presencia de las mujeres, el 75% de los microempresarios son mujeres, mientras que un 25% son hombres, la edad promedio de los encuestados es de 42 años, en cuanto a la escolaridad se encontró que el 64% cursó entre la primaria y la secundaria, asimismo, el 60% de la muestra reporta tener más de 6 años de experiencia en el giro de su negocio, esto indica que se trata de microempresarios tienen amplia experiencia.

#### **¿Cuántas personas trabajan en el negocio?**

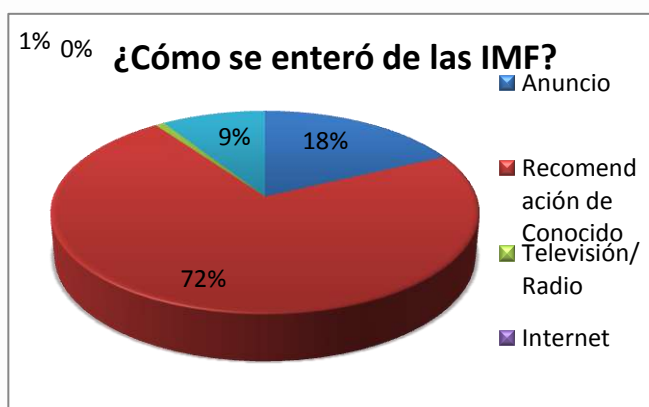
EL 95% de la muestra reporta entre 1 y 5 personas son las que trabajan en sus negocios, el 4% refiere de 6 a 10 personas trabajando en el negocio, no se encontró entre los microempresarios encuestados alguno con más de 21 personas laborando en su negocio, Asimismo, el 86% de los acreditados reporta que sus ingresos mensuales no rebasan los \$10,000, destacando la mayor concentración entre los microempresarios que reportan ingresos entre \$1,000 y \$5,000, lo cual representa el 60% del total de los encuestados.



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

### ¿Cómo se enteró de las Microfinancieras?

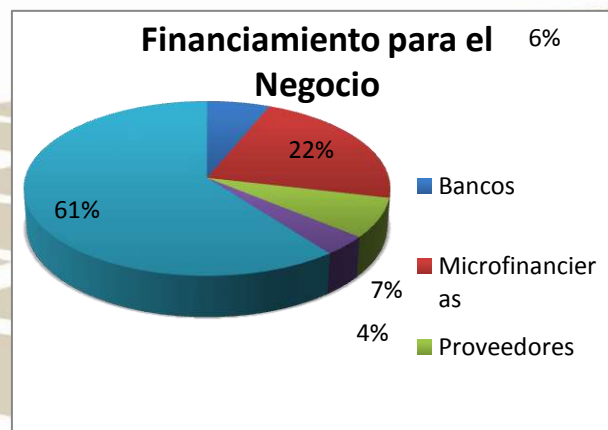
El 72% de los microempresarios, se enteró de las Microfinancieras a través de la recomendación de un conocido, el 18% manifestó que lo hizo a través de algún anuncio; esto es más frecuente en las localidades en donde la Microfinanciera se encuentra cerca de la zona de influencia o en su caso del domicilio del microempresario.



### ¿Con que tipo de instituciones ha solicitado crédito para su negocio?

¿Con qué Instituciones ha solicitado crédito para su negocio?

Otro	Total	%
Bancos	24	6
Microfinancieras	86	22
Proveedores	28	7
Usureros	14	4
Ninguno	232	60
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>





CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

El 60% de los microempresarios que fueron encuestados indican no haber solicitado ningún otro financiamiento con otra institución aparte del crédito que tienen con las Microfinancieras, 22% indica que ha solicitado crédito con otras Microfinancieras, el 16% reporta como fuente de financiamientos a los bancos, 7% además solicita crédito a proveedores, 4% también se financia a través de usureros. Esto no solo nos indica del difícil acceso de los microempresarios a los créditos que otorgan los bancos, sino que también cada vez acuden menos a los usureros.

***¿Qué tipo de Crédito solicitado en la Microfinanciera?***



Para la elaboración de la presente investigación se encuestó al 50% en crédito individual y un 50% que reportó haber solicitado un crédito individual. Esto con la finalidad de obtener la opinión de microempresarios que acceden a ambas metodologías.

En el caso de los 192 microempresarios que acceden al financiamiento de las IMF mediante un grupo solidario, el 42% reportó que pertenecen a un grupo conformado entre 4 y 7 personas, el 49% está conformado por más de 14 integrantes, cabe señalar que se la investigación encontró grupos conformados por alrededor de 50 personas.

## ¿Cómo obtuvo el dinero para iniciar su empresa o negocio?

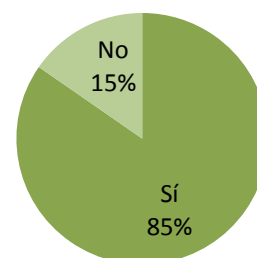
El 89% de los microempresarios indica haber iniciado su negocio mediante un ahorro propio, además se destaca que únicamente el 1% de participación de los bancos en el proceso de financiamiento a los microempresarios para iniciar un negocio.

¿Cómo obtuvo el dinero para iniciar su Empresa o negocio?	Total	%
Bancos	5	1
Cooperativas de Ahorro y Crédito	7	2
Proveedores	7	2
Ahorros Propios	342	89
Otro	23	6
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

## ¿El monto que usted solicitó en préstamo a la Microfinanciera fue el que le autorizaron?

El 85% de la población de microempresarios encuestados reporta haber recibido en préstamo la cantidad que solicitó, lo cual representa un dato favorable debido a que se satisface la necesidad de financiamiento con el préstamo que se les está otorgando, mientras que el 15% afirma que no le autorizaron la cantidad que ellos solicitaron como préstamo a la Microfinanciera.

### ¿El Monto que usted solicitó en Préstamo a la Microfinanciera fue el que le autorizaron?





CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

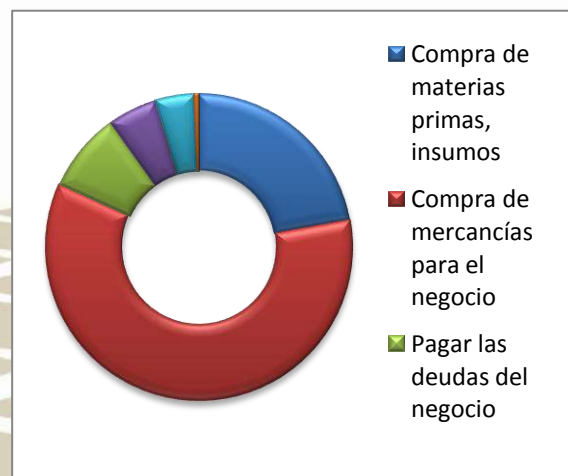
**¿Cuál es el Plazo en meses que le dieron para pagar por su crédito?**

El 68% de los microempresarios reporta el plazo que le dieron para pagar por su crédito oscila entre los 4 y 6 meses, asimismo, un 29% indica haber tenido acceso a un microcrédito a un plazo de entre 7 y los 12 meses, lo cual nos indica que los microempresarios prefieren los plazos cortos para el pago de sus créditos debido a que pueden acceder a un mayor número de créditos en un año.

En promedio los microempresarios han solicitado 3 préstamos en las Microfinancieras en el último año, lo cual es congruente con los ciclos que presentan se 16 semanas, en donde los microempresarios terminando de pagar un crédito acceden a otro de forma inmediata.

**¿Cuál fue el destino del Crédito que solicitó a la Microfinanciera? (en qué ocupó su préstamo).**

¿Cuál fue el destino del crédito que solicitó a la IMF?	Total	%
Compra de materias primas, insumos	85	22
Compra de mercancías para el negocio	229	60
Pagar las deudas del negocio	32	8
Compra de maquinara o equipo	20	5
Remodelar el negocio	16	4
Otro	2	1
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>



El 60% de los microempresarios encuestados reporta haber utilizado el crédito solicitado a la Microfinanciera en la compra de diversas mercancías para su negocio lo cual refleja un tipo de

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

actividades ampliamente relacionadas con el comercio; asimismo, el 22% utilizó en crédito en la compra de materias primas e insumos para la producción, estos resultados son muy importantes debido a que nos indican que los microempresarios encuestados utilizan los recursos crediticios en su actividad económica.

### **¿Cuánto le prestaron en la Microfinanciera?**

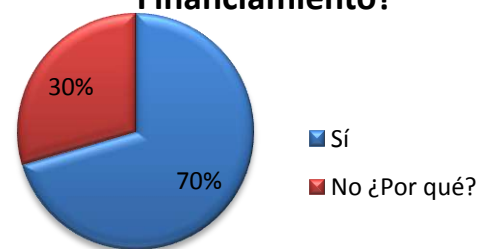
El 19% de los montos otorgados a los microempresarios se encuentran por encima de los \$17,000, mientras que el 66% reporta haber recibido como préstamo cantidades que oscilan entre los \$1,000 y los \$9,000, el análisis arrojó que el préstamo de \$3,000 es el monto más solicitado por los microempresarios.

### **¿EL monto que le prestaron en la Microfinanciera le alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento?**

¿El monto que le prestaron en la IMF,  
le alcanzó para cubrir sus necesidades  
de financiamiento?

	Total	%
Sí	270	70
No ¿Por qué?	113	30
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

### **¿Cubrió sus necesidades de Financiamiento?**



El 70% de los microempresarios reporta que el monto que les prestaron en la Microfinanciera sí les alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento, lo cual resulta favorable dado que la

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Microfinanciera satisface sus necesidades de crédito y no es necesario acudir a otra fuente de recursos para completar sus créditos, asimismo el 30% dijo que no les fue suficiente el monto otorgado.

Con la finalidad de conocer el motivo por el cual 113 de los microempresarios, que representa el 30% del total de la muestra manifestó que no les alcanzó el préstamo que les otorgaron para cubrir sus necesidades de financiamiento, entre las principales razones enfatizan los costos que son altos, y que necesitaron finalmente un monto mayor para hacer frente a los compromisos propios de sus negocios.

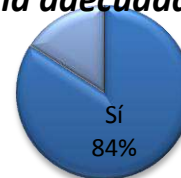
### ***¿Cuánto paga de abono mensual por su crédito?***

El 65% de los microempresarios encuestados reporta pagar de abono mensual por su crédito una cantidad que oscila entre los \$100 y \$1,500, los resultados indican que los microempresarios si pueden cubrir sus obligaciones crediticias y hacer frente a sus compromisos de financiamiento, siempre y cuando el monto que les sea otorgado se encuentre dentro de la capacidad de pago del microempresario.

### ***¿Considera usted que la tasa de interés que le cobraron por su crédito fue la adecuada?***

El 84% de los microempresarios encuestados considera como adecuada la tasa de interés cobrada por la Microfinanciera, el 16% considera como no adecuada la tasa cobrada.

No  
16% ***¿ La tasa de interés  
fue la adecuada?***





# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

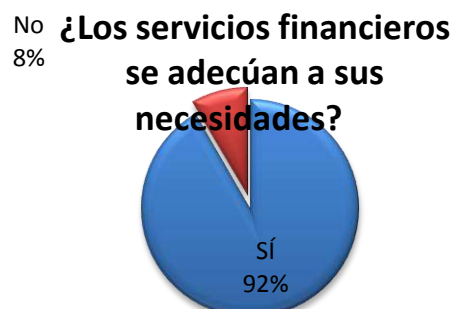
El 84% de los microempresarios reportaron que consideran que la Microfinanciera les cobra una tasa de interés adecuada por su crédito, sin embargo el 53% dijo no saber la tasa que pagan actualmente por su crédito, mientras que el 40% manifestó que la tasa se encuentra entre el 0% y el 20%.

### ***¿Los servicios financieros que le ofrecen se adecuan a sus necesidades?***

El 92% de los microempresarios manifestó que los productos y servicios ofrecidos por la Microfinanciera se adecuan a sus necesidades y un 8% indicó que no se adecúan a sus necesidades, asimismo, el 78% de los microempresarios encuestados manifestó que no considera difícil obtener un crédito en una Microfinanciera, y un 22% reporto que sí es difícil obtener un crédito.

### ***¿Qué factores influyeron para adquirir un crédito con ésta Microfinanciera?***

El 68% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores de mayor importancia para adquirir un crédito en una IMF, el 16% indicó que los requisitos solicitados influyeron para adquirir un préstamo en una IMF.



# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Cabe mencionar El 67% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores que hacen la mayor diferencia entre un banco o institución de crédito y una IMF, asimismo el 26% indicó que los requisitos solicitados son un importante factor de diferencia.

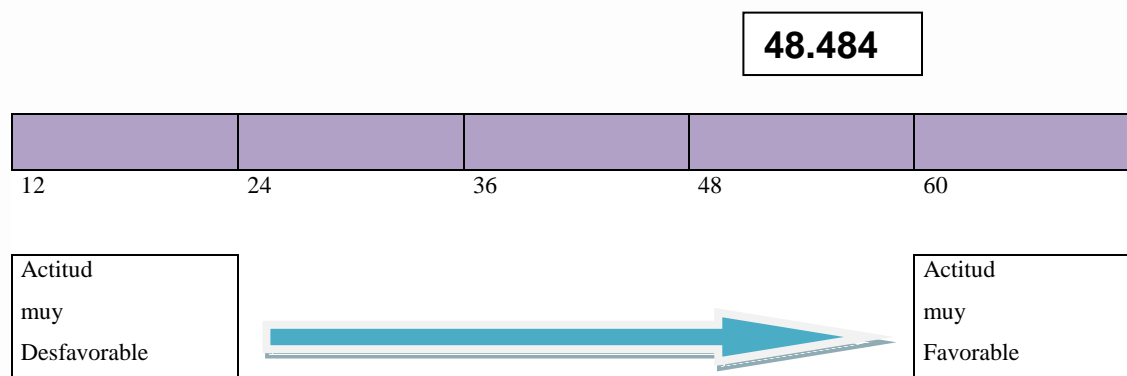
### ¿Qué factores influyeron para adquirir un crédito en ésta IMF?

	Total	%
<i>El Servicio</i>	146	38
<i>La Tasa de Interés</i>	152	40
<i>Los Productos que Ofrece</i>	11	3
<i>Los Requisitos</i>	60	16
<i>Otro</i>	15	4
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

### Escalamiento Likert<sup>9</sup>

La escala para los 384 cuestionarios aplicados a los microempresarios arrojó un puntaje de 48.484, lo cuál indica que la actitud hacia los productos y servicios de las IMF y para el financiamiento que ofrece es favorable para los microempresarios en el DF, el siguiente gráfico muestra con claridad el puntaje obtenido en relación a las actitudes.

<sup>9</sup> Método desarrollado por Renis Likert en 1932, enfoque vigente y popularizado (Sampieri 2008), conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.



### Interpretación Descriptiva de la Escala de Likert

Interpretación descriptiva: la actitud hacia los servicios financieros que ofrecen las instituciones Microfinancieras que operan en el Distrito Federal es favorable para la muestra de 384 microempresarios a los cuales se les aplicó el cuestionario, la categoría que mas se repitió fue 4(De Acuerdo), 50% de los encuestados está por encima del valor de 4, y el resto 50% se sitúa por debajo de ese valor.

Análisis descriptivo: Escala Likert	
Media	4.0421
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	0.4142
Varianza de la muestra	0.1716
Mínimo	2.75
Máximo	5
Cuenta	384
Nivel de confianza(95.0%)	0.0416

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

En promedio la encuesta arrojó una puntuación de 4.021(De Acuerdo), Asimismo se desvían de 4.021 en promedio 0.4122 unidades de la escala, ninguna persona calificó a las instituciones Microfinancieras con una actitud muy desfavorable (no hay 1, que es Totalmente en Desacuerdo), cabe señalar que la calificación mínima que se identificó 2.75, de lo que se deriva que las puntuaciones tienden a ubicarse en valores medios a elevados.

Para demostrar la fiabilidad o congruencia interna de la escala, para demostrarlo se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), el coeficiente oscila entre 0 y 1, donde un coeficiente de cero significa una nula confiabilidad y el 1 representa una máxima confiabilidad o la confiabilidad total de la escala.

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	384	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	384	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	12

Para la obtención de la fiabilidad de la escala se utilizó el programa estadístico SPSS 15.0, realizando el análisis de fiabilidad de la escala, el resultado arrojado por el programa sobre la confiabilidad Alfa de Cronbach  $\alpha = .825$ , (82.5%), lo que indica una confiabilidad alta y aceptable para la presente investigación. Asimismo se determinó por medio del análisis

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

factorial, de componentes principales de los factores brutos, se 2 factores que dan cuenta explican el 47.017% de la varianza total.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación exhiben que los productos y servicios que ofrecen las Microfinancieras participantes son general percibidos de forma favorable por los microempresarios que operan en el Distrito Federal, el 92% percibe que servicios financieros que les ofrecen se adecúan a sus necesidades, asimismo el 78% de los microempresarios considera que no es difícil obtener un crédito en una IMF.

El 85% de la población de microempresarios encuestados reporta haber recibido en préstamo la cantidad que solicitó, lo cual representa un dato favorable debido a que se satisface la necesidad de financiamiento con el préstamo que se les está otorgando, Asimismo el 82% utilizan los recursos crediticios en su actividad económica, principalmente para la compra de mercancías y materias primas

El 70% de los microempresarios reporta que el monto que les prestaron en la Microfinanciera sí les alcanzó para cubrir sus necesidades de financiamiento, lo cual resulta favorable dado que la Microfinanciera satisface sus necesidades de financiamiento y no es necesario acudir a otra fuente de recursos para completar sus créditos.

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el cliente está dispuesto a pagar tasas de interés justas las cuales garantizan el financiamiento de manera continua y formal, en éste caso la opinión de 84% de los microempresarios determinó que se les está cobrando una tasa de interés adecuada por el crédito que actualmente pagan.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

El 68% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores de mayor importancia para adquirir un crédito en una IMF, asimismo el 67% de los microempresarios encuestado reportan que el servicio y la tasa de interés fueron los factores que hacen la mayor diferencia entre un banco o institución de crédito.

Con base en la información contenida en la escala tipo Likert los 384 cuestionarios aplicados a los microempresarios la cual arrojó un puntaje de 48.484, donde la puntuación mínima posible fue 12 y la máxima posible fue 60, de las 12 afirmaciones totales aplicables a la escala de Likert; por lo anterior la presente investigación concluye que la actitud hacia los servicios financieros de las IMF y para el financiamiento que ofrecen es favorable para los microempresarios en el DF.

La investigación no identificó alguna persona que calificara las instituciones Microfinancieras con una actitud muy desfavorable (no hay 1, que es Totalmente en Desacuerdo), la calificación mínima que se identificó 2.75, de lo que se concluye que las puntuaciones obtenidas de la escala para la presente investigación tendieron a ubicarse en valores medios a elevados

En cuanto a la fiabilidad de la escala, el resultado arrojado por el programa estadístico SPSS 15.0, sobre la confiabilidad Alfa de Cronbach  $\alpha = .825$ , (82.5%), lo que indica una confiabilidad alta y aceptable para la investigación, en la validez de la escala determinó por medio del análisis factorial, de componentes principales de los factores brutos, se 2 factores que dan cuenta explican el 47.017% de la varianza total.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

## RECOMENDACIONES

La mayor parte de las instituciones microfinancieras le otorgan mayor importancia al microcrédito, se recomienda enfatizar en la promoción de los productos que han desarrollado las IMF, para que los microempresarios conozcan y puedan hacer un uso mayor de ellos.

La mayoría de las microfinancieras que operan en el Distrito Federal no ofrecen una amplia gama de productos, básicamente están enfocados en su principal producto que es el microcrédito, por lo que les recomienda a las instituciones microfinancieras se preocupen cada vez más por ofrecerles a sus clientes productos y servicios que vayan cada vez más con sus requerimientos y que se encuentren diseñados de acuerdo a sus necesidades, esto conllevará a que puedan ofrecer servicios financieros que cubran integralmente todas las necesidades de los microempresarios.

Existen pocas microfinancieras que representan un esfuerzo basado en su experiencia en microcréditos para poder ofrecer ese tipo de productos, pero no es suficiente para hacer frente a la demanda cada vez más creciente de microempresarios que están requiriendo créditos para llevar a cabo sus actividades productivas.

Los servicios financieros que se les ofrezcan deben satisfacer la demanda de los microempresarios, es decir que sean manejables, entendibles, que se sientan bien producto o servicio que adquirió, ya que los clientes deben entender que los productos están diseñados para darles lo que necesitan, para cubrir los requerimientos de financiamiento de la gente de escasos recursos que no cumplen con los requisitos de crédito de los bancos para promover la formación y el desarrollo de las microempresas, ofreciéndole oportunidades para que puedan emprender actividades productivas



CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

El sector de microempresarios necesita mayor atención, se requieren de mayores alternativas de financiamiento para iniciar o seguir operando un negocio, para impulsar su actividad económica, hace falta un mayor número de instituciones microfinancieras que sean opciones para este tipo de mercado, para fomentar su desarrollo económico, para mejorar el ingreso y la calidad de vida de la población.

## BIBLIOGRAFÍA

CONDE Bonfil Carola, "ONG e instituciones Microfinancieras en México", *El colegio Mexiquense*, Documentos de discusión sobre el tercer sector, número 2, año 2000, pp. 7-35.

COTLER, Pablo *Las Entidades Microfinancieras del México Urbano*, México, Editorial Universidad Iberoamericana, 2003.

DESCHAMPS F. Marco *Mercadotecnia Microfinanciera*, México, Editorial Universidad

Anáhuac del Sur, 2005, 252pp.

DÍAZ, Mata Alfredo "La crisis Actual: Mala administración o demasiada ambición", *Emprendedores*, Emprendedores, marzo 2009.

ESQUIVEL Horacio, "Microcrédito, vs Pobreza", *Ejecutivos de Finanzas*, vol. 35, número 38, Febrero de 2006, pp. 56-59.

FISHER, Stanley *Economía*, México Editorial, McGraw-Hill, 2da Edición, 1990.

FONSECA Juan Carlos, "Horizonte de ahorro", *Ejecutivos de Finanzas*, vol. 34, número 44, octubre de 2005.

GARCÍA Córdoba Fernando, *La Tesis y el Trabajo de Tesis*, México, Editorial Limusa, 2008, 79 pp.

GRAHAM Bannock, Baxter, R.E., Rees Ray *Diccionario de Economía*, México D.F, Editorial Trillas, 1998, tercera edición,



# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

HEGE, Gulli, *Microfinanzas y Pobreza ¿son válidas las ideas preconcebidas?*, Banco Interamericano de Desarrollo, 1999.

HERNÁNDEZ Romero Oliverio, "Las Microfinanzas en México Tendencias y Perspectivas", Fundación Un Sol Mon, Ayuda en Acción, Diciembre de 2006.

HERNANDEZ Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio,

*Metodología de la Investigación*, México, Editorial Mc-Graw-Hill Interamericana, Quinta Edición, 2006, 850 pp.

ILLANES, Díaz Rivera Emilio, "La otra banca", *Ejecutivos de Finanzas*, vol. 34, número 44, octubre de 2005.

IMPERIAL, Zúñiga Ramón, "Las cajas de ahorro: instrumentos de la sociedad civil", *Comercio Exterior*, Vol. 54, número 7, julio de 2004, pp. 606-612

LACALLE Calderón, Maricruz *Microcréditos y Pobreza. De un sueño al Nobel de la Paz*, Madrid, Editorial Turpial, Madrid, 2008, 239pp.

LACAYO Ojeda, María Hortensia Seminario de investigación en ciencias de la administración, material de apoyo, FCA, UNAM, 2007.

LEDGERWOOD, Joanna *Manual de las Microfinanzas, una perspectiva institucional y financiera, sustainable banking with de poor*, Washington D.C. Banco Mundial, 1999,305pp.

LIND A. Douglas, Marchal G. William, y Wathen A. Samuel, *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*, México, Editorial McGraw-Hill Interamericana, decimo tercera edición, 2008, 860 pp.

LÓPEZ Ruíz, Miguel Elementos para la Investigación, Metodología y Redacción, México, Universidad Nacional Autónoma de México, tercera reimpresión noviembre de 2004.

MALHOTRA, Naresh *Investigación de mercados un enfoque práctico*, Segunda Edición, Editorial, Prentice –Hall, 1997, pg. 390-420.

MANSELL Carstens, Catherine *Las Finanzas Populares en México, El redescubrimiento de un sistema financiero olvidado* CEMLA, México, Editorial Milenio ITAM, 1995,306pp.

MARTÍNEZ Del Olmo Francesc *El cuestionario un instrumento para la investigación en las ciencias sociales*, Madrid, Editorial Laertes Psicopedagogía, 2002,109pp.

# XV

CONGRESO INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

MEJÍA Flores Roció, "Instituciones y programas para los desbancarizados en el Distrito Federal", *Comercio Exterior*, Vol. 54, número 7, julio de 2004, pp. 584-672.

MENDEZ Hinojosa Luz Marina, José Armando Peña Moreno, *Manual práctico para el diseño de la escala Likert*, México. Editorial Trillas, 2007, 97pp.

MORALES Vallejo Pedro, Belén Urosa y Ángeles Blanco, *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert una guía práctica*, Madrid, Editorial La Muralla S.A, 2003, 170pp.

PRODESARROLLO, Benchmarking de las Microfinanzas en México, un informe del sector, México, 2009.

PRONAFIM, "Boletín de Microfinanzas", Número 12, Año 5, Octubre de 2008.

RUÍZ Durán, Clemente (Coord.), *Microfinanzas: mejores prácticas a nivel Nacional e Internacional*, México, Editorial UNAM, 2002,386pp.

SANTOS Peñas Julián, Ángel Muñoz, Pedro Juez y Pedro Cortiñas, Diseño de encuestas para estudios de mercado, pg. 110-325.

SILVA Nava Aarón, "La respuesta gubernamental a la falta de acceso a los servicios financieros en México", *Comercio Exterior*, Vol. 54, número 7, julio de 2004, pp. 575-582.

VALDES Pedro e Hidalgo Celarie Nidia "Las Microfinanzas y la provisión de servicios microfinancieros en México", *Comercio Exterior*, vol. 54, número 7, julio de 2004.

VIVALDI G. Martín, Curso de Redacción, Teoría y Práctica de la composición y del estilo, México, Ediciones Prisma, S.A, México, XIX Edición corregida y aumentada, 495pp.

ZAPATA Martelo Emma, Laura Elena Garza, Josefina López, Miriam Hernández, Pedro Ramírez, y Camelia Reyes, *Voces desde CAME: El impacto de los microcréditos*, México, Editorial Plaza Valdez, 2006,187pp.

Páginas de Internet Consultadas

<http://www.cmq.edu.mx/docinvest/document/DD02203.pdf>

<http://www.cmq.edu.mx/docinvest/document/DD33350.pdf>

# XV

## CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

<http://www.prodesarrollo.org/>

<http://www.mixmarket.org/>

<http://www.came.org.mx/>

[http://www.asofom.com.mx/asofom2\\_003.htm](http://www.asofom.com.mx/asofom2_003.htm)

<http://www.mejorenconfianza.com/>

<http://www.fincomun.com.mx/>

<http://www.colmenamilenaria.org.mx>

[http://www.asofom.com.mx/asofom2\\_003.htm](http://www.asofom.com.mx/asofom2_003.htm)

<http://cide-osu.cide.edu/links.htm>

<http://finafim.pronafim.gob.mx/otras.asp>

<http://finafim.pronafim.gob.mx/default.asp>

<http://www.siem.gob.mx/>