

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CUAUTLA**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES**

**“CAPACIDAD FINANCIERA Y BIENESTAR DE LA  
POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS.  
EL CASO DE AMEXTRA FINANZAS”**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRO EN CIENCIAS SOCIALES**

**P R E S E N T A**

**ERICK MANUEL ARAIZA BARRIOS**

**DIRECTOR DE TESIS: DR. JOAQUÍN MERCADO YEBRA**

**COMITÉ REVISOR:  
DRA. LUZ MARINA IBARRA URIBE  
DR. HÉCTOR GÓMEZ PERALTA**

**COMITÉ AMPLIADO:  
DRA. MIRIAM DE LA CRUZ REYES  
DR. PABLO GUERRERO SÁNCHEZ**



**CONACYT**

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología

H.H. CUAUTLA, MORELOS, NOVIEMBRE DE 2019

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma del Estado de Morelos por estar aquí y ser la opción para quienes radicamos en Morelos.

Al Gobierno de México que a través de su apoyo al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) con el Programa Nacional de Posgrado de Calidad apoya en muchos sentidos a que profesionales nos especialicemos en temas y áreas que contribuyan a un mejor país, hago votos para que pasemos y trascendamos del mundo de las ideas a ser de impacto real en este país.

Al Dr. Jesús Alejandro Vera y a la Dra. Marta Caballero por animarme a este proceso de formación; al primero porque sin duda le encontré sentido en formarme en una Universidad con principios de ser “socialmente responsable”, eso me hace profundo sentido de vida, tu tarea y paso al frente de esta universidad con todo lo que significó, jamás será en vano.

Al Dr. Mercado por su acompañamiento puntual y preciso en el proceso de elaboración de esta investigación, por ser muy respetuoso del tema y del propio saber.

A cada uno de los miembros del comité revisor y lectores: Dra. Ibarra, Dr. Gómez, Dra. De la Cruz, Dr. Guerrero y Dra. Moreno por sus puntuales aportaciones, sin ellos este trabajo, en términos generales, sin duda sería otro.

A todos los profesores los cuales dejan huella en mí con sus metodologías, ideas, reflexiones, lecturas dadas, discusiones, seminarios... mi crecimiento me queda claro es el resultado de lo que se construye entre todos.

## DEDICATORIAS

En primer lugar a ti amada Sandy esposa mía por todo tu acompañamiento, apoyo y soporte, pero sobre todo por la inspiración de vida que eres para mí, y porque eres la mejor compañera de vida que podría tener, eternamente mi sincera gratitud, la vida es mil veces mejor contigo y por ti, te amo.

En segundo lugar a ti Constanza Sophia amada hija mía, porque eres lo mejor que llegó a mi vida dentro de este periodo de formación profesional, oro a Dios que seas una mujer que al igual que tus padres hacemos lo mejor que está en nuestras manos, para que las tuyas propias sean agentes de esperanza y transformación en este mundo sediento de nuevas y buenas ideas y acciones, valores y principios que generen mundos horizontales y de igual posibilidad para todos.

En tercer lugar a mi familia, muy en especial a ti Mamá, ya que en medio de este proceso se presentó mi trasplante renal, me volviste a dar vida, sin duda fui otro en este proceso después de la cirugía, por siempre mi amor por tu acto de vida; Papá tu servicio y pasión para con tu ministerio siempre será fuente de inspiración por todos mis años venideros. Hermana Celic, por inspirarme a ser un profesional y hacer las cosas siempre lo mejor que se pueda y mirar a los demás con los lentes correctos; Santiago gracias por llenar de frescura y otras miradas la vida. Irma y Melissa por ser esa familia que Dios tenía también desde un principio para mí.

A toda la familia de Amextra que con cada plan, acción y tarea buscan transformar la realidad de la población marginada en nuestro país, que cada acción sea de impacto como lo ha sido a lo largo de 35 años “Cambiando vidas transformando comunidades” y “Cambiamos las finanzas para transformar tu vida”.

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICAS</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	13
OBJETIVOS .....	13
HIPÓTESIS .....	14
METODOLOGÍA.....	14
MARCO CONCEPTUAL.....	16
CAPITULADO .....	17
<b>CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LAS MICROFINANZAS</b> .....	<b>19</b>
1.1 Instituciones microfinancieras.....	19
1.2 Inclusión financiera .....	25
1.3 Sustentabilidad .....	27
1.4 Enfoque de género .....	28
1.5 Aspectos sociales .....	32
1.6 Bienestar social .....	35
1.7 Pobreza .....	36
<b>CAPÍTULO II. AMEXTRA FINANZAS: ANTECEDENTES, ORGANIZACIÓN Y PRODUCTOS</b> .....	<b>41</b>
2.1 Antecedentes.....	42
2.2 Segmento de mercado.....	48
2.3 Acciones sociales .....	49
2.4 Sistema de organización.....	54
2.5 Acciones de mejoramiento.....	56
2.6 Servicios y productos.....	57
2.7 Situación financiera .....	60
<b>CAPÍTULO III. AMEXTRA FINANZAS. EVOLUCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA</b> .....	<b>66</b>
3.1 Antecedentes.....	67
3.2 Contexto local.....	68
3.3 Criterios para la elaboración de los indicadores .....	69
3.4 Recolección de datos.....	70
3.4.1 Recolección de datos para los indicadores de la regulación prudencial	70
3.4.2 Recolección de datos para los indicadores simples .....	72
3.5 Estructura de la inversión .....	74
3.6 Indicadores de la regulación prudencial.....	76

3.6.1 Nivel de regulación prudencial.....	76
3.6.2 Indicadores de cobertura financiera.....	78
3.6.3 Capital mínimo.....	78
3.6.4 Requerimientos de capitalización por riesgo de crédito.....	79
3.6.5 Cobertura de cartera vencida .....	82
3.6.6 Solvencia .....	83
3.6.7 Coeficiente de liquidez.....	85
3.7 Indicadores de calidad de activos.....	86
3.7.1 Índice de mora.....	86
3.7.2 Fondos operativos improductivos .....	90
3.8 Estructura financiera.....	91
3.9 Índices de rentabilidad .....	92
3.9.1 Autosuficiencia operativa.....	92
3.9.2 Gastos de administración y promoción.....	93
3.9.3 Rendimientos sobre los activos (resultados) .....	94
3.9.4 Margen financiero .....	95
3.10 Indicadores financieros simples.....	96
3.10.1 Razones de liquidez .....	96
3.10.2 Capital neto de trabajo.....	97
3.10.3 Índice de solvencia .....	99
3.11 Razones de apalancamiento .....	101
3.11.1 Índice de deuda total .....	101
3.11.2 Índice de deuda patrimonial.....	102
3.11.3 Multiplicador de capital .....	104
<b>CAPÍTULO IV. AMEXTRA FINANZAS, IMPACTO SOCIAL .....</b>	<b>109</b>
4.1 Situación actual de la intermediación financiera .....	109
4.2 Amextra Finanzas en el sector financiero popular .....	112
4.3 Composición del impacto de Amextra Finanzas entre sus usuarios.....	114
4.4 Entrevistas a usuarios de los servicios de Amextra Finanzas .....	126
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>133</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>146</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Amextra Finanzas. Productos de Captación.....	60
Tabla 2. Amextra Finanzas. Depósitos en Cuenta Corriente y Plazo Fijo, 2018....	63
Tabla 3. Amextra Finanzas. Cartera de Crédito, 2018.....	64
Tabla 4. Amextra Finanzas. Número de Clientes, 2018 .....	64
Tabla 5. Amextra Finanzas. Cartera en Riesgo, 2018 .....	65
Tabla 6. Clasificación de los Indicadores Financieros .....	71
Tabla 7. Componentes del Balance General .....	72
Tabla 8. Clasificación de las Cuentas Contables.....	74
Tabla 9. Nivel de la Regulación Prudencial .....	77
Tabla 10. Guía de Clasificación de Cobertura Financiera.....	81
Tabla 11. Amextra Finanzas. Proporción del Financiamiento al Activo, 2011-2017 .....	105
Tabla 12. Sociedades Financieras Populares, 2018.....	113
Tabla 13. Amextra Finanzas. Composición Cartera de Clientes por Edad, enero 2019.....	115
Tabla 14. Amextra Finanzas. Sexo de los Clientes por Sucursal, enero 2019 ....	119
Tabla 15. Amextra Finanzas. Año de Ingreso de Socios por Sucursal, 2011-2019 .....	122
Tabla 16. Amextra Finanzas. Clasificación por Sexo, enero 2019.....	125
Tabla 17. Amextra Finanzas. Clasificación Sexo/Sucursal, 2018 .....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICAS

Mapa 1. Amextra Finanzas. Presencia en Entidades Federativas de la República Mexicana .....	49
Ilustración 1. Ecuación del Balance General .....	73
Gráfica 1. Amextra Finanzas. Estructura de Inversión, 2011-2017.....	75
(Porcentaje) .....	75
Gráfica 2. Amextra Finanzas. Nivel de Regulación Prudencial real y Proyectado, 2011-2018.....	77
Gráfica 3. Amextra Finanzas. Indicador del Capital Mínimo, 2011-2018 .....	79
Gráfica 4. Amextra Finanzas. Requerimiento por Índice de Capitalización por Riesgo de Crédito, 2011-2018 .....	80
Gráfica 5. Amextra Finanzas. Indicador de Cartera Vencida, 2011-2018.....	82
Gráfica 6. Amextra Finanzas. Indicador de Cartera Vencida Proyectada: Cobertura de Cartera Vencida 2011-2018.....	83
Gráfica 7. Amextra Finanzas. Indicador de Solvencia, 2011-2018 .....	84
Gráfica 8. Amextra Finanzas. Coeficiente de Liquidez, 2011-2018 .....	86
Gráfica 9. Amextra Finanzas. Índice de Mora, 2011-2018.....	87
Gráfica 10. Amextra Finanzas. Índice de Mora Proyectado, 2011-2018.....	88
Gráfica 11. Amextra Finanzas. Indicador de Fondeos Improductivos 2010-2018..	90
Gráfica 12. Amextra Finanzas. Indicador de Crédito Neto, 2011-2018.....	91
Gráfica 13. Amextra Finanzas. Autosuficiencia Operativa, 2011-2018.....	92
Gráfica 14. Amextra Finanzas. Gastos de Administración y Promoción, 2011-2018 .....	94
Gráfica 15. Amextra Finanzas. Rendimientos Sobre los Activos, 2011-2018 .....	95
Gráfica 16. Amextra Finanzas. Margen Financiero sobre Activos, 2011-2018 .....	96
Gráfica 17. Amextra Finanzas. Capital Neto de Trabajo, 2011-2018.....	98
Gráfica 18. Amextra Finanzas. Índice de Solvencia, 2011-2018 .....	100
Gráfica 19. Amextra Finanzas. Razón de Endeudamiento, 2011-2018 .....	102
Gráfica 20. Amextra Finanzas. Razón de Deuda, 2011-2018.....	103
Gráfica 21. Amextra Finanzas. Multiplicador de Capital, 2011-2018 .....	104
Gráfica 22. Situación de la Intermediación Financiera, 2017.....	110
Gráfica 23. Cobertura de los Diferentes Canales de Acceso, 2017 .....	112
Gráfica 24 (a,b,c,d,e). Amextra Finanzas. Distribución de Clientes por Edad y Sucursal, enero 2019.....	116
Gráfica 25 (a,b,c,d,e). Distribución de Clientes por Sexo y Sucursal, enero 2019 .....	119
Gráfica 26 (a,b,c,d,e). Amextra Finanzas. Distribución de Clientes por Año y Sucursal, enero 2019.....	123

## RESUMEN

Las instituciones financieras sean bancos, casas de bolsa, aseguradoras, afianzadoras, sociedades financieras de objeto múltiple y organizaciones auxiliares constituyen el sistema de intermediación financiera que provee servicios a los ahorradores y usuarios del crédito, así como de gestión de riesgos a través de los seguros y fianzas; sin embargo, tales servicios que son considerados como tradicionales han excluido a un sector importante de la población, en especial, la que físicamente no se ubica en grandes núcleos urbanos, tiene bajos ingresos y muchas veces se encuentra en la economía informal. En este escenario han surgido las microfinancieras, en las figuras de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias, entre otras, las cuales tienen por objeto llevar servicios financieros a esos usuarios que se encontraban fuera del sistema de intermediación y contribuir en la mejora de sus condiciones de vida.

En esta investigación se estudia, desde la perspectiva de las ciencias sociales y con un enfoque económico financiero, el caso de Amextra Sofinco, S.A. de C.V., S.F.C., conocida como Amextra Finanzas según su nombre comercial. Para tal efecto, se utilizó como principal fuente de información los estados financieros, los informes anuales para la asamblea de accionistas y el consejo de administración, los programas operativos anuales, así como las entrevistas realizadas a personal y clientes de la microfinanciera.

La capacidad financiera es una condición para la sostenibilidad de las instituciones en general y de las entidades comunitarias en particular, sin ella, difícilmente pueden constituirse en una opción viable para ofrecer servicios de crédito, ahorro y otros a la población de bajos ingresos usualmente excluida por la banca comercial, la cual no ha diseñado productos específicos para atender a ese sector; de ahí que la pregunta que orientó la presente investigación gira en torno a la fortaleza financiera de Amextra Finanzas y su relación con usuarios desatendidos por el sistema financiero tradicional.



El desarrollo de la investigación parte de la literatura pertinente en el marco contextual de las microfinanzas y se evalúa el caso de Amextra Finanzas en tres momentos; en el primero se aborda el alcance de la filosofía y servicios financieros y no financieros, en el segundo se realiza un amplio análisis de la evolución de la sociedad y, finalmente, se hace una revisión de su mercado y caracterización de sus clientes.

En el estudio de caso de Amextra Finanzas se observó en sus usuarios un impacto positivo, puesto que la inclusión financiera les facilita ahorrar y acceder a diversos tipos de crédito, ya sea para emprender o ampliar negocios, para la educación y salud o bien para afrontar cualquier contingencia. Por ello, es importante la solidez financiera para solventar los compromisos con sus ahorradores y la canalización adecuada de los préstamos, así como para subsanar posibles quebrantos inherentes al riesgo crediticio.

Los resultados que se desprenden de este estudio no se pueden generalizar ya que no todas las instituciones microfinancieras tienen una vocación social, por lo que queda abierta la perspectiva de investigación para continuar con trabajos en esta temática.

## INTRODUCCIÓN

Los servicios del sistema financiero han excluido a los segmentos sociales marginados de la población, tanto en los instrumentos de ahorro como en los de préstamo, puesto que, por lo general, no tienen antecedentes crediticios, no cuentan con garantías de pago, ni con flujos de ingresos seguros permanentes y demostrables. De ahí que el surgimiento de las instituciones de microfinanzas que atienden a la población de bajos ingresos constituyen una innovación financiera en cuanto a que ofrecen créditos con formas de pago accesibles para la población y reciben pequeños depósitos con tasas de interés superiores a las bancarias; sin embargo, las formas de organización de empresas de este tipo es heterogénea y dinámica y en permanente construcción, en tanto que buscan adaptarse a las características de los actores involucrados, sus motivaciones y su entorno, así como de las propias estrategias de cada organización, en este sentido se dice que:

Las microfinanzas se constituyen como una de las posibles formas que adoptan los servicios financieros, las cuales [...] han sido exitosas en distintos países del mundo, dando lugar a importantes innovaciones, tanto en su carácter de oferta de servicios financieros como bajo la forma de instrumento de política. Las microfinanzas han despertado grandes esperanzas en cuanto a sus posibilidades de transformación e inclusión, dando origen al denominado movimiento microfinanciero (Muñoz, 2006, p. 5).

Asimismo, las instituciones de microfinanzas se han insertado en nuestro país en un sistema dominado por el sector bancario que: “Desde 2004 [...] ha experimentado un crecimiento sostenido, la expansión se ha conjuntado con un comportamiento sano de la cartera y de una capitalización adecuada de los bancos” (CEEY, 2017, p. 17).

El sistema financiero mexicano se encuentra segmentado y se inserta en un mercado altamente competitivo que atiende grandes empresas y clientes de elevados ingresos; el mercado de menudeo (segmento medio de negocios), presenta rasgos de altas tasas de interés para la pequeña y mediana empresa y

bajos niveles de interés para los ahorradores, de ahí que las pequeñas y medianas empresas reciban escasa atención en condiciones de mercado poco favorables.

La profundización financiera en México es baja: en 2005 el porcentaje de la cartera de crédito en el Producto Interno Bruto (PIB)<sup>1</sup> era 20.6%. En tanto que el financiamiento al sector privado representaba 18.7% del PIB y para el sector público 25.7%; los porcentajes de esos financiamientos registrados en 2015 fueron 30.5% y 45.2%, respectivamente (CEEY, 2017, p. 17).

En suma, el sistema financiero orienta sus servicios principalmente a clientes de medianos y altos ingresos y a corporaciones con capacidad de pago, antecedentes crediticios y que ofrezcan garantías reales; en contraparte han excluido a la población de bajos recursos que habita en zonas marginadas urbanas y rurales. Es en este contexto donde las microfinancieras han visto como una oportunidad la atención a los segmentos de la población de bajos ingresos que requiere de los servicios de ahorro y préstamo para mejorar sus condiciones de vida; los recursos se otorgan en la forma de microcréditos caracterizados por su oportunidad, pequeño importe y corto plazo.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Desde la década de los años setenta del siglo pasado las políticas financieras y de desarrollo tuvieron en el modelo de microfinanzas uno de los instrumentos más importantes y significativos (Soto, 2017), y a finales de la década de los años noventa el modelo cobró mayor fuerza por el interés que generó en la población y se acentuó un proceso de reflexión y estudio para entender su impacto en el sector que atiende (Muñoz, 2006), además, coadyuvó a la inclusión financiera de la población de bajos ingresos desatendida por la banca y en general por el sistema de intermediación financiera.

---

<sup>1</sup> El Producto Interior Bruto (PIB) es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país o región en un determinado periodo de tiempo, normalmente un año. Se utiliza para medir la riqueza de un país. También se conoce como Producto Bruto Interno (PBI), (Economipedia, 2019a, s/p).

Las microfinanzas pretenden fortalecer y mejorar los niveles de vida de la población más desfavorecida a través de la creación de capital social, que según Vaca implica desarrollar la “capacidad de cooperar y actuar juntos, fortaleciendo vínculos sociales para conseguir objetivos solidarios y sostenibles” (Vaca, 2012, p. 10). Las microfinanzas combinan beneficios sociales y medio ambientales con la rentabilidad económica, como un componente ético inherente a su origen (Vaca, 2012).

Las microfinanzas en México tienen como antecedente las cajas populares y las sociedades de ahorro y préstamo que se formalizaron en la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) del año 2001 (Secretaría de Hacienda y Crédito Público -SHCP-, 2001, pp. 53-92) que permitió la regulación de las cooperativas de ahorro y préstamo, de las sociedades financieras populares y de las sociedades financieras comunitarias<sup>2</sup> mediante diversas reformas a la Ley. Tales figuras se complementan con la Banca de Desarrollo, las sociedades financieras de objeto múltiple, asociaciones civiles, programas gubernamentales y otro tipo de entidades.

Generalmente las microfinancieras se originan, tanto en el área rural como urbana, en asociaciones como las cooperativas, cajas populares, asociaciones civiles, sociedades de productores, entre otras organizaciones. Los usuarios del microfinanciamiento son usuarios de bajos recursos económicos a quienes se les proporciona crédito de corto plazo para emprender o ampliar negocios, para cubrir gastos educativos, salud e imprevistos; así como la micro, pequeña y mediana empresa.

Las principales fuentes de financiamiento de las microfinancieras son: donaciones de personas físicas y fundaciones, fondeo de la banca internacional con orientación social, la banca comercial mexicana, programas gubernamentales como el Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (PRONAFIM), aportación de capital de los socios en el caso de sociedades anónimas y los diferenciales de tasas de interés entre el ahorro y los préstamos. Su segmento de clientes constituye

---

<sup>2</sup> Las principales diferencias entre Sofipos y Sofincos residen en que las Sofipos están facultadas para prestar servicios tanto a sus socios como a sus clientes dentro de cualquier destino en el uso del crédito, mientras que las Sofincos prestan servicios únicamente a sus socios y cuyo objeto social sea predominantemente apoyar el desarrollo de actividades productivas del sector rural, a favor de personas que residan en zonas rurales (CNBV, 2019, s/p).

una importante fuente de ingresos, vía cobro de intereses y amortización del crédito, es también una fuente de fondeo a través de la captación de depósitos. En años recientes se ha buscado la fortaleza financiera de las empresas de microfinanzas para garantizar la solvencia y operación de largo plazo y de esta manera depender menos de las donaciones, de los apoyos gubernamentales y del fondeo de la banca nacional e internacional.

De ahí que, organizaciones tipo Amextra<sup>3</sup> Finanzas combinan el objetivo de ofrecer servicios financieros básicos a la población excluida de la banca comercial con la obtención de beneficios que le permitan su sostenibilidad financiera. Por ello, es importante estudiar si este modelo de negocios realmente permite lograr objetivos sociales a la vez que genere recursos para ampliar su base de usuarios y cumplir con programas que promuevan el bienestar de la población.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Considerando que el sistema financiero mexicano requiere de organizaciones especializadas en proveer servicios de ahorro y crédito, accesibles y oportunos a la población más desfavorecida se desprende la siguiente pregunta de investigación:

¿Organizaciones como Amextra, Sociedad Financiera Comunitaria, S.A. de C.V., S.F.C., cuentan con capacidad financiera para constituirse en una alternativa viable para ofrecer servicios de crédito, ahorro y otros a la población de bajos ingresos ante su exclusión por parte de la banca comercial?

## **OBJETIVOS**

Objetivo General

Analizar la fortaleza financiera de Amextra Sofinco, S.A. de C.V., S.F.C., que atiende a la población usualmente excluida por la banca comercial, así como conocer las condiciones en que ofrece los servicios de préstamo, ahorro y otros para contribuir al bienestar de los usuarios.

---

<sup>3</sup> Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana, Asociación Civil.

## Objetivos Particulares

Estudiar la forma de operación de Amextra Finanzas.

Determinar los indicadores de solvencia: capitalización, liquidez y rentabilidad de la microfinanciera.

Conocer el desarrollo económico social de Amextra Finanzas en el escenario actual.

Analizar el impacto del financiamiento entre los usuarios.

## **HIPÓTESIS**

Amextra, Sofinco, S.A. de C.V., S.F.C., es una entidad con capacidad financiera que influye de forma positiva en el desarrollo de los usuarios que usualmente no tienen acceso a la banca comercial.

## **METODOLOGÍA**

Para la elaboración de la presente investigación se realizó una revisión bibliográfica y documental, se consultaron bases de datos, en especial estados financieros de Amextra Finanzas y además, se entrevistó a funcionarios, empleados y clientes de la organización.

Específicamente se tomó a Amextra, Sofinco, S.A. de C.V., S.F.C., como sujeto de estudio considerando la necesidad de analizar los vínculos sociales y la forma de apoyar con capital a los sectores más débiles o excluidos de la economía formal, ya que el microfinanciamiento se basa en la organización de estructuras financieras locales, con capital compartido entre sus integrantes, dentro del universo de entidades de ahorro y crédito popular Amextra Finanzas destaca en su sector porque no se limita exclusivamente a la colocación de créditos entre sus clientes con el fin de obtener rentabilidad sino por su oferta de servicios no financieros, como capacitación, asesoría financiera y otros.

Se recurrió a la metodología cuantitativa a partir de la identificación de las Razones Financieras o Indicadores Financieros de la entidad de estudio, lo que aportó la fundamentación para su interpretación; el análisis se realizó desde dos diferentes

puntos de vista: indicadores financieros de la Regulación Prudencial definidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular (DCG-LACP), (SHCP, 2006a, 2015a) y los indicadores financieros simples tradicionalmente aplicables a las entidades financieras. Ambos tipos de indicadores son una herramienta que permite conocer en qué medida una empresa aprovecha sus recursos, además, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.

Asimismo, se conoció su influencia en los usuarios a partir de sus resultados en cuanto a número de clientes, montos, plazos, tasas de interés y manejo de sucursales. Para la investigación documental se utilizaron estados financieros, informes anuales, programas operativos y otros documentos internos de la organización Amextra, Sofinco, S.A. de C.V., S.F.C.; las bases de datos fueron filtradas y procesadas en el programa estadístico *SPSS* que fue de suma importancia para demostrar la capacidad financiera y el bienestar de la población entrevistada.

Se utilizó también la metodología cualitativa a partir de la realización de entrevistas semiestructuradas con funcionarios y empleados de la entidad para profundizar en el conocimiento de la sociedad, su perspectiva del ser y el hacer de las microfinanzas y el impacto que sus servicios han generado entre sus clientes; y una segunda serie de entrevistas con clientes para indagar sobre el impacto que los servicios financieros han tenido en ellos, en aspectos como economía, salud, sentido de vida; los clientes que se entrevistaron fueron tres de manera individual y un grupo de ahorro y crédito completo, entre sus características comunes se encuentran: el autoempleo, que habitan en zonas periféricas de la Ciudad de México, que poseen un historial amplio de uso del crédito con Amextra Finanzas y que superan al menos los cinco años de participación en la entidad.

## MARCO CONCEPTUAL

Las microfinanzas forman parte del sistema de intermediación financiera, su mercado está constituido por el sector social de bajos ingresos al cual le ofrece servicios de ahorro y crédito en pequeña escala para la realización de actividades económicas y apoya el autoempleo.

Estos servicios usualmente se concentran en el crédito, no obstante que progresivamente abarcan servicios de depósito para mantener reservas, realizar pagos, envío de remesas, cambio de monedas extranjeras, administración de seguros, pensiones, entre otros. Estos instrumentos financieros tienen por objeto el manejo de la liquidez y de los riesgos financieros (Muñoz, 2006, p. 5).

Además, de acuerdo con Vaca, las microfinanzas representan un instrumento que genera opciones de inclusión, desarrollo y bienestar de amplios núcleos de población, por lo que la banca popular o finanzas solidarias, pueden ser consideradas parte de la economía social, en tanto que habitualmente se ubican en zonas marginadas. Las microfinanzas posibilitan el “desarrollo equitativo y sostenible de la población excluida de financiamiento, con criterios de solidaridad” (Vaca, 2012, p. 7); y la orientación para la atención a estas personas se ajusta en dos perspectivas, según Vaca:

Por el lado del ahorro, las finanzas solidarias ofrecen productos financieros a personas [físicas y morales] que, sin olvidar el rendimiento económico, le[s] permiten informarse sobre el uso de sus ahorros, expresado en la cartera de crédito consolidada financiada por la institución, de manera que no entre en contradicción con sus valores.

Por el lado del crédito, las finanzas solidarias se [enfocan] en que el destino de los recursos captados se centra en atender a micro y pequeños empresarios que encuentran dificultades para acceder a financiamiento convencional (Vaca, 2012, p. 8).

Para Muñoz: “Las microfinanzas surgen como instrumento de corrección del proceso de discriminación histórica del sistema financiero bancarizado y, a la vez,



como elemento catalizador del desarrollo de sectores postergados en un marco estratégico, que trascienda las urgencias impuestas por condiciones de vida cercanas a la supervivencia” (2006, p. 5). La política financiera mexicana prestó poca atención a la creación de instituciones e instrumentos acordes con los requerimientos de la población económicamente más desfavorecida, tomando en cuenta que la banca moderna inicia con la creación del Banco de México en 1925 y la Ley Bancaria en 1932 (Turrent, 2007).

Desde la década de los noventa del siglo pasado se impulsa la presencia de servicios financieros en poblaciones marginadas y presenta un crecimiento en su atención; es probable que no se alcancen los niveles de profundización de la banca comercial, sin embargo, cada vez existe más interés en acudir a los servicios que ofrecen las instituciones de microfinanzas.

## **CAPITULADO**

La presente investigación se divide en 4 apartados. En el primer capítulo denominado Marco Contextual de las Microfinanzas se tratan las instituciones encargadas de atender al sector de bajos recursos de la economía, sus principales funciones y las actividades económicas que apoyan. También se aborda el tema de la inclusión financiera, sustentabilidad, género, bienestar social y pobreza.

En el segundo capítulo denominado Amextra Finanzas: Antecedentes, Organización y Productos se analizan las características de la microfinanciera Amextra, Sociedad Financiera Comunitaria, S.A. de C.V., S.F.C., se considera el segmento de mercado que atiende y las acciones sociales que apoya para intervenir en el sector de bajos recursos. Se identifica la forma de organización interna, los servicios y productos, así como la situación financiera que guarda ante la institución supervisora.

El tercer apartado denominado Amextra Finanzas: Evolución Económico Financiera, se precisan y aplican los criterios para calcular y seguir la evolución de los indicadores como capital, calidad de activos, solvencia, liquidez y rentabilidad que muestren el grado de solidez financiera necesaria para cumplir con la regulación prudencial, para mantenerse e incrementar su presencia en el mercado, para

generar sistemas internos de información, tomar decisiones y atender de mejor manera a su población objetivo.

En el cuarto capítulo Amextra Finanzas: Impacto Social se abordan las acciones y resultados de este sistema de intermediación financiera en sus clientes y el impacto social a través de sus propios testimonios.

Se finaliza con un apartado de conclusiones.

## **CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LAS MICROFINANZAS**

Para mejorar el acceso financiero que beneficie de la mejor forma posible a aquellos excluidos de la banca comercial, se requiere una estrategia de inclusión que mire más allá del crédito hacia los hogares pobres, puesto que expandir el acceso continúa siendo un importante desafío, aun para los países llamados desarrollados, no basta con mencionar y pensar que el mercado por sí mismo lo resolverá.

Las micro y pequeñas empresas se benefician cuando en el desarrollo financiero participan organizaciones orientadas a atender las necesidades de liquidez de sectores de población con productos específicos como son el microcrédito<sup>4</sup>, el microseguro y el ahorro en bajos montos, en operaciones que no resultan rentables para la banca comercial y otras entidades de intermediación; por ello, la participación de las microfinancieras tienen impacto en la composición y competencia en el sector empresarial.

En este apartado se estudian aspectos específicos de las microfinanzas como son sus principales funciones y las actividades económicas que apoya, también se aborda el tema de inclusión financiera, sustentabilidad, aspectos sociales, enfoque de género, bienestar social y pobreza.

### **1.1 Instituciones microfinancieras**

A mediados de los años ochenta, Organizaciones no Gubernamentales (ONG's) iniciaron actividades como instituciones emergentes para otorgar u organizar microcréditos; con su transformación a entidades formales reguladas modificaron la forma de apalancamiento de su capital en un 3% del capital básico más las participaciones preferentes considerando que no excedieran 33 veces el capital de estructura, según lo permite la Convención de Basilea (BPI, 2017, p. 12). Además, al convertirse en instituciones financieras podrían tener acceso a mercados de capital y crear una estructura de financiamiento que permitiera la captación de

---

<sup>4</sup> El microcrédito es un tipo de préstamo de pequeña cuantía y corta duración que se concede habitualmente a personas con un bajo nivel de recursos, generalmente no tienen avales y, por tanto, son excluidas de la banca tradicional (Economipedia, 2019b, s/p).

depósitos de clientes, préstamos interbancarios, préstamos de fuentes internacionales y medios de soporte más sofisticados como la emisión de títulos en mercados locales o incluso emitir valores negociables respaldados o atendidos a través de futuros flujos de tesorería procedentes de activos generadores de renta a partir de sus carteras. Según señala Zárate:

En América Latina, son los casos de Bolivia, Perú y Ecuador quienes han incursionado en el otorgamiento de microcréditos, surgiendo bancos comerciales como el Banco Solidario, Bancosol, Mibanco, entre otros. En México han surgido bancos tales como Compartamos, Banco Amigo [hoy ABC capital], entre otros (Zárate, 2010, p. 45).

Los objetivos centrales de las instituciones microfinancieras son el acceso a los depósitos de clientes y a los mercados de capital, empleando para ese propósito distintas estructuras institucionales que van desde los bancos comerciales hasta las financieras e instituciones de finanzas populares, México es un claro ejemplo de esta última figura financiera. La inclusión financiera, particularmente en las microfinanzas constituye un modelo que mejora las condiciones de vida de los beneficiarios. “[...] en el marco de una política de apoyo a la actividad, el otorgamiento de subsidios por parte del Estado para cubrir estos costos con el objetivo de que su efecto sobre las tasas de interés que abonan los microempresarios sea mínimo” (Delfiner *et al.*, 2006, p. 34).

El financiamiento bancario destinado al sector privado es reducido, lo que expresa el bajo desarrollo de sus mercados e instituciones, incluidos los derechos de propiedad y la gran magnitud del crédito consignado al sector público. Según datos del Banco Mundial:

En México el crédito interno al sector privado en su totalidad para el año 2016 representa arriba del 34% del PIB, mientras que en 2006 representaba sólo el 19% del PIB, lo que muestra un crecimiento constante. Este crédito parece ser bajo en cuestión de otros países, ya que en Estados Unidos es el 190% de su PIB, Japón mantiene un 180% y Corea 140% (BM, 2018, s/p).

Resulta primordial que las instituciones microfinancieras brinden productos de crédito, ahorro e inversión apropiados para un sector social que tradicionalmente ha sido excluido del sistema bancario, fortaleciendo en todo el país una nueva estrategia de ingreso e inclusión financiera; esto es, una mayor cobertura de clientes posibilitaría ampliar los beneficios al sector social y pequeñas empresas, aunado a una mayor aceptación de este tipo de instituciones a escala nacional e internacional.

Se estima que en 2013 en América Latina y el Caribe existían alrededor de “[...] 11 millones de unidades económicas que contaban con al menos un trabajador además del empleador [...]. De éstas, la mayoría son micro y pequeñas empresas (alrededor de 10 millones) y cerca de un millón eran medianas y grandes empresas” (OIT, 2015, p. 7).

En relación con el servicio de préstamos, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF] señala que:

Las entidades financieras que ofrecen microcréditos cuentan con características específicas para el otorgamiento de un financiamiento, por ejemplo, no prestan grandes cantidades de dinero a sus clientes y tienen metodologías detalladas para conceder créditos; esto debido a que en el caso de México, la mayoría de las microfinancieras se enfocan a zonas rurales con baja densidad de población o a sectores vulnerables, particularmente mujeres, por lo que se tienen que adaptar a las necesidades de la comunidad a la que ofrecerán sus servicios (CONDUSEF, 2012, s/p).

Entre los principales productos de crédito que se otorgan se encuentran los siguientes: préstamos de consumo, préstamos de capital de trabajo, financiamiento hipotecario, préstamos para mejoras en el hogar y préstamos para pequeñas empresas con un plazo de entre 1 y 24 meses; los préstamos hipotecarios tienen un plazo de vencimiento de 24 meses, plazo sensiblemente superior al que se ofertaban los créditos en los inicios de las microfinancieras, en particular, los préstamos solidarios.

En general, con la introducción de la mejora operativa también progresa el desempeño económico de las microfinancieras. Una mayor eficiencia permite

reducir los costos operativos expresados como porcentaje de la cartera, lo que a su vez se traduce en incremento de la utilidad neta y optimización de los resultados. Asimismo, la eficiencia operativa posibilita que las instituciones de microfinanzas bajen sus tasas de interés crediticio en beneficio de los clientes y también para las instituciones financieras al ser más competitivas.

El buen desempeño financiero y operativo de las instituciones de microfinanzas exige una permanente actualización tecnológica que permita automatizar, integrar y rediseñar los procesos comerciales que se traduzcan en excelencia en el servicio al cliente y en eficiencia del producto, dos exigencias sustanciales de la etapa contemporánea de las finanzas, pues sumado a los apremios competitivos que tienen las microfinancieras por reducir costos, su permanencia en el mercado exige incrementar su cobertura y ampliar su cartera de clientes de bajos ingresos y no bancarizados.

En México, aun es reducido el número de instituciones que cuentan con “tecnologías experimentales, particularmente el empleo de *Palm Pilots, software* que permite organizar sistemas electrónicos de procesamiento de micropréstamos, así como *scoring*, un estadístico que se utiliza para automatizar parcialmente los procesos de toma de decisiones” (Berger *et al.*, 2007, p. 71). Los desarrollos tecnológicos implican gran erogación de recursos económicos que no puede ser absorbida del todo por la clientela y usuarios del sector, hecho que impide un uso independiente de estas tecnologías, en particular el *hardware*, lo que eventualmente se puede traducir en problemas de alta inseguridad y por lo tanto posibilidad de pérdidas económicas de sus activos.

Una institución de microfinanzas emprendedora y orientada al mercado debe ser cada vez más competitiva, debe superar las tradicionales estrategias y procesos para incorporar nuevas formas de gobierno y un directorio eficaz que ofrezca información suficiente y transparente de la entidad financiera regulada que permita a los miembros lograr la doble meta de rentabilidad y desarrollo.

Una institución microfinanciera sustentada en la prudencia y con un directorio comprometido con las buenas prácticas comerciales logra resultados halagadores,

entre estos resultados se destaca el haber sido pioneras en operar en mercados que en sus inicios eran poco competitivos. En la actualidad, los beneficios económicos obtenidos por estas instituciones han generado una creciente competencia, por ello su gestión debe ser altamente eficiente considerando que los márgenes de rentabilidad se reducen en el mediano plazo.

Por otro lado, en un ambiente de competencia, los clientes también se vuelven selectivos y pueden abandonar operaciones con instituciones que no satisfagan sus necesidades. El constante apremio sobre los precios y la diligencia por optimizar sus productos han ejercido una fuerte coacción sobre instituciones surgidas en entornos monopólicos promovidas por donantes o socios incapaces, lo que significa que toda entidad que se incorpore en el mercado enfrentará obstáculos difíciles de superar al no tener el periodo de gracia que ofrecía en el pasado la baja competencia para ofrecer servicios financieros en mercados de bajo ingreso.

Según Berger y otros:

En la mayoría de los mercados, crece la competencia entre las instituciones financieras relativamente sólidas que ofrecen servicios a las microempresas y a los grupos de bajo ingreso. Sin embargo, sigue existiendo desafíos por delante para profundizar el desarrollo de estos sectores financieros: [entre ellos] continuar ampliando la cobertura de los grupos de destino, reducir costos de manera innovadora para integrar a grupos marginados en el sector bancario formal y mantener normas de servicio al cliente y de transparencia en la industria (Berger *et al.*, 2007, p. 88).

Se debe de considerar que en la propuesta de una institución supervisada como las microfinancieras se enfrentan a los cambios constantes de su integración e intervención en el mercado para seguir vigentes y no permitir que les afecten los movimientos financieros.

“Las lecciones aprendidas por las instituciones que participaron en el proceso de mejoramiento han sido muy importantes, se han afianzado en agrupaciones

regionales (lideradas por ACCIÓN e IPC<sup>5</sup>/ProCredit), lo que les permite alcanzar verdaderas economías de escala” (Berger *et al.*, 2007, p. 89), impulsan a las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) como servicios especializados, gestionan negocios con tecnología crediticia, que les permite ofrecer estrategias comerciales como una alternativa a la banca comercial.

La desaceleración del crecimiento económico en los noventa aumentó el desempleo y la inflación<sup>6</sup>, y redujo el crédito bancario. En algunos países como México, las autoridades se vieron forzadas a adoptar y aplicar medidas de rescate financiero y reglamentaciones destinadas a proteger los ahorros del público.

A fines de ese decenio [años noventa], la mayoría de los países tomó medidas para modificar los marcos regulatorios y de supervisión de sus sectores financieros; entre esas medidas, se incluyeron el aumento del capital mínimo, el establecimiento de nuevas normas de clasificación de carteras y métodos de valuación de activos, y la adecuación de las reglamentaciones para incorporar la administración integral del riesgo. Las crisis financieras, además, redujeron el número de instituciones bancarias en el sector (Marulanda, 2007, p. 93).

En el resto de los países de América Latina, el desarrollo de las microfinanzas también está claramente ligado a los cambios en la regulación y en la supervisión del sistema financiero. Si bien este mercado prácticamente no existía en la región durante los años ochenta, en la actualidad muchos países, incluidos Brasil, El Salvador, Honduras, México, Panamá y Venezuela, tienen amplia diversidad de instituciones financieras que se especializan en préstamos de poca cuantía (Rosales, 2007, p. 126).

Por lo tanto, es fundamental verificar periódicamente el funcionamiento del sistema de control interno y llevar a cabo auditorías de rutina no programadas, pues se conocen casos de empleados de instituciones de microfinanzas que, actuando en

---

<sup>5</sup> Internationale Projekt Consult.

<sup>6</sup> La inflación es un fenómeno que se observa en la economía de un país y está relacionado con el aumento desordenado de los precios de la mayor parte de los bienes y servicios que se comercian en sus mercados, por un periodo de tiempo prolongado (Banco de México, 2019a, s/p).



connivencia para organizar fraudes han provocado importantes pérdidas y desconfianza en el sector, tanto del público como de las autoridades regulatorias.

## **1.2 Inclusión financiera**

De acuerdo con el Banco Mundial “la inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible” (BM, 2018, s/p).

“Un acceso mejorado al crédito genera un ambiente conducente a la entrada de nuevas empresas, innovación y crecimiento” (BM, 2009, p. ix), si los sistemas financieros más fuertes promovieran la entrada de nuevas empresas, el crecimiento de empresas, la innovación, un mayor tamaño de equilibrio y la reducción del riesgo, los sistemas financieros más poderosos mejorarían el desempeño económico agregado.

Debe destacarse, sin embargo, que no toda acción gubernamental resulta efectiva, incluso algunas políticas estatales pueden ser erróneas. Las intervenciones directas del gobierno dirigidas a apoyar el acceso, requieren una evaluación cuidadosa y en lo general están ausentes (Salcedo, 2011). Un sistema financiero más eficiente, apoyado por una fuerte infraestructura y difusión aun contando con apoyo gubernamental, enfrenta limitaciones y no significa por sí mismo una inclusión financiera. No todos los potenciales clientes de crédito tienen buen perfil crediticio, e incluso la adopción de políticas crediticias blandas puede reducir el bienestar nacional creando problemas de impagos.

El acceso a los servicios de ahorro y pagos puede avanzar hacia la cobertura universal a medida que las economías se desarrollan. No obstante, no todas las personas calificarán para un crédito.

La inclusión financiera, o el amplio acceso a los servicios financieros, reclaman la privación de barreras de precios o de otro tipo, además se requiere que los servicios sean oportunos y los productos financieros se ajusten a las necesidades específicas. Es preciso que los servicios puedan

costearse, teniendo en cuenta los costos indirectos en los que incurre el usuario, como tener que viajar una larga distancia para encontrar la sucursal de un banco (BM, 2009, p. 22).

Siguiendo con el Banco Mundial “La inclusión financiera también permite a las empresas entrantes alcanzar un mayor tamaño para permitirles explotar las oportunidades de crecimiento e inversión. Más aún, una inclusión financiera mayor le permite a las empresas elegir portafolios de activos más eficientes y formas organizacionales más eficientes” (BM, 2009, p. 9).

Cuando existe una diversidad de servicios, la competencia se manifiesta en el tipo de tecnología que se usa, las comisiones y tipo de interés que cobran, el monto y tiempo para pagar un crédito, así como la posibilidad de acceder a un seguro, sin embargo, aun cuando existe un sinnúmero de posibilidades, las instituciones realizan un diagnóstico a partir del historial de crédito del solicitante. Sobre la tecnología, se señala que:

Se debe tener en cuenta que, en materia de tecnología, quedan significativos retos en cuanto al aumento en la accesibilidad financiera vía internet, a la capacitación requerida para el asesoramiento en el debido uso de las alternativas digitales, y en materia de innovación interbancaria a nivel internacional, lo que permitirá expandirse a otros servicios prometedores como las operaciones por remesas (Ávila y Rodríguez, 2017, p. 266).

Mejorar el acceso a más personas de bajos ingresos significa entonces mejorar el grado en el cual los servicios financieros están disponibles para todas las personas a un precio justo. El acceso se refiere esencialmente a la oferta de servicios, mientras que el uso está determinado por la interacción entre la demanda y la oferta del propio mercado y la propia necesidad del cliente.

Los desafíos de la inclusión financiera y los beneficios de un acceso más amplio van más allá de asegurarse de que se cuenta con servicios financieros para los más pobres, habría que definir de manera más amplia la agenda de acceso a estos servicios, con el fin de incluir la clase media, esto ayudará a movilizar mayor apoyo político para que esta agenda de la inclusión avance a nivel mundial.

Sin sistemas financieros incluyentes, los pobres y las pequeñas y medianas empresas que carecen de garantías bancarias e historiales crediticios con oportunidades prometedoras están limitados a sus propios ahorros e ingresos, lo que de entrada dificulta la salida de sus niveles de pobreza. Esta dimensión de acceso al desarrollo financiero ha sido frecuentemente ignorada, en gran parte debido a graves brechas de información sobre quienes sí tienen acceso a servicios financieros y a una falta de mirar las barreras al acceso que tienen otros, es en este último supuesto donde las microfinanzas han encontrado su vocación y nicho de mercado.

### **1.3 Sustentabilidad**

El Banco Mundial comenta que Cull *et al.* (2007) analizan una muestra de 124 microfinancieras en 49 países, la cual puede considerarse representativa de cerca de 50% de todos los clientes microfinancieros alrededor del mundo y quizás las instituciones más rentables y eficientes en términos de costos (Banco Mundial, 2009, 146).

Una de las razones para esta falta de autosostenibilidad de las empresas de microfinanzas se encuentra en la pequeña escala de operación, ya que en una muestra de los 20 países más representativos en materia de desarrollo microfinanciero, en ocho de ellos, el número de acreditados representaba más de 2% de la población; a Bangladesh le correspondió el porcentaje más alto (13.1%), en tanto que el porcentaje en países latinoamericanos como Honduras, El Salvador, Nicaragua y Bolivia fue poco más de 1%, respectivamente (Honohan, 2004, p. 4).

Es decir, la mayor parte de las microfinancieras individuales parecen ser demasiado pequeñas como para alcanzar las economías de escala necesarias para volverse financieramente sostenibles (BM, 2009, p. 146).

Además, el proceso normal de una institución financiera presenta tendencia a crecer, una dinámica que presiona a la población de bajos recursos a buscar nuevas alternativas para los servicios financieros, porque el incremento de costos las convierte en inaccesibles.

No obstante que la mayor parte de los programas gubernamentales de crédito y de las instituciones privadas, se enfocan en los posibles clientes para financiamiento, los costos (las tasas) por más bajos que se pudieran ofrecer a la población de bajos ingresos están correlacionadas con factores como la inflación y la tasa de interés normalmente fijadas por el banco central, lo que imposibilita muchas de las veces continuar con los apoyos financieros vía un microcrédito por parte de las instituciones de microfinanzas por el costo financiero que conlleva.

#### **1.4 Enfoque de género**

En la Declaración del Milenio del año 2000 que adoptaron 189 naciones se especificaban ocho Objetivos de Desarrollo, entre ellos se consideraba la erradicación de la pobreza extrema para el año 2015, de igual manera se enfatizaba cuidar otros aspectos como educación (educación primaria universal), equilibrio de género, salud (reducciones en mortalidad infantil y materna, y reducción de la propagación del sida, malaria y otras enfermedades), así como establecer alianzas ambientales y globales (ONU, 2000).

El Banco Mundial señalaba que los servicios financieros podrían jugar un papel central en el empoderamiento de la mujer en el ámbito empresarial, específicamente:

Permitir a las mujeres acceso directo a servicios financieros puede mejorar sus posibilidades de convertirse en empresarias, incrementando así sus ingresos individuales, sus oportunidades para volverse más independientes, y su participación en la toma de decisiones familiares y comunitarias. La mejora no solo se manifiesta en lo económico sino en lo social al poder tener recursos para necesidades de salud, educación o vivienda (BM, 2009, p. 113).

El considerable éxito del movimiento microfinanciero, tanto en términos técnicos como en su habilidad de movilizar apoyo financiero y político, ha concentrado la atención en el acceso directo al crédito para la gente pobre y especialmente para las mujeres pobres. En lo que ha sido una creciente revolución que ha tenido lugar en las décadas pasadas:

Las instituciones especializadas en micro financiación han alcanzado a millones de clientes, y muchas de ellas han logrado impresionantes tasas de repago especialmente cuando se les compara con el decepcionante récord de la generación anterior de los bancos de desarrollo en su etapa de dispersión directa de los créditos. La atención también se ha ampliado a otros tipos de instituciones financieras, tales como bancos de ahorro, incluyendo bancos postales de ahorro, y cooperativas financieras y uniones de crédito que también han venido surtiendo las necesidades financieras de los hogares de bajos ingresos y las microempresas (BM, 2009, p. 122).

En 1974 se reunieron en Ghana 100 mujeres para la preparación del Año Internacional de la Mujer (que se celebraría el año siguiente), quienes “insistieron que el acceso al crédito era su principal preocupación, por encima de la educación, la vivienda o la atención médica pues, según sostenían, al acceder al crédito podrían mejorar sus ingresos y satisfacer otras necesidades” (Berger, 2007, p. 11), aspecto retomado en la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer donde se solicita a los Estados Partes elaborar e implementar programas y acciones públicas con enfoque de género (ONUDH, 1981). De igual forma:

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre las Mujeres, realizada en 1975 en la Ciudad de México, un grupo de diez mujeres comenzó a planificar la institución *Women's World Banking*, que posteriormente abrió filiales en todo el mundo [...]. El Banco Grameen y muchas instituciones de microfinanzas de América Latina, especialmente en el sector de las ONG, aún hoy apuntan a las mujeres como principal grupo de clientes (Berger, 2007, p. 11).

El presupuesto público con enfoque de género constituye un importante recurso de la política pública para desvanecer la desigualdad sustantiva entre mujeres y hombres. Asimismo, representan la voluntad gubernamental para hacer valer los derechos de las mujeres en los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal.

[Existen importantes experiencias] “de instituciones de microfinanzas orientadas hacia la mujer en América Latina, entre las que se incluyen la financiera regulada Compartamos, algunas filiales de *Women’s world banking* y la red pro-mujer. Aun así, el porcentaje de mujeres entre los clientes de microfinanzas es menor que en otras regiones, incluidos Oriente Medio y el Norte de África (Berger, 2007, p. 16).

[Por otro lado], el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), organismo del Gobierno de México para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres se inserta en el proyecto Institucionalización y transversalización de la perspectiva de género en los presupuestos públicos de México a nivel estatal y municipal, tiene como objetivo ser la entidad del gobierno federal que coordina el cumplimiento de la política nacional en materia de igualdad sustantiva y coadyuva con la erradicación de la violencia contra las mujeres, además de promover y fomentar las condiciones que den lugar a la no discriminación, igualdad de oportunidades y de trato entre los géneros, el ejercicio de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa en la vida política, cultural, económica y social del país (Gobierno de México, 2019, s/p).

La situación económica promedio en América Latina es relativamente mejor que en otras regiones y, por lo tanto, el tamaño promedio del préstamo es mayor. Sin embargo, cuando se lo considera en relación con el PIB per cápita, los préstamos tienen un tamaño similar al de Asia (Microfinance Information eXchange-MIX, 2005, citado en Berger, 2007, p. 17).

“En América Latina, el tamaño del préstamo promedio suele utilizarse como barómetro de las características del cliente y los prestamistas normalmente centran su atención en la sostenibilidad, antes que en el alivio de la pobreza” (Berger, 2007, p. 17). De igual forma Berger señala que:

Las organizaciones no gubernamentales siguen concentrando sus carteras en el nivel más bajo del espectro microempresario, al menos medido por la relación entre el préstamo promedio vigente y el PIB per cápita. En los tres

tipos de instituciones de microfinanzas que operan en la región (bancos, financieras y ONG), la mayor parte de los préstamos otorgados oscilan entre US\$1 y US\$800. Pero las ONG tienen una distribución más uniforme de los préstamos en términos de tamaño, con una mayor proporción en el rango entre US\$1 y US\$500, y una proporción mucho menor en el rango superior a US\$1.600. Sin embargo, si en lugar de los porcentajes se tiene en cuenta la cantidad de clientes a los que se presta servicio, se comprueba que los bancos y las financieras especializadas ostentan una cuota mucho mayor del mercado de microcréditos que las ONG (Berger, 2007, p. 17).

Asimismo, dichas instituciones generan una mayor cantidad de créditos de pequeña cuantía, lo que indica que tienen un papel muy importante en el nivel inferior del mercado microfinanciero en la actualidad, por ejemplo, Amextra Finanzas a finales de 2018 presenta un crédito promedio de \$14,500 pesos (US\$725 con un tipo de cambio de \$20.00 por dólar), además:

Compartamos Banco [la mayor institución de microcrédito en México] tiene una cobertura superior al 95% de sus clientes activos (la mayoría mujeres que viven en zonas rurales), con un modelo de banca comunal denominado *Generadoras de Ingresos* con plazos de cuatro meses, los préstamos para capital de trabajo comienzan desde US\$170 y hasta US\$1,000 con un saldo promedio de US\$359 (Berger *et al.*, 2007, p. 63).

Los servicios financieros se encargan de ofrecer acceso a financiamiento o créditos tanto para el consumo como para un mediano o largo plazo, cuentan con planes de inversión y orientación en el uso del recurso económico, las microfinancieras por el contrario tienen un acercamiento más familiar con el cliente y tratan de ampliar sus servicios que van desde la educación, alfabetización, salud, nutrición, empoderamiento de la mujer y desarrollo comunitario. El acercamiento y familiaridad que muchas de ellas adquieren en la localidad les permite conocer qué tipo de servicios bancarios requiere la población. Para Roa el pobre uso de los servicios financieros, además de la educación, radica en que:

[Las personas] muestran un bajo o nulo uso de los servicios financieros por razones como falta de conocimiento o educación financiera, falta de ahorros, empleo o ingresos, falta de confianza en las instituciones financieras, miedo a endeudarse, o como resultado psicológico a una discriminación sistemática en el pasado [...], el concepto de inclusión financiera ahonda de forma más profunda en *la naturaleza y las características* del acceso y su uso, se debe incluir temas como diversidad y adaptabilidad del producto a los clientes, variedad y alternativas de servicios financieros, regulación y supervisión apropiada de los servicios y productos financieros, así como políticas de protección al consumidor financiero y de educación financiera [que ayudarán a que los futuros clientes asistan con confianza y responsabilidad] (Roa, 2013, p. 13).

### **1.5 Aspectos sociales**

Entre las muchas razones que explican el acceso limitado a los servicios financieros, especialmente en el caso de los pobres se debe a que ellos no cuentan con servicios financieros cercanos ni cumplen con los requisitos mínimos para los mismos. Las microfinancieras se orientan a la población excluida del sector financiero tradicional, se trata de fomentar una cultura de la responsabilidad y del no sobre endeudamiento mediante una metodología de trabajo de grupos solidarios de crédito, sin embargo, al existir una diferenciación económica en los clientes integrantes de estos grupos se pueden presentar situaciones en las cuales los miembros del grupo se nieguen a pagar o se presenten retrasos en los pagos generando conflictos, entre ellos mismos y problemas a las entidades financieras.

Existe de acuerdo con Francés “un déficit de calidad moral en los agentes económicos precisamente en el momento de mayor auge del discurso sobre la responsabilidad empresarial [...] El reto es señalar [...] qué elemento podría hacerlo eficaz para superar la situación [y evitar el no pago] en el futuro”, se debe de reducir el riesgo moral; en otras palabras, los grupos de responsabilidad compartida que estaban más socialmente conectados fueron más capaces de prevenir que sus



miembros desviarán recursos a proyectos riesgosos o “a otros propósitos” (Francés, 2010, p. 11).

Existe evidencia directa de que los miembros de los grupos con mejores conexiones sociales tienen mejor conocimiento de sus miembros y mayor probabilidad de castigar a aquellos que no paguen sus deudas cortando las relaciones sociales; sin embargo, también tienen una mayor probabilidad de perdonar las deudas, lo cual sugiere que los miembros de estos grupos saben cómo distinguir entre culpabilidad y carga de la culpa, por una parte, y mala suerte por otra (Arráez, 2010, p. 11).

La evidencia existente muestra que los créditos de responsabilidad conjunta basados en grupos pueden llevar un mejor desempeño en el pago de los créditos o bien si los vínculos sociales son demasiado fuertes pueden llevar a colusión y a un menor repago.

Una de las primeras instituciones latinoamericanas en adoptar la metodología de préstamo individual fue ADEMI (Asociación para el Desarrollo de Microempresas, Inc.). Al inicio las instituciones de microfinanzas contrataban a personal no especializado y mediante el empleo de la metodología de grupo de solidaridad, parte del análisis de riesgo lo hacían miembros del grupo; los oficiales de crédito que contrataban tenían títulos en las áreas de negocios o contabilidad y se esperaba que comprendieran todos los detalles del negocio de su cliente.

[La] ADEMI fue la primera institución de microfinanzas de América Latina en introducir incentivos de rendimiento financiero para los oficiales de crédito, una práctica que hoy es casi universal. Debido a que la paga estaba vinculada con el rendimiento de la cartera de préstamos, los oficiales de crédito hacen lo posible para asegurarse de que las empresas de los clientes fueran rentables (Goldmark, 2007. p. 236).

A diferencia del modelo integrado, el modelo centrado en la capacitación y el de vinculación con el mercado han evolucionado principalmente fuera del campo de las microfinanzas y continúan existiendo como intervenciones centrales del campo de desarrollo empresarial. Generalmente, las instituciones que utilizan estos modelos

se han diversificado o han ampliado su base de clientes a fin de incluir a jóvenes, desempleados, familias de ingreso bajo, grupos comunitarios, o pequeñas y medianas empresas. El modelo integrado de crédito más servicios adicionales ha sido objeto de cierto desprestigio y ya no domina el campo de desarrollo de microempresas, como lo hacía en los años ochenta y aun a principios de los noventa.

La Red Proyecto de Evaluación de la Pequeña Empresa, por sus siglas en inglés SEEP es una organización sin fines de lucro con sede en Estados Unidos que actúa como una red para profesionales que trabajan en el campo del desarrollo de microempresas y microfinanzas, veinticinco de las 51 organizaciones que la conforman ofrecen actualmente servicios de desarrollo empresarial y financiero, programas de banca comunal. Los programas de agricultura ocupan el segundo lugar e incluyen asistencia técnica, relaciones con el mercado y finanzas, como parte de una intervención multifacética. Existen otros programas como *Trickle Up*, que se ocupan de empresas incipientes y ofrecen capacitación y donaciones de capital inicial (Goldmark, 2007, p. 242).

Las principales fuentes de financiamiento de las organizaciones de la economía social y solidaria se encuentran en el trabajo y aportaciones de sus miembros, venta de productos, subsidio del Estado y donaciones privadas. Las iniciativas de la economía social y solidaria se consideran riesgosas, las razones de esta apreciación hacia este tipo de organizaciones radica en que sus principios operativos basados en la democracia interna, la responsabilidad y la experiencia colectiva, ofrecen a los banqueros un panorama muy diferente a la figura del prestatario ideal (el empresario multi talento, dueño y administrador de su negocio); la estructura de ingresos hace que los banqueros duden en lo que hace al tema de la viabilidad de largo plazo considerando que parte de los recursos son subsidios del Estado (Marañón, 2013).

Las microfinanzas por su naturaleza colectiva tienen que enfrentar la distribución de sus modestas ganancias y los posibles activos que acumulen, por ello su manejo

se puede convertir en riesgoso y de ahí que se requiera el apoyo de la política gubernamental.

## **1.6 Bienestar social**

En un estudio del Banco Mundial se menciona que:

El bienestar individual o del hogar es notoriamente difícil de medir, lo cual sesga los microanálisis impidiéndoles encontrar un efecto positivo del acceso al crédito. Se requiere más investigación cuantitativa y cualitativa para analizar si existe una relación robusta y positiva entre el uso del crédito y el bienestar del hogar, incluyendo la salida de la pobreza (BM, 2009, p. 111).

El crecimiento del número y montos operables de las microfinancieras se debe a que desde su origen estas instituciones “[...] tienen como misión subyacente mejorar el bienestar del grupo destinatario. En respuesta a la demanda de los clientes y a sus propias capacidades” (Berger, 2007, p. 6).

En nuestros días, las microfinancieras ofrecen una gama de productos para micro y pequeñas empresas: crédito individual y grupal, préstamos para inversión, hipotecarios, de consumo, y líneas de crédito, cuentas de ahorro de exigibilidad inmediata, depósitos a plazo fijo. Otras instituciones, también ofrecen varios servicios financieros como transferencias y remesas nacionales e internacionales, cambio de divisas y cobro de servicios públicos (agua, electricidad y teléfono).

Las remesas se han convertido en un flujo de divisas que ha alcanzado importancia para la economía nacional, ya que “constituye uno de los principales rubros del renglón de transferencias corrientes la balanza de pagos<sup>7</sup> y representa una aportación significativa de recursos en sectores específicos de las economías regionales y locales” (De la Rosa *et al.*, 2006, p. 76). En el sector de las microfinanzas el manejo de divisas aún está restringido a ciertos niveles de

---

<sup>7</sup> La balanza de pagos es un registro de todas las transacciones monetarias producidas entre un país y el resto del mundo en un determinado periodo, pueden incluir pagos por las exportaciones e importaciones del país de bienes, servicios, capital financiero y transferencias financieras (Economipedia, 2019c, s/p).

operación y autorización, debido a la naturaleza que representan las operaciones a nivel internacional.

Las remesas, no solamente cubren las necesidades económicas básicas de muchas familias; también proveen recursos para invertir en términos de educación y salud. Asimismo, dichas remesas suministran capital para las micro y pequeñas empresas, tanto como pagos iniciales para la compra de terrenos o casas, como para la generación de nuevas iniciativas (De la Rosa *et al.*, 2006).

La generación de nuevas alternativas en servicios financieros (como el crédito y la transferencia de remesas y ahorros) para este segmento de la población reduciría la dependencia e incrementaría la variedad que se ofrece a los clientes

### **1.7 Pobreza**

Las políticas del sector financiero que estimulan la competencia ofrecen los incentivos adecuados a los individuos y ayudan a superar las barreras al acceso son, por tanto, centrales no sólo a la estabilidad sino también al crecimiento, la reducción de la pobreza y a una distribución más equitativa de recursos y capacidades.

Las microempresas se enfocan en actividades económicas independientes, que pueden incluir desde vendedores de jugos, alimentos caseros en puestos callejeros hasta pequeños talleres con empleados. Se considera una microempresa a “todos aquellos negocios que tienen menos de 10 trabajadores, generan anualmente ventas hasta por 4 millones de pesos y representan el 95 por ciento del total de las empresas y el 40 por ciento del empleo en el país; además, producen el 15 por ciento del Producto Interno Bruto” (Secretaría de Economía, 2006-2012: s/p.).

Las actividades más pequeñas de los sectores más pobres constituyen oportunidades empresariales, que deben ser consideradas como tales en virtud de los riesgos que sus propietarios/operadores toman con sus propios recursos, sin importar cuan pequeñas sean o monto de inversión necesaria. Y para las instituciones microfinancieras, estas empresas y quienes trabajan en ellas son clientes valorados.

De acuerdo con Taxis *et al.* (2014), la realidad del país, en materia de estructura empresarial, está asociada al surgimiento de numerosas microempresas de subsistencia o de base social que influyen en la dinámica social y económica actuando como un mecanismo de estímulo al empleo y de combate a la pobreza. No obstante, el establecimiento de empresas se ha configurado un sector que se distingue por enfrentar restricciones y con la constante de bajos niveles de aportación al valor agregado, productividad e innovación y, por lo tanto, bajos niveles de bienestar para los emprendedores por las remuneraciones que reciben.

Es usual que por tratarse de operaciones informales y de carácter familiar, las microempresas, y sus propietarios y trabajadores, carezcan de la documentación, los bienes y la verificación de ingresos salariales que generalmente solicitan los bancos, particularmente para el otorgamiento de préstamos. El objetivo central de las microfinanzas es el desarrollo de productos y tecnologías para brindar servicios financieros a clientes de bajos ingresos sobre una base sostenible. Las microfinanzas engloban un conjunto de servicios financieros, entre los cuales se incluye el microcrédito, además del micro ahorro, la transferencia de remesas y el micro seguro, entre otros.

Para García *et al.*, “los servicios que ofrecen las instituciones dedicadas a las microfinanzas abren a las personas la oportunidad de mejorar las condiciones precarias en que viven, pues incrementan sus ingresos mediante el ejercicio y el desarrollo de sus habilidades” (2014, p. 123).

De acuerdo con Marulanda Consultores:

[...] es necesario reconocer que la población desatendida y que demanda financiación está ubicada tanto en zonas rurales como en zonas urbanas, y que un solo tipo de producto de crédito, con unos valores máximos establecidos desde los fondos públicos, no permite la necesaria flexibilidad y diversidad que se requiere para atender las amplias y diversas necesidades de la población (2011, p. 39).

Se pueden identificar dos posturas en lo que respecta a la regulación de las microfinanzas, la primera, orientada esencialmente hacia la lucha contra la pobreza,

que pretende crear un sistema financiero de ayuda para los pobres, con normas prudenciales blandas, directa o indirectamente supervisadas por las autoridades regulatorias en la materia, la segunda postura se ocupa de la regulación y supervisión prudencial de los intermediarios financieros. Los supervisores tienen la obligación de proteger los intereses de los ahorradores e inversionistas y acreedores, vigilando que las instituciones de microfinanzas tramiten adecuadamente sus activos y riesgos.

En este contexto, pueden enfrentarse a una dicotomía entre priorizar los objetivos sociales, por un lado, apoyados por las instituciones financieras gubernamentales, así como los programas sociales de bienestar económico como lo puede ser el caso de Amextra Finanzas y la solvencia financiera, por el otro, identificado por las microfinancieras comerciales.

El acceso al financiamiento, además de ofrecer oportunidades a las empresas de tomar préstamos para crecer, también ofrece a los hogares pobres mecanismos de seguridad para gestionar riesgos y reducir su vulnerabilidad, realizando consumo a largo plazo y alcanzando protección de emergencias y hechos inesperados. En la lucha por aliviar la pobreza y lograr equidad social, es importante reconocer las funciones y las limitaciones de los servicios financieros. Se necesita de instituciones sólidas con la capacidad de facilitar la intermediación financiera y la acumulación de capital en el nicho de las unidades económicas más pequeñas.

Las microfinanzas muestran un crecimiento extraordinario durante el siglo XXI debido a la rentabilidad que han tenido. Tal fenómeno se atribuye “al inmenso potencial de desarrollo, a su excelente calidad crediticia, además de su naturaleza contracíclica” (Moreno, 2007, p. ix). Las microfinancieras han dejado de ser en los últimos 20 años un ensayo para favorecer el desarrollo y han pasado a transformarse en empresas sólidas que llevan servicios financieros a millones de personas alrededor del mundo.

Desde los años noventa, y con la creación del Programa de Pequeños Proyectos, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha brindado apoyo directo a las microfinanzas mediante préstamos a gobiernos para apoyar los marcos jurídicos y

la reforma normativa, crear centrales de riesgo, y para financiamiento a bancos e instituciones de microfinanzas. [Asimismo], “las donaciones y los créditos con tasas de interés bajas han ayudado a numerosas ONG precursoras en este campo para desarrollar y ampliar el alcance de los micropréstamos. También ha proporcionado la base del capital semilla y del crecimiento sostenible” (Moreno, 2007, p. ix).

En América Latina, la mayoría de la población aún carece de los beneficios que brindan las microfinanzas, atribuido esencialmente a que los costos de estos servicios son altos y a la carencia de infraestructura que caracteriza a los países de la región. No obstante, lo anterior, las microfinancieras han experimentado un importante incremento, destacando su integración en el sistema financiero formal, el incremento de los montos prestables. Sin duda, los montos operados por las microfinancieras son mayores en nuestros días, ya que en la región operan cientos de instituciones, incluidos algunos bancos comerciales de gran tamaño que recientemente han ingresado al mercado de las microfinanzas.

Actualmente, las microfinancieras latinoamericanas ofrecen una gama de productos para micro y pequeñas empresas: crédito individual y colectivo, préstamos para inversión, hipotecarios y de consumo, y líneas de crédito. Las operaciones de depósito incluyen varios tipos de cuentas: cuentas de ahorro con libreta, depósitos a plazo fijo en distintas monedas y cuentas corrientes. Otras microfinancieras también ofrecen servicios de transferencias y remesas nacionales e internacionales, cambio de divisas, cobro de servicios públicos (agua, electricidad y teléfono, de prestadores privados o públicos), cobro de impuestos locales e incluso documentos hipotecarios, tales como pagarés e instrumentos de deuda. Debe destacarse, sin embargo, que las instituciones latinoamericanas otorgan preferencia a la concesión del crédito, con poca actividad de captación de depósitos.

En lo que se refiere a las remesas, Santermed menciona que:

Las remesas, que durante más de dos décadas crecieron ininterrumpidamente en América Latina y el Caribe a un promedio anual que rondaba, desde la década de los 80's, los 12,4 puntos porcentuales (según fuentes de la CEPAL), presentaron disminuciones en términos reales para el

2008 y en términos nominales de un 11% estimado para el 2009, como producto de la crisis financiera internacional (Santermed, 2010, p. 8).

Para nuestro análisis en particular hablamos de los efectos que las microfinanzas representan para el sector de bajos ingresos de la sociedad, en México existen diferentes normativas y disposiciones gubernamentales orientadas a considerar la perspectiva de género en el diseño e implementación de programas públicos, entre ellos las microfinanzas, el caso de Amextra Finanzas presenta una tendencia con un 78% de clientes mujeres en enero de 2019 (Amextra Finanzas, 2019a, s/p).

La alta demanda de información por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y las estructuras de vigilancia han obligado a la entidad a incrementar sus gastos de administración y por lo tanto, Amextra Finanzas derivado de su enfoque filosófico de desarrollo e integración comunitaria, desde su surgimiento como entidad financiera, ha insistido en la integración de grupos solidarios que sean garantes de los créditos de sus integrantes y en el ahorro obligatorio que garantice parte del monto otorgado y se ha comenzado a mirar y abrir a la idea de optar por otros modelos y líneas de mercado como el crédito individual que permita la sostenibilidad de su modelo social.

En el siguiente capítulo se analiza de qué modo y por qué se produjo el cambio al ofrecimiento de servicios de tramitación fácil, accesibles a toda la población de tal manera que se acerquen los servicios microfinancieros a la población que se mantiene en aislamiento de estos servicios.



## **CAPÍTULO II. AMEXTRA FINANZAS: ANTECEDENTES, ORGANIZACIÓN Y PRODUCTOS**

En el caso de México, “el 50% de la población [...] no alcanza el nivel mínimo de ingresos para tener acceso a alimento, vivienda, transporte, vestido, salud, educación y cultura, estas familias viven en situación de marginalidad” (ENIGH, 2017 citado en Expansión digital, s/p). Mientras que la economía del país tiene un proceso de recuperación no se ve una mejoría en los sectores menos favorecidos de la población.

De acuerdo con Flores:

[...] desde el 2006, el costo de la canasta básica ha aumentado en un 32.5%; en contraste, el salario mínimo sólo subió en un 18.6% durante el mismo periodo; es por ello por lo que cada vez es más difícil para las familias proveer a sus hogares de lo más indispensable” (Flores, 2017, s/p).

Esta problemática se agudiza en las comunidades rurales, pues, aunque las familias campesinas y/o indígenas luchan por producir lo suficiente para cubrir las necesidades básicas de sus hogares, la realidad es que los habitantes tienen pocas oportunidades económicas y deben aceptar bajos pagos por sus productos, además, el entorno físico del que dependen para subsistir se está destruyendo, y como resultado, cada vez son más las personas que están emigrando hacia los principales centros económicos.

El estudio de caso que se presenta es la entidad denominada Amextra Sofinco, S.A de C.V., S.F.C., o Amextra Finanzas por su denominación comercial, la cual tiene como principales actividades según sus estatutos sociales las siguientes: “el ahorro, las inversiones a plazo fijo, el microcrédito y la capacitación a sus clientes” (Notaría 84 del Estado de Oaxaca, 2010, p. 12).

El principal objetivo de Amextra Finanzas es el de impulsar la transformación integral de sus clientes, entendiendo que los cambios se manifiestan en las condiciones de vida, en el acceso a nuevos servicios de educación, cultura, recreación, alimentación, entre otros, con el fin de que en conjunto se logre un incremento en los niveles de bienestar de sus acreditados.

Se busca transformar los hábitos financieros para lograr el empoderamiento de las familias y éstas puedan realizar actividades productivas, promover el ahorro, recibir crédito y consolidar negocios, de tal manera que vayan generando los ingresos suficientes para alcanzar una vida digna, que junto con las acciones sociales impactan de alguna manera en el entorno económico y social de las regiones donde opera (Amextra Finanzas, 2019b, p. 4).

A diferencia de otras microfinancieras, se ayuda a la gente para salir de y/o evitar el sobreendeudamiento, animando en mayor medida el hábito del ahorro y las inversiones; el crédito se ofrece como la oportunidad de fortalecer sus proyectos productivos, Amextra Finanzas, anima a las familias para integrarse a grupos solidarios<sup>8</sup> o de manera personal para comenzar procesos de ahorro individual y familiar, facilitar créditos apropiados con tasas de intereses acorde a la situación local de las áreas de trabajo y da capacitación para desarrollar las herramientas y habilidades para el autoempleo y éste mejore su calidad de vida (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, 15 de enero 2019).

## **2.1 Antecedentes**

Respecto a la economía informal, la Organización Internacional del Trabajo señala: Tradicionalmente se ha considerado que la economía informal es un refugio para mujeres y hombres que no encuentran trabajo en la economía formal, por lo cual deben aceptar cualquier trabajo o crear su propio empleo por medio de actividades económicas limitadas o incluso marginales. Sin embargo, no todas las personas de la economía informal son pobres. Existen algunas que comenzaron funcionando marginalmente y que, debido a su dinamismo, han hecho crecer sus empresas y salido de la pobreza, De todos modos, la mayoría de las personas que trabajan en el sector informal son

---

<sup>8</sup> El grupo solidario es el espacio dónde generalmente se gestiona el microcrédito, es aquel dirigido a personas que al no contar con garantías propias pueden formar grupos de más de cinco personas de la misma comunidad para responder en conjunto por el crédito (CONDUSEF, 2012, s/p).

pobres y tienen ingresos bajos y pocas posibilidades de 'elegir' su situación en la economía informal (OIT, 2013, p. 6).

Las microempresas, sus propietarios y trabajadores, no cuentan generalmente con comprobación de bienes y verificación de ingresos salariales que normalmente exigen los bancos, en especial para el otorgamiento de préstamos.

El objetivo central de las microfinanzas es el desarrollo de productos para brindar inclusión financiera mediante servicios financieros a posibles clientes sobre una base sostenible. Los antecedentes de Amextra Finanzas se encuentran ligados con la Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana, A.C. (Amextra, A.C.), organización de la sociedad civil constituida en el año 1984 (35 años) y que ha marcado la misión de promover la transformación integral de comunidades marginadas de México (Amextra Finanzas, 2019b, p. 4). En entrevista, un directivo de la sociedad menciona:

En sus orígenes Amextra a través de la asociación civil Amextra A.C., impulsó proyectos productivos como productoras de café, cafeterías, panaderías, recicladoras de papel, manufactura de peluches en regiones de Chiapas, Ajusco en la Ciudad de México y Valle de Chalco en el Estado de México, principalmente con apoyo económico de instituciones e iglesias de los Estados Unidos de América, los cuales no fueron muy rentables por la falta de apropiación de los proyectos por parte de las comunidades al no involucrar sus propios recursos, sumándose la inexperiencia de los operadores y la propia organización en el manejo y administración de negocios; los grupos y participantes de esta organización no gubernamental tras varios años de participar en proyectos de salud, educación y producción agropecuaria, entre otros, descubrieron la necesidad de ofrecer servicios financieros de crédito y ahorro, como instrumento colateral para mejorar la capacidad económica de la población beneficiaria y ofrecer oportunidades de acceso al sistema financiero, particularmente en el área de generación de ingresos, por tal motivo se replanteó, como nueva estrategia de intervención hacer a las comunidades responsables directos del costo que los apoyos económicos les

significaban por el costo del microcrédito a través de la tasa de interés y con miras a producir capital que permitiera llegar a un mayor número de beneficiarios.

Bajo la filosofía crediticia antes descrita, se inició el programa de Microfinanzas de Amextra, A.C., para integrar en las comunidades ciclos de procesos productivos, promoción del ahorro y la capacitación en la generación de ingresos. Esta nueva estrategia se consideró exitosa ya que se detectó que los participantes respondían mejor y se apropiaban de las acciones si el recurso es obtenido vía un crédito, ya que asumen otros niveles de responsabilidad, de modo que responden éticamente a los niveles de confianza que la institución y la comunidad depositan en el proyecto, esto se ve reflejado en el crecimiento histórico de las carteras de ahorro y crédito así como en el bajo porcentaje de cartera en mora que no supera año con año el 4% del total (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, 15 de enero 2019).

Es frecuente que exista diversidad de conceptos entre los estudiosos al definir el microcrédito y las microfinanzas, ello debido a que ambos términos hacen referencia a transacciones de montos reducidos. En el presente estudio se define como microcrédito al “tipo de préstamo de carácter personal concebido para devoluciones en el corto plazo de cantidades no muy grandes y de las que se pueda disponer rápidamente” (Sánchez, 2018, s/p):

Por su parte, las microfinanzas representan a un amplio espectro de servicios financieros como el microcrédito, el microahorro, transferencia de remesas, micro seguro, además de apoyar en programas de salud y nutrición en comunidades, capacitación para la educación, acciones a favor del medio ambiente, generación de recursos económicos y apoyo en emergencias climáticas o extraordinarias como los temblores.

El funcionamiento del programa de generación de ingresos de Amextra se basa en la creación de grupos solidarios de ahorro, que cumplen con una condición de emprendedores con algún microemprendimiento. Los

promotores de esta iniciativa fue la Asamblea General de Socios de Amextra, A.C., que bajo el amparo de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, se buscaba dar certeza a este programa mediante la constitución legal de una nueva Entidad, Amextra Sofinco, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera Comunitaria, con el objetivo de realizar operaciones de intermediación financiera, bajo un esquema de legalidad y de regulación, que apoyara la adopción de buenas prácticas bajo un liderazgo comprometido con la misión filosófica y social de la Entidad (Amextra Finanzas, 2012a, pp. 6-7).

En ese sentido, Amextra Finanzas nació como la rama financiera de Amextra, A.C, fue constituida mediante acta de Asamblea General del 01 de diciembre de 2010 y protocolizada el 27 de diciembre del mismo año, bajo el régimen jurídico de Sociedad Anónima de Capital Variable. En su acta de asamblea general extraordinaria celebrada el 03 de febrero de 2011 y protocolizada el 14 de junio de 2011, se aprobó el régimen jurídico, como Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera Comunitaria; el inicio de operaciones de esta entidad se realizó el 01 agosto de 2011 con la participación de 50 Accionistas que constituyeron el Capital Ordinario con un valor de \$500,000 pesos, el cual quedó representado por acciones de la Serie “O” de capital inicial, siendo Amextra, A.C. la accionista mayoritaria (Notaría 84 del Estado de Oaxaca, 2019, p. 9).



Los directivos de la Sociedad Amextra Finanzas, se fijaron objetivos cuantitativos y cualitativos, manifestando especial interés por todo aquello que signifique una mejora continua en los procesos y controles internos además del servicio al cliente. Éstas y otras acciones, sumadas a una administración de los recursos, debieran garantizar el éxito proyectado.

Las microfinanzas en su origen tendrían una doble visión, estar orientadas a reducir la pobreza y en otro extremo constituirse en la última modalidad adoptada por los bancos para la generación de ingresos.

Los objetivos de Amextra Finanzas son:

- Brindar servicios financieros accesibles y de calidad, para contribuir con el desarrollo económico de los clientes y las comunidades donde se opera.
- Mejorar continuamente los procesos y controles para alcanzar las metas propuestas y ampliar el ámbito geográfico de operación de la sociedad en el país.
- Realizar e implementar la capacitación continua, dirigida a clientes, directivos, funcionarios y al personal operativo de la sociedad.
- Promover una buena cultura financiera (Amextra Finanzas, 2019b, p. 5).

El valor fundamental de las microfinanzas reside en la capacidad de estimular el espíritu de iniciativa y de generar la posibilidad de otros escenarios de vida para los individuos con espíritu de trabajo, futuros clientes, que en la actualidad carecen de acceso al sistema financiero bancario comercial.

Así, trascienden los parámetros de ingresos y balances: convierten la esperanza en ganancias, las ganancias en oportunidades y las oportunidades en un crecimiento económico sostenible para las familias y las comunidades en que éstas se insertan. Como parte de las líneas de trabajo se menciona a continuación la misión y visión de la sociedad Amextra Finanzas (Amextra Finanzas, 2019c, s/p):

#### Misión

Promover el ahorro, el crédito solidario e individual, y capacitación integral, entre personas con vulnerabilidad económica, emprendedoras y ahorradoras, que han sido excluidos del sistema financiero formal de México, y que al utilizar nuestros servicios transformen todas las áreas de su vida.

#### Visión

Formar una sociedad financiera, que ofrezca servicios transformadores de crédito, ahorro y capacitación a grupos y personas, excluidas del sistema financiero formal, que, al utilizar nuestros servicios de manera responsable y estratégica, construirán familias y comunidades, compasivas, participativas,

solidarias y más justas, que vivan en armonía consigo mismos, y en libertad e independencia económica, social y cultural.

Los valores de trabajo de Amextra, A.C. se ven reflejados en la forma de trabajo del área dedicada a las finanzas (Amextra Finanzas, 2011, p. 4):

#### Valores

- Solidaridad: Compromiso por el bienestar común, la ayuda mutua, la unión, y apoyo a la causa o empresa de otros.
- Transformación: Cambio de actitudes, de forma de vida, de valores y utilizar la mejora económica, en el bienestar de sus familias, comunidades y medio ambiente.
- Servicio responsable y de calidad: Actitud y disponibilidad para ofrecer ayuda incondicional para quién está comprometido con nosotros en la misma tarea, y requiere de nuestro trabajo o espontánea colaboración.
- Honestidad y Honradez: Conducta basada en la verdad, rectitud e integridad a toda prueba, que se manifiesta en todos nuestros actos.
- Respeto: Cuidar y procurar no perjudicar a nadie, conservar y defender los derechos de todos, cumplir con todos los compromisos y reglas de la Sociedad.
- Compasión: Ocuparse en atender las necesidades de los demás, actuar movidos por amor e identificándose con todo anhelo y sueño de toda persona.
- Justicia: Que cada persona reciba lo necesario según su condición, o conforme a derecho, respetar los derechos de todos y garantizar la equidad de cada participante.

## 2.2 Segmento de mercado

En entrevista realizada al Director de la Sociedad Financiera Comunitaria menciona que:

Amextra Finanzas tiene su origen en la atención de servicios financieros que brinda a clientes provenientes de los programas de Amextra, A.C., y sus sucursales ubicadas en los Centros Comunitarios; con el fin de acercar los servicios financieros a beneficiarios de programas sociales, y público en general, se aprovechan espacios disponibles y en conjunto los recursos de infraestructura y de capital humano que se han construido a lo largo de 35 años (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, el 15 de enero 2019).

El segmento de mercado en el cual está posicionado Amextra Finanzas es el de: las unidades económicas familiares encabezadas en un 74.47% por mujeres que se dedican a actividades productivas por cuenta propia, principalmente en el comercio al por menor, ventas por catálogo, producción artesanal, maquila a destajo y actividades agropecuarias a pequeña escala (Amextra Finanzas, 2019d, s/p).

De acuerdo con los propios datos de Amextra Finanzas, el sector de emprendedores y pequeñas industrias, así como la población en general son el mejor cliente para los servicios financieros comunitarios, el impacto en este sector se puede medir en los beneficios que brindan los servicios financieros.

Las entidades federativas del país donde actualmente Amextra, Sofinco, S.A. de C.V., S.F.C., concentra sus servicios son los Estados de México y el de Chiapas, así como la Ciudad de México. En el siguiente mapa se señala el área geográfica de atención:



Mapa 1. Amextra Finanzas. Presencia en Entidades Federativas de la República Mexicana



Fuente: Elaboración propia con base en las Entidades Federativas de trabajo de Amextra Finanzas, 2019c.

Amextra Finanzas ofrece una serie de productos diferenciados que permite a los clientes organizar sus créditos de acuerdo con su actividad y capacidad económica, sin estar obligados a la operación de ciclos de solicitud y renovación de créditos permanente, algunos de ellos se mencionan a continuación:

- Productos de captación de ahorro en cuentas de disponibilidad inmediata.
- Inversión a plazo fijo.
- Productos de crédito que se adaptan a sus necesidades de liquidez.

En el caso de la solicitud de un crédito el plazo se ajusta a la liquidez del cliente, el cual tiene la opción de elegir un plazo no mayor a 24 meses, además de elegir el periodo de pago que más le interese semanal, bisemanal o mensual.

### **2.3 Acciones sociales**

Amextra Finanzas ha apostado por la transformación integral de las familias con el fin que mejoren su calidad de vida a través del acceso a fuentes de financiamiento,

aunque, también se participa y se promueven actividades relacionadas con servicios de educación, salud, nutrición y sustentabilidad para poder alcanzar el mejoramiento real de las comunidades atendidas. A continuación, se describen estas acciones:

## **1. Educación**

En las comunidades de influencia de Amextra Finanzas, las familias tienen pocas oportunidades de acceder a los programas educativos institucionales, un indicador de esta situación es que algunos de los clientes no han terminado sus estudios de educación básica.

Existe en las comunidades una alta probabilidad de que los niños y niñas abandonen sus estudios para comenzar a trabajar en una temprana edad y contribuir al ingreso familiar. En estos casos, la falta de preparación o el bajo nivel educativo hace que les resulte muy difícil encontrar un buen empleo y por consecuencia bien remunerado (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, el 15 de enero 2019).

Amextra Finanzas mediante su programa educativo integral, promueve capacitaciones de educación financiera a los clientes, asesoría financiera semanal personalizada, acompañamiento en procesos de vida a aquellos clientes que así lo requieran, impacta el desarrollo cognitivo, espiritual, económico y social de adultos y menores, la cual resulta en el aumento de la auto estima, mejores oportunidades de empleo y convivencia sana entre familias; mejorándose de esta manera la calidad de vida de toda la comunidad, procurando que los niños y jóvenes salgan de la pobreza y esto ayude a disminuir la incidencia de problemas tales como: drogadicción, violencia y embarazo juvenil (Amextra Finanzas, 2019e, p. 9).

## **2. Salud y nutrición comunitaria**

Un problema fundamental y grave en el país es la desnutrición infantil, esto debido a que en la dieta tradicional mexicana que tiene al maíz y frijol como alimentos base, ambos ingredientes están siendo sustituidos por otro tipo de alimentos, muchos de ellos procesados. Esta sustitución y carencia de

diversidad alimentaria, aunque en mayor medida obedece a la falta de ingresos suficientes, que eventualmente se agudiza por la falta de conocimientos de auto producción y de una cultura con buenos hábitos alimenticios (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, el 15 de enero 2019).

Amextra, A.C., capacita a familias para que mejoren su nutrición, transformando sus hábitos alimenticios y logrando buenas prácticas de salud comunitaria, ofrece alternativas de autosubsistencia alimentaria viables a través de la capacitación en el manejo eficiente de siembra en traspatio, también ofrece pláticas en temas relacionados con el mejoramiento de las condiciones de salud, higiene y nutrición. En Amextra Finanzas para 2017 se canalizaron recursos para aplicar en actividades relacionadas con capacitación para el desarrollo rural, entre los resultados se puede mencionar, 7 talleres para formación de promotores, 2 evaluaciones de proyectos, 16 talleres de capacitación con 242 participantes (Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana A.C. 2017, s/p; Informe anual 2016, Amextra, A.C.; Amextra Finanzas, 2018a, p. 22).

La producción de alimentos de traspatio (huertos, crianzas de aves, y sistemas de captación de agua) brinda la oportunidad no solamente de producir alimentos sanos y de calidad, sino que posibilita el incremento del ingreso familiar, ya sea al ahorrar dinero en la compra de lo que ellos mismos producen, o al poder comercializar sus excedentes en mercados locales o regionales, Amextra Finanzas mediante su Agro Crédito financia algunos cultivos e insumos para huertos de traspatio o cría y engorda de animales en pequeña escala; en casos extraordinarios apoya la producción agrícola de mediana escala, en 2017 financió a 25 apicultores capacitados en la compra y uso de *kits* de apicultura (Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana A.C. 2017, s/p; Informe anual 2016, Amextra, A.C.).

### **3. Sustentabilidad ambiental**

Existe un deterioro ambiental en las zonas rurales, especialmente el relacionado con la pérdida de los recursos forestales, anteriormente había árboles de especies endémicas que fueron talados, quemados o explotados por intereses ajenos a las comunidades. Adicionalmente, los herbicidas y pesticidas que se están empleando contaminan las aguas y el medio ambiente con agentes químicos dañinos para la salud humana. Los ríos están siendo utilizados como vertederos industriales, contaminando seriamente los ecosistemas. Debido a factores como el cambio climático, la erosión del suelo y otros, las comunidades están quedando vulnerables frente a inundaciones, incendios forestales, sequías y huracanes. Un reto similar se presenta en las zonas urbanas (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, 15 de enero 2019).

Amextra, A.C., promueve la educación ambiental y ecológica de producción agrícola, con el fin de que las familias sean los actores principales en la conservación y restauración de su medio ambiente y, al mismo tiempo, alcancen su autosuficiencia alimentaria promoviendo la cultura del cuidado de los recursos naturales mediante la aplicación de ecotecnologías tales como cisternas de ferrocemento, baños secos, captación de agua de lluvia y estufas ahorradoras de leña. De igual modo, se trabaja en el rescate del traspatio con la producción de hortalizas con tecnologías ecológicas, la crianza de aves y la reforestación con especies endémicas (Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana, A.C., 2018, p. 48):

También se difunde el uso de abonos verdes para recuperar el suelo y mejorar la producción del campo, en las áreas urbanas es factible encontrar el uso de donaciones en especie y voluntariado para la reforestación de árboles locales y reciclamiento de materiales, mediante la apropiación de estas prácticas ecológicas, las comunidades llegan a aprovechar mejor sus recursos.

#### **4. Intervención en casos de emergencia**

La Secretaría de Desarrollo Social (hoy Secretaría del Bienestar) retoma lo señalado por Mansilla:

En México, de manera muy visible desde finales de la década de los noventas, cada año aumentan en intensidad y frecuencia los fenómenos climáticos como huracanes e inundaciones vinculados al cambio climático, alrededor de 90 millones de habitantes en el país residen en zonas de riesgo frente a diversos tipos de fenómenos de origen natural, de los cuales cerca del 70% habitan en zonas urbanas, el 9.5% en zonas semiurbanas y el resto (20.5%) lo hace en zonas rurales (Mansilla, citado en SEDESOL, 2010, p. 4).

De manera temporal se apoya a las comunidades con servicios de asistencia emocional, alimenticia, de reconstrucción o reparación de daños a familias en situaciones de crisis causadas por factores climáticos, desastres naturales o humanitarios derivados de condiciones de vida en la pobreza extrema (Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana, A.C., 2018, p. 29).

Ante estas contingencias se han generado programas de restructuración de créditos a los clientes afectados, participado con donaciones en especie, colaboraciones en zonas donde no hay presencia de la entidad y complementos económicos aportando partes iguales a lo recaudado por otros donantes para acciones de apoyo social.

Por ejemplo, a raíz del sismo del 19 de septiembre de 2017, el equipo de Finanzas en febrero de 2018 participó en la reconstrucción de viviendas en Tetela del Volcán en el estado de Morelos aportando complementos en especie y voluntariado de sus colaboradores en la construcción de nuevas viviendas (Amextra Finanzas, 2019e, p. 23).

La microfinanciera Amextra Finanzas promueve la organización comunitaria con planes de preparación y mitigación de desastres en comunidades vulnerables. Además de trabajar en situaciones de crisis, también aporta y promueve una perspectiva integral de prevención a través del programa de capacitación de Gestión de Riesgos.

## **2.4 Sistema de organización**

A nivel interno, la entidad cuenta con un sistema de administración y gestión, contenidos en diferentes manuales, que marca los procesos y flujos de información entre las diferentes áreas operativas, administrativas y de control, que posibilitan el cumplimiento de sus objetivos.

En cada uno de los Manuales Operativos se incluye la estructura organizacional y funcional de la entidad, así como los procesos, procedimientos y políticas generales para la operación de las diferentes áreas que la conforman. También se establecen las medidas de control que previenen la comisión de omisiones, ilícitos, actos u operaciones con recursos, derechos o bienes que procedan o representen el producto de un probable ilícito o generen un riesgo a la entidad.

El Código de ética constituye la base de actuación de directivos, funcionarios y empleados, promoviendo altos estándares de conducta ética y profesional a fin de preservar la integridad de la entidad y proteger los intereses de los clientes.

Para regular los procedimientos de trabajo de la operación y administración interna la entidad se organiza internamente y cuenta con 8 manuales. De cada uno de esos manuales se retoma lo que se describe a continuación:

### **1) Manual de crédito y cobranza**

Establece lineamientos mínimos y generales que deberá observar la entidad en el cumplimiento de las funciones siguientes: i) el desarrollo de la actividad crediticia en apego a la Ley de Ahorro y Crédito Popular y Normatividad Aplicable a las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular, ii) delimita las distintas funciones y responsabilidades de los órganos internos, áreas y personal involucrado en dicha actividad, iii) propicia los mecanismos de administración de crédito y cobranza, y iv) fomentar los sanos usos y prácticas, además de evitar conflictos de interés.

### **2) Manual de captación**

Sistematiza los procedimientos de captación de recursos para brindar al personal involucrado en la recepción, asesoramiento y registro de

operaciones pasivas de la Sociedad. Además, ofrece el apoyo de consulta y los lineamientos a seguir para garantizar la calidad y control de los servicios de captación.

### 3) Manual de organización y funciones

Enuncia las políticas, procedimientos y reglamentos vigentes para que directivos y personal se desempeñen dentro de un marco de normas. Asimismo, tiene como objetivo básico normar la estructura interna de la entidad, así como el ordenamiento y sistematización de las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de los colaboradores de la estructura organizacional.

### 4) Manual de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo

Establece medidas y procedimientos que permitan prevenir y detectar en la sociedad, actos u operaciones de posible procedencia ilícita, incluyendo la obligación de presentar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), vía la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), reportes sobre las operaciones y servicios que se realicen con los clientes.

### 5) Manual de control interno

Es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y registros que establece la entidad como se detalla a continuación (Amextra Finanzas, 2018b, p. 5):

- Procurar mecanismos de operación que permitan identificar, vigilar y evaluar los riesgos que puedan derivarse del desarrollo de las actividades del negocio;
- Delimitar las diferentes funciones y responsabilidades del personal al interior de la Sociedad;
- Diseñar sistemas de información eficientes y completos, y;
- Coadyuvar a la observancia de las leyes y disposiciones aplicables.

#### 6) Manual de administración de riesgos

Proporciona una herramienta administrativa-formal, y contiene las políticas y procedimientos que permiten identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar los riesgos a los que está expuesta la sociedad. Incluye el “Plan de Contingencias en Situaciones de Riesgo”, como parte de la administración de riesgos de la entidad.

#### 7) Manual de contabilidad

Establece las principales políticas o criterios contables, para el oportuno y correcto registro en la contabilidad de las operaciones a las que se sujetará la sociedad.

#### 8) Manual de sistemas

Marca los lineamientos que asegure que la información sobre las operaciones realizadas por la sociedad sea completa y oportuna.

### **2.5 Acciones de mejoramiento**

Amextra Finanzas promueve que los pequeños proyectos generen una transformación en el entorno, por lo que es común que sus clientes mejoren a un nivel primario de autosuficiencia alimentaria, el cuidado y restauración de su ambiente, y formación educativa, para posteriormente desarrollar procesos secundarios con el manejo de ahorros y créditos para acciones emprendedoras. En principio esto llevaría a vivir con menos vulnerabilidad social y económica (Entrevista con el Director General de Amextra Finanzas, 15 de enero 2019).

Se considera que desarrollar el carácter y espíritu emprendedor de las personas, con capacidades y compromisos con ellas mismas y con su comunidad, lleva varios años, pero se plantea un futuro prometedor mediante la integración y complementariedad de los servicios que Amextra Finanzas promueve:

- El pago de créditos se puede realizar en el momento que desee el acreditado sin penalización alguna pagando únicamente el interés al día y el saldo de capital.



- Los intereses son calculados sobre saldos insolutos.
- El acreditado puede solicitar su crédito a un plazo más amplio, hasta 24 meses.
- Se ofrecen distintas frecuencias de pago en un mismo grupo solidario.
- Existe un programa de crédito individual” (Amextra Finanzas, 2012b, p. 37):

En las reuniones semanales de los grupos solidarios se actualizan los saldos de ahorro y crédito, de esta manera se cuenta con información actualizada.

Entre las oportunidades y riesgos de la empresa se encuentran:

- Presencia en ubicaciones geográficas con grandes oportunidades de cobertura.
- Ayuda el posicionamiento de imagen que se ha consolidado a lo largo 35 años.
- Existe el riesgo de sobreendeudamiento por malas prácticas de colocación de la competencia no regulada (Amextra Finanzas, 2012b, p. 39).

## **2.6 Servicios y productos**

Los principales servicios que la entidad oferta son los siguientes: Entrevista con la Subdirectora de Amextra Finanzas, 6 de febrero 2019)

- a) Créditos a plazos de entre 3 y 24 meses. Los préstamos que se ofrecen van de \$1,000 hasta \$100,000 pesos.
- b) La cuenta de ahorro es el paralelo a la cuenta corriente que ofrecen los bancos. La cuenta corriente, a diferencia de las cuentas de ahorro, no generan beneficio por el dinero que se tiene depositado en la cuenta, por lo que la reutilización no existe, en las cuentas de ahorro si hay un retorno y pago de intereses a los clientes.

- c) Depósito de inversión a plazo fijo, es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado: 30, 60, 90, 180 y 360 días. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados. También puede ser que los intereses se pagan periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente deberá tener abierta en la entidad al inicio. Los pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales según convenga al cliente.

Estos productos están dirigidos a mayores de edad, tanto hombres como mujeres que participan en una actividad productiva, negocios, actividades agropecuarias, servicios, autoempleo; así como para empleados, estudiantes y personas dedicadas al hogar (Entrevista con la Subdirectora de Amextra Finanzas, 6 de febrero 2019):

Para solicitar un crédito el cliente puede realizarlo ya sea como miembro de un grupo solidario o de manera individual.

Si el cliente no cuenta con historial crediticio ni forma de comprobación de ingresos comienza un proceso para recibir créditos mediante un sistema de escalonamiento en el cual al ir demostrando un buen historial de pago podrá obtener un mayor monto en las siguientes solicitudes de crédito.

Si el cliente presenta dificultades en los pagos se limita el monto crediticio al que puede acceder.

Si comprueba con sus ingresos el monto del crédito solicitado se otorga según su capacidad de pago.

Los plazos para pagar los créditos van desde tres a veinticuatro meses, aunque se puede liquidar desde el primer mes y/o en el momento que así lo disponga el cliente, cuando se han fortalecido sus emprendimientos pueden solicitar montos superiores que van de \$50,000.00 hasta \$100,000.00 pesos. (Entrevista con la Subdirectora de Amextra Finanzas, 6 de febrero 2019).

La alternativa para las personas que son empleadas, estudiantes y personas dedicadas al hogar los montos crediticios van de \$1,000.00 hasta \$25,000.00

pesos; este tipo de préstamos se destinan usualmente al consumo, al pago de gastos educativos y para mejoras en el hogar.

Otra opción de crédito se sustenta en la oportunidad y confianza que se le otorga a un cliente para restaurar o corregir su historial crediticio mediante un crédito de consolidación de deudas. En esta propuesta crediticia, la entidad liquida las deudas con otras entidades permitiendo al cliente tener mayor plazo de pago con montos de liquidación más cómodos, permitiendo al cliente salir de sus deudas. Los montos de estos créditos van desde \$1,000 hasta \$100,000.00 pesos.

Los créditos son respaldados con una garantía líquida del 10% del monto solicitado, mediante un contrato de crédito y la firma de un pagaré por parte del solicitante y un aval. Si el acreditado participa en un grupo solidario, el grupo funge como aval solidario.

Las tasas de interés que debe pagar el cliente varían del 70% al 80% anual sobre saldos insolutos<sup>9</sup>. Considerando la vocación social de la entidad, el crédito rural maneja una tasa del 50% anual sobre saldos insolutos, ya que, quienes principalmente lo solicitan son los clientes con un mayor índice de exclusión financiera.

Los acreditados reciben información puntual cada semana para corroborar el destino de su crédito, dar seguimiento a los pagos, conocer sus necesidades crediticias a futuro y advertir el impacto que estos créditos han tenido en sus vidas.

Los productos de captación, ahorro corriente, ahorro infantil y depósito a plazo fijo que ofrece Amextra Finanzas se presentan a continuación:

---

<sup>9</sup> Se refiere a la cantidad que resta una vez que se descuenta cada uno de los pagos, se le llama saldo insoluto generalmente al monto capital que queda pendiente de pago. Cuando se habla de que en un crédito pagarás intereses sobre saldos insolutos, se refiere a que el interés que te están cobrando se cobrará sobre lo que resta de tu deuda, no sobre el monto originalmente recibido (Blog prestadero. 2015, s/p).

Tabla 1. Amextra Finanzas. Productos de Captación

<b>PRODUCTOS DE CAPTACIÓN</b>			
<b>Objetivo</b>	Impulsar el ahorro mediante un producto de inversión con rendimientos atractivos acorde a las necesidades financieras de nuestros socios		
<b>Características</b>	<b>Ahorro Corriente</b>	<b>Ahorro Infantil</b>	<b>Depósito a Plazo Fijo</b>
<b>Persona</b>	Física o Moral	Física	Física o Moral
<b>Clientes</b>	Hombres y Mujeres mayores de 18 años	Niños y Jóvenes menores de 18 años	Hombres y Mujeres mayores de 18 años
<b>Cuenta</b>	Depósitos a la vista	Depósitos a la vista	Depósitos a plazo fijo
<b>Tasa de interés</b>	Variable	Variable	Variable
<b>Tasa de interés</b>	CETES 28  Sin comisión por manejo de cuenta	CETES 28  Sin comisión por manejo de cuenta	*30 días, Tasa de interés: CETES 28 + 0.5 p.p. *60 días, Tasa de interés: CETES 28 + 0.75 p.p. *90 días, Tasa de interés: CETES 91 + 1.0 p.p. *360 días, Tasa de interés: CETES 175 + 1.50 p.p. Sin comisión por manejo de cuenta
<b>Requisitos</b>	*Solicitud de ingreso llena *Contar con aportación social *Identificación oficial *Comprobante de domicilio (antigüedad no mayor a 3 meses) *CURP *Identificación oficial del beneficiario	*El Padre o Tutor debe ser socio *Acta de nacimiento del menor de edad *CURP del menor de edad *Identificación oficial del beneficiario	*Solicitud de ingreso llena *Contar con aportación social *Identificación oficial *Comprobante de domicilio (antigüedad no mayor a 3 meses) *CURP *Identificación oficial del beneficiario

Fuente: Elaboración propia con base Amextra Finanzas, 2017.

## 2.7 Situación financiera

La sociedad Amextra Finanzas forma parte del sistema financiero mexicano en su esquema de entidades de ahorro y crédito popular al amparo de la denominada Ley de Ahorro y Crédito Popular; inició operaciones en el municipio de Palenque, ubicado al norte del estado de Chiapas el 1º de agosto de 2011, con 50 socios en

su capital comunal y un patrimonio inicial de \$500,000.00 (Amextra Finanzas, 2012a, p. 6).

El 30 enero 2013 solicitó a la CNBV autorización para convertirse en una Sociedad Financiera Popular (S.F.P.), con los servicios y acompañamiento de la Federación Atlántico Pacífico del Sector de Ahorro y Crédito Popular A.C. (FAP), para la asistencia técnica de este proceso.

La entidad, realiza sus operaciones con un Capital Social Ordinario de \$4,921,567.84 y un Capital Social Comunal de \$2,100,900.00 con cifras al cierre del 31 de julio de 2019, el capital puede incrementarse considerando su naturaleza jurídica como sociedad financiera comunitaria, con las aportaciones de los participantes al Capital Social Comunal y considerando la reciprocidad con los servicios que ofrece a socios de forma exclusiva, cumple con su objeto de intermediación financiera, por medio de la captación de recursos de los ahorros e inversiones de los clientes y la colocación de créditos (Amextra Finanzas, 2019f, s/p):

Desde su inicio, Amextra Finanzas, ha sido administrada mediante la organización solidaria de sus accionistas; compuesta por una Asamblea General de Accionistas, y un Consejo de Administración, además de los funcionarios y colaboradores directivos, operativos y administrativos. Para el primero de septiembre de 2019 existían 1,613 grupos solidarios, la cartera de crédito era \$68,722,093.04 pesos y la cartera de ahorro de \$61,865,000.00 pesos; cuenta con 12,350 clientes activos que representan 10,000 hogares beneficiados, de los cuales el 74.4% representa mujeres y el restante 25.6% son hombres; la trayectoria de apoyo a las comunidad y sociedad significan el otorgamiento de cientos de créditos. De estos clientes activos 4,394 realizan operaciones de crédito y el resto participa con operaciones de depósito e inversiones (Amextra Finanzas, 2019d, s/p):

#### 1) Ubicación de sucursales

Las oficinas corporativas se encuentran en Rincón de los Arcos #32, Col, Bosques residencial del sur, Alcaldía de Xochimilco, Ciudad de México; a nivel nacional se

ubican sucursales en varias comunidades en las cuales procura que su personal sea de la localidad, con el fin de fortalecer su integración a la sociedad y conocer las problemáticas de la región: sus sucursales se ubican en:

#### Chiapas

La entidad inició operaciones en el municipio de Palenque, Chiapas con una sucursal Matriz: ubicada en 3ra. Poniente Norte S/N, Barrio La Esperanza, C.P. 29960, Palenque, Chiapas.

#### Estado de México

- Sucursal Chalco: Yucatán No. 8, Col. San Juan Tlalpizahuac, C.P. 56600, Valle de Chalco, Estado de México.
- Sucursal Xico: Av. Alfredo del Mazo No. 151, Locales 12 y 13, Col. Alfredo Baranda, C.P. 56600, Valle de Chalco, Estado de México. Previo a la apertura del programa de Microfinanzas, Amextra, ya contaba con un Centro Comunitario en esa zona y programas sociales con más de 6 mil beneficiarios, de los cuales un gran porcentaje ha mostrado su confianza a Amextra Finanzas, utilizando sus productos y servicios.
- Sucursal Ixtapaluca: se encuentra en Av. Cuauhtémoc No. 6, Locales B y C, Col. Ampliación Santa Bárbara, Ixtapaluca, Estado de México, es la primera sucursal que rompe el principio de una intervención previa por parte de Amextra, A.C. y sus programas sociales, es el piloto para medir el alcance que tienen a nivel de apertura de nuevos mercados.

#### Ciudad de México

La sucursal Ajusco: se encuentra en la calle Sacalum Mz. 35 Lt. 10 Col. Lomas Altas de Padierna Sur, C.P. 14740, Alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, antes de la apertura del programa de microfinanzas, ya contaba con dos mil beneficiarios de los programas sociales, mismos que han mostrado su lealtad con el programa de microfinanzas (Amextra Finanzas, 2019g, s/p):

## 2) Situación económica actual

Amextra Finanzas reporta los siguientes resultados financieros relacionados con los clientes y el manejo de sus recursos al cierre de septiembre de 2018:

### a) Cartera de ahorros

En la composición de la cartera de ahorro por sucursal se puede apreciar que las sucursales que mantienen movimientos semejantes son la del Ajusco y Palenque, con un monto similar de captación, mientras que la menos significativa es la sucursal Ixtapaluca.

Un depósito a plazo es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses obtenidos; también puede ser que los intereses se paguen periódicamente al cliente y estén disponibles para retiro mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener abierta en la entidad al inicio de su contratación.

En la Tabla 2 se reporta el monto total por sucursal que se obtuvo por el servicio de depósitos en cuenta de ahorro y plazo fijo, destacando la sucursal de Tlalpizahuac.

Los depósitos a la vista (cuentas corrientes y libretas de ahorro): las cantidades depositadas pueden retirarse en cualquier momento y sin previo aviso.

Tabla 2. Amextra Finanzas. Depósitos en Cuenta Corriente y Plazo Fijo, 2018  
(Pesos)

SUCURSAL	AHORROS DICIEMBRE 2018
AJUSCO	6,052,946.49
IXTAPALUCA	1,822,494.18
PALENQUE	6,365,777.23
TLALPIZAHUAC	29,399,692.55
XICO	9,088,075.89
CUENTAS ESPECIALES	30,180,559.73
CONCENTRADO	82,909,546.07

Fuente: Elaboración propia con base en estados financieros preliminares de Amextra Finanzas 2018c.

b) Cartera de crédito

La composición de la cartera de crédito por sucursal para el 2018 exhibe un incremento ligero en cada ejercicio. El monto de cartera de crédito para el año 2018 se presenta en la Tabla 3 en la que destaca la cartera de la sucursal Tlalpizahuac.

Tabla 3. Amextra Finanzas. Cartera de Crédito, 2018  
(Pesos)

SUCURSAL	CARTERA DE CRÉDITO DICIEMBRE 2018
AJUSCO	5,453,260.25
IXTAPALUCA	6,030,965.30
PALENQUE	4,939,279.79
TLALPIZAHUAC	29,399,692.55
XICO	24,817,353.87
CUENTAS ESPECIALES	3,600,756.59
CONCENTRADO	74,241,308.35

Fuente: Elaboración propia con base en estados financieros preliminares de Amextra Finanzas, 2018c.

c) Número de clientes

En cuanto al número de clientes por sucursal al cierre de 2018, se identificó una mayor concentración en la sucursal Tlalpizahuac y Xico que de igual manera coinciden como las sucursales con mayor monto de cartera de crédito; la sucursal Ixtapaluca se revela como la unidad con menor número de clientes.

Tabla 4. Amextra Finanzas. Número de Clientes, 2018  
(Unidades)

SUCURSAL	NÚMERO DE CLIENTES DICIEMBRE 2018
AJUSCO	1,177
IXTAPALUCA	986
PALENQUE	1,716
TLALPIZAHUAC	3,917
XICO	3,233
CUENTAS ESPECIALES	155
CONCENTRADO	11,184

Fuente: Elaboración propia con base en estados financieros preliminares de Amextra Finanzas 2018c.



d) Cartera en riesgo

La Tabla 5 muestra los montos económicos a los que asciende la cartera en riesgo.

Tabla 5. Amextra Finanzas. Cartera en Riesgo, 2018  
(Pesos)

SUCURSAL	CARTERA EN RIESGO/MOROSIDAD DICIEMBRE 2018
AJUSCO	341,576.86
IXTAPALUCA	305,728.51
PALENQUE	127,942.34
TLALPIZAHUAC	894,015.61
XICO	596,163.84
CUENTAS ESPECIALES	15,195.49
CONCENTRADO	2,280,622.65

Fuente: Elaboración propia con base en estados financieros preliminares de Amextra Finanzas, 2018c.

Amextra Finanzas, en lo general maneja valores satisfactorios de acuerdo con la Regulación Prudencial a la que están sujetas este tipo de entidades, que señalan un máximo permitido del 10%. Debe destacarse que en la mayoría de las sucursales se capacita al personal para incentivar a los clientes a evitar la mora.

Es notorio el ser y hacer de Amextra Finanzas como una entidad que no solo está en busca de ser un negocio exitoso o lograr una rentabilidad para sus accionistas a través de la colocación comercial de créditos como ya se ha analizado, sino en atender a personas con vulnerabilidad económica y que son resultado de la exclusión financiera.

Se detecta en lo expresado por los funcionarios de Amextra Finanzas que hay un serio y real compromiso por lograr un equilibrio entre la viabilidad del negocio a la par que se apuesta por procesos de mejora entre sus clientes mediante productos definidos y accesibles a sus usuarios, asimismo, se señaló que cuentan con una estructura y procesos definidos que permiten su operación y administración, pero conocer si ¿esto por sí mismo genera una viabilidad y evolución financiera que garantice un beneficio para sus clientes?, se explora en el siguiente capítulo.

### **CAPÍTULO III. AMEXTRA FINANZAS. EVOLUCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA**

En el presente apartado se establecen los principios, la metodología y análisis de las “Razones financieras” o “Indicadores financieros” de Amextra Finanzas, dando su fundamentación y la interpretación correspondiente, los cuales se analizan desde dos diferentes vertientes: los indicadores financieros establecidos por la regulación prudencial a los que se hace referencia en las Disposiciones de Carácter General de la Ley de Ahorro y Crédito Popular e indicadores financieros simples aplicables regularmente a entidades financieras.

Determinar los indicadores financieros de Amextra Finanzas se realiza con el fin de conocer los resultados que ha obtenido al desarrollarse como institución de microfinanzas y cómo a través de sus productos y servicios busca generar mejores condiciones de vida entre sus clientes; el enfoque de interpretación se muestra desde dos puntos de vista, uno interno y otro externo:

Perspectiva interna: el análisis financiero es de capital importancia para quienes dirigen la empresa. A través del análisis podrán tomar decisiones que corrijan desequilibrios, así como analizar y anticipar tanto riesgos como oportunidades, que nos permitan emitir un diagnóstico sobre la situación financiera, y tener el correcto conocimiento de las variables económico-financieras para una gestión diaria, además de la planificación para el desarrollo futuro.

Perspectiva externa: a todos aquellos agentes interesados en conocer la situación y la evolución previsible. Dentro de esta categoría encontraremos innumerables agentes para quienes la evolución de la empresa es relevante: los clientes, los proveedores, los posibles inversores, diferentes tipos de acreedores, analistas, empleados, reguladores, autoridades fiscales, laborales, etc. En definitiva nos estamos refiriendo a todos los *stakeholders* de la compañía, término mediante el cual nos referimos a todos aquellos agentes económicos o sociales con interés en la empresa, de forma directa o de forma indirecta (Olalla y Domínguez, 2012, s/p):

En el caso de Amextra Finanzas, la perspectiva externa podrían ser las entidades regulatorias tales como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, autoridades fiscales como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Sistema de Administración Tributaria (SAT), entre otras.

La base fundamental del presente análisis financiero está contemplada en la información de Amextra Finanzas que proporcionan los estados financieros dentro del periodo 2011 a 2018, el balance general y el estado de resultados, con el fin de conocer la fortaleza económica de la microfinanciera que le ha caracterizado por el apoyo a comunidades que es parte de la población económicamente pobre que han sido excluidas del sistema financiero tradicional de México.

### **3.1 Antecedentes**

El análisis financiero es un proceso de juicio crítico que consiste de tres etapas

- 1) Recolección de datos: realizar una acumulación e integración de información financiera
- 2) Formular hipótesis de trabajo para su contrastación
- 3) Presentar una opinión que sea de utilidad para que la toma de decisiones sea óptima en la asignación de recursos económicos (García-Ayuso, 1996, p. 420):

Asimismo, Ehrhardt y Brigham, hacen mención que el análisis de los estados financieros consiste en realizar un comparativo del desempeño de la compañía con el promedio de otras compañías del mismo sector; también en evaluar la situación financiera a través del tiempo (Ehrhardt y Brigham, 2009, p. 272).

El estudio de los indicadores se remonta a la década de los años sesenta del siglo pasado, cuando aparecieron las primeras investigaciones que demostraban que una de las maneras más eficaces de predecir la evolución de la empresa era por medio de *ratios*<sup>10</sup>. A consecuencia de esta situación comenzaron a surgir un

---

<sup>10</sup> Ratio financiero o razón es la relación entre dos variables. Al relacionar dos variables del balance o de la cuenta de resultados sirve para evaluar la gestión de una empresa. Comparar razones financieras de periodos distintos sirve para detectar tendencias. Su análisis contribuye a anticipar problemas y permite buscar soluciones adecuadas a tiempo (Holded, 2019, s/p).

sin número de métodos en donde se aplicaban “modelos estadísticos cada vez más complejos considerando los indicadores como variables independientes predictivas de la solvencia o bien de los rendimientos económicos” (Bernal y Amat, 2012, p. 272).

Existen otros estudios en los que se incluye además de estos indicadores, variables económicas, de mercado, tamaño de empresa, rendimientos, entre otros. Con estos factores se busca determinar con mayor precisión y detalle el éxito o fracaso de una entidad.

### **3.2 Contexto local**

Algunos autores consideran que, en el caso de países latinoamericanos, al estar inmersos en un sistema de dependencia económica, se generan “fenómenos de circulación que se presentan en la economía dependiente y dejan de corresponder primariamente a problemas de realización de la nación industrial a la que ella está subordinada para tornarse cada vez más en problemas de realización referidos a su propio ciclo de capital” (Marini, 1991, pp. 53-54), en nuestras palabras, causantes de desempleo, abandono de regiones, quiebre de empresas nacionales.

Bajo este contexto de creciente empobrecimiento de la sociedad mexicana, Amextra Finanzas participa como una empresa que brinda apoyo a las personas con bajos recursos mediante la promoción de créditos y ahorros que generan un interés hacia los mismos, promueve la solidaridad grupal y el manejo financiero responsable de los recursos.

Amextra Finanzas está obligada como cualquier negocio a presentar solvencia con el fin de hacer frente a sus obligaciones operativas y fiscales, por lo que, es necesario tener un análisis financiero, con el objetivo de actuar siempre con responsabilidad para el correcto servicio de sus clientes.

En atención a lo dispuesto en la Ley de Ahorro y Crédito Popular (SHCP, 2001 y 2014a), la CNBV a través de su Regulación Prudencial ha establecido los lineamientos mínimos, para la adecuada operación de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, y las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades

de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural (SHCP, 2006a y 2015b).

### **3.3 Criterios para la elaboración de los indicadores**

Los indicadores financieros son herramientas o instrumentos que se emplean para poder hacer un análisis de la información obtenida de los estados financieros. Estos indicadores tienen la capacidad de poder medir la eficacia y el comportamiento que tiene una empresa, y además ayudan a realizar una adecuada evaluación de la condición financiera, desempeño, tendencias y variaciones en las principales cuentas, consiguiendo tener un diagnóstico general de la capacidad financiera de la entidad (Actualícese.com, 2018, s/p):

En la elaboración de los indicadores financieros se consideraron los siguientes criterios:

1. Criterio de relación. La elaboración de los indicadores debe siempre estar basada en magnitudes relacionadas para evitar que la información proporcionada carezca de sentido.
2. Criterio de relevancia. Sólo se deberán utilizar aquellas *ratios* que faciliten información útil para el análisis a realizar, evitamos se obtengan conclusiones aparentemente contradictorias.
3. Criterio de cautela. Deben considerarse todas las alternativas de evolución de los indicadores para evitar dejarse influir por los que faciliten una información más favorable.
4. Criterio de calidad. Puesto que los indicadores a utilizar pueden ser muy numerosos deben calcularse aquellos que mejor evalúen la calidad de información a tratar según los objetivos específicos de cada tipo de análisis (Eslava, 2008, p. 73).

### **3.4 Recolección de datos**

Para la elaboración de los indicadores financieros se utilizaron los estados financieros de la entidad del periodo 2011 a 2018; los indicadores se encuentran divididos en dos clases: indicadores exigidos por la regulación prudencial y los indicadores financieros simples.

#### **3.4.1 Recolección de datos para los indicadores de la regulación prudencial**

Para el cálculo de los indicadores de la regulación prudencial se realizó la siguiente secuencia de obtención de información:

1. Se identificaron los siguientes estados financieros del periodo 2011-2018
  - Balance general
  - Estado de resultados
  - Estado de variaciones en el capital contable
  - Estado de flujos de efectivo
  - Balanza de comprobación
2. Aplicación de la metodología de análisis financiero. Se procedió a calcular los indicadores con las formas y fórmulas tal como lo exige la Regulación prudencial, año por año de forma individual.
3. Posteriormente, se procedió a agrupar los indicadores financieros anuales en 5 segmentos, como se describe a continuación:
  - i. Cobertura financiera: Consiste en evaluar el grado de protección que presenta la entidad para soportar sus riesgos.
  - ii. Calidad de activos: Mide la condición que poseen los activos de la entidad.

- iii. Estructura financiera<sup>11</sup>: Es la composición que guardan los diferentes rubros del estado financiero con relación al activo total.
- iv. Rentabilidad: Son razones que miden la capacidad de la entidad para generar utilidades.
- v. Crecimiento: son razones que miden el avance logrando en un periodo comparado con otros periodos.

Los cinco segmentos de la clasificación de los indicadores financieros se resumen y presentan en la Tabla 6:

Tabla 6. Clasificación de los Indicadores Financieros

Concepto	Indicador
Cobertura Financiera	Requerimientos de capitalización por riesgos Cobertura de cartera vencida Solvencia Coeficiente de liquidez
Calidad de Activos	Fondeos de activos improductivos Índice de morosidad Activos improductivos
Estructura Financiera	Crédito neto
Rentabilidad	Autosuficiencia operativa Gastos de administración y promoción Rendimientos sobre activos Margen financiero
Crecimiento	Crecimiento de la cartera, crecimiento de inversiones en valores

Fuente: Elaboración propia a partir de Metodología de Análisis Financiero (SHCP, 2006b, pp. 94-95).

4. Conclusiones: Finalmente se graficaron los índices obtenidos por rubro en el periodo 2011-2018, para posteriormente realizar el análisis, diagnóstico y llegar a conclusiones.

<sup>11</sup> Combinación de los pasivos a corto plazo, la deuda a corto plazo, la deuda a largo plazo y el capital que una entidad utiliza para financiar sus activos y sus operaciones. La composición de la estructura financiera afecta directamente el riesgo y el valor del negocio asociado (Lifeder, 2019, s/p).

### 3.4.2 Recolección de datos para los indicadores simples

Para el cálculo de los indicadores simples se realizó la siguiente secuencia:

1. Se identificó la estructura de la composición de las cuentas propias de la entidad en el balance general y su ubicación entre activo, pasivo y capital:

Tabla 7. Componentes del Balance General

ACTIVO	PASIVO	CAPITAL CONTABLE
Disponibilidades	Captación tradicional	Capital social
Inversiones en valores	Préstamos bancarios y de otros organismos	Capital ganado
Cartera de crédito vigente	Colaterales vendidos	
Cartera de crédito vencida	Otras cuentas por pagar	
Estimación preventiva para riesgos crediticios	Obligaciones subordinadas en circulación	
Total, de cartera de crédito (neta)	Impuestos y PTU (Participación del trabajador en las utilidades)	
Otras cuentas por cobrar	Créditos diferidos y cobros anticipados	
Bienes adjudicados		
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)		
Inversiones permanentes		
Activos de larga duración disponibles para la venta		
Impuestos diferidos y PTU diferidos		
Otros activos		

Fuente: Elaboración propia a partir de la clasificación particular de las cuentas contables de los estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

Para calcular los indicadores financieros se debe corroborar que todas las cuentas están correctamente clasificadas como se menciona en la Tabla 7.

Además se debe cumplir con la igualdad de la ecuación que se describe en la Ilustración 1, es decir, que el monto total de los pasivos más el monto total patrimonio o capital contable es igual a los activos totales de la entidad.



### Ilustración 1. Ecuación del Balance General



$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{CAPITAL}$$

(Bienes y Derechos)      (Derechos de terceras personas)      (Derechos del propietario)

Fuente: Elaboración propia para ilustrar la composición del resultado del balance general.

2. Por su parte, los activos y pasivos se clasifican de la siguiente manera (Samper, 2014, s/p):

#### ACTIVO

Activo circulante (es el dinero que una empresa tiene para disponer en cualquier momento): Que se hace efectivo a corto plazo (periodos menores o iguales a 12 meses), es de fácil circulación o cambio en efectivo.

Activo no circulante o activo fijo: Corresponde a todos los bienes de una empresa, visibles o no visibles, que son necesarios para el funcionamiento de la empresa, que no se encuentran a la venta y que se espera que se conviertan en efectivo en un plazo mayor a un año.

#### PASIVO

Pasivo circulante: Es la parte del pasivo que contiene las obligaciones exigibles a corto plazo de una empresa, es decir, las deudas y obligaciones que deben ser atendidas en menos de un año (proveedores, acreedores comerciales, anticipos de clientes, Hacienda Pública, Seguridad Social, entre otros.)

Pasivo no circulante: Son todas aquellas deudas y obligaciones que tiene una empresa a largo plazo, es decir, las deudas cuyo vencimiento es mayor a un año. Normalmente es una deuda financiera, ya que las comerciales suelen ser a corto plazo.

En la Tabla 8 se clasifica cada cuenta contable en activos corrientes y no corrientes así como, pasivos corrientes y no corrientes; esta clasificación cumple con el criterio de relación, es decir, relacionamos y analizamos cuentas con mismos periodos de tiempo, para este caso menores a un año o mayores a un año para que no carezcan de sentido o de interpretación como ya se ha mencionado previamente, por lo tanto, la clasificación de las cuentas queda de la siguiente manera:

Tabla 8. Clasificación de las Cuentas Contables

Activo corriente	Activo no corriente	Pasivo corriente	Pasivo no corriente
Disponibilidades	Bienes adjudicados	Captación tradicional	Préstamos bancarios y de otros organismos a largo plazo
Inversiones en valores	Propiedades, mobiliario y equipo	Préstamos bancarios y de otros organismos	Obligaciones subordinadas en circulación
Total, de cartera de crédito neto	Activos a larga duración disponibles para la venta	Préstamos bancarios y de otros organismos a corto plazo	Créditos diferidos y costos anticipados
Otras cuentas por cobrar	Impuestos y PTU diferidos (neto)	Colaterales vendidos	
	Otros activos	Otras cuentas por pagar	

Fuente: Elaboración propia de las cuentas contables de los financieros de Amextra Finanzas con base en el modelo propuesto por Gutiérrez y Couso (2010).

3. Con la información clasificada, se calcularon los indicadores financieros de 2011-2018 con fórmulas que aplican para prácticamente toda empresa siempre y cuando se respete el criterio de relevancia.

4. Conclusiones: Finalmente se graficaron los índices de cada rubro para el periodo 2011 a 2018 y se realizó el análisis y diagnóstico que permiten llegar a conclusiones del accionar de la entidad.

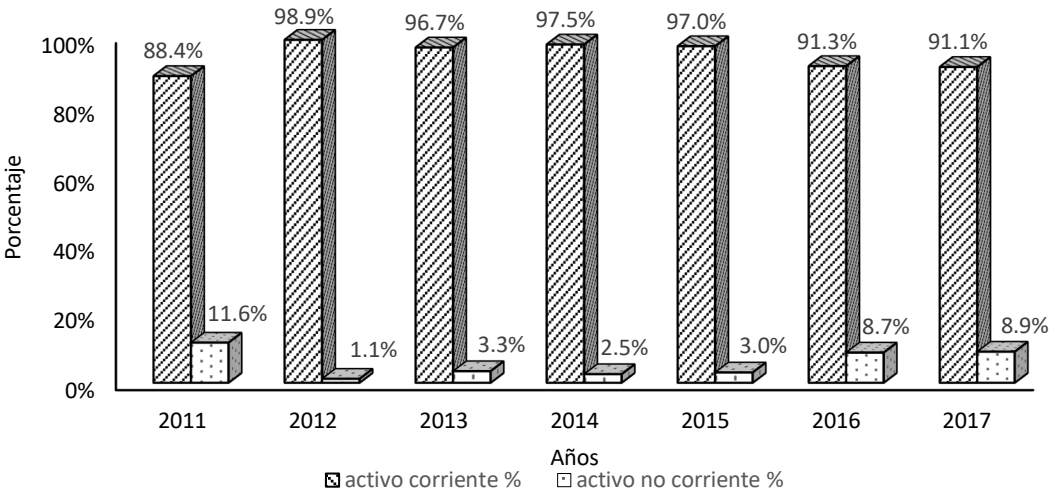
### 3.5 Estructura de la inversión

Antes de comenzar el análisis de indicadores, es importante mencionar que parte de las ventajas en la recolección de datos de los indicadores financieros simples es

que, al tenerlos clasificados en activos circulantes (dinero) y no corriente (bienes), nos permite conocer el tipo de actividad de entidad financiera, dado que el total de activo corriente entre el total activo no corriente nos arroja la estructura de la inversión.

En la Gráfica 1 se identifica que la mayor parte de la inversión se encuentra en activos corrientes, lo cual confirma que Amextra Finanzas es una entidad cuya actividad principal es vender créditos, por lo tanto, necesita de un activo corriente alto para realizar las actividades del día a día. “Se conoce como circulante (dinero) porque es un tipo de activo que se encuentra en continuo movimiento, puede venderse, utilizarse, convertirse en dinero líquido o entregarse como pago sin demasiada dificultad” (Samper, 2018, s/p).

Gráfica 1. Amextra Finanzas. Estructura de Inversión, 2011-2017 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos del balance general de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

Podemos observar en la Gráfica 1, que a través de los años Amextra Finanzas ha mantenido sus activos con apego a la operación y misión de la entidad la cual es proporcionar créditos (véase en las barras correspondientes al activo corriente) y que además ha mostrado logros como parte de su crecimiento y una forma de medir dicho mejora contablemente es a través de sus activos no corrientes (bienes), tales como expansión y mejora, es decir, adquisición del inmueble donde se ubica la sucursal de Xico, el crecimiento de Amextra Finanzas conlleva contrataciones de

nuevos colaboradores, por lo que, se adquirió nuevo equipo de cómputo, mobiliario y equipo de oficina, se han realizaron remodelaciones de dos sucursales, entre otros, y se ve reflejado en la gráfica (véase las barras correspondientes al activo no corriente) al crecer el activo no corriente a través del tiempo. Por lo que, como primera mirada podemos tener un panorama general que confirma la principal actividad de la entidad y el sostenimiento que ha mantenido a través del tiempo.

### **3.6 Indicadores de la regulación prudencial**

En atención a lo dispuesto en la Ley de Ahorro y Crédito Popular, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a través de su Regulación Prudencial se deben respetar los lineamientos de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, y las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, las cuales definen las características de estos indicadores.

#### **3.6.1 Nivel de regulación prudencial**

En atención a lo dispuesto en el artículo 20, del capítulo I, del título tercero de las Disposiciones (SHCP, 2015b) el cual define los cuatro niveles de operación sin perjuicio del ámbito geográfico de las operaciones o el número de socios o clientes, Amextra Finanzas, se ubica en el nivel de operaciones I como Entidad Financiera Comunitaria a que se refiere la regulación prudencial para las Entidades de Ahorro y Crédito Popular con activos iguales o inferiores a 15'000,000 UDIS<sup>12</sup>, como se exhibe en la Tabla 9. El valor de la UDI al 1 de noviembre fue 6.317516, por tanto, los activos netos de Amextra a esa fecha fueron 93.4 millones de pesos (Banco de México, 2019b, s/p).

La distribución y las obligaciones de las instituciones financieras exhiben distintos niveles según el monto de sus activos totales convertidos en UDIS, por lo que, de

---

<sup>12</sup> UDIS es la abreviación de unidades de inversión. Estas son unidades de medida cuyo valor varía dependiendo del aumento de los precios. Son usadas generalmente para solventar las obligaciones derivadas de los créditos hipotecarios y otros actos mercantiles. Su valor lo calcula periódicamente Banco de México (El Contribuyente, 2019, s/p).

acuerdo con el nivel de operaciones en el que se encuentre se deberán analizar los indicadores correspondientes.

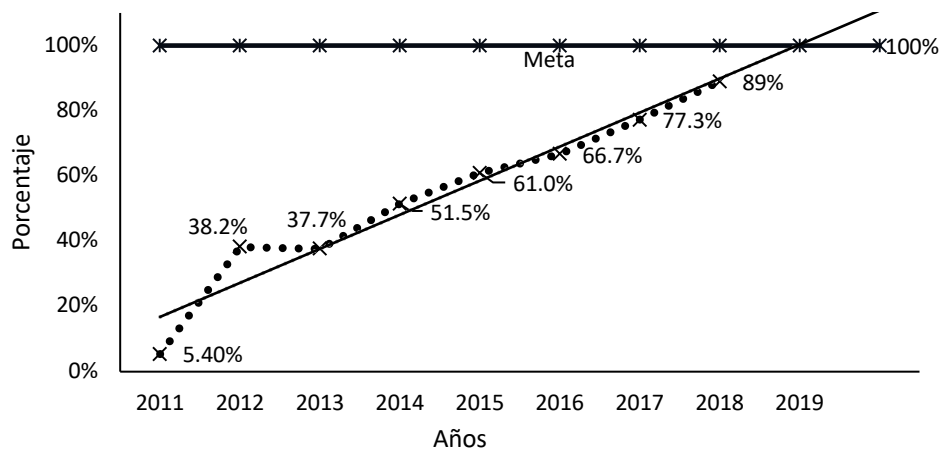
Tabla 9. Nivel de la Regulación Prudencial

Nivel de operaciones	Monto de activos totales (Netos de sus correspondientes depreciaciones y estimaciones)
Nivel I	Iguales o inferiores a 15'000,000 UDIS (aquí se ubica Amextra)
Nivel II	Superiores a 15'000,000 e iguales o inferiores a 50'000,000 UDIS
Nivel III	Superiores a 50'000,000 e iguales o inferiores a 280'000,000 UDIS
Nivel IV	Superiores a 280'000,000 UDIS

Fuente: Artículo 20 de las DCG-LACP, (SHCP, 2006c, p. 14 y 2015b, p. 9).

Amextra Finanzas muestra un crecimiento en sus activos y se puede pronosticar que para el último trimestre de 2019 pertenezca al nivel de operaciones II según el requerimiento legal superior a 15 millones de UDIS; año con año ha mantenido un crecimiento en promedio del 10%, aunque en algunos años el escenario mostró crecimientos de hasta 13.8% anual. Por lo anterior, Amextra Finanzas debiera anticipar en la revisión de funciones y nuevas responsabilidades que asumirá como nivel de operaciones II. La Gráfica 2 ilustra el comportamiento antes mencionado.

Gráfica 2. Amextra Finanzas. Nivel de Regulación Prudencial real y Proyectado, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

La línea punteada de la Gráfica 2 muestra el porcentaje de cobertura en activos alcanzados de 2011 a 2018, en tanto que la línea superior representa la meta objetivo para lograr el nivel de operaciones II. En cuanto al nivel de regulación proyectado (línea de tendencia) se puede observar que la intersección con la meta se alcanzará a finales de 2019.

Como ya hemos confirmado, la constitución de activos está consolidada mayormente por los propios clientes, dado que, han logrado el incremento de activos de Amextra Finanzas mediante el aumento de la cartera de crédito que durante casi una década se ha canalizado en el sostenimiento muy probablemente por la confianza de sus clientes, adquiriendo renovación de sus créditos y recomendaciones con otras personas que han logrado la inclusión financiera para sus actividades generadoras de ingreso, de acuerdo con información de funcionarios de la organización.

### **3.6.2 Indicadores de cobertura financiera**

Los indicadores de cobertura tienen el propósito de evaluar el grado de protección que tiene la entidad para llevar a cabo sus operaciones y le permiten minimizar posibles riesgos de quiebra o liquidación. Es relevante saber que una protección inadecuada produce resultados alejados de una situación económica sana como son: activos inflados, excedentes y/o utilidades ficticias.

### **3.6.3 Capital mínimo**

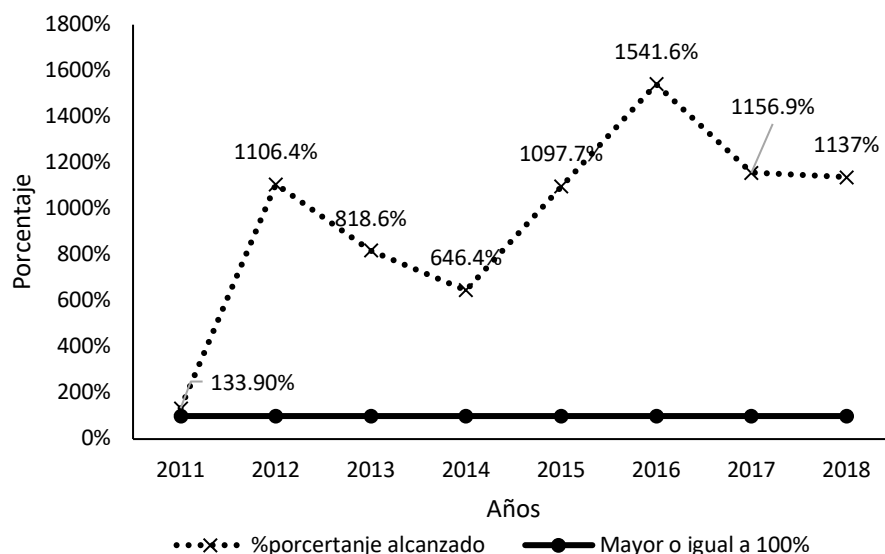
De acuerdo con el artículo 42 Bis de la Ley de Ahorro y Crédito Público (SHCP, 2014b, p. 25) y el artículo 44 de las Disposiciones de Carácter General (SHCP, 2006d, p. 33) las entidades deberán contar con un capital mínimo, el cual deberá estar íntegramente suscrito, pagado y deberá ser de 100,000 UDIS, o \$631,751.60 pesos calculado al 1º de noviembre de 2019.

Como podemos observar en la Gráfica 3 Amextra Finanzas ha cubierto el capital mínimo requerido para su nivel de operaciones I, tal es así, que lo ha rebasado considerablemente durante todos los años derivado de las aportaciones de capital y del Efecto por incorporación al régimen de entidades de ahorro y crédito popular (EIRE); en el Artículo 2 de las DCG-LACP, deberán reconocer dentro de un rubro

denominado “Efecto por incorporación al régimen de entidades de ahorro y crédito popular” (EIRE), el efecto neto en el capital contable de las Sociedades, por la aplicación de los Criterios de Contabilidad para Sociedades Financieras Populares, Sociedades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural (SHCP, 2018, pp. 37 y 38).

Este indicador se calcula sumando el capital social más las reservas de capital más el EIRE y se tiene como resultado el capital mínimo, el monto obtenido se debe convertir a UDIS. Finalmente se realizó la división del monto obtenido en UDIS entre los 100,000 que exige la regulación.

Gráfica 3. Amextra Finanzas. Indicador del Capital Mínimo, 2011-2018 (Porcentaje)

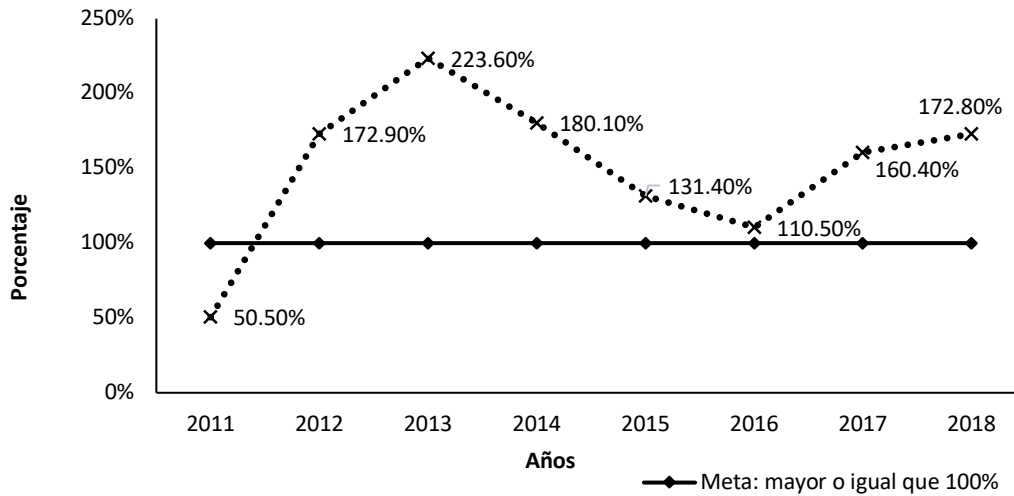


Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

### 3.6.4 Requerimientos de capitalización por riesgo de crédito

De acuerdo con los artículos del 45 al 51 de las DCG-LACP (SHCP, 2006e, p. 34) el requerimiento de capital por riesgo de crédito será el que se obtenga de aplicar ocho por ciento al monto total de la cartera de créditos otorgados por las entidades, neta de las correspondientes provisiones para riesgos crediticios, este indicador deberá mantenerse mayor o igual al 100% para que pueda considerarse en condiciones óptimas.

Gráfica 4. Amextra Finanzas. Requerimiento por Índice de Capitalización por Riesgo de Crédito, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

Este indicador mide la suficiencia del capital neto de la entidad, frente al requerimiento regulatorio de capitalización para riesgo de crédito y de mercado. La regulación indica que la razón financiera de requerimientos de capitalización por riesgo debe ser mayor o igual a 100%.

En la Gráfica 4, la línea punteada muestra el cumplimiento del requerimiento al cierre de cada año, la regulación establece que no esté por debajo de la línea horizontal. Amextra Finanzas siempre se ha encontrado en un rango óptimo, con excepción de 2011, pues es menor al parámetro requerido. Esta situación se atribuye a que en los inicios de la entidad no se encontraba protegida contra los riesgos propios a su operación como son los gastos necesarios previos y durante los primeros meses de la operación, normalmente conocidos como inversión inicial, necesarios para realizar un cimiento fuerte que permita lograr un crecimiento más ordenado y estable.

Los resultados muestran que la entidad se encuentra protegida contra los riesgos de crédito y mercado, que puede atribuirse a la adecuada toma de decisiones para capitalizar las utilidades logrando que el capital contable sea suficiente para cubrir



el requerimiento de capital que exige la entidad regulatoria, que en este caso es la CNBV.

Una cobertura financiera sana (ver Tabla 10) se puede medir empleando las operaciones financieras que se especifican a continuación.

Tabla 10. Guía de Clasificación de Cobertura Financiera

Días de mora	Tipo I	Tipo II (Zona Marginada)
	Porcentaje de estimaciones preventivas	Porcentaje de estimaciones preventivas
0	1	1
1 a 7	4	1
8 a 30	15	4
31 a 60	30	30
61 a 90	50	60
91 a 120	75	80
121 a 180	90	90
181 o más	100	100

Fuente: Apartado D y Apartado F de las DCG-LACP (SHCP, 2006f, p. 38 y p. 48).

La proporción de cobertura de cartera vencida con la estimación preventiva para cubrir riesgos crediticios. Este porcentaje se calificará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Las entidades deberán calificar y constituir las estimaciones preventivas correspondientes a su cartera crediticia de consumo, con cifras al último día de cada mes calendario, ajustándose al siguiente procedimiento.

a) Deberán clasificar la totalidad de su cartera crediticia de consumo en función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito, que no haya sido cubierta por el deudor a la fecha de la calificación.

b) En cada una prevalecerán las estimaciones preventivas que resulten de aplicar al importe total de su cartera crediticia de consumo, incluyendo los

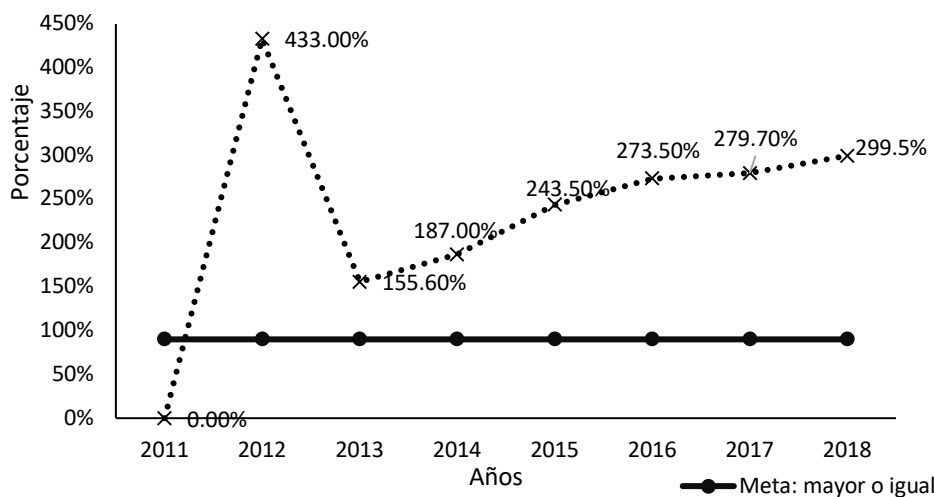
intereses que generan los porcentajes de provisionamiento que se indican a continuación:

La cartera tipo II son aquellos créditos otorgados a personas que residan en una zona marginada, es decir, áreas que exhiben carencia de oportunidades sociales y ausencia de capacidades para adquirirlas o generarlas, pero también a privaciones e inaccesibilidad a bienes y servicios fundamentales para el bienestar. El monto sujeto a la calificación no incluye los intereses vencidos no cobrados, registrados en balance, de créditos que encuentren en cartera vencida, Anexo D, de las DCG-LACP (SHCP, 2006f, p. 38).

### 3.6.5 Cobertura de cartera vencida

El indicador de cartera vencida sirve para medir la correcta estimación de las reservas requeridas para cubrir la cartera vencida. Se calcula como el cociente de la estimación preventiva entre el total de la cartera de crédito vencida.

Gráfica 5. Amextra Finanzas. Indicador de Cartera Vencida, 2011-2018 (Porcentaje)



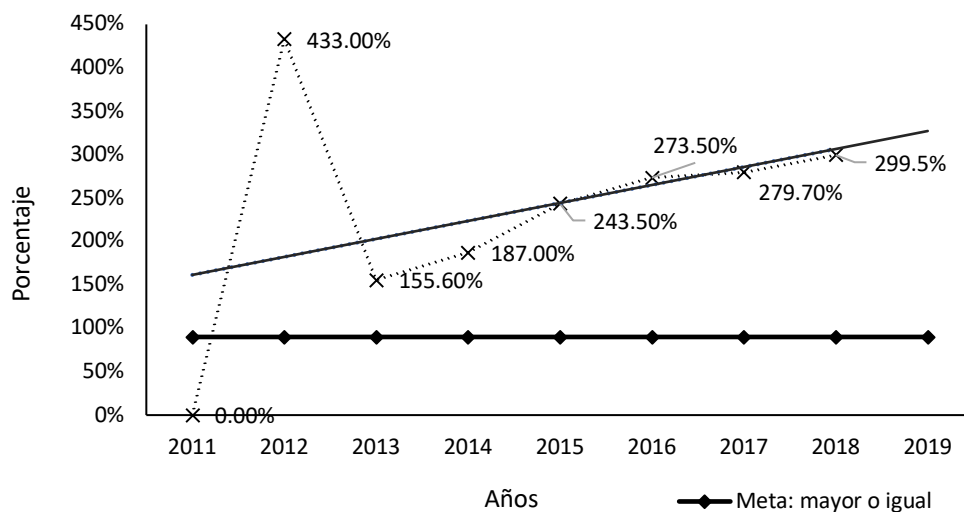
Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

En la Gráfica 5, la línea punteada muestra los porcentajes de cobertura de cartera vencida, el área por encima de la línea horizontal indica que se está por arriba del 90%, según lo establecido en la regulación prudencial.

Amextra Finanzas mantiene una situación económica óptima para enfrentar un escenario de posibles pérdidas por falta de recuperación de los créditos, pues la regulación señala que el indicador óptimo debe de estar por encima del 90% lo cual se cumple de forma permanente y esta tendencia se estima a futuro.

La reserva se muestra por encima de la cartera vencida lo cual es una práctica sana por parte de la entidad, en la Gráfica 6 se observa su tendencia de crecimiento para 2018 y 2019. Según este indicador, existe una estimación mayor a la señalada en el Apartado “D” de las DCG-LACP (SHCP, 2006f, p. 38), por lo que es posible mejorar los resultados en los años siguientes. En la Gráfica 6, la línea de tendencia señala el posible comportamiento de la cobertura de la cartera vencida, para finales 2019.

Gráfica 6. Amextra Finanzas. Indicador de Cartera Vencida Proyectada: Cobertura de Cartera Vencida 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

### 3.6.6 Solvencia

El indicador de solvencia refleja el grado de protección que Amextra Finanzas tiene ante un hipotético evento de liquidación, considerando los depósitos y el capital de sus miembros. Para que Amextra Finanzas se considere solvente se requiere

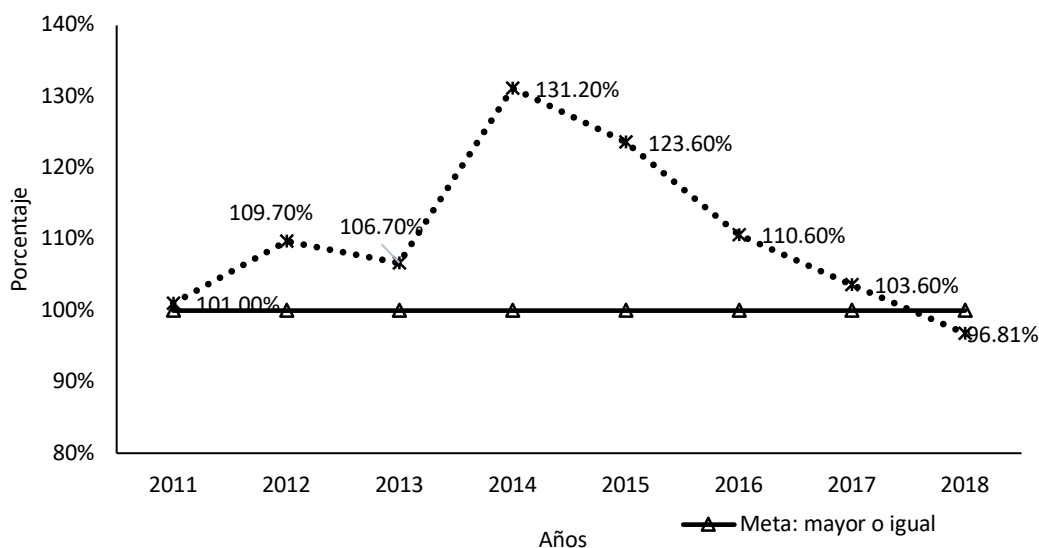
mostrar este indicador con porcentaje mayor o igual al 100%, situación que se ha presentado con excepción de los últimos dos ejercicios.

Para el indicador de solvencia se debe de considerar que al activo total se resta la cartera de crédito vencida, los bienes adjudicados, activos intangibles y diferidos, se divide entre la suma de la captación y el capital contable, y el cociente es la razón de solvencia. Durante el periodo de 2011 a 2018 se estima que continúe una tendencia de disminución y se prolongue en los próximos años.

Entre los factores que se debieran atender y vigilar de manera permanente para evitar desequilibrios económicos en la entidad y por lo tanto mantener con resultados óptimos este indicador se sugerirían lo siguientes:

- Buscar el incremento de la captación de ahorro.
- Atacar el incremento de la cartera vencida (mora).
- Cuidar la promoción de productos de ahorro, ya que si se ahorra más del monto que se tenga de créditos, el intercambio de tasas no generaría equilibrios y los rendimientos necesarios que respalden la solvencia.
- Impulsar la colocación de cartera.

Gráfica 7. Amextra Finanzas. Indicador de Solvencia, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

En la Gráfica 7 la línea horizontal o meta representa el mínimo recomendado por la CNBV para lograr la solvencia financiera de la entidad, en tanto que la línea punteada indica los porcentajes del nivel de solvencia obtenidos al cierre de cada año.

### **3.6.7 Coeficiente de liquidez**

Este índice muestra la suficiencia de recursos de pronta creación de la entidad para hacer frente a sus compromisos de corto plazo.

De acuerdo con artículo 62 de las Disposiciones de Carácter General de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, se establece que:

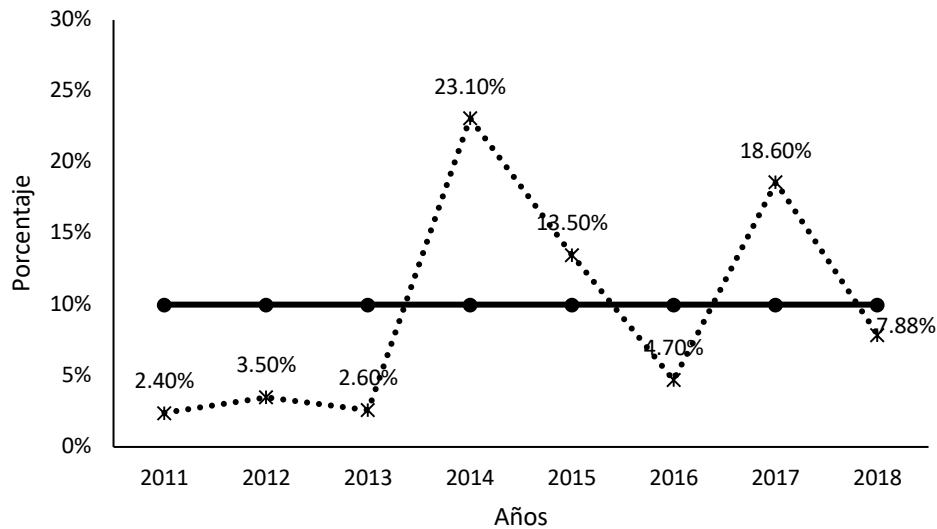
[...] las entidades deberán mantener niveles de liquidez mínimos en relación con sus operaciones pasivas de corto plazo [pasivos cuyo plazo por vencer sea menor o igual a 30 días y los depósitos a la vista]. Las entidades deberán mantener una posición de por lo menos el equivalente al 10% de sus pasivos a corto plazo, invertidos en depósitos bancarios de dinero a la vista, así como en títulos bancarios, valores gubernamentales, otras inversiones en valores de deuda, y en disponibilidades, cuyo plazo de vencimiento sea igual o menor a 30 días (SHCP, 2006g, p. 39).

El coeficiente de liquidez de Amextra Finanzas en el periodo 2011-2018 muestra fluctuaciones tanto positivas como negativas, en mayor número de años se ha colocado con un indicador menor del estándar requerido por la regulación, esto significa que la entidad pudo tener problemas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (menores o iguales a 12 meses).

En la Gráfica 8 se observa que, en los años 2014, 2015 y 2017 se obtuvo un indicador mayor al parámetro establecido, lo que significa que la entidad tuvo capacidad suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo; sin embargo, cuando el porcentaje es muy elevado pudiera ser que la entidad no está colocando la mayoría del disponible en créditos lo que pudiera generar más ingresos por intereses si esa liquidez estuviera colocada en su mayor parte. Para años futuros sería importante una promoción del ahorro, ya que, protege una salud financiera a

nivel cliente y entidad; la línea horizontal en la Gráfica 8 indica el mínimo a mantener para lograr un adecuado índice de liquidez.

Gráfica 8. Amextra Finanzas. Coeficiente de Liquidez, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

### 3.7 Indicadores de calidad de activos

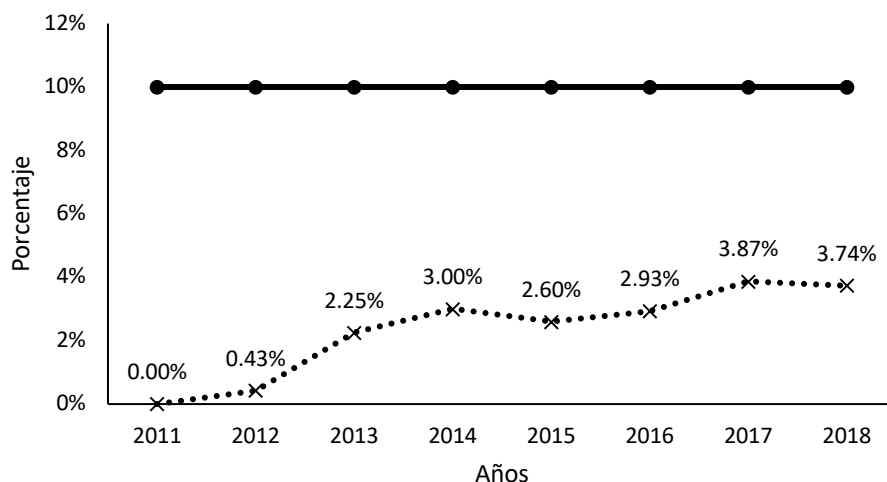
Los indicadores de calidad de activos miden la condición que poseen los activos de la entidad, el grado de eficiencia que se tiene en la gestión de sus activos productivos y la reducción de sus activos en mora o improductivos, así mide el mantenimiento de niveles de activos improductivos que no representan un factor de decremento en la rentabilidad. Los indicadores siguientes nos permiten medir el tipo de riesgos de mercado, crédito y operativo.

#### 3.7.1 Índice de mora

La mora considera el porcentaje de créditos en riesgo con relación a la cartera de crédito de la entidad. Es la principal debilidad de la institución ya que, si la morosidad es alta, afecta a otras áreas clave de las operaciones. Es importante dar seguimiento y control a la mora porque con ello se evitan dificultades económicas y se mitiga el riesgo de crédito.

A través los años Amextra Finanzas muestra un incremento en la mora, esto es una proporción entre la cartera vencida y la cartera total, sin embargo, se ha mantenido dentro del margen que exige la regulación que debe ser inferior al 10% del total de su cartera, en sus niveles más altos ha llegado al 3.87%

Gráfica 9. Amextra Finanzas. Índice de Mora, 2011-2018 (Porcentaje)

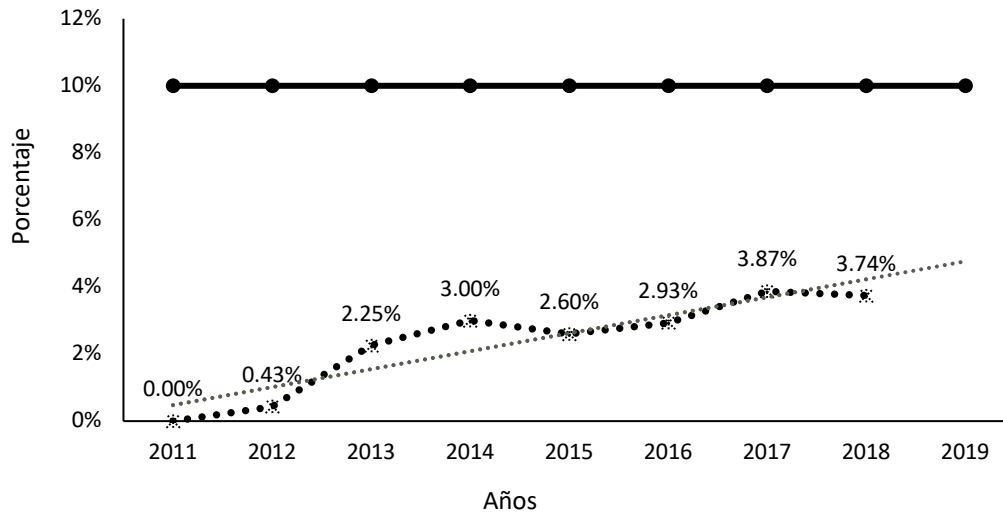


Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

En la Gráfica 9 el área debajo de la línea horizontal indica la proporción que debe mantener la entidad para lograr los índices establecidos por la regulación prudencial.

Se puede apreciar en la Gráfica 10 la tendencia a un futuro crecimiento de la cartera vencida, por lo que, este indicador ha sido de relevancia para identificar, hacer planeaciones y acciones de gestión para futuros crecimientos de la cartera vencida, y así anticipar cualquier escenario; este indicador bien podría considerarse y complementarse con un estudio de variables cualitativas para su gestión y corrección; Amextra Finanzas ha profundizado y analizado las principales causas cualitativas de este incremento que se han ido presentando los últimos años, cabe mencionar que pueden variar las siguientes causas a través del tiempo, ya que, dependen del entorno social, político y económico (Entrevista con la Gerente de Crédito y Cobranza, 2019):

Gráfica 10. Amexra Finanzas. Índice de Mora Proyectado, 2011-2018  
(Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amexra Finanzas, 2011 a 2018.

- Después de adquirir créditos en Amexra Finanzas los acreditados adquirieron nuevos compromisos (compra de bienes muebles a crédito) que afectaron su capacidad de pago que los llevo a la insolvencia.
- El cierre de negocios para buscar una fuente de ingreso fijo, ante la incertidumbre económica generada por los cambios en las políticas públicas.
- La disminución de los ingresos por cambios laborales o disminución de las ventas en sus negocios lo que generó problemas de pago.
- Situaciones con personas agiotistas (colombianos), que obligaron a algunos de los acreditados a tomar dinero prestado y al no poder pagar decidieron salir, dejando sus inmuebles de un momento a otro, por lo que se encuentran en estatus de ilocalizables.
- Cambios en la administración pública, las instancias correspondientes prestaron poca atención a la gestión de la recuperación de los créditos vencidos por la vía legal, situación que actualmente se está normalizando por lo que se espera un seguimiento más ágil y efectivo de la recuperación de los créditos por esta vía.



- Obstrucciones al personal del área de cobranza al no permitirles realizar las labores de recuperación de los créditos, en zonas geográficas que han incrementado los niveles de riesgo, tornándose peligrosas o de difícil acceso.

Por lo tanto, en atención a lo que este indicador financiero les ha comunicado, han tomado y encaminado para futuros años las siguientes medidas (Entrevista con la Gerente de Crédito y Cobranza, 2019):

- Motivación del equipo de cobranza: capacitar y explicar con claridad los objetivos de su área, preparación del gestor de cobranza y controles sobre la cartera, generando así, el análisis del caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativa, obtención de compromiso de pago, cumplimiento de compromisos de pago, registro de acciones, seguimiento del caso.
- Integrar el historial crediticio del cliente de manera minuciosa: consultar los servicios de análisis de crédito para saber cuál es la situación financiera del cliente, buscando evaluar las condiciones de cada cliente y determinar las estrategias acordes a su perfil. Las consultas deben ser permanecer frecuentes y reiteradas para conocer los posibles cambios en la situación del cliente y tener perfectamente definido el perfil transaccional del cliente.
- Crear nuevas alternativas de pago: Proporcionar alternativas a aquellos clientes que realmente tienen un problema extraordinario y no pudieron cumplir con el pago en la fecha pactada. Se les deben brindar opciones reales acorde con su capacidad de pago.

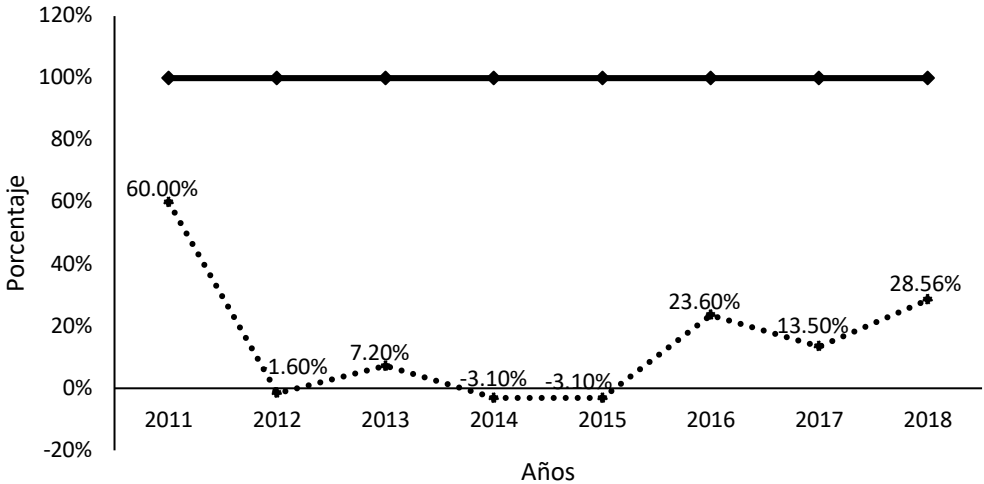
Con base en la información contenida en la Gráfica 10, se observa que en el periodo 2011-2018 el índice de morosidad de Amextra Finanzas mantiene un promedio del tres por ciento de la cartera en mora, lo que significa que la mayor parte de los clientes de la entidad muestra disposición para pagar sus créditos, ya que, el cumplimiento oportuno de sus compromisos financieros les ha permitido crear un futuro de bienestar, progreso y tranquilidad; además de que esta práctica responsable de los clientes les permitirá a futuro seguir obteniendo créditos a tasas, montos y plazos accesibles. Otro factor que explica los bajos índices de morosidad

de los clientes de Amextra Finanzas se podría atribuir a la capacitación que se ha otorgado para administrar el crédito obtenido y el seguimiento para que dicho crédito sea destinado a la inversión, sea oportuno el retorno en el pago del crédito y se logre la generación de ganancias para el acreditado.

### 3.7.2 Fondos operativos improductivos

El indicador de fondos activos improductivos permite medir la proporción de activos sin generar beneficios y que son financiados con recursos propios de la entidad.

Gráfica 11. Amextra Finanzas. Indicador de Fondos Improductivos 2010-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

En la Gráfica 11 la línea punteada representa los porcentajes obtenidos en fondos operativos improductivos. La regulación exige no sobrepasar el 100% como se visualiza en la línea horizontal.

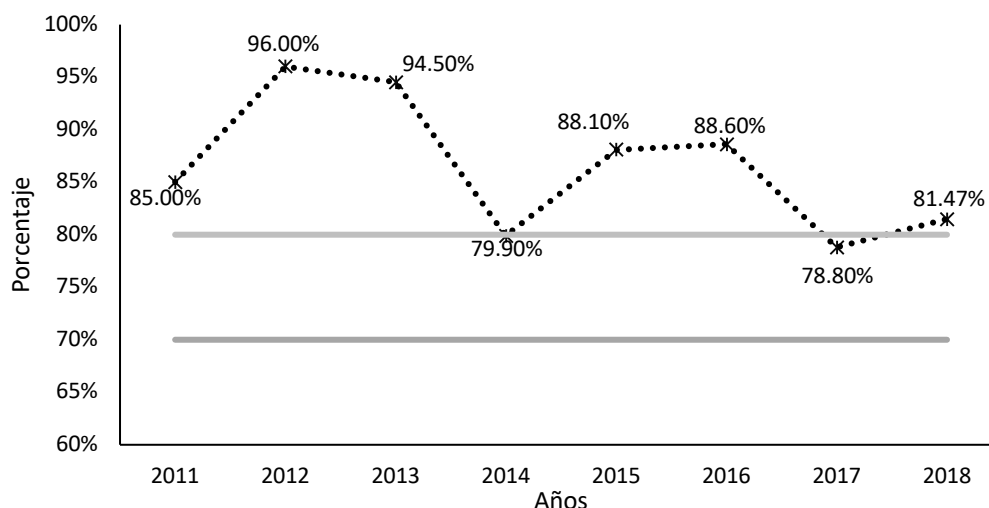
Amextra Finanzas ha mostrado a nivel histórico estar por debajo del 100% lo cual significa que sus activos líquidos (dinero en cajas y bóveda) o de fácil realización son destinados a su objetivo principal y/ o se encuentran invertidos en instrumentos que producen rendimientos, y aunque va incrementando su cartera vencida cumple con el margen óptimo de la regulación que se recomienda, el porcentaje más alto se presentó en 2011 y una situación favorable en 2014 y 2015 con porcentajes negativos.

### 3.8 Estructura financiera

Es la composición que guardan los diferentes rubros del estado financiero con relación al activo total, es decir refleja las distintas fuentes de procedencia de los recursos financieros que han sido utilizados para hacer posible las inversiones en el activo (todos los bienes de la empresa), el capital financiero, sus obligaciones y sus deudas; maneja el riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operativo. El índice de crédito neto mide el porcentaje que representa el total de la cartera de crédito descontando la estimación para riesgos crediticios en relación con el total de activos.

En la Gráfica 12 el área comprendida entre las líneas horizontales indica los porcentajes en los que se debe ubicar el crédito neto según lo establece la regulación.

Gráfica 12. Amextra Finanzas. Indicador de Crédito Neto, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

La regulación advierte que cuando la razón financiera es superior a 80% la entidad financiera carece de liquidez, lo cual se ve reflejado durante los años 2011, 2012, 2013, 2015, 2016 y 2018. Mientras que cuando esta razón es inferior, hay un exceso de liquidez, la cual generalmente implica un costo financiero, 2014 y 2017 se

encuentran dentro de los parámetros establecidos por la regulación prudencial. De acuerdo con la tendencia se prevé que en 2019 se presente una falta de liquidez.

### 3.9 Índices de rentabilidad

Según señala Eslava:

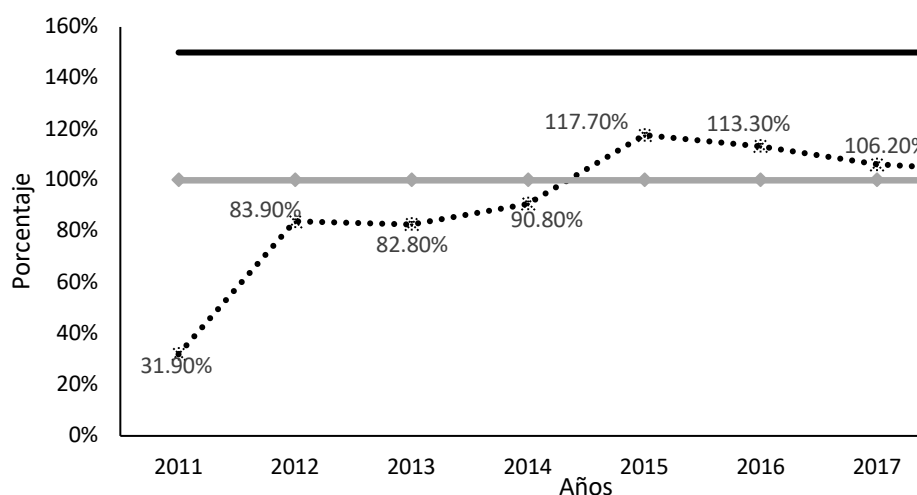
En términos generales la rentabilidad viene dada por la relación entre el beneficio obtenido y los recursos invertidos para posibilitar dicho beneficio. Para el análisis de la rentabilidad se tienen que evaluar 4 indicadores: 1) autosuficiencia operativa, 2) gastos de administración y promoción, 3) rendimiento sobre los activos, y 4) margen financiero (Eslava, 2008, p. 179).

La relación que guardan estos indicadores se obtiene del estado de resultados como se analiza a continuación.

#### 3.9.1 Autosuficiencia operativa

Este indicador permite conocer si se han obtenido suficientes ingresos generados por la operación para cubrir los costos de financiamiento, la creación de reservas para riesgos crediticios y los gastos de administración y promoción. Esta medición se obtiene mediante una operación del total de ingresos entre el total de gastos.

Gráfica 13. Amextra Finanzas. Autosuficiencia Operativa, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

En la Gráfica 13, el área comprendida entre las dos líneas horizontales indica que los porcentajes obtenidos están en el estándar correcto de autosuficiencia operativa exigido por la regulación prudencial.

En este rubro se considera la suma de ingresos por intereses más las comisiones cobradas entre los gastos por interés, comisiones pagadas, estimación preventiva de riesgos crediticios y gastos de administración y promoción.

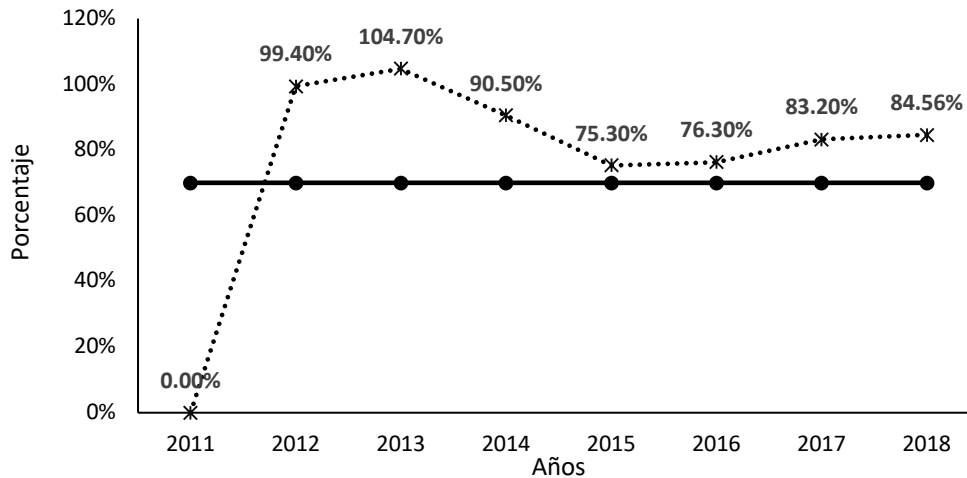
En los años 2011, 2012, 2013 y 2014 es menor al parámetro establecido, lo que significa que la entidad no generaba los suficientes recursos para hacer frente a sus gastos financieros, de administración y promoción; esto puede deberse a una deficiente gestión del crédito y su recuperación. En tanto que de 2015 a 2017 se han generado los recursos suficientes para afrontar estos compromisos.

Los resultados obtenidos, permiten concluir que los ingresos derivados de la operación cubren los gastos propios que genera la sociedad, lo que le ha permitido a la entidad brindar los servicios que le proporcionan al cliente y evitar excesos en costos de los productos. No obstante que la participación porcentual de las ganancias es pequeña, la entidad cumple su función como intermediario financiero al brindar opciones de financiamiento a sus clientes que mejoren su calidad de vida por encima de la búsqueda de una rentabilidad mercantil como único fin.

### **3.9.2 Gastos de administración y promoción**

Este indicador mide la proporción que representan los gastos de administración con relación al margen financiero de la entidad. En la Gráfica 14 el área debajo de la línea horizontal exhibe el rango en el que los gastos de administración y promoción deben permanecer para una adecuada administración financiera, se debe evitar superar la línea horizontal. La línea punteada muestra los porcentajes obtenidos entre 2011 y 2018.

Gráfica 14. Amextra Finanzas. Gastos de Administración y Promoción, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas 2011 a 2018.

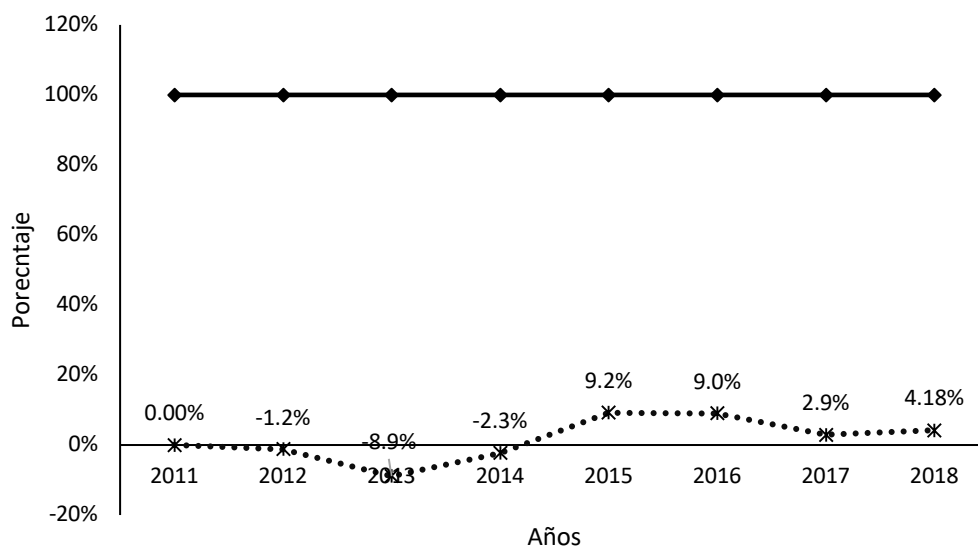
Durante los primeros años de operación es cuando más difícil es mantener este indicador por debajo de la línea punteada, ya que los ingresos por intereses al comenzar el negocio no son los suficientes para costear todos los gastos de este tipo de entidades; Amextra Finanzas, aún no ha conseguido despuntar en lograr mantener una cartera lo suficientemente holgada para amortizar sus gastos, y en parte, como se analizaba en el indicador del crédito neto, por una insuficiente liquidez que le permita mayor colocación crediticia y por lo tanto de ingresos para hacer frente a su operación.

### 3.9.3 Rendimientos sobre los activos (resultados)

Este indicador mide la suficiencia de los ingresos con base en los activos totales que posee la entidad. La Gráfica 15 muestra un panorama relevante de Amextra Finanzas durante el periodo 2011 a 2014 pues la razón financiera es negativa como se puede observar en la línea punteada, significa que la gestión fue deficiente o insuficiente, por lo tanto, sus resultados son negativos, es decir existieron pérdidas. Sin embargo, en el periodo 2015-2018 la situación financiera de Amextra Finanzas se volvió rentable y ha generado excedentes que le permiten fortalecer su capital.

La entidad debe ser cuidadosa para evitar una tendencia a la baja en los próximos años.

Gráfica 15. Amextra Finanzas. Rendimientos Sobre los Activos, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

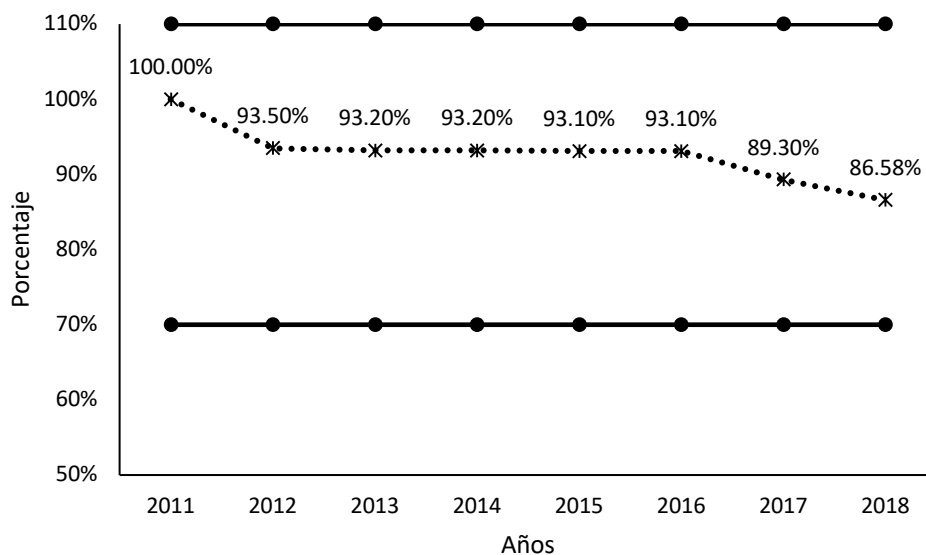
### 3.9.4 Margen financiero

De los resultados obtenidos se deduce que la razón financiera es mayor al parámetro, significa que la entidad mantiene una adecuada gestión entre la captación y colocación de recursos, sin embargo, la tendencia ha sido a la baja, indicador de que posiblemente la colocación de créditos no se realiza en la misma proporción que la captación de ahorro.

Este indicador se basa exclusivamente en los ingresos que se derivan del interés producto de la cartera de crédito colocada contra los gastos por intereses pagados a los ahorros. Para mantener este indicador en una condición óptima, las tasas de interés de los créditos (activas) siempre deberán ser más altas que las tasas de los ahorros (pasivas).

En la Gráfica 16 el área comprendida entre las líneas horizontales indica el porcentaje en que debe permanecer el indicador margen sobre activos. La línea punteada representa los porcentajes alcanzados durante el periodo 2011-2018.

Gráfica 16. Amextra Finanzas. Margen Financiero sobre Activos, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

### 3.10 Indicadores financieros simples

A continuación se presentan los indicadores financieros simples que aplican a la gran mayoría de unidades de negocios conocidas como empresas, los cuales están integrados por tres tipos de índices tales como: razón de liquidez, relación de capital neto de trabajo e índice de solvencia.

#### 3.10.1 Razones de liquidez

“La liquidez se puede definir como el resultante del activo no circulante [largo plazo] y activo circulante [corto plazo o de fácil realización]” (Calvo, 2012, p. 21). Unos indicadores altos de liquidez no deben interpretarse como una situación financiera óptima.

Puede ocurrir que haya exceso de dinero sin uso, es decir, dinero que no está canalizado a la actividad productiva, y no hay que olvidar que dicho dinero está siendo financiado con recursos propios que hay que retribuir o con recursos ajenos que tienen un coste financiero para la entidad (Gutiérrez y Couso, 2010, p. 134).



La liquidez de una organización indica la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo, por ejemplo, la captación tradicional, colaterales vendidos, préstamos bancarios y de otros organismos, entre otros, que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refiere a la capacidad para convertir el efectivo de determinados activos y pasivos de manera inmediata sin que pierdan su valor; estas razones dan aviso de problemas de flujo de efectivo y posibles fracasos empresariales inminentes. Para este cálculo se identifican los activos y pasivos corrientes (corriente se refiere a periodos menores o iguales a 12 meses), como activos y pasivos no corrientes (no corrientes se refiere a plazos mayores a 12 meses).

### **3.10.2 Capital neto de trabajo**

Como lo señalan Olalla y Domínguez:

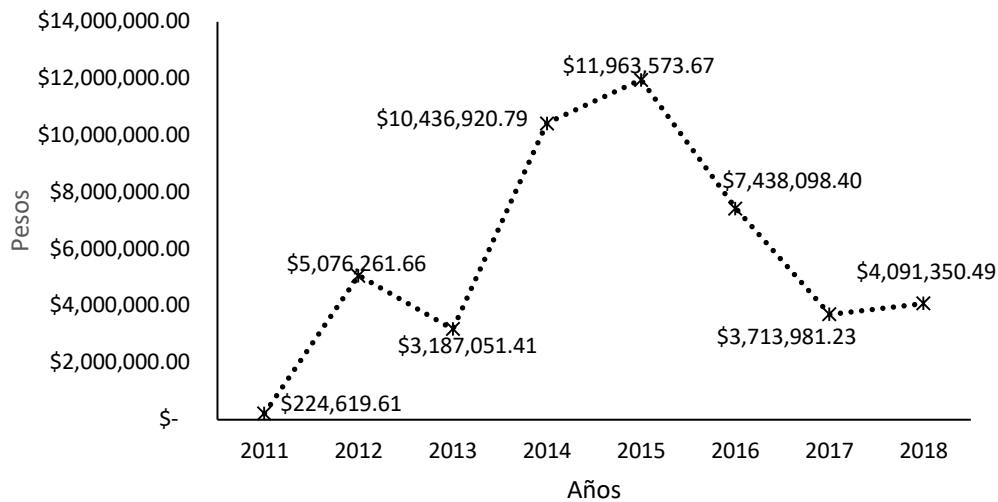
El capital neto de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo, es decir, son los fondos o recursos con que opera una empresa a corto plazo (periodos menores o iguales a 12 meses), después de cubrir las deudas y obligaciones que vencen en ese corto plazo. Se calcula como la diferencia de activo corriente menos pasivo corriente (Olalla y Domínguez, 2012, s/p).

Se podría pensar que el capital aportado por los socios accionistas de una empresa, es realmente con el que se cuenta para realizar las operaciones para las que fue constituido el negocio. Si se analiza con mayor detenimiento el estado de situación financiera existen por un lado aquellos bienes que tienen movimiento por corresponder al ciclo económico de la empresa, dinero en efectivo y cuentas por cobrar; y, por otro lado, las exigencias que se tienen a corto plazo que generalmente tienen una vigencia de hasta un año como son: cuentas por pagar, documentos por pagar y acreedores diversos (Calvo, 2012).

Los activos corrientes (circulante o líquido), se pueden convertir en dinero, son las disponibilidades, inversiones en valores, total de cartera de crédito neto, entre otros rubros, deben ser suficientemente grandes para cubrir sus pasivos corrientes y así asegurar un margen de seguridad razonable.

La Gráfica 17 refleja un capital neto de trabajo positivo en todo momento, sin embargo, existen fluctuaciones importantes, donde se involucran de manera directa, la cartera de crédito, otras cuentas por cobrar, otras cuentas por pagar, entre otros activos.

Gráfica 17. Amextra Finanzas. Capital Neto de Trabajo, 2011-2018 (Pesos)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011-2018.

Una correcta administración del capital de trabajo considera los siguientes resultados para presentar una la salud financiera sana de la empresa:

Para 2011 los activos corrientes representan un 88.42% de los activos totales de la empresa por lo que podemos decir que se encuentra en un rango bueno debido a que cumple con el margen de seguridad establecido.

Para el año 2012 los activos corrientes representan un 98.86% de los activos totales de la empresa por lo que podemos decir que se encuentra en un rango muy bueno.

Para el año 2013 los activos corrientes representan un 96.66% de los activos totales de la empresa y cómo podemos observar en la Gráfica 17, efectivamente disminuye ligeramente, pero aun así logra colocarse en un margen de seguridad muy bueno.

Para el año 2014 los activos corrientes representan un 97.52% de los activos totales de la empresa por lo que podemos decir que se encuentra en un margen de solvencia muy bueno.

Para 2015 los activos corrientes representan un 97.03% de los activos totales de la empresa por lo que podemos decir que se encuentra en un margen de solvencia muy bueno.

Para 2016 los activos corrientes representan un 91.3% de los activos totales de la empresa por lo que podemos decir que se encuentra en un margen de solvencia muy bueno, aunque mostró un ligero descenso respecto a los años anteriores.

Para 2017 los activos corrientes representan un 91% de los activos totales de la empresa por lo que podemos decir que se encuentra en un margen de solvencia bueno, sin embargo, va ligeramente en decremento.

En general se puede concluir que la situación del capital de trabajo para medir liquidez mientras más amplio sea el margen de activos corrientes sobre los pasivos corrientes, se estará en mejores condiciones para pagar las cuentas en la medida que vencen y Amextra Finanzas muestra una sana salud financiera para responder a deudas a corto plazo, por lo que presenta una solvencia alta para el periodo de 2011 a 2018.

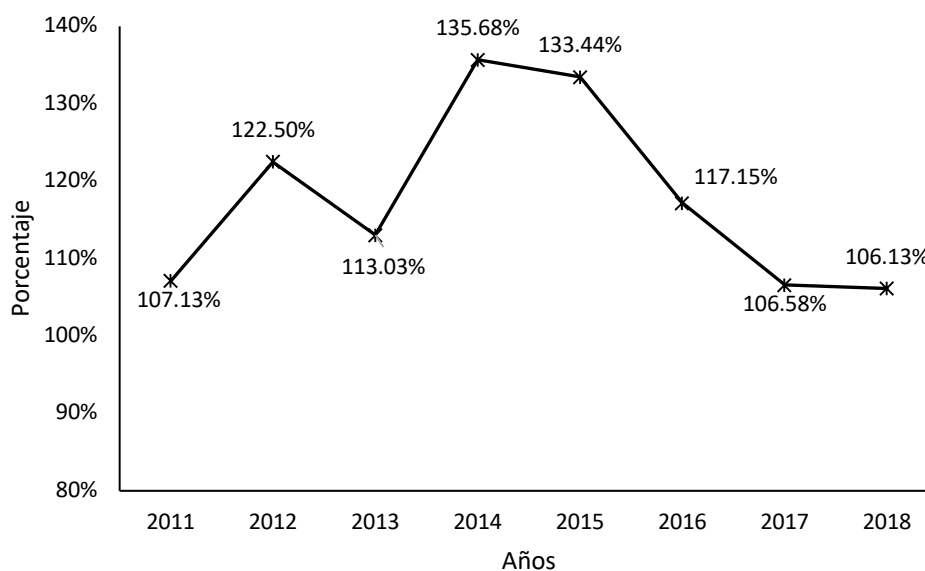
En caso de que el capital neto de trabajo continúe en decremento (aunque no se observa que éste sea el caso) se recomendaría adoptar una política más contundente para la recuperación de cartera en riesgo a fin de tener mayor liquidez, e igualmente se pueden postergar los pagos para contar con una fuente adicional de financiamiento.

### **3.10.3 Índice de solvencia**

“Es fundamental para la supervivencia y crecimiento sostenible de la empresa analizar cuál es su posicionamiento financiero en el largo plazo, es decir, calibrar su fortaleza financiera” (Eslava, 2008, p. 97).

La fundamentación parte de la base de que las deudas a corto plazo están garantizadas con los valores del activo circulante, que constituyen los bienes disponibles con los que se cubrirán las deudas próximas a vencer, “desde otro punto de vista, el pasivo circulante es el resultado del financiamiento del activo circulante” (Calvo, 2012, p. 23).

Gráfica 18. Amextra Finanzas. Índice de Solvencia, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

Esta razón es la más antigua y se exige una relación mínima entre 200% y 100%. Actualmente en vista del crédito como auxiliar económico, su relación puede y debe ser menor, de acuerdo con el giro de la empresa, para que tenga una solvencia corriente buena (Calvo, 2012, p. 23).

Para el caso de Amextra Finanzas se consideran buenos sus resultados porque ha superado el 100%, lo que permite ofrecer la seguridad de protección de los depósitos y el capital de sus miembros.

La Gráfica 18 muestra como Amextra Finanzas está por encima del 100%, por otro lado, muestra el comportamiento de capital neto de trabajo una ligera tendencia decreciente. Este índice también se puede interpretar como la cantidad de activo circulante con que cuenta una entidad para cubrir cada peso de deudas a corto

plazo; es decir para 2011 por cada peso de deuda Amextra Finanzas cuenta con 1.07 pesos para cubrirla, está por arriba de lo esperado, el mismo comportamiento muestran los años posteriores, entre los más altos están 2014 y 2015 con 1.35 y 1.33 por cada peso de deudas, respectivamente.

En caso de presentar por parte de Amextra Finanzas insuficiencia económica se debieran tomar ciertas previsiones como pueden ser:

- Reconvénir la deuda pasándola a largo plazo
- Venta de activos
- Mejorar los plazos de existencias y de cobro
- Retrasar pagos

### **3.11 Razones de apalancamiento**

El apalancamiento financiero consiste en utilizar algún mecanismo (como deuda) para aumentar la cantidad de dinero que podemos destinar a una inversión. Es la relación entre capital propio y el realmente utilizado en una operación financiera (Eslava, 2008 s/p).

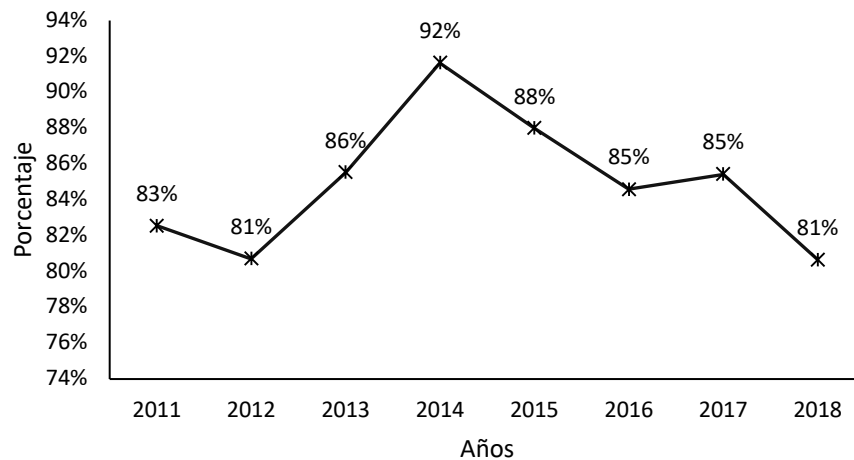
#### **3.11.1 Índice de deuda total**

“La razón de deuda compara el pasivo total (deuda total) con el activo total, mide la proporción total de activos aportados por los acreedores de la empresa” (Calvo, 2012, p. 26), esta razón tiene como objetivo medir el nivel del activo total de la empresa financiado con recursos aportados a corto y largo plazo por los acreedores.

Para el año 2011 del total de los activos de Amextra Finanzas se debe el 82.54% y cómo podemos ver es un nivel alto, lo cual por el tipo de entidad es natural debido a que sus principales productos son de crédito, ahorro e inversiones, Amextra Finanzas muestra capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo.

El año con mayor obligación con los acreedores fue 2014, ya que se encontraba en 91.63% debido a que el activo total para ese año fue de \$40,695,287.74 y el pasivo \$37,288,454.28, lo cual puede traducirse en que los créditos como las inversiones presentaron un comportamiento de crecimiento muy similar.

Gráfica 19. Amextra Finanzas. Razón de Endeudamiento, 2011-2018 (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

Los resultados muestran que existe un alto grado de endeudamiento, es decir, existe crecimiento en inversiones y ahorro de los acreedores, pues la mayor parte de los activos que pertenecen a Amextra Finanzas provienen de recursos externos a la misma, como reflejo de la solvencia que se traduce en una buena administración financiera.

Los años posteriores a 2014 se mantienen con un margen de confiabilidad adecuado, entre las recomendaciones para disminuir el índice de endeudamiento se encontrarían las siguientes:

- Recortar gastos prescindibles para la gestión de endeudamiento.
- La negociación y la consolidación de la deuda.

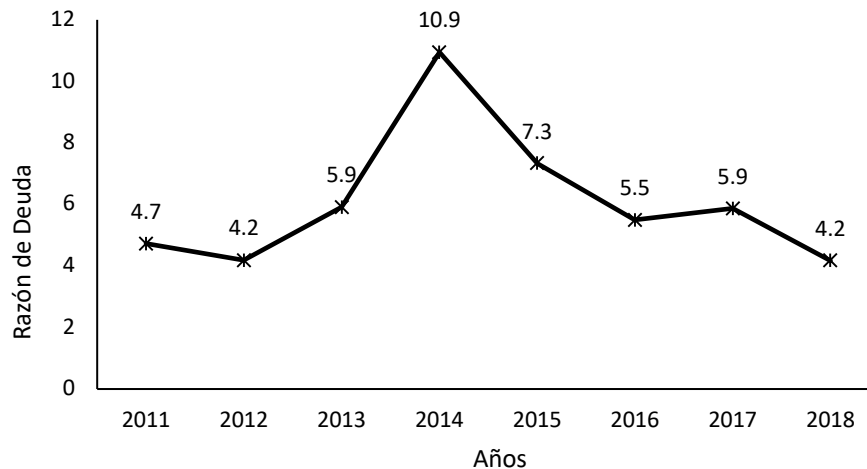
### 3.11.2 Índice de deuda patrimonial

“Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa, no debe entenderse como que los pasivos se pueden pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa” (Nandis 21 Blogspot, 2014, s/p).

Esta razón muestra la dependencia entre propietarios y acreedores, sirve para indicar la capacidad de contraer obligación de créditos y saber si los

propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que esta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes (Gutiérrez, 2010, p. 28).

Gráfica 20. Amextra Finanzas. Razón de Deuda, 2011-2018  
(Razón de Deuda)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

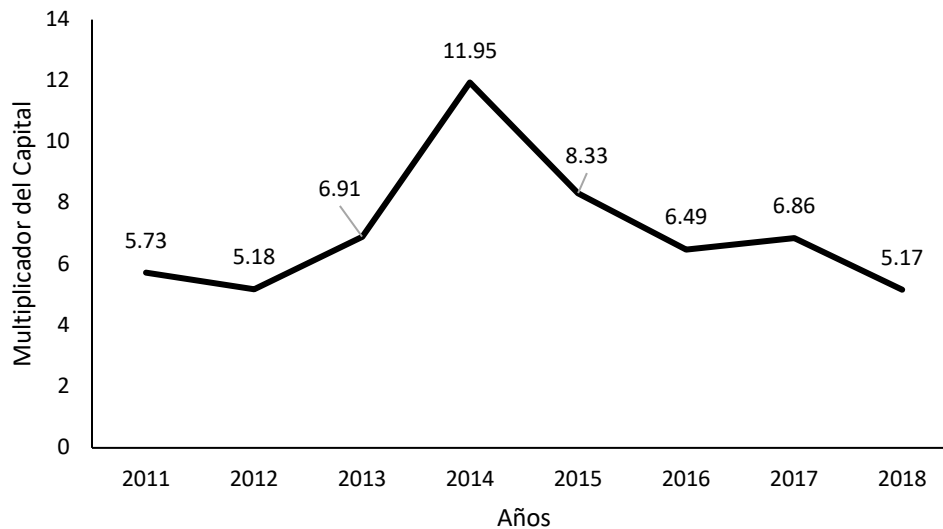
La Gráfica 20 muestra un apalancamiento financiero superior a 1, lo que significa que no hay riesgo al financiarse mediante deuda, es notorio que el índice de deuda total maneja un resultado positivo durante todo el periodo 2011 a 2017, cuando el rendimiento de la inversión supera el costo financiero conviene financiarse mediante deuda como en este caso. Sin embargo, la recomendación de reducir el endeudamiento debe ser tomado en cuenta para reducir el riesgo, y aunque el endeudamiento genera altos rendimientos en Amextra Finanzas debiera considerarse un margen preventivo.

Este índice siempre será superior a 1.0, mientras mayor sea el valor de este índice más apalancada (financiada por fondos propios y de otros) se considera la empresa.

### 3.11.3 Multiplicador de capital

El multiplicador de capital es una relación utilizada para determinar el apalancamiento financiero de una empresa, Por lo general, empleado para medir el grado en que una compañía financia sus activos con deuda, el multiplicador de capital es un indicador importante de la salud financiera de una empresa: cuanto mayor sea el multiplicador de capital, mayor será el nivel de apalancamiento financiero (Mercados.Lat, 2018, s/p).

Gráfica 21. Amextra Finanzas. Multiplicador de Capital, 2011-2018  
(Multiplicador del Capital)



Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

En el caso de Amextra Finanzas por cada peso de dinero invertido en el 2011 se generaron 5.73 de activos, o sea, los accionistas participaron en 17.5% en el financiamiento del activo que se puede corroborar a través del índice de endeudamiento, que al 31 de diciembre 2011 fue de 82.5% y así el complemento aportado por los accionistas fue de 17.5%.

Los resultados muestran que la participación por parte de los accionistas es baja en el financiamiento de los fondos para el negocio de la entidad ya que en este aparatado mayoritariamente proviene por parte de los acreedores (los clientes ahorradores), fenómeno que es muy común en empresas con las características de Amextra Finanzas.



El indicador multiplicador de capital es presentado normalmente ante la asamblea de accionistas para tener una unidad de medida relativa a sus inversiones y con ello poder asignar un valor real a sus acciones.

Como información adicional mostramos el porcentaje aportado por accionistas y acreedores, destaca el año de 2012 en donde los accionistas tuvieron una participación más significativa con el 19.3%, por el contrario en el 2014 destacan los acreedores (los clientes ahorradores) aportando un 91.63% del financiamiento del negocio.

Tabla 11. Amextra Finanzas. Proporción del Financiamiento al Activo, 2011-2017 (Porcentaje)

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accionistas	17.5	19.3	14.5	8.36	12	15.4	14.6
Acreedores	82.5	80.7	85.5	91.63	88	84.6	85.4
Total	100	100	100	100	100	100%	100

Fuente: Elaboración propia con datos de estados financieros de Amextra Finanzas, 2011 a 2018.

A largo plazo, el crecimiento económico ayuda a reducir la pobreza y puede esperarse que mejore el bienestar de la mayor parte de los hogares, los resultados en el estudio de Amextra Finanzas sugieren que el financiamiento opera a favor del crecimiento y reduce la desigualdad del ingreso favoreciendo a la población de bajos recursos.

Los análisis realizados en este apartado sugieren que un acceso mejorado al financiamiento no actúa solamente a favor del crecimiento sino a favor de los pobres, reduciendo la desigualdad del ingreso y la pobreza. Por tanto, un desarrollo financiero que incluya a las pequeñas empresas y a los pobres beneficia a estos grupos, por ello es importante considerar el papel de Amextra Finanzas porque aun cuando atiende a un sector de sociedad abandonado por los servicios financieros comerciales se comprueba que puede obtener ganancia y ser una institución que capta ahorro y fortalece el crédito de la comunidad, por lo tanto, viable para mejorar la calidad de vida de sus clientes y su entorno.

Se debe promover como un importante objetivo de política la asignación más eficiente de los recursos a través de mercados financieros abiertos y competitivos, ejemplo de esta nueva dinámica es la bonanza de instituciones microfinancieras especializadas al servicio de los pobres a través de instrumentos financieros innovadores aunque aún insuficientes, aún hay cambios por hacer en el sistema financiero mexicano.

Entre los cambios que requiere el sistema financiero Padierna, menciona los siguientes:

Hacer más atractivo para los ahorradores el depósito de sus recursos en la banca comercial, a través de tasas pasivas positivas (por arriba de la inflación), con el objeto de incrementar la captación de recursos.

Disminución de los costos de comisiones y tarifas por el uso de servicios financieros.

Reducción del diferencial entre tasas activas y pasivas, principalmente para el financiamiento de las pequeñas y medianas empresas.

Fortalecimiento de la banca de desarrollo, incrementado sustancialmente su capacidad de financiamiento de las actividades económicas prioritarias para el desarrollo del país.

Restituir la capacidad de la banca de desarrollo para operar como banco de primer piso para atender directamente a la pequeña y mediana empresa. Desincentivar las inversiones financieras especulativas, mediante la aplicación de un impuesto de control a las transacciones bursátiles (Padierna, 2013, s/p).

Con respecto a Amextra Finanzas podemos deducir que los indicadores financieros analizados responden a un periodo reciente de estudio, la interpretación y análisis dio lugar a las siguientes conclusiones:

- Amextra Finanzas muestra un crecimiento a través de su historia, se prevé que para mediados de 2019 alcance el nivel de regulación prudencial II que establece un requerimiento legal de 15 millones de UDIS de las sociedades financieras populares.

- En solvencia siempre se mantuvo en el rango prudencial óptimo, sin embargo, va decreciendo ligeramente, se recomienda prestar atención en las cifras y acciones de incremento de captación, cartera vencida (mora), promoción de productos de ahorro y colocación de cartera crediticia.
- Durante la historia de Amextra Finanzas, el indicador de liquidez ha exhibido fluctuaciones que son atribuidas al fondeo externo. Resulta conveniente que la entidad aplique las sugerencias para mantener estabilidad.
- La mora creció ligeramente en el periodo 2011-2016 pero se observa que a partir de 2017 se incrementan con mayor celeridad los índices de morosidad por lo que la entidad deberá prestar atención especial a esta situación mediante la aplicación de castigos a los clientes que se encuentren en cartera vencida, además de implementar nuevos mecanismos financieros que permitan el crecimiento de los volúmenes de la cartera crediticia.
- En fondeos operativos improductivos se deben proponer estrategias para explotar al máximo esos activos. En gastos de promoción y administración es un caso que le puede ocasionar pérdidas, este indicador es muy representativo pues históricamente nunca se ha mostrado dentro del rango prudencial, es de vital importancia corregir este indicador, vigilando los gastos de administración y promoción y/o incrementando los ingresos.
- El indicador rendimientos sobre los activos muestra los resultados y aunque durante los primeros años existieron pérdidas, en los últimos años se logró mantener en posición rentable como resultado de los gastos de instalación y de organización iniciales.
- El nivel de endeudamiento es alto, esto implica mayor rentabilidad para Amextra Finanzas, pero como consecuencia mayor riesgo, razón por la cual se mencionaron algunas recomendaciones preventivas anteriormente.
- Se considera que existe un alto grado de endeudamiento, es decir, existió crecimiento en inversiones y ahorro por parte de los acreedores, pues la mayor parte de los activos que pertenecen a Amextra Finanzas provienen de

recursos externos a la misma, los cual como reflejo de la solvencia se traduce en una buena administración financiera de la misma.

En general Amextra Finanzas se encuentra en una situación sólida económicamente para hacer frente a sus obligaciones, pero las medidas preventivas y correctivas son reflejo de un espíritu de un sano crecimiento y transparencia legal histórica que permite mantenerse como un apoyo importante para el micro financiamiento y confirma que el involucrarse en el sector de pequeño financiamiento es una garantía para el impulso individual y la ganancia particular de aquellos que apuestan en el uso de los servicios de las microfinanzas como una base para superar sus condiciones de exclusión y pobreza.

## **CAPÍTULO IV. AMEXTRA FINANZAS, IMPACTO SOCIAL**

Para cerrar la presente investigación en el presente apartado y toda vez que se ha analizado la conformación, solidez y perspectiva futura de Amextra Finanzas como Entidad de Ahorro y Crédito Popular la cual habla de una expectativa sólida y en crecimiento, conviene entender cómo se encuentra esta Entidad frente a su sector y analizar su composición de clientes y mirar entonces cómo está o no llegando a los sectores de la población excluida de los servicios financieros tradicionales y lo que estos clientes tienen por decir.

### **4.1 Situación actual de la intermediación financiera**

En el 9º Reporte nacional de inclusión financiera emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en México se mencionan cuatro figuras que pueden realizar intermediación financiera con el público en general, se incluyen las operaciones de captación (ahorro) y la colocación de recursos (crédito), estas figuras son (CNBV, 2018a, s/p; SE, 2018, s/p):

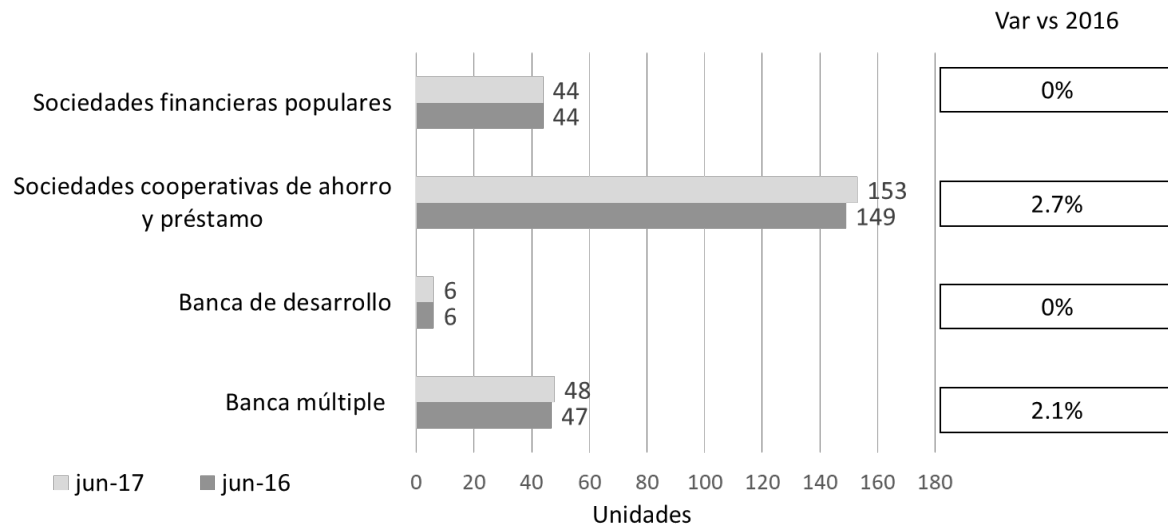
- i) Banca múltiple (Bancos);
- ii) Banca de desarrollo<sup>13</sup> de las instituciones en funcionamiento, solo 2 ofrecen servicios directamente al público en general;
- iii) Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo; y
- iv) Sociedades financieras populares.

Hoy en la mayoría de las instituciones del sector de ahorro y crédito popular se utilizan las figuras mencionadas, sin embargo, existe una quinta figura legal que puede realizar operaciones de intermediación financiera, las Sociedades Financieras Comunitarias, que con previa autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores pueden iniciar actividades, pero a la fecha, no existe ninguna institución autorizada funcionando bajo esta figura jurídica.

---

<sup>13</sup> La Banca de Desarrollo forma parte del Sistema Bancario Mexicano, según el artículo 3º de la Ley de Instituciones de Crédito. Sus instituciones son entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito, cuyo objetivo fundamental es el de facilitar el acceso al financiamiento a personas físicas y morales, proporcionarles asistencia técnica y capacitación (SHCP, 2019, s/p).

Gráfica 22. Situación de la Intermediación Financiera, 2017



Fuente: CNBV, 2018b.

En el reporte anteriormente citado al cierre de junio de 2017, las instituciones que realizan operaciones de intermediación financiera con el público en general se conforman por 48 bancos; 2 bancas de desarrollo (de las seis existentes, solo Bansefi (hoy Banco del Bienestar) y Banjercito (Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada) realizan operaciones directamente con el público en general; 153 sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y 44 sociedades financieras populares; que en total suman 247 instituciones.

Adicionalmente, en México, la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y la Ley de Ahorro y Crédito Popular, consideran que las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y sociedades financieras comunitarias, ambas de nivel básico, que administren activos hasta 2.5 millones de UDIS, podrán realizar, entre otras, operaciones de ahorro y crédito con sus socios, sin contar con autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (SHCP, 2009).

En esta situación se encuentran al 30 de septiembre de 2018 montos por \$15,267,487.50, considerando que a esa fecha el valor de la UDI era de 6.106995. Para la misma fecha “la página web del fideicomiso fondo de supervisión auxiliar de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y de protección a sus ahorradores,

532 sociedades cooperativas de ahorro y préstamo registradas como de nivel básico” (Focoop, 2019, s/p).

Asimismo, según las páginas *web* consultadas en la presente investigación de las cinco Federaciones<sup>14</sup> autorizadas por la CNBV con facultades para registrar sociedades financieras comunitarias de nivel básico, existen 31 Sociedades Financieras Comunitarias registradas, 3 en Fine Servicios, S.C., 4 en la Federación Atlántico Pacífico del Sector de Ahorro y Crédito Popular, A.C. y 24 en la Federación de Instituciones y Organismos Financieros Rurales, A.C.; las Federaciones Fortaleza Social, A.C. y Victoria Popular, S.C., no tienen sociedades financieras comunitarias de nivel básico registradas (Focoop, 2019, s/p):

<<http://www.fortalezasocial.com.mx/entidades.html>>,

<<http://www.federacionvictoria.com.mx/VP/clientes.html>>,

<<http://www.fedrural.org/docs/20180724sofincos.pdf>>,

<<http://www.fine.com.mx/sofincos.php>>,

<<http://www.fap.org.mx/registro.html>>.

Respecto de los avances en inclusión financiera, el mismo 9º Reporte nacional de inclusión financiera, refiere los siguientes avances:

En México, se han considerado tres indicadores básicos para medir el acceso financiero en el país: el número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos, el porcentaje de municipios que cuenta con, al menos, un punto de acceso a los servicios financieros, y el porcentaje de la población adulta que habita en municipios con, al menos, un punto de acceso a los servicios financieros. Estos indicadores fueron definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) y reflejan el grado de cobertura y densidad financiera en el país (CNBV, 2018a, s/p). [...] De junio de 2016 a junio de 2017, el indicador de puntos de acceso, considerando sucursales, cajeros automáticos y comisionistas creció de 11.5 a 12.0 por cada 10 mil adultos. El

---

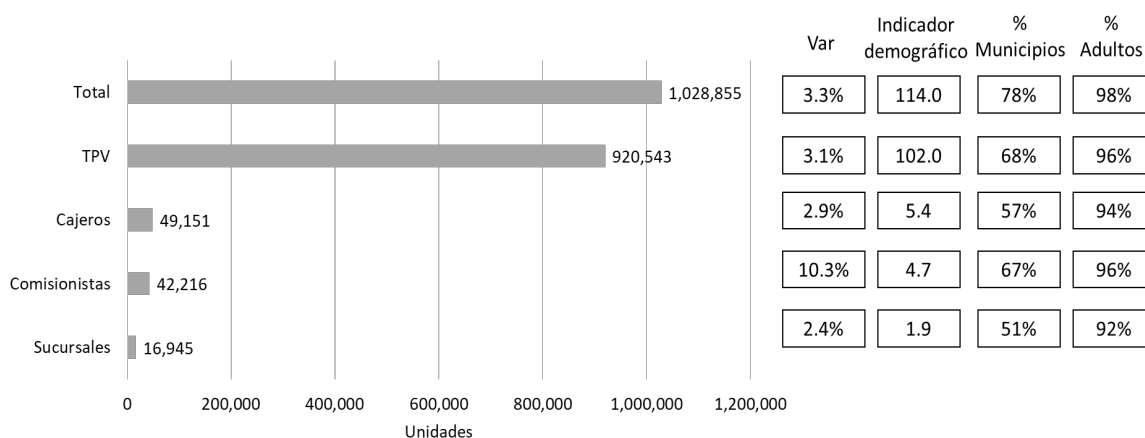
<sup>14</sup> Federación o Federaciones las autoriza la CNBV para ejercer de manera auxiliar la supervisión de las Sociedades Financieras Populares en los términos de la LACP (SHCP, 2014a, p. 2.)

porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso avanzó de 72% a 73%; y el porcentaje de adultos que habitan en municipios con al menos un punto de acceso permaneció en 98% (CNBV, 2018a, s/p).

A junio de 2017, se registraron 16,945 sucursales de todo el sector financiero, 2.4% más que en junio de 2016. Se reportaron sucursales en 1,244 municipios, en los cuales habita el 92% de la población adulta (CNBV, 2018b, s/p).

El número de comisionistas alcanzó 42,216 módulos únicos o máximos, lo que implicó un crecimiento del 10.3% respecto del año anterior. En 1,638 municipios existía al menos un módulo de comisionistas a junio de 2017. Los cajeros automáticos crecieron 2.9% respecto del mismo periodo, lo que significó que había 49,151 cajeros distribuidos en 1,412 municipios donde habita el 94% de los adultos del país. Las Terminales Punto de Venta (TPV) crecieron 3.1% distribuidos en 1,412 municipios donde habita el 94% de los adultos del país. Las TPV crecieron 3.1% de junio de 2017, llegando a 751,669 ubicadas en 1,662 municipios (CNBV, 2018b, s/p).

Gráfica 23. Cobertura de los Diferentes Canales de Acceso, 2017



Fuente: Reporte Nacional de Inclusión Financiera CNBV, 2018a.

#### 4.2 Amextra Finanzas en el sector financiero popular

Según el Boletín Estadístico de Sociedades Financieras Populares, publicado por la CNBV, con cifras a diciembre de 2018, existen 41 sociedades financieras populares autorizadas, de las cuales, 2 aún no se encuentran en operación y 4 no presentaron información a esa fecha (CNBV, 2018b, s/p).



Tabla 12. Sociedades Financieras Populares, 2018

	Nombre de la sociedad	Número de clientes	Número de sucursales	Activo Total (miles de pesos)	
		Monto	Monto	Monto	Participación %
	<b>TOTAL</b>	3,681,372	1,139	31,079,959	100.00
1	Libertad Servicios Financieros	2,111,817	193	11,676,430	37.6
2	Te creemos	311,034	192	3,094,206	10.0
3	Consejo de Asistencia al Microempresedor (CAME)	417,997	232	2,882,421	9.3
4	Akala	43,904	22	2,373,419	7.6
5	Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	185,199	92	1,838,498	5.9
6	Administradora de Caja Bienestar	78,628	29	1,413,510	4.55
7	Crediclub	136,767	83	1,232,704	3.97
8	Unagra	47,772	12	1,173,603	3.78
9	Financiera Monte de Piedad	3,835	2	1,090,000	3.51
10	Opciones Empresariales del Noreste	36,806	29	583,908	1.88
11	Financiera Auxi	15,758	2	377,486	1.21
12	Financiera Sustentable de México	682	1	354,389	1.14
13	Financiera Súmate	27,732	39	325,470	1.05
14	Ku-Bo Financiero	12,949	1	314,855	1.01
15	Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	33,960	49	302,679	0.97
16	Financiera Taamazula	11,225	5	293,425	0.94
17	Capital Activo	800	4	275,537	0.89
18	Solución ASEA	93,277	34	230,558	0.74
19	Caja Progresá	10,673	12	203,068	0.65
20	Caja de la Sierra Gorda	15,939	27	199,838	0.64
21	Multiplaca México	5,963	7	189,253	0.61
22	Unete Financiera de Allende	1,112	1	138,995	0.45
23	JP Sofiexpress	8,090	18	137,212	0.44
24	Sociedad de Alternativas Económicas	29,926	1	127,485	0.41
25	Amextra Sofinco	14,193	5	82,758	0.28
26	Acción y Evolución	31,168	29	60,736	0.2
27	Mascaja	3,115	1	46,022	0.15
28	Impulso para el Desarrollo de México	26	2	28,939	0.09
29	Servicios Financieros Alternativos	2,547	5	28,502	0.09
30	Apoyo Múltiple	185	1	24,215	0.08
31	Paso Seguro Creando Futuro	841	4	18,439	0.06
32	Financiera del Sector Social	529	1	14,208	0.05
33	Ictineo Plataforma	691	1	11,538	0.04
34	Comercializadora Financiera de Automotores	213	1	6,707	0.02
35	FFP Provenir	n.d.	2	4,292	0.01
36	Financiera Sofitab	148	1	2,851	0.01
37	Sociedad Financiera de Crédito Popular Nacional	0	1	1,590	0.01
38	T Agiliza	0	1	1,310	0.00
39	Batoamigo	0	1	1,008	0.00
40	Operaciones de Tu Lado	64	1	651	0.00

Fuente. Elaboración propia con base en CNBV, 2018b.

Amextra Finanzas quien a la fecha es una Sociedad Financiera Comunitaria y así mismo se encuentra en proceso de autorización ante el organismo regulador mexicano para integrarse y operar como Sociedad Financiera Popular, por estar en este proceso no se encuentran comparativos similares; para el presente capítulo se compara a la entidad objeto de estudio, dentro de este sector de las Sociedades Financieras Populares para su análisis y comparación.

Incorporando a Amextra Finanzas, tal y como si se tratase de una entidad regulada y autorizada dentro de dicho segmento, se ubicaría en la posición número 25, clasificadas por el monto de activos que administran del orden de \$87,758,000.00 pesos, con 14,193 clientes que con 5 sucursales y que dentro del sector de las financieras populares participaría con el 0.28% del total de su mercado.

#### **4.3 Composición del impacto de Amextra Finanzas entre sus usuarios**

Para entender el impacto que representa Amextra Finanzas como objeto de estudio, es conveniente profundizar en conocer la composición de sus clientes en tres niveles: edad, sexo y antigüedad de participación; para los efectos de este análisis se tomó en cuenta el “Reporte de captación” de la entidad con cifras a enero de 2019, el cual se filtró y trabajó en el *software* estadístico SPSS, arrojando los siguientes datos:

##### **a) Edad**

La clasificación de la cartera de clientes por edades se clasifica por rangos como se puede observar en la Tabla 12. En primer lugar, se encuentra el rango entre los 31 y 50 años con 7,206 clientes que representan 50.1%, seguido del rango entre 51 y 70 años, con 23.7% que significa un total de 3,317 clientes y llama la atención que en el tercer lugar se ubique el rango entre 18 y 30 años, con 3,001 clientes que representan 20.6%.

Ante estos resultados se puede afirmar que el apoyo crediticio que ofrece Amextra Finanzas está siendo canalizado en su gran mayoría a personas que buscan fortalecer o iniciar un negocio, no podemos dejar de lado el 20.6% de jóvenes que se encuentran en la búsqueda de un primer empleo o emprendimiento además de experimentar el uso de sistemas de crédito.

Amexra Finanzas se posicionó de dos formas en la sociedad:

- Primera: atención a toda la población sin excluir, ni discriminar por edad.
- Segunda: atención que se brinda a la población económicamente activa, lo cual confirma el cumplimiento de su objetivo social que consiste en generar inclusión financiera y por lo tanto un impacto en la mejora económica familiar de sus usuarios.

Tabla 13. Amexra Finanzas. Composición Cartera de Clientes por Edad, enero 2019  
(Número de Clientes y Porcentaje)

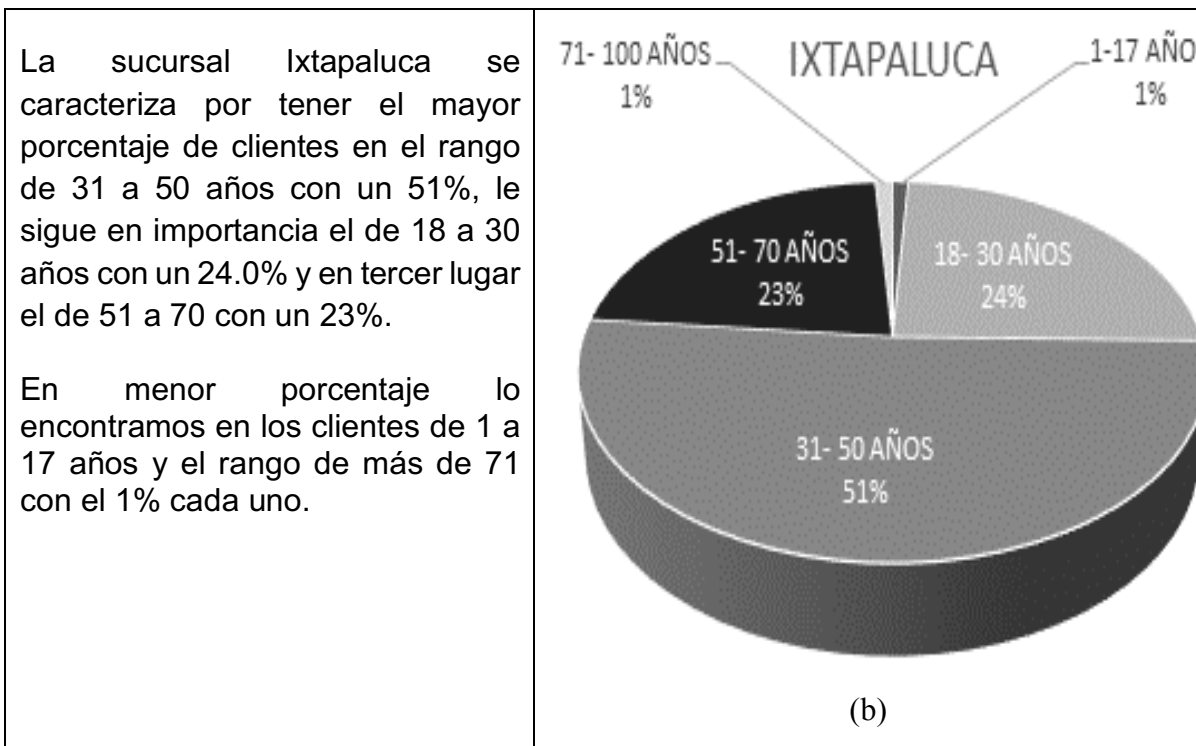
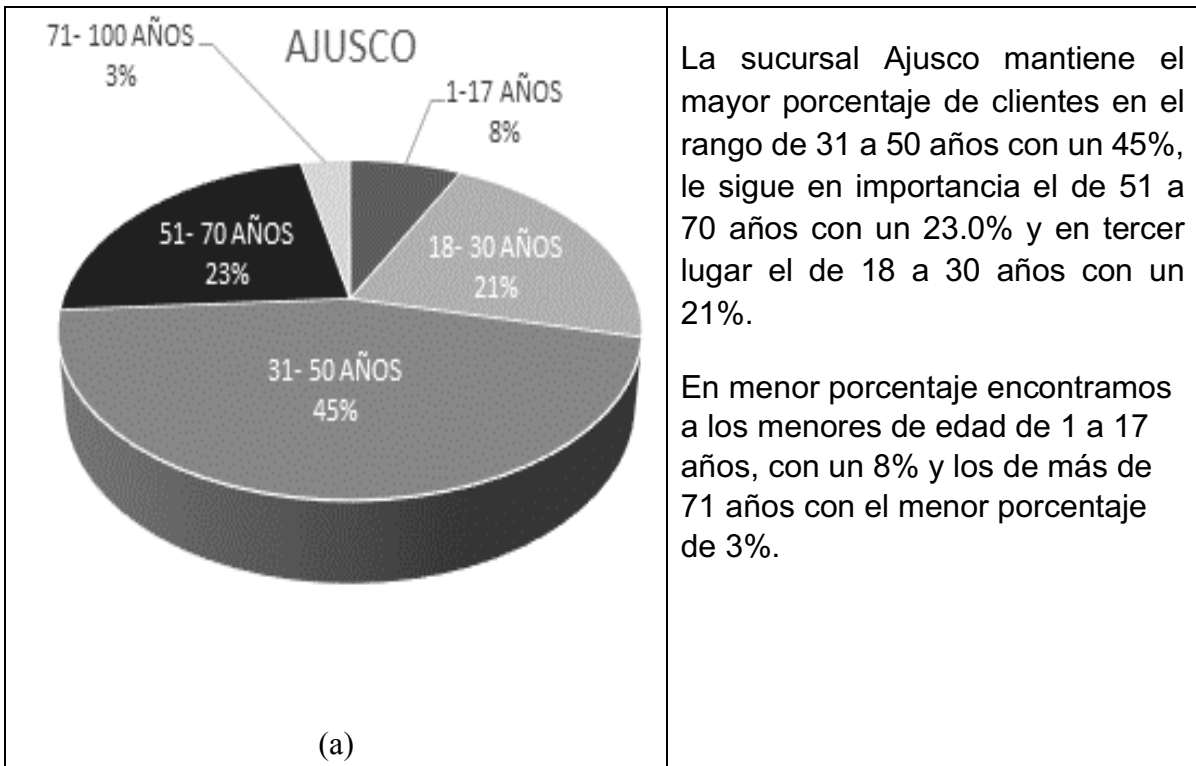
SUCURSAL	RANGOS DE EDAD (AÑOS)					TOTAL
	1-17	18-30	31-50	51-70	71-100	
AJUSCO	104	299	638	321	46	1,408
CUENTAS ESPECIALES	3	54	107	37	19	220
IXTAPALUCA	11	277	582	255	12	1,137
PALENQUE	108	549	1,405	745	110	2,917
TLALPIZAHUAC	212	936	2,120	988	54	4,310
XICO	115	886	2,354	977	52	4,384
TOTAL	553	3,001	7,206	3323	293	14,376
PORCENTAJE	3.8	20.9	50.2	23.1	2.0	100

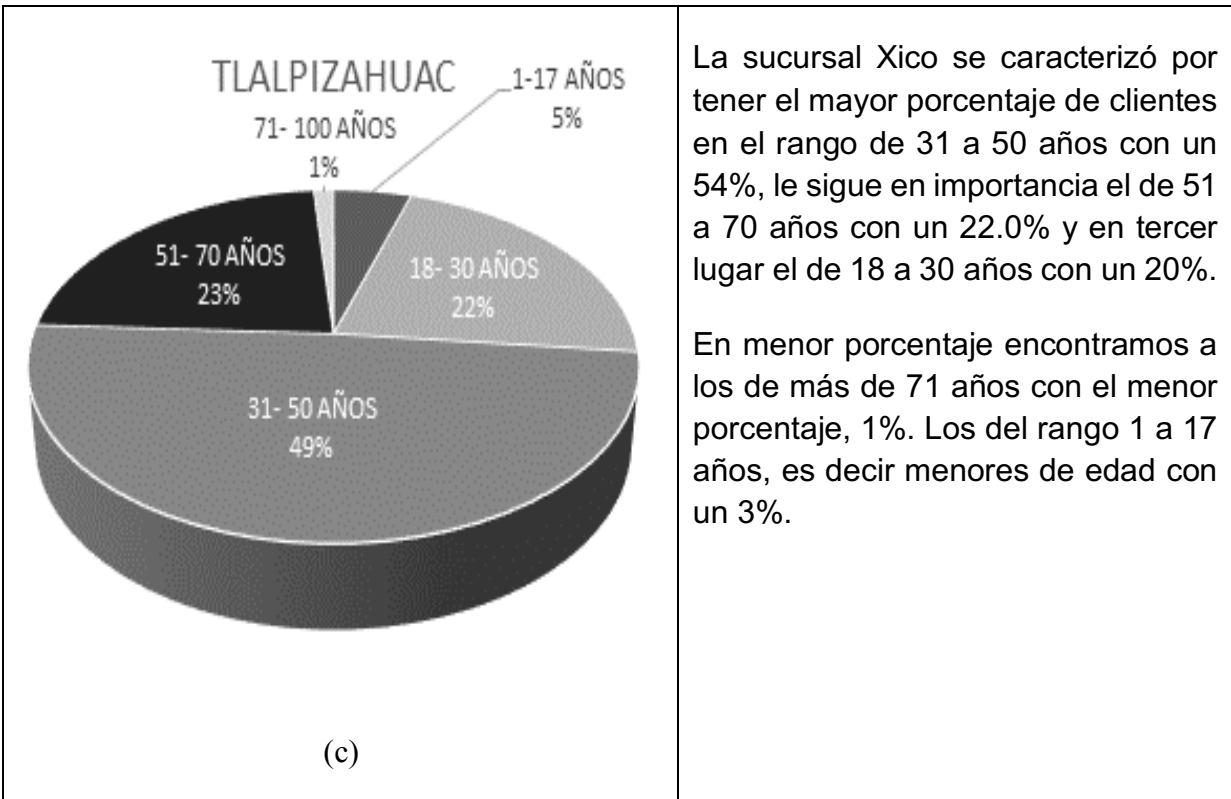
Fuente: Elaboración propia con Amexra Finanzas, 2019a.

Se destaca en particular el número de cuentas de ahorradores menores de edad, pocas son las entidades de ahorro y crédito popular que apuestan por este producto debido principalmente a que los titulares de estas cuentas muchas de las veces no perciben un ingreso holgado que le permita esto, y, sin embargo, buscan insertarse en la dinámica financiera.

A continuación, se identifica el movimiento por edad y por sucursal de Amexra Finanzas.

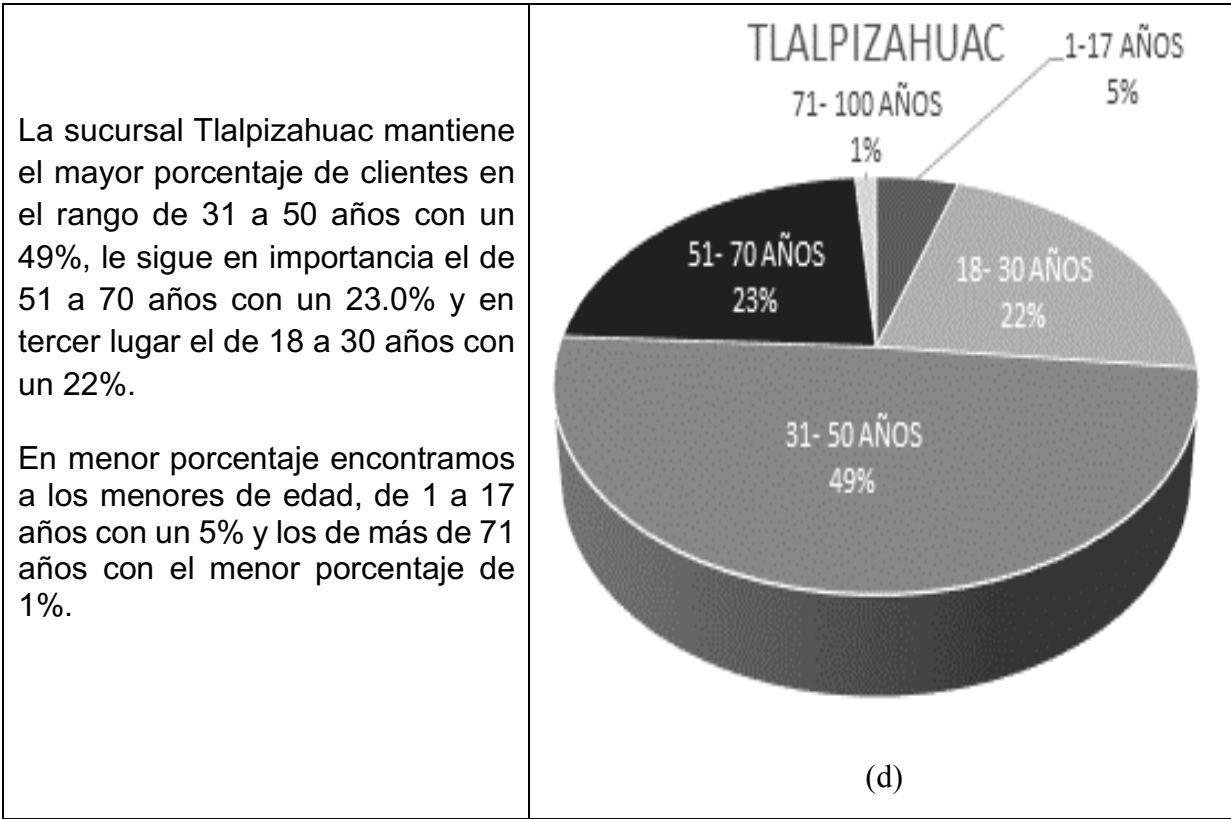
Gráfica 24 (a,b,c,d,e). Amextra Finanzas. Distribución de Clientes por Edad y Sucursal, enero 2019  
(Porcentaje)





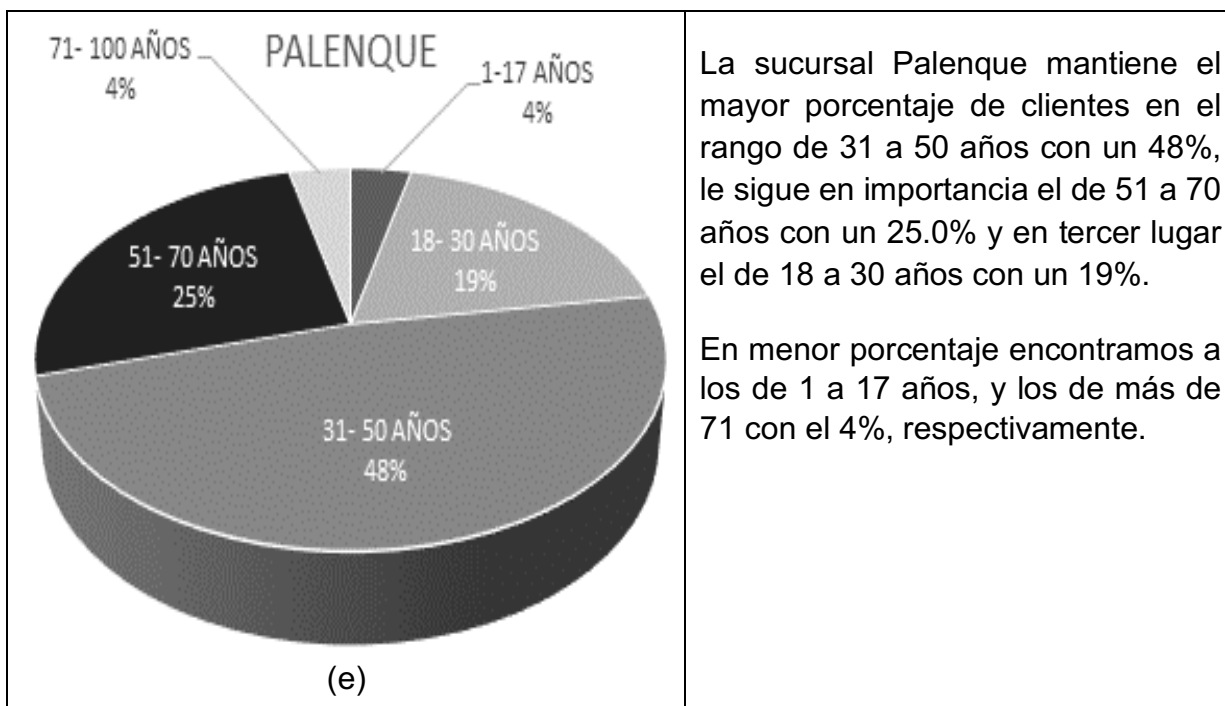
La sucursal Xico se caracterizó por tener el mayor porcentaje de clientes en el rango de 31 a 50 años con un 54%, le sigue en importancia el de 51 a 70 años con un 22.0% y en tercer lugar el de 18 a 30 años con un 20%.

En menor porcentaje encontramos a los de más de 71 años con el menor porcentaje, 1%. Los del rango 1 a 17 años, es decir menores de edad con un 3%.



La sucursal Tlalpizahuac mantiene el mayor porcentaje de clientes en el rango de 31 a 50 años con un 49%, le sigue en importancia el de 51 a 70 años con un 23.0% y en tercer lugar el de 18 a 30 años con un 22%.

En menor porcentaje encontramos a los menores de edad, de 1 a 17 años con un 5% y los de más de 71 años con el menor porcentaje de 1%.



Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a.

Por sucursal destaca la sucursal Xico con un 54% de clientes en el rango de edad de 33 a 50 años. Mientras que la sucursal Ixtapaluca resalta con un 24% de clientes entre 18 y 20 años.

### b) Sexo

Desde sus orígenes las microfinanzas promovidas por Amextra Finanzas han manifestado una atención al cliente con un visible enfoque de género que busca dirigirse principalmente a las mujeres, en el periodo de estudio existe una participación importante de mujeres.

Amextra Finanzas reporta que el 74.57% de sus clientes son del sexo femenino, lo que representa más de diez mil clientes activos de un total de 14,376.

La característica de los clientes masculinos es su interés por microcrédito, ya que la competencia entre microfinancieras es creciente en los últimos años, en este sector Amextra Finanzas ha fortalecido su atención en los clientes con actividades de comercio o servicios al menudeo.

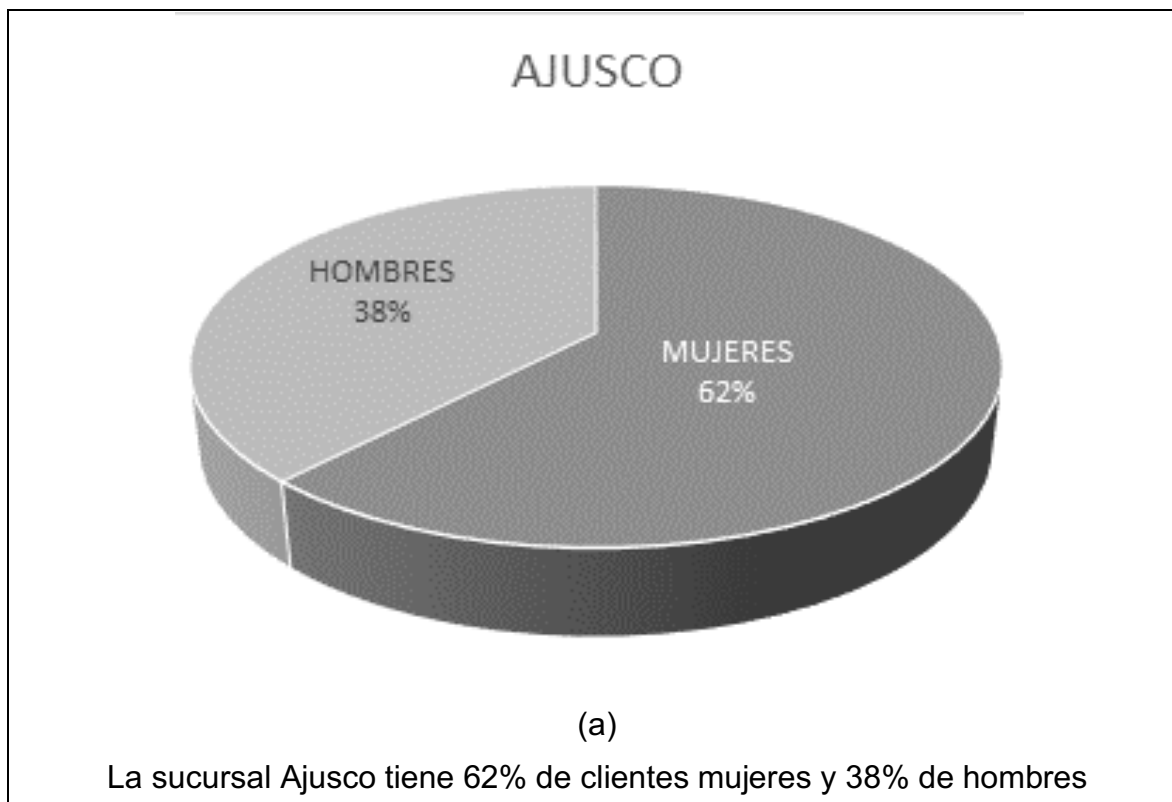
Tabla 14. Amextra Finanzas. Sexo de los Clientes por Sucursal, enero 2019  
(Porcentaje)

SUCURSAL	Sexo	SEXO		TOTAL
		MUJER	HOMBRE	
AJUSCO		871	537	1,408
CUENTAS ESPECIALES		144	76	220
IXTAPALUCA		846	291	1,137
PALENQUE		1,999	918	2,917
TLALPIZAHUAC		3,349	961	4,310
XICO		3,508	876	4,384
TOTAL		10,717	3,659	14,376

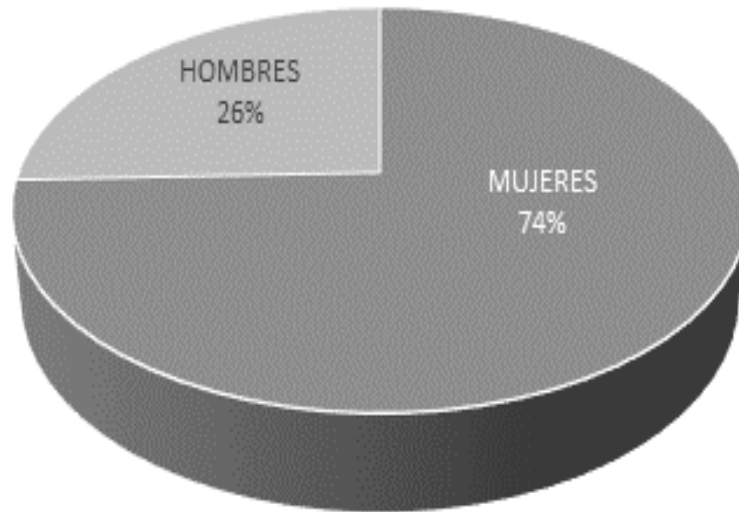
Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a

A continuación se describe el movimiento que presentan las sucursales según el porcentaje de clientes por sexo:

Gráfica 25 (a,b,c,d,e). Distribución de Clientes por Sexo y Sucursal, enero 2019  
(Porcentaje)



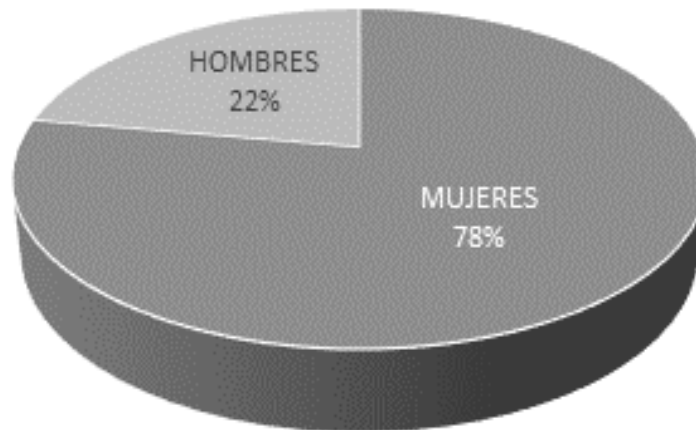
## IXTAPALUCA



(b)

En la sucursal Ixtapaluca los clientes femeninos representan el 74% y los hombres el 26%.

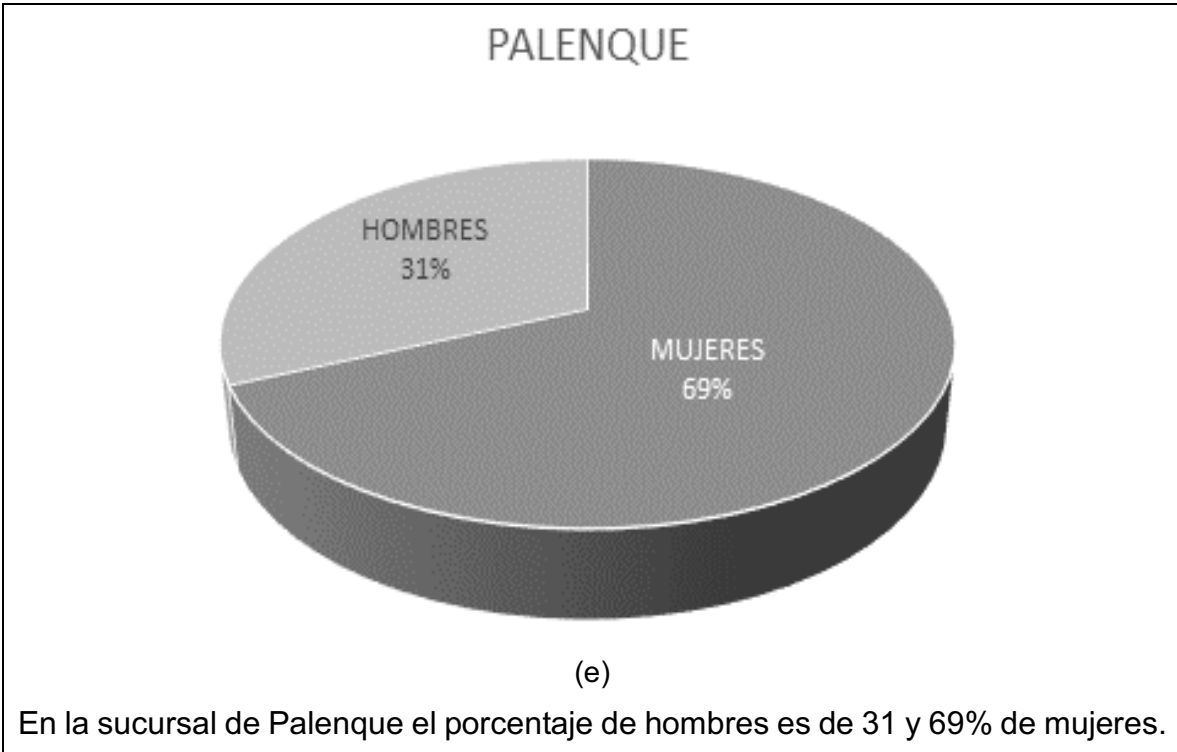
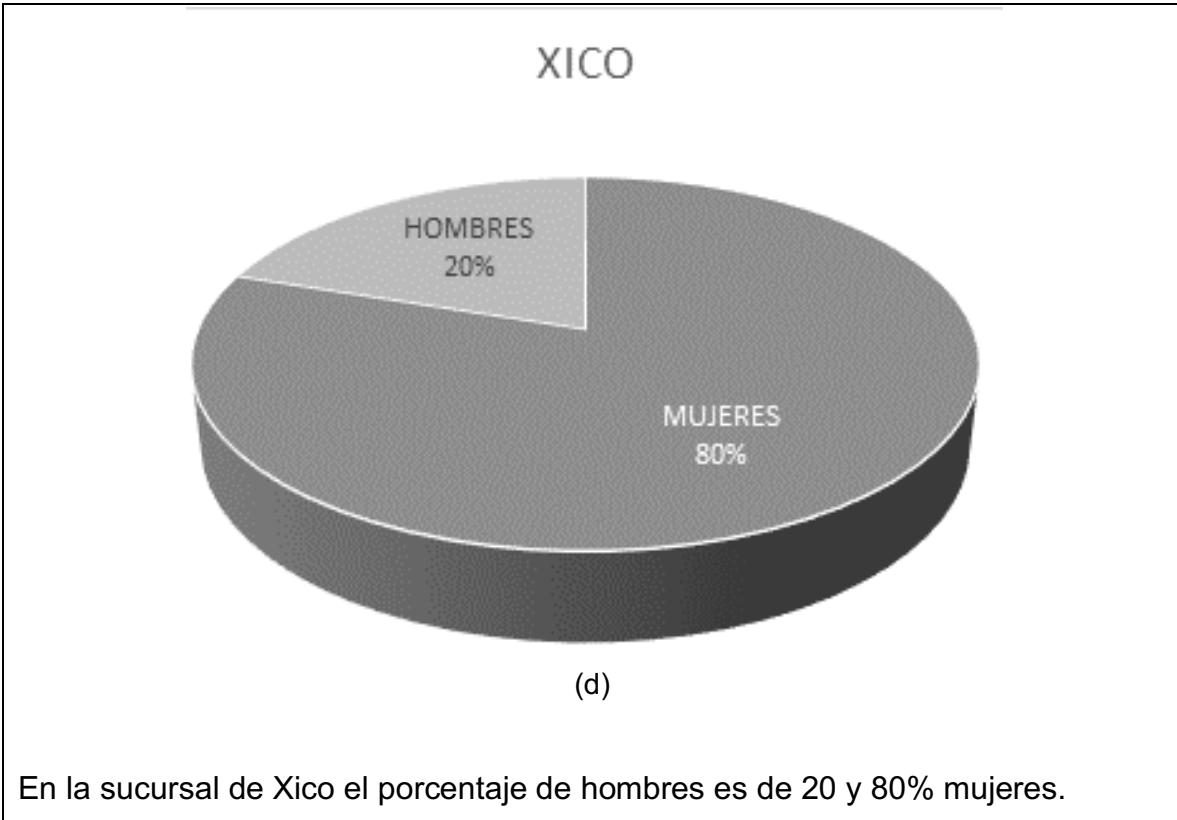
## TLALPIZAHUAC



(c)

La sucursal de Tlalpizahuac presenta un 78% de mujeres y 22% de hombres





Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a.

Por sucursal encontramos que en Xico existe una cartera de clientes mujeres del orden del 80%, mientras que en la sucursal Ajusco asciende al 62%, es decir 18% menos. En el caso de los hombres destaca la sucursal Ajusco con 38% de clientes masculinos, mientras que en Xico asciende a 20%, es decir 18% menos.

Las campañas de promoción que impulsa Amextra Finanzas en las cuales se convoca la asistencia a reuniones semanales en horarios predominantemente laborales ha generado que sean las mujeres las que asistan de forma cotidiana ya que los hombres tienen mayor dificultad para participar durante los horarios tradicionales de la jornada laboral, generando una inclinación a clientes del sexo femenino sobre el masculino.

El interés de las mujeres para solicitar apoyos económicos radica en la promoción de actividades de autoempleo que les permite un manejo individual de su tiempo, ayudando con ello a participar en las acciones que convoca la microfinanciera, así como cuidar el bienestar familiar.

### c) Antigüedad en la institución

Más del 57.8% de los clientes de Amextra Finanzas han realizado operaciones durante los últimos cinco años, y en los últimos dos ejercicios se ha logrado un aumento en el número de clientes.

Tabla 15. Amextra Finanzas. Año de Ingreso de Socios por Sucursal, 2011-2019 (Número de Clientes y Porcentaje)

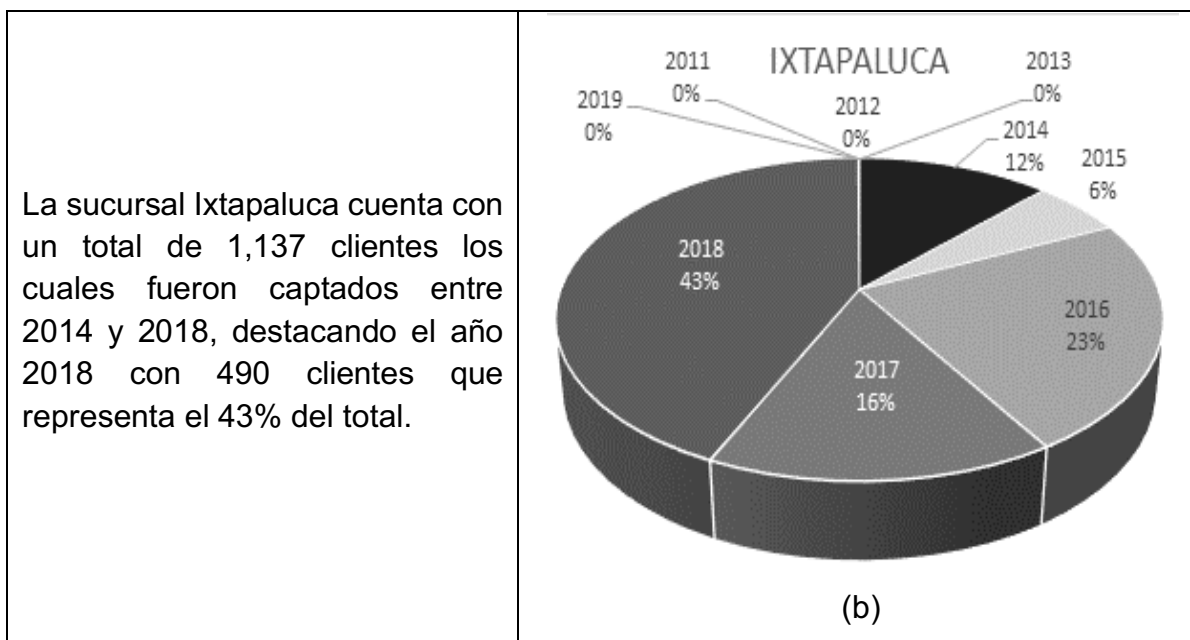
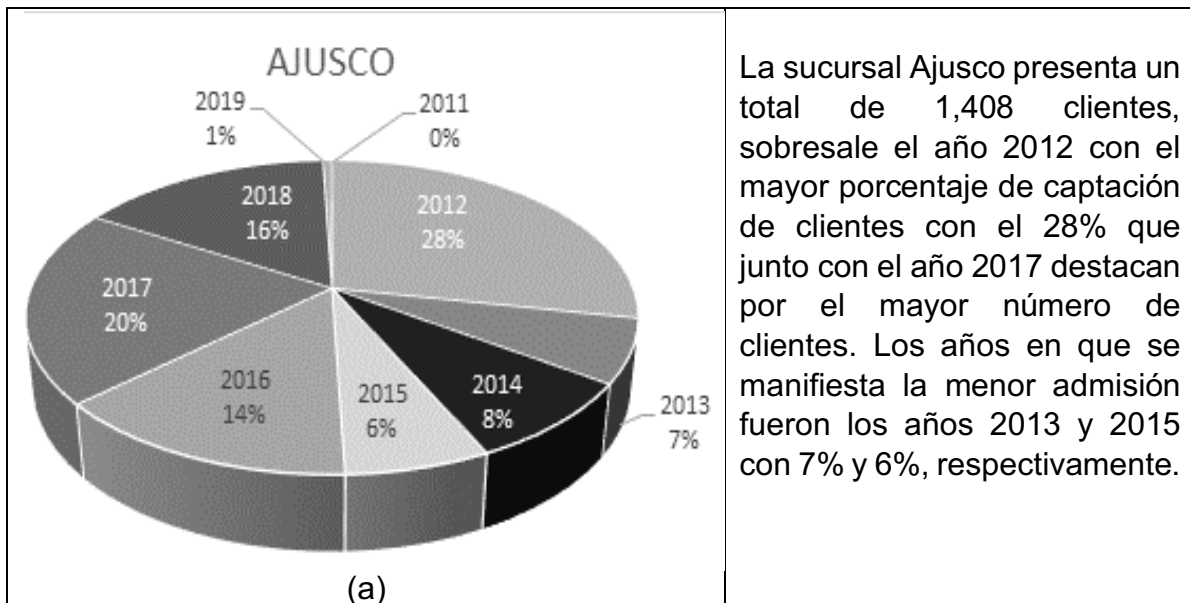
SUCURSAL	AÑOS		AÑO DE INGRESO								TOTAL
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
	ANTIGÜEDAD (AÑOS)										
	+7	7	6	5	4	3	2	1	0		
AJUSCO	0	395	92	118	91	195	285	224	8	1,408	
CUENTAS ESPECIALES	1	26	13	23	8	19	25	105	0	220	
IXTAPALUCA	0	0	0	139	65	264	178	490	1	1,137	
PALENQUE	1,100	434	180	215	240	278	273	189	8	2,917	
TLALPIZAHUAC	0	1,185	189	528	445	547	710	704	2	4,310	
XICO	0	1,692	334	415	382	525	598	431	7	4,384	
TOTAL	1,101	3,732	808	1,438	1,231	1,828	2,069	2,143	26	14,376	
PORCENTAJE	7.7	26	5.6	10.1	8.5	12.8	14.5	14.9	0.0	100.0	

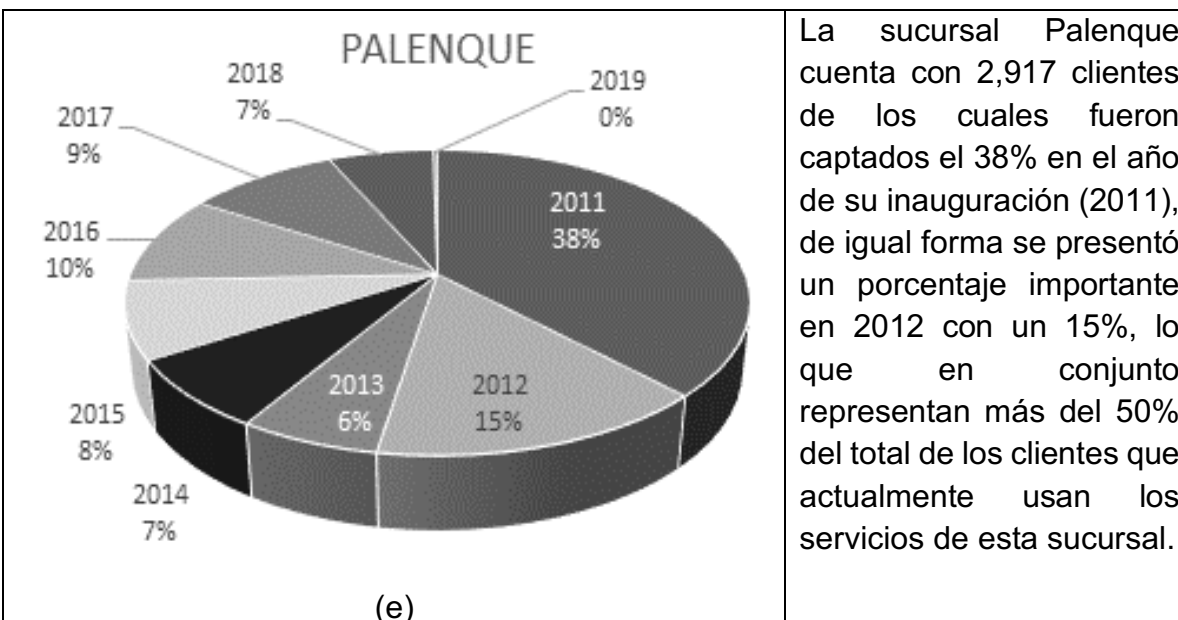
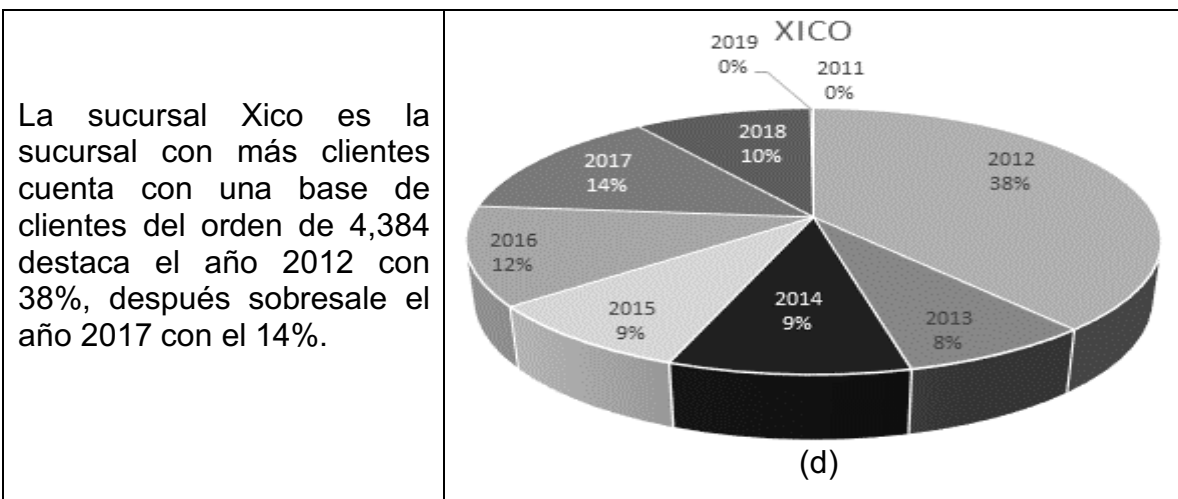
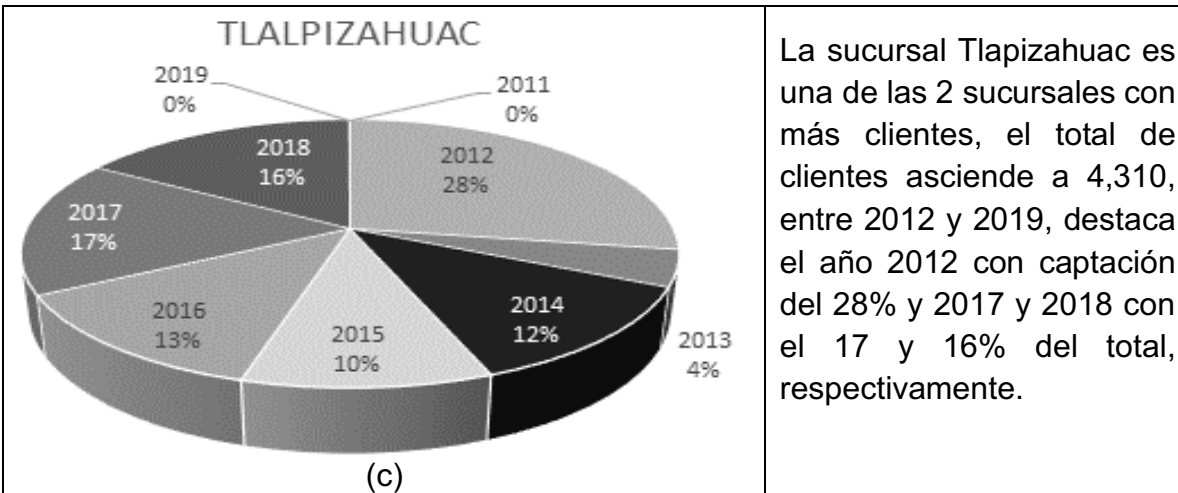
Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a.

Con las estrategias de atención, orientación y capacitación en aspectos financieros Amexra Finanzas podríamos decir ha alcanzado la fidelización de sus clientes ya que un 57.8% tiene más de 5 años usando los servicios financieros.

El análisis por sucursal del movimiento por antigüedad como cliente en Amexra Finanzas se describe a continuación:

Gráfica 26 (a,b,c,d,e). Amexra Finanzas. Distribución de Clientes por Año y Sucursal, enero 2019 (Porcentaje)





Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a.

La lectura de la Gráfica 26 determina que por sucursal se presentó la captación de clientes mas relevante en 2011 para Palenque con 38%; en 2012 para las sucursales de Ajusco, Tlalpizahuac y Xico con 28% para las 2 primeras y 38% para la tercera; en la sucursal de Ixtapaluca el mayor crecimiento de clientes se presentó en 2018 con un 43%.

d) Clientes “Cartera fin de mes”

Un indicador adicional de Amextra Finanzas es el que considera analizar las bases de datos denominado “Cartera fin de mes” con los datos de todos los créditos al 31 de diciembre 2018, analizando la composición de los clientes por género y su impacto en cada sucursal.

Tabla 16. Amextra Finanzas. Clasificación por Sexo, enero 2019.  
(Número y Porcentaje)

CONCEPTO	CLIENTES	PORCENTAJE
FEMENINO	4,125	78.8
MASCULINO	1,110	21.2
TOTAL	5,235	100.0

Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a.

De los 14,376 clientes de Amextra Finanzas únicamente el 36.41% cuenta con un crédito, de este universo el 78.8% son acreditadas mujeres y 21.2% son hombres, es decir 4,125 y 1,110, respectivamente; estos porcentajes son muy similares a los observados en el total de clientes, lo que ayuda a confirmar que por cuestión de necesidades, tiempo y participación el mayor uso de estos servicios financieros se realiza por parte de mujeres.

Tabla 17. Amextra Finanzas. Clasificación Sexo/Sucursal, 2018  
(Número y Porcentaje)

Sucursal \ Sexo	Ajusco	Cuentas especiales	Ixtapaluca	Palenque	Tlalpizahuac	Xico	Total
Femenino	222	68	432	371	1,567	1,465	4,125
Masculino	144	28	133	155	361	319	1,110
Total	336	96	565	526	1,928	1,784	5,235
%	6.5	1.8	10.7	10.0	36.9	34.1	100.0

Fuente: Elaboración propia con los datos de Amextra Finanzas, 2019a.

Ante el mayor uso de los servicios financieros por parte de mujeres que de hombres, llama la atención de manera especial las sucursales Ajusco y Palenque en las cuales la proporción está muy cercana al 50% por parte de los hombres, destaca esta situación porque una sucursal está en zona urbana y otra en zona semi-rural, en las sucursales ubicadas en el valle de Chalco (Ixtapaluca, Tlalpizahuac y Xico) la proporción es mayor, por ejemplo en Xico en donde el 80% de los clientes son mujeres.

Es importante mencionar que las sucursales que destacan por número de clientes son Tlalpizahuac y Xico con 36.9% y 34.1%, respectivamente, mostrando que el interés por parte de la comunidad se ha fortalecido a lo largo del tiempo y se ha generado un concepto de fidelidad, en mayor medida en los clientes del sexo femenino; al respecto hay que recordar que quien tiene presencia en el hogar y contacto con los hijos conoce las deficiencias económicas y materiales, de ahí que Amextra Finanzas considere la atención al cliente femenino como un factor de movilidad de capital y de recuperación del mismo.

Finalmente, como ejemplo y testimonio del impacto de Amextra Finanzas entre sus clientes, se comparte el sentir e impresiones expresados a través de entrevistas, su experiencia con los servicios y la atención que han recibido por parte de la microfinanciera.

#### **4.4 Entrevistas a usuarios de los servicios de Amextra Finanzas**

**Entrevista 1** realizada el 20 de diciembre de 2018

##### **Testimonio grupal**

Sucursal: Xico

*Fermín: Tenemos 6 años como grupo en Amextra, son muchas las cosas que nos gustan y nos hacen participar en Amextra, además que gracias a los créditos podemos invertir en los negocios de nuestro interés como son: venta de zapatos, venta de ropa, elaboración de jugos, tienda de abarrotes, y (un) taxi. Esto nos ayuda a mantenernos en el camino de la honradez y el trabajo digno.*

El señor Fermín, expresa algunos comentarios relativos a la forma en que se ha mejorado su calidad de vida de la manera siguiente: *mi casa era de lámina, lo que me hacía sentir mal con la familia. Al invertir mis créditos en la vivienda hoy se puede apreciar la mejorara de nuestra vivienda lo que nos hace sentir seguridad y tranquilidad.*

Por su parte la señora Ana comenta lo siguiente:

*En casa estuvimos sin agua poco más de dos meses, ya que teníamos un adeudo de \$9,000.00 y nos cortaron el servicio. Fue incómodo tener que acarrear el agua de otros lugares, perdíamos tiempo que podríamos dedicar a la familia y al negocio. Gracias al apoyo que me dio (Amextra) mi familia (y yo) salimos adelante ya que el último crédito que saqué lo utilicé para liquidar mi deuda (con el municipio).*

Asimismo, la señora María expresó los comentarios siguientes:

*Yo he aprendido la importancia del ahorro, me cuesta trabajo ser constante, pero lo voy haciendo poco a poco, sé que al final nos ayudará para solucionar las emergencias que se presenten o para cumplir algunos sueños. Confío en que Amextra cuida mi dinero. Ahora he animado a mis niños para que tengan su cuenta apartando un poquito de lo que se les da, para así hacer su ahorro. [Añadió la señora María]: Somos un grupo familiar y de vecinos muy unidos que hemos aprendido a valorar la solidaridad, esa solidaridad que nos ayuda a prosperar en todos los aspectos, entendemos que ante las dificultades somos fuertes si trabajamos juntos y Amextra nos apoya para lograrlo, confiamos en que lo podemos lograr, nos brinda un servicio de calidad, un trato con respeto, orientación y capacitaciones que nos ayudan para evitar el sobreendeudamiento y progresar.*

### **Comentario**

Lo expresado por el grupo entrevistado refleja diversos elementos de la metodología que se emplea en las microfinanzas bajo el esquema de banca comunal o solidaria orientada a cumplir los siguientes objetivos:

- a) La integración comunitaria entre sus clientes,
- b) El aval mutuo entre sus clientes ya que la carencia de garantías reales de algunos solicitantes es respaldada por el conjunto de los miembros del equipo.

Esta última situación ha generado una gran polémica entre el mismo sector y los reguladores ya que se considera una práctica “abusiva” al emplear métodos para la retención de los ahorros de todos los clientes de un grupo con problemas de pagos o créditos vencidos, situación que afecta a todos los miembros del grupo aun siendo clientes que van al corriente en sus pagos, sin embargo, es importante mencionar la disminución de mora y la permanencia de créditos. Es común en el testimonio de los entrevistados el sentir que sus condiciones de vida han mejorado a raíz del uso de los servicios microfinancieros de Amextra.

**Entrevista 2** realizada el 21 de diciembre de 2018

**Señora Eugenia**

Sucursal: Ajusco

La Señora *Eugenia* (Maru) es originaria de la Ciudad de México, hace 25 años vive en la zona del Ajusco al sur de la ciudad, un lugar en el que ha visto el desarrollo y donde aprendió la manera de superar todo obstáculo para alcanzar un mejor nivel de vida. Conoció Amextra por una amiga que ahorra en la sucursal. Y desde ese entonces formó un grupo solidario.

La señora Maru expresa su experiencia de la manera siguiente:

*Amextra ha dibujado una sonrisa en mi vida. Con uno de los créditos que adquirí en Amextra pude llevar a cabo un tratamiento dental y nunca había imaginado que podría recobrar mi sonrisa. Creo en Amextra, porque Amextra creyó antes en mí, estoy agradecida por la cercanía que tengo con la sucursal, la atención que he recibido de mis asesores, y seguiré recomendando Amextra, porque, así como me ha ayudado a mí con sus bajos intereses, sé que lo pueden hacer con mucha gente más.*



## **Comentario**

La importancia de creer en la gente y apoyarla se ve reflejado en la entrevista que nos muestra como la Sra. Maru se enfrentó a la pérdida de piezas dentales y ese factor le ha ocasionado una baja autoestima y pena por sonreír. Con el apoyo de Amextra se le otorgó un microcrédito para atender su salud bucal, es de resaltar la confianza que se otorga a las mujeres en su condición de sujetos de crédito responsables.

**Entrevista 3** realizada el 20 de diciembre de 2018

**Señora Esperanza**

Sucursal: Xico

La Sra. *Esperanza* comparte:

*Tengo 8 años como clienta de Amextra y puedo compartir que he visto muchos cambios favorables en mi vida gracias a los créditos. Desde hace tiempo padezco diabetes, llegué a un punto en el que mi salud se estaba deteriorando aún más debido a las preocupaciones que tenía por créditos que no podía pagar en otras financieras. Con los créditos de Amextra pude liquidar mis otras deudas y decidí quedarme solamente con Amextra ya que los pagos son muy accesibles, eso me ha ayudado a recuperar mi salud, me siento más tranquila.*

*En la vida para salir adelante hay que echarle ganas, los créditos los he invertido en mi negocio de dulces y venta de perfumes en casa y también trabajo como vendedora en una plaza comercial, gracias a mi trabajo, puedo contribuir al gasto familiar para que mi esposo no se presione tanto en lo económico, él es carpintero y muchas veces se queda sin trabajo, yo apporto para las necesidades del hogar y no sufrimos carencias por ello. En mi casa hemos hecho muchas mejoras, antes era una casa de lámina y madera, actualmente es de concreto, ¡ahora vivimos mejor!*

*Me gusta mucho el servicio que nos dan en Amextra, a las asesoras financieras les planteamos [nuestros] problemas y siempre nos dan*

*soluciones. Los pagos accesibles me ayudan a no endeudarme. He tomado dos cursos de finanzas, son muy buenos porque aprendo estrategias para administrarme mejor y lo he logrado. En Amextra he encontrado servicio, confianza y crecimiento. Dejaría Amextra solo si los requisitos se vuelven inaccesibles.*

## **Comentario**

Las experiencias de la usuaria muestran los impactos que el financiamiento originó en su vida diaria, se puede identificar que no solamente es el mejoramiento de la salud sino el fortalecimiento de una forma de vida como es el comercio. Amextra Finanzas se ha vuelto parte de su vida diaria considerando que es un respaldo económico, no solo para mejorar su bienestar sino por la capacitación y estrategia de administración que ofrece.

En general, la orientación y el acompañamiento en los clientes de Amextra fortalecen los lazos solidarios necesarios para el compromiso de pago en el cual se integra la institución con el cliente, se crea una alianza de apoyo mutuo. Ante un problema extremo es importante seguir al corriente los pagos en los cuales todo el grupo trabaja unido para que el desarrollo y compromiso sea colectivo y no se pierdan las metas establecidas.

**Entrevista 4** realizada el 20 de diciembre de 2018

**Señora Angélica**

Sucursal: Xico

La Sra. *Angélica* comparte su testimonio:

*Comencé a trabajar con los créditos de Amextra hace nueve años, una vecina me invitó a su grupo [solidario], asistí a la reunión y me gustó la forma de trabajo, después hubo problemas muy fuertes [con su grupo solidario] por lo que decidí salir y formar mi propio grupo, la asesora me orientó y comenzamos con 6 personas, actualmente somos 11 pero muy responsables. Desde antes de conocer Amextra trabajo en mi propia estética, pero me enfermé y tuve que cerrar algún tiempo, cuando recuperé mi salud*

*quise reactivar mi negocio por lo que pedí un crédito de 15 mil pesos en Amextra.*

*Otros créditos que he solicitado fueron para los XV años de mi hija, remodelar mi casa, comprar una camioneta, y en todas las ocasiones Amextra nos ayudó, ha estado en nuestras alegrías y en nuestras tristezas también nos acompañó, en la más reciente fue la operación de mi esposo, tuvo que ser operado por un problema en los riñones, el apoyo de los integrantes del grupo fue importantísimo para poder salir adelante, ya que por estar cuidando a mi esposo y el costo de la operación, no siempre conté con el dinero para realizar mis pagos, el grupo hacía [el pago] solidario durante este tiempo, estando siempre pendientes de nosotros. El mismo día que mi esposo fue dado de alta, mi mami falleció, fue muy duro para mí, sentí que se me desmoronaba el mundo, mi esposo [estando] en recuperación y mi madre que era también mi mejor amiga ya no estaba conmigo, gracias a la sugerencia y recomendación de la asesora Sandra quien me dijo que en Amextra había una persona que les da acompañamiento y con ella podría platicar para sentirme mejor y acepté que me hiciera cita para que (una consejera) me diera un espacio, pude expresar con ella sobre cómo me sentía y desahogar mi dolor por esta pérdida, me ayudó mucho.*

*Aunque sé que mi madre está en un lugar mejor junto a Dios, es bueno recibir una opinión profesional para aceptar los procesos de la vida y continuar en el camino que Dios tiene para cada uno. Sería muy bueno tener siempre este espacio para todas las personas, creo que la sociedad sería diferente. Ahora como familia estamos mejor, y queremos continuar adelante para que mi hermana que trabaja conmigo pueda abrir su propia estética y continúe su crecimiento, así como otra de mis hermanas que también está en Amextra y gracias a ello ahora tiene su estética.*

*Me gusta que en Amextra se preocupan por nosotros en todos los aspectos, apoyándonos como grupo y orientándonos al crecimiento, los valores que tienen no solo son económicos sino también son muy espirituales, el*

*acompañamiento que recibí, la buena atención con amabilidad y humildad. Lo que puedo decir es que Amextra en verdad ayuda a quienes se quieren ayudar para tener una mejor calidad de vida. ¡Gracias por todo!*

### **Comentario**

Como microfinanciera Amextra Finanzas ha sido reconocida como un organismo financiero que influye de forma positiva en el desarrollo económico de la sociedad civil que no tiene acceso a la banca comercial, no solo en la cuestión de crear un negocio o garantizar su crecimiento, sino que también se considera como parte de la solución a las necesidades de la vida familiar como es una fiesta, cumpleaños o el apoyo a un pariente.

Los aspectos personales son factores importantes para la continuidad de las finanzas familiares, cuando existe certeza en el ingreso, los créditos son recuperados.

Amextra Finanzas considerando los imprevistos por salud o muerte que generan inestabilidad familiar, busca apoyar a los clientes mediante un apoyo solidario como es el escuchar o el apoyo psicológico, aspectos no integrados a la facilidad de un crédito, pero si como la posibilidad de externar un consejo adecuado para enfrenar las situaciones que la vida diaria nos presenta y no las podemos evitar.

Cuando hablamos de crédito o manejo de dinero siempre es importante considerar los estados de ánimo porque un apoyo económico es para producir u obtener un beneficio para el futuro, pero cuando se usa de forma impulsiva los recursos no son optimizados y la mayoría de las veces se convierten en obligaciones y presiones familiares.

## **CONCLUSIONES**

Se ha visto que Amextra Finanzas es una organización enfocada en proveer servicios financieros de ahorro y crédito de forma accesible y oportuna a usuarios de bajos ingresos, usualmente excluidos del sistema financiero tradicional (en especial de la banca comercial), en ese sentido constituye una alternativa viable en tanto que combina la fortaleza financiera institucional con el cumplimiento de su objetivo social de apoyar a segmentos de población económicamente desfavorecida.

Conforme al análisis de los estados financieros de Amextra Finanzas y otra información interna se encontró que la solidez financiera de la organización se encuentra en que cumple con los niveles de capitalización como proporción de activos en riesgo establecidos por las autoridades reguladoras y los estándares internacionales, así como con la provisión de fondos para cubrir la cartera en riesgo.

Además, los activos fijos (instalaciones, mobiliario y equipo) se financian con los recursos provenientes de capital y reinversión de beneficios de forma que no se ponen en riesgo los recursos depositados por los usuarios en la Amextra Finanzas.

El comportamiento de los indicadores muestra que la misión, visión y forma de organización, es congruente con los resultados, ya que no es factible apoyar de forma oportuna y eficiente a la población si no se garantiza una correcta administración de los ahorros que la sociedad ha puesto a su disposición para cumplir con su objetivo de otorgar crédito para necesidades básicas de la población como salud, educación y el emprendimiento de negocios que mejoren sus condiciones de vida.

El sector social principal que atiende Amextra Finanzas es el de unidades económicas familiares representadas en tres quintas partes por mujeres que se dedican a actividades productivas por cuenta propia en pequeña escala, entre ellas, comercio, ventas por catálogo, producción artesanal, maquila, así como a la producción agrícola y pecuaria.

Se verificó que la población atendida no son solo porcentajes o números, sino que son mujeres, jóvenes y emprendedores en pequeño que tienen nombre y apellido,

que han utilizado el financiamiento para mejorar sus condiciones de salud, apoyar sus estudios o emprender una actividad productiva.

Asimismo, se ofrecen los servicios de ahorro mediante depósitos con plazos diferentes y tasas de interés superiores a las que otorga la banca comercial, resultado de la necesidad de un mayor apalancamiento por parte de las instituciones otorgantes, ya que al ser crédito a la palabra es mayor el nivel de riesgo en la recuperación y los costos de operación son más altos, en cierta medida se puede atribuir a las propias condiciones de marginación a nivel país, que al no existir las condiciones propicias para la proliferación del empleo formal no es posible para los clientes demostrar ingresos y condiciones de respaldo patrimonial ante un compromiso crediticio.

Con la información disponible, indicadores y el análisis se puede concluir que se confirma la hipótesis de que Amextra Finanzas, es una entidad con capacidad financiera que influye de forma positiva en el desarrollo de usuarios que usualmente no tienen acceso a los servicios de la banca comercial.

Además, los resultados obtenidos en esta investigación muestran como la microfinanciera Amextra Finanzas como estudio de caso fortalece la situación económico-social de las áreas de influencia donde se localizan sus sucursales y las personas que tienen acceso a servicios financieros de forma permanente, cercana y en horarios convenientes, reciben ayuda para que se fortalezca la cultura del ahorro, de la inversión y del crédito.

Las oportunidades de financiamiento, a través de microfinancieras para los pobres en regiones particulares o entre grupos étnicos, podrían ayudar a mejorar el funcionamiento de los mercados de bienes y servicios, así como la eficiencia de la inversión y mayores oportunidades de empleo.

El desarrollo financiero y un acceso mejorado al financiamiento no solo tienen la probabilidad de acelerar el crecimiento económico sino estimular una asignación más eficiente del capital mediante mercados competitivos y abiertos. La falta de acceso al financiamiento puede ser el mecanismo crítico para generar una persistente desigualdad del ingreso por trampas de pobreza, así como un

crecimiento más bajo. Estas circunstancias deben ser consideradas como áreas de oportunidad.

Los comercios y pequeñas industrias locales se ven favorecidos con inyección de capitales de fácil acceso y con un amplia gama de alternativas, resultado de las opciones que Amextra Finanzas ofrece como son: diversos periodos de tiempo para pagar un crédito o solicitar un financiamiento que junto con la orientación y capacitación hacen que el cliente se sienta con la confianza para solicitar periodos de mediano y largo plazo, acciones que actualmente se traducen en una cartera de clientes de más de 14,000 personas.

Amextra Finanzas se ha esforzado para cumplir con las autoridades financieras nacionales; ante la CNVB en sus recientes reportes formaría parte de las 25 instituciones más reconocidas dentro de la dinámica de comparación que se realizó en el último capítulo de la presente investigación, la diversidad de clientes se enfoca en comerciantes al menudeo, artesanos, actividades agropecuarias y mujeres jefas de familia, lo que comprueba su amplio escenario de influencia y la capacidad de insertarse y convencer a la población de que sus servicios son los más adecuados para mejorar su condición de vida. La microfinanciera apoya a la comunidad en aspectos de emergencia, sustentabilidad, salud y nutrición, así como en la educación, con lo que muestra una amplia diversidad de influencias que ayudan a ver un sistema financiero dinámico y cambiante según las necesidades de la población.

A finales del 2018 Amextra Finanzas reportó un crédito promedio de \$14,500 pesos, lo que demuestra que su propuesta de integración con la sociedad ha sido positiva, su permanencia en el mercado local y en la comunidad genera bienestar en los hogares y se puede afirmar que realiza aportaciones en cuanto a disminuir la pobreza local, considerando la ubicación de sus sucursales se involucra en las fiestas, en los negocios y en las enfermedades de la población. Además de que los servicios financieros que ofrece Amextra Finanzas no solo se centran en el uso del crédito, sino que se promueve una cultura de la educación financiera para el manejo óptimo de los recursos, toma de decisiones y administración que ayuda al usuario

común a reconocer las múltiples opciones de uso que el apoyo económico ofrece y que se puede transformar en una mejora del bienestar familiar.

Uno de los elementos de mayor tensión creativa, en general para el sector de las microfinanzas es buscar formas de ser más eficientes, esto es porque son señaladas y cuestionadas por sus altas tasas de interés y altos gastos de administración; además una de las preguntas que surge es si ¿el microcrédito debería ser utilizado para un destino de atención de necesidades básicas como educación, salud y servicios básicos (agua, luz y otros)? Lo que es una realidad es que el microcrédito en lo que se da este proceso de atención, se posibilita a estos sectores disminuir la brecha en el tiempo para poder garantizarse los servicios; sin duda esto último abriría otras líneas de investigación y debate.



## REFERENCIAS

- Actualícese.com (2018), Definición de indicadores financieros, s/p), Recuperado en <https://actualicese.com/definicion-de-indicadores-financieros/>, consultado 7 de junio 2019.
- Amextra Finanzas (2019a), Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Archivo de Excel “Reporte de captación” de la entidad con cifras al 31 enero de 2019, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2019b), Plan General de Operaciones, 1.3. Objetivos, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2019c), *Quiénes somos*, México, Recuperado en <https://amextrafinanzas.com/quienes.html>, consultado 4 de abril 2018.
- Amextra Finanzas (2019d), Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Archivo de Excel “Informe operativo semanal”, Semana 35, 4 de septiembre México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2019e), Dirección General, Informe Anual 2018, 3.7 Capacitación y educación financiera, 4.7 Responsabilidad social, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2019f), Oficina del Contador General Papel de trabajo, “Balanza de comprobación” al 31 de julio, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2019g), Sucursales, México, Recuperado en <https://amextrafinanzas.com/sucursales.html>, consultado 4 de abril 2018.
- Amextra Finanzas (2011-2018), “Balance General” y “Estado de Resultados”, Oficina del Contador General, con cifras al 31 de diciembre de cada año, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2018a), Dirección General, Informe Anual 2017, 3.3 Capacitación y educación financiera, 5.6 Apoyos de créditos especiales, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2018b), Manual de Control Interno, junio, Consejo de Administración, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2018c), Estados Financieros preliminares al cierre de diciembre, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2017), Tercera sesión del Consejo de Administración, fichas técnicas, 22 de septiembre, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2012a), Plan General de Operaciones, Antecedentes, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2012b), Plan Estratégico 2012-2017, Fortalezas de la Entidad Financiera, Oportunidades y Riesgos de la Entidad Financiera, México, Amextra Finanzas.
- Amextra Finanzas (2011), Acta, Segunda sesión del Consejo de Administración, 5 de abril, Consejo de Administración, México, Amextra Finanzas.

- Arráez M., M. A. y Francés P. (2010), *Ética y responsabilidad ante la crisis*, México, Ediciones Sider. S.C.
- Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana (2018), *Mesa Directiva, Manual de Organización y Funciones*, México, Amextra, A.C.
- Asociación Mexicana de Transformación Rural y Urbana A.C. (2017), *Informe anual 2016*, México, Amextra, A.C.
- Ávila F., R. y Rodríguez R. J. (2017), *Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (NFIS), Aplicación en las PYMES Colombianas*, pp. 257-286, en *Ensayos sobre Inclusión Financiera en Colombia* (Tamayo C. E. y Jonathan M., editores), EUA, Asobancaria y Banco Interamericano de Desarrollo.
- Banco de México (2019a) *¿Qué es la inflación y como se mide?*, s/p. Recuperado en [http://educa.banxico.org.mx/infografias\\_y\\_fichas/inflacion\\_infografias/\\_que-es-inflacion-como-se-mide.html](http://educa.banxico.org.mx/infografias_y_fichas/inflacion_infografias/_que-es-inflacion-como-se-mide.html) consultado 19 de noviembre de 2019.
- Banco de México (2019b), *Valor de un UDI*, Recuperado en <https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=8&accion=consultarCuadro&idCuadro=CP150&locale=es> consultado 2 de noviembre de 2019.
- Berger, M. (2007), *El modelo latinoamericano visto desde adentro en El boom de las microfinanzas. El modelo latinoamericano visto desde adentro*, Berger, M.; Goldmark L. y Miller-S. T. (editores), New York, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Berger, M.; Otero, M. y Schor G. (2007), *Pioneros en la comercialización de las microfinanzas: el avance logrado con el upgrading en El boom de las microfinanzas, El modelo latinoamericano visto desde adentro*, Berger, M.; Goldmark L. y Miller-S. T. (editores), New York, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bernal D., D. y Amat S., O. (2012), *Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial, Ra Ximbai*, vol. 8, núm. 2, mayo-agosto, México, UNAM, pp. 271-286.
- Blog prestadero (2015), *¿Qué son los saldos insolutos y cómo benefician al pagar un crédito?* Recuperado en <https://prestadero.com/blog/los-saldos-insolutos-benefician-al-pagar-credito/> consultado 19 de noviembre 2019.
- BM-Banco Mundial (2018), *Base de datos, Banco Mundial, Estadísticas financieras internacionales y archivos de datos y estimaciones del PIB del Banco Mundial y la OCDE*, México, Banco Mundial.
- BM-Banco Mundial (2009), *¿Finanzas para todos? Políticas y trampas en la expansión del acceso*, Washington, D.C., Banco Mundial con Mayol Ediciones, S.A.
- BPI-Banco de Pagos Internacionales (2017), *Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, Resumen de las reformas de Basilea III*, Suiza.

- Calvo L., C. (2012), *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*, México, Editorial Publicaciones Administrativas Contables Jurídicas.
- CEEY-Centro de Estudios Espinosa Yglesias, A.C., (2017), *El sistema financiero mexicano. Diagnóstico y recomendaciones*, Ciudad de México, Libro Blanco.
- CNBV-Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2019), Preguntas frecuentes sofincos y sofipos, s/p. Recuperado en <[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/122076/Preguntas\\_Frecuentes\\_Sofipo\\_y\\_Sofinco.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/122076/Preguntas_Frecuentes_Sofipo_y_Sofinco.pdf)> consultado 19 de noviembre de 2019).
- CNBV-Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2018a), *Inclusión financiera*, Recuperado en <<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>> consultado 20 de mayo de 2019.
- CNBV-Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2018b), *Boletín Estadístico de Sociedades Financieras Populares*, Recuperado en <<https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/PortafolioInformacion/Sofipos%20Detalle%20del%20CP%20Dic18.pdf>> consultado 11 de febrero 2019.
- CONDUSEF-Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (2012), *Proteja su dinero; Microcréditos, el costo de contratarlos*. Recuperado en <<https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/credito/personal/404-microcreditos>> consultado 19 de noviembre de 2019.
- Cull R.; Asli, Demirgüç-Kunt y Morduch J. (2007), *Financial Performance and Outreach: A Global Analysis of Leading Microbanks*, *Economic Journal*, vol. 117, núm. 517, World Bank, EUA, pp. 107–133.
- De la Rosa M., J.; Romero A., L.; Pérez S., A. (2006), *El alcance económico de las remesas en México: consumo de las familias receptoras*, *El Cotidiano*, vol. 21, núm. 140, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, México, noviembre-diciembre, pp. 76-88.
- Delfiner, M.; Pailhé, C., y Perón, S. (2006), *Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación*, abril, Argentina, Banco Central de la República Argentina.
- Economipedia (2019a), Andrés Sevilla, *Producto interno bruto*. Recuperado de <<https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>> consultado 19 de noviembre de 2019.
- Economipedia (2019b), Susana Gil, *Microcrédito*, sp. Recuperado en <<https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>> consultado 19 de noviembre de 2019.
- Economipedia (2019c), *Balanza de pagos*, sp., Recuperado en <<https://economipedia.com/definiciones/balanza-de-pagos.html>> consultado 19 de noviembre de 2019.

- Ehrhardt, M. y Brigham, E. (2009), Finanzas Corporativas, México, Editorial CENGAGE Learning.
- El Contribuyente (2019), UDIS, ¿Qué son y para qué sirven?, Recuperado de <<https://www.elcontribuyente.mx/2018/12/udis/>> consultado 19 de noviembre de 2019.
- ENIGH-Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (2017), citado en Expansión digital, 29 de agosto 2017, Recuperado en <<https://expansion.mx/economia/2017/08/29/la-mitad-de-los-mexicanos-vive-con-menos-de-95-pesos-al-dia>> consultado 4 de octubre 2019.
- Eslava, J. (2008), Las claves del análisis económico-financiero de la empresa, México, Editorial ESIC.
- Flores, Z. (2017), El Financiero, economía, noviembre, México, Recuperado de <<https://www.elfinanciero.com.mx/economia/41-de-los-mexicanos-no-puede-comprar-la-canasta-alimentaria-con-su-salario>> consultado 4 de enero de 2018.
- Focoop-Fideicomiso Fondo de supervisión auxiliar de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y de protección a sus ahorradores (2019), Base de datos, León Guanajuato, Recuperado en <<https://focoop.com.mx/WebSite16/WebForms/RegistroGrid.aspx?List=Basicas>>, consultado 9 de septiembre de 2019.
- Francés G., P. (2010), Presentación en *Ética y responsabilidad ante la crisis*, en Arráez M., M.A. y Francés, P (editores), Granada, Ediciones Sider, S.C, pp. 9-18.
- García-Ayuso, M. y Jiménez C., S. (1996), Reflexión sobre el concepto y ámbito del análisis financiero, *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. 25, núm. 87, abril-junio, pp. 403-427.
- García J., Zapata, E., Valtierra, E., y Garza, L. (2014), El microcrédito como estrategia para atenuar la pobreza de las mujeres, ¿cuál pobreza? *Estudios fronterizos*, vol. 15, núm. 30, julio-diciembre, pp. 97-126.
- Gobierno de México (2019), INMUJERES *Boletín Informativo*, ¿Qué hacemos?, s/p, México.
- Goldmark, L. (2007), Más allá de las finanzas: microfinanzas y servicios de desarrollo empresarial en *El boom de las microfinanzas. El modelo latinoamericano visto desde adentro*, Berger, M.; Goldmark L. y Miller-S. T. (editores), New York, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gutiérrez V., M. G. y Couso R., Á. C. (2010), Interpretación y análisis de balances, España, Editorial Ra-Ma.
- Holded (2019), Ratios financieros, ¿qué son y qué tipos existen? Recuperado de <<https://www.holded.com/es/blog/ratios-analizar-situacion-financiera-empresas/>> consultado 20 de noviembre de 2019.

- Honohan, P. (2004), Financial Sector Policy and the Poor, Selected Finding and Issues, *World Bank Working Paper núm. 43*, Washington, D.C., Banco Mundial.
- Lifeder.com. (2019), Estructura financiera: Características, Clasificación y Ejemplo. Recuperado de <<https://www.lifeder.com/estructura-financiera/>> consultado 20 de noviembre de 2019.
- Mansilla E. (2010), Diagnóstico nacional de los asentamientos humanos ante el riesgo de desastres. SEDESOL. 2010, Recuperado de <[http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/diagnostico/Diagnostico\\_PRAH.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/diagnostico/Diagnostico_PRAH.pdf)>, consultado 17 de octubre de 2018.
- Marañón P., B. (2013), La economía solidaria en México, UNAM, México, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Marini, R. M. (1991), Dialéctica de la dependencia, México, Ediciones Era.
- Marulanda, B. (2007), *Downscaling*: la incursión de bancos latinoamericanos en las microfinanzas en *El boom de las microfinanzas, El modelo latinoamericano visto desde adentro*, Berger, M.; Lara G. y Miller-S. T. (editores), New York, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Marulanda Consultores y DAI México (2011), Estudio “Microfinanzas en México”, CALMEADOW, Fondo Multilateral de Inversiones, BID y Corporación Andina de Fomento, marzo, México.
- Mercados.Lat. (2018), El Multiplicador de Capital, s/p, Recuperado en <<http://mercados.lat/index.php/diccionario-de-terminos/item/9737-el-multiplicador-de-capital>> consultado 25 de noviembre 2019.
- MIX-Microfinance Information eXchange (2005), Servicios de información especializada. MicroBanking Bulletin, Recuperado en <[www.themix.org](http://www.themix.org)>, consultado 11 de agosto de 2018.
- Moreno, L.A. (2007), Prólogo en *El boom de las microfinanzas, El modelo latinoamericano visto desde adentro*, Berger, M.; Goldmark L. y Miller-S. T. (editores), New York, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Muñoz, R. (2006), Alcance de las microfinanzas para el desarrollo local: Microcrédito en el conurbano bonaerense: un análisis de casos, *Tesis de Maestría en Economía Social*, Argentina, Instituto del Conurbano, Universidad Nacional de General Sarmiento.
- Nandis 21 Blogspot. (2014), Indicadores de Solvencia. Índice de deuda patrimonial, s/p, Recuperado en <<http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-solvencia.html>> consultado 4 de octubre 2019.
- Notaría 84 del Estado de Oaxaca (2010), Instrumento Notarial No. 596, Lic. José Jorge Enrique Zárate Ramírez, 27 de noviembre, pp. 9 y 12.
- OIT-Organización Internacional del Trabajo (2015), Panorama Laboral Temático. Pequeñas empresas, grandes brechas. Empleo y condiciones de trabajo en

las MYPE de América Latina y el Caribe, Lima, Perú, OIT/Oficina Regional para América Latina y el Caribe.

OIT-Organización Internacional del Trabajo (2013), *La economía informal y el trabajo decente: una guía de recursos sobre políticas, apoyando la transición hacia la formalidad*, Ginebra, Suiza. OIT, Departamento de Política de Empleo.

Olalla, F., y Domínguez, J. (2012), *Introducción al análisis financiero en Finanzas*. Consultado en <[http://www.eoi.es/wiki/index.php/Introducci%C3%B3n\\_al\\_an%C3%A1lisis\\_financiero\\_en\\_Finanzas](http://www.eoi.es/wiki/index.php/Introducci%C3%B3n_al_an%C3%A1lisis_financiero_en_Finanzas)> consultado 11 de julio de 2018.

ONU-Organización de las Naciones Unidas (2000), *Declaración del Milenio, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año*.

ONUDH-Organización de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (1981), *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer*, New York, ONU.

Padierna, D. (2013), *Reformas al sistema financiero*, *El Financiero*, Recuperado en <<https://www.elfinanciero.com.mx/economia/reformas-al-sistema-financiero>> consultado 20 de noviembre de 2019.

Roa, M. J. (2013), *La inclusión y la estabilidad financiera*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, *Documento de investigación 15*, México, p. 28.

Rosales, R. (2007), *Regulación y supervisión del microcrédito en América Latina en El boom de las microfinanzas*. El modelo latinoamericano visto desde adentro, Berger, M.; Goldmark L. y Miller-S. T. (editores), New York, Banco Interamericano de Desarrollo.

Salcedo, R. (2011), *Evaluación de políticas públicas*, México, Editorial Siglo XXI.

Sánchez G., J. (2018), “Microcrédito”, Recuperado de <<https://economipedia.com/definiciones/mini-credito.html>> consultado 4 de octubre de 2019.

Samper, A. M. (2018), *Análisis e interpretación de estados financieros “Activo corriente”*, Recuperado de <<https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>> consultado 12 de marzo de 2018.

Samper, A. M. (2014), *Análisis e interpretación de estados financieros “Pasivo no corriente”*, Recuperado en <<https://economipedia.com/definiciones/pasivo-no-corriente.html>> consultado 12 de marzo de 2018.

Santermer, A. (2010), *Instituciones microfinancieras de países andinos y remesas, Un estudio sobre la posible valorización de los recursos financieros de los inmigrantes*, Progetto MIDLA, marzo, Buenos Aires, Argentina, Universidad de Bologna.

Secretaría de Economía (2006-2012), *Inicio > México Emprende > Empresas > Microempresas, definición de Microempresas*. Recuperado en <<http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico->

emprende/empresas/microempresario> consultado 9 de mayo de 2018, México.

Secretaría de Economía SE, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Consejo Nacional de Inclusión Financiera, (2018), 9º Reporte Nacional de Inclusión Financiera, Recuperado en <<https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>> consultado 19 de febrero de 2019, México.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público-SHCP (2019), Banca de desarrollo, sp. Recuperado en <[http://www.shcp.gob.mx/ApartadosHaciendaParaTodos/banca\\_desarrollo/index.html](http://www.shcp.gob.mx/ApartadosHaciendaParaTodos/banca_desarrollo/index.html)> consultado 19 de noviembre de 2019.

SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2018), Artículo 2 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 26 de abril, Primera Sección, pp. 37 y 38.

SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2015a), Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 12 de enero, Tercera y Cuarta Secciones, pp. 1-112.

SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2015b), Artículo 20 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 12 de enero, Tercera Sección, p. 9.

SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2014a), Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, Segunda Sección Matutina, 10 de enero, pp. 1-128.

SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2014b), Artículo 42 Bis, Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 10 de enero, Segunda Sección, p. 25.

SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2009), Decreto por el que se expide la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Sociedades Cooperativas, de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y de la Ley de Instituciones de Crédito, *Diario Oficial de la Federación*, 13 de agosto de 2009, Primera y Tercera Secciones, pp. 1-128.

- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006a), Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Segunda, Tercera y Cuarta Secciones, pp. 1-112.
- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006b), Metodología de Análisis Financiero en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Tercera Sección, pp. 94 y 95.
- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006c), Artículo 20 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Segunda Sección, pp. 14 y 15.
- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006d), Artículo 44 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Segunda Sección, p. 33.
- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006e), Artículos 45 a 51 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Segunda Sección, p. 34.
- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006f), Apartados D y F de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Segunda Sección, pp. 38 y 48.
- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2006g), Artículo 62 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Organismos de Integración, Entidades Financieras Comunitarias y Organismos de Integración Financiera Rural a que refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, 18 de diciembre, Segunda Sección, p. 39.



- SHCP-Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2001), Ley de Ahorro y Crédito Popular, *Diario Oficial de la Federación*, Primera Sección, 4 de junio, pp. 53-92.
- Soto, E. R. (2017), Microfinanzas. Resultados financieros y sociales, México y Perú, p. 15, *Ola financiera*, vol. 10, núm. 27, Recuperado de <[www.olafinanciera.unam.mx](http://www.olafinanciera.unam.mx)>, consultado 20 de mayo de 2019.
- Taxis, M.; Ramírez, M. y Aguilar, J. (2014), Microempresas de base social y sus posibilidades de supervivencia, *Contaduría y Administración*, vol. 61 núm. 3, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM, pp. 551-567.
- Turrent, E. (2007), Historia Sintética de la Banca en México, México, Banco de México.
- Vaca, J. (2012), Reflexiones Conceptuales y Propuestas sobre Microfinanzas y su relación con las Finanzas Populares y Solidarias, Quito, Red Financiera Rural.
- Zárate, M. O. (2010), Las microfinanzas en México, un acercamiento, *Revista Ciencia Administrativa*, núm. 1, México, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, pp. 45-53.

## ANEXOS

### ANEXO 1



#### GUÍA DE ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA

#### “CAPACIDAD FINANCIERA Y BIENESTAR DE LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS. EL CASO DE AMEXTRA FINANZAS”

#### TIPO: FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

**PRESENTACIÓN:** Me llamo (nombre) y soy estudiante de la Maestría en Ciencias Sociales de la UAEM. Actualmente estamos realizando un estudio sobre micro finanzas. Nos gustaría contar con su apoyo dándonos espacio para platicar del tema en una breve entrevista de acuerdo a su experiencia dentro de Amextra Finanzas. La entrevista nos gustaría que fuera grabada con el propósito de que podamos analizar la información posteriormente, ¿está usted de acuerdo?

#### NOMBRAR BREVEMENTE CONTENIDO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO Y GRABARLO

#### RECORDEMOS QUE:

##### a) Sujetos:

Usuarios de microfinanzas

Mayores de edad

Con al menos 5 años participando en el programa

#### RECORDAR ANOTAR EN EL DIARIO DE CAMPO COMO REGISTRO:

Lugar y fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Duración de la entrevista: \_\_\_\_\_

**Observaciones :** (Participación, información y experiencia del entrevistado sobre los temas tocados en la entrevista; disponibilidad para brindar información; puntos relevantes de la entrevista; aspectos difíciles de explorar o profundizar, otros).

#### I. DATOS PERSONALES DEL ENTREVISTADO/A

Quisiera empezar esta plática con algunas preguntas sobre su formación y profesión actual.

- ¿Me puede decir su edad?
- ¿Dónde nació Usted? Preguntar: Localidad, Municipio, Estado, País.
- **Preguntar** sobre su escolaridad, formación profesional o técnica, cursos y talleres.

- ¿Cuál es su puesto en la Entidad?

## II. ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y LOS SERVICIOS DE MICROFINANZAS

- ¿Cómo analiza la actual situación económica del país?
- ¿Cuál es tu análisis del sector de las microfinanzas en el país y en el contexto regional de AL?
- ¿Cómo surge el programa de microfinanzas de Amextra?
- ¿En qué se diferencia Amextra Finanzas frente a otras entidades financieras?
- ¿Por qué no solo apostar por un modelo de microfinanzas económico?
- ¿A quiénes están dirigidos sus servicios?
- ¿Con qué otras acciones complementan o acompañan los servicios financieros?
- En cuestión de los temas de salud, educación, nutrición, emergencia o riesgos naturales, ¿cómo impacta el trabajo de esta Entidad financiera?
- El uso de los servicios microfinancieros, ¿qué impactos genera en sus usuarios?

## III. SERVICIOS DE LA ENTIDAD

- ¿Cuáles son los principales productos y servicios que la Entidad ofrece?
- ¿Cómo pueden acceder los clientes a un crédito?
- ¿Qué acompañamiento se le da a los acreditados?
- Uno de los principales indicadores financieros y de los cuales la CNBV tiene especial cuidado es el "índice de mora", en su caso ha crecido ligeramente en los últimos años, ¿qué estrategias o puntos de cuidado tienen al respecto?

¿LE GUSTARÍA AÑADIR ALGO QUE YO NO LE HE PREGUNTADO Y CREE USTED QUE ES DE IMPORTANCIA PARA EL TEMA? (dejar expresarse porque a veces nos dan *tips* buenos y perfilan lo dicho, pero si vemos que repite ideas: cerrar la entrevista)

### AGRADECER:

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y EL TIEMPO QUE NOS DEDICÓ, SU EXPERIENCIA SERÁ DE MUCHA AYUDA PARA EL ESTUDIO QUE ESTAMOS REALIZANDO SOBRE EL TEMA**

## ANEXO 2



### GUÍA DE ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA

#### “CAPACIDAD FINANCIERA Y BIENESTAR DE LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS. EL CASO DE AMEXTRA FINANZAS”

##### TIPO: USUARIOS DE LA ENTIDAD

**PRESENTACIÓN:** Me llamo (nombre) y soy estudiante de la Maestría en Ciencias Sociales de la UAEM. Actualmente estamos realizando un estudio sobre micro finanzas. Nos gustaría contar con su apoyo dándonos espacio para platicar del tema en una breve entrevista de acuerdo a su experiencia dentro de Amextra Finanzas. La entrevista nos gustaría que fuera grabada con el propósito de que podamos analizar la información posteriormente, ¿está usted de acuerdo?

#### NOMBRAR BREVEMENTE CONTENIDO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO Y GRABARLO

##### RECORDEMOS QUE:

###### a) Sujetos:

Usuarios de microfinanzas

Mayores de edad

Con al menos 5 años participando en el programa

##### RECORDAR ANOTAR EN EL DIARIO DE CAMPO COMO REGISTRO:

Lugar y fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Duración de la entrevista: \_\_\_\_\_

**Observaciones :** (Participación, información y experiencia del entrevistado sobre los temas tocados en la entrevista; disponibilidad para brindar información; puntos relevantes de la entrevista; aspectos difíciles de explorar o profundizar, otros).

#### I. DATOS PERSONALES DEL ENTREVISTADO/A

Quisiera empezar esta plática con algunas preguntas sobre su formación y profesión actual.

- ¿Me puede decir su edad?
- ¿Dónde nació Usted? Preguntar: Localidad, Municipio, Estado, País
- Preguntar sobre su escolaridad, formación profesional o técnica, cursos

- ¿A qué se dedica?
- ¿Recordará el tiempo que tiene participando en Amextra Finanzas y el nombre de su grupo?

## II. SERVICIOS DE LA ENTIDAD

- ¿Podría compartir como llegó a participar de los servicios de Amextra Finanzas?
- ¿Qué servicio financiero utiliza mayormente, el ahorro o el crédito?
- ¿Cuál ha sido el destino o uso principal de sus créditos?
- ¿Qué opinión tiene en general sobre los servicios y empleados de Amextra Finanzas?
- ¿Por qué razón prefiere participar en Amextra Fianzas por sobre otras opciones que tiene en el mercado?
- ¿Qué impactos positivos y/o negativos ha tenido en su vida participando en esta Institución?
- ¿Alguna experiencia en particular que pueda compartir sobre el uso de los servicios financieros y no financieros de la Institución?
- ¿Podría identificar avances o retrocesos en lo personal, familiar y en su entorno al estar utilizando los servicios financieros y no financieros de Amextra Finanzas?

¿LE GUSTARÍA AÑADIR ALGO QUE YO NO LE HE PREGUNTADO Y CREE USTED QUE ES DE IMPORTANCIA PARA EL TEMA? (dejar expresarse libremente porque a veces dan *tips* buenos y perfilan lo dicho, pero si vemos que repite ideas: cerrar la entrevista)

### AGRADECER:

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y EL TIEMPO QUE NOS DEDICÓ, SU EXPERIENCIA SERÁ DE MUCHA AYUDA PARA EL ESTUDIO QUE ESTAMOS REALIZANDO SOBRE EL TEMA**



**FESC** Facultad de Estudios Superiores de Cuautla  
**UAEM**

**SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN**  
Faculta de Estudios Superiores de Cuautla

Jefatura de Maestría

FECHA DE SOLICITUD

Día	Mes	Año
21	NOVIEMBRE	2019

**FORMATO DE VOTOS APROBATORIOS DE TESIS**

PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE(S)	MATRÍCULA
ARAIZA	BARRIOS	ERICK MANUEL	8420170101
PROGRAMA		MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES	

Los integrantes de la Comisión Revisora del trabajo de tesis de Maestría, intitulado: **"CAPACIDAD FINANCIERA Y BIENESTAR DE LA POBLACIÓN DE BAJOS INGRESOS. EL CASO DE AMEXTRA FINANZAS"** que presenta **ARAIZA BARRIOS ERICK MANUEL**, estudiante del Programa de Maestría en Ciencias Sociales de la Facultad de Estudios Superiores de Cuautla, ha determinado otorgar **los votos aprobatorios** para sustentar su tesis en el examen de grado.

**LA COMISIÓN REVISORA**

\_\_\_\_\_  
**DR. JOAQUÍN MERCADO YEBRA**  
DIRECTOR DE TESIS

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
**DRA. LUZ MARINA IBARRA URIBE**  
REVISORA DE TESIS

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
**DR. HÉCTOR GÓMEZ PERALTA**  
REVISOR DE TESIS

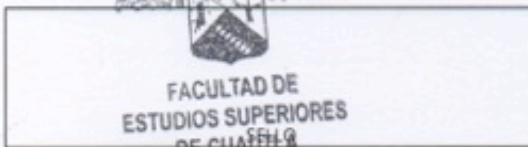
\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
**DRA. MIRIAM DE LA CRUZ REYES**  
LECTORA DE TESIS

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
**DR. PABLO GUERRERO SÁNCHEZ**  
LECTOR DE TESIS

\_\_\_\_\_  
FIRMA



Carr. Fed. México-Oaxaca, No. 218, C. P. Cuautla de Ayala, Cuautla, Mor. C.P. 62743,  
Tel. (777) 329 7000, Ext. 2163 / fesc.maestria@uaem.mx / www.posgrado.fescuaem.mx



Una universidad de excelencia

RECTORÍA  
2017-2023