

# Nivel de inclusión financiera y barreras de acceso de la población adulta de la ciudad de Autlán de Navarro, Jalisco

CLAUDIA LETICIA PRECIADO ORTIZ

## Resumen

En las últimas décadas muchos países han desarrollado iniciativas para ampliar la oferta de servicios financieros regulados a capas de la población tradicionalmente desatendidas por el sistema financiero formal. La inclusión financiera crea oportunidades mejores y más equitativas para que las personas mejoren su nivel de vida. Además, fomenta la justicia económica y permite a todos los ciudadanos contribuir a una sociedad y economía productiva. El proyecto de investigación aquí presentado busca en primera instancia conocer el nivel de inclusión financiera de la población adulta correspondiente a los estratos socioeconómicos más bajos (D, D+ y E) de la ciudad de Autlán de Navarro, Jalisco, así como las barreras de acceso a los productos y servicios ofrecidos por las instituciones del sector de ahorro y crédito popular, de manera que permita tener un panorama sobre cuál es la participación que se tiene y qué es lo que está impidiendo que las personas se integren al sistema financiero.

*Palabras clave:* inclusión financiera, barreras de acceso, población adulta, estrato social.

## Abstract

In recent decades, many countries have developed initiatives to expand the supply of regulated financial services sectors of the population traditionally underserved by the formal financial system. Efforts to increase access to financial services for large population groups excluded from them have increased worldwide. Financial inclusion creates better and equal opportunities for people to improve their living standards. It also promotes economic justice and enables all citizens to contribute to a productive

society and economy. The research project presented here seeks first to know the level of financial inclusion of the adult population, corresponding to the lower socioeconomic strata (D, D + and E) of the city of Autlan de Navarro, Jalisco, and access barriers to products and services offered by institutions of sector savings and loan, a way that allows having an overview of what involvement you have and what is preventing people to integrate into the financial system.

*Keywords:* financial inclusion, access barriers, adult population, social stratum.

*JEL:* G10, G14, G21, M3.

*Fecha de recepción:* 23 de febrero de 2015.

*Fecha de aceptación:* 24 de marzo de 2015.

## **Introducción**

En la actualidad los servicios bancarios cumplen un rol importante en la economía ya que permiten movilizar el ahorro y canalizarlo hacia la inversión (Gurley & Shaw, 1995), logrando a partir de la especialización reducir costos de información (Akerlof, 1970; Stiglitz & Weiss, 1981) y facilitar las transacciones, al tiempo que mediante la diversificación permiten reducir los riesgos y aumentar los retornos. En un modelo de crecimiento endógeno, Greenwood y Jovanovic (1990) muestran que una mejor asignación de recursos y riesgos derivados de una mayor profundidad financiera genera crecimiento económico.

El acceso a los servicios financieros provee de liquidez y permite a los agentes suavizar su consumo en el tiempo, mejorando de esta manera su bienestar económico. No obstante, la provisión de liquidez por parte de los intermediarios financieros hace que los mismos sean proclives a corridas y crisis financieras. Estas crisis causan importantes costos en términos de bienestar económico (Anastasi, Blanco, Elosegui & Sangiácomo, 2010).

La bancarización es una actividad que ha estado presente en la sociedad desde hace mucho tiempo; en los últimos años ha cobrado importancia para países en vías de desarrollo como el nuestro. A nivel mundial, el mayor avance en materia de bancarización se ha producido en los países desarrollados, destacándose: Estados Unidos, Alemania y España, entre otros, donde más de 85% de la población tiene acceso a la banca. Para el caso específico de América Latina, la situación no es muy favorable, pues además de que el conocimiento de los agentes respecto a los servicios financieros es bajo, las diferentes crisis económicas de finales de los noventa y principios de esta década acentuaron el bajo nivel de bancarización. No obstante, en varios países vienen implementándose políticas económicas con miras a incrementar el acceso a los servicios financieros de su población, como es el caso de Chile, Brasil, México y Colombia, entre otros (Felaban, 2007).

Se entiende por bancarización al establecimiento de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros. Está compuesta por tres dimensiones o ámbitos: uno concerniente al ac-

ceso amplio de los sectores socioeconómicos de bajos ingresos a los servicios financieros existentes, el otro a la profundidad financiera que se refiere al análisis a través de índices, como “créditos /PBI o depósitos /PBI”, relacionados con un mayor crecimiento económico, y un tercero vinculado a la cantidad de transacciones bancarias realizadas por una población de referencia (Castro, 2009).

Son muchos los beneficios derivados de la bancarización. Para los clientes fomenta el ahorro, da acceso al crédito, reduce los costos de seguridad en las transacciones, incrementa la cultura bancaria, permite un mejor manejo de las finanzas, entre otros. Para las instituciones del sistema financiero la bancarización les provee de información importantísima de sus clientes para el desarrollo de nuevos productos, les permite un mejor entendimiento de los riesgos de los mismos, reduce sus costos operativos por volumen, promueve la expansión de negocios, entre otros. Y para el conjunto de la economía la bancarización promueve la formalización, contribuye a transacciones más eficientes y seguras, evitando la evasión, reduce costos, fomenta una adecuada canalización de recursos hacia inversiones productivas, entre otros. De ahí la importancia para los países de alcanzar mayores niveles elevados de bancarización, pues ello contribuye sin duda a su crecimiento económico. Sin embargo, estos beneficios se logran a través del uso de los servicios financieros por los agentes económicos de manera sostenida. Para lo cual se requiere del desarrollo de productos financieros que satisfagan las necesidades y expectativas de los diferentes agentes económicos y segmentos de la población; y que estos servicios estén accesibles económica, geográfica y operativamente (Inga, 2010).

La bancarización requiere especialmente del desarrollo de una relación de confianza entre clientes e instituciones financieras, que permita el desarrollo de una relación de largo plazo que fortalezca la economía. Ello sólo se puede derivar del conocimiento mutuo de los derechos y deberes de ambos, en un clima de transparencia y respeto que debe ser garantizado por un marco normativo claro y por una norma de supervisión efectiva que vele por el cumplimiento de esas normas (Inga, 2010). La inclusión financiera crea oportunidades mejores y más equitativas para que las personas mejoren su nivel de vida. Además, fomenta la justicia económica y permite a todos los ciudadanos contribuir a una sociedad y economía productivas. Sin embargo, México tiene la necesidad de trabajar en la inclusión de toda la población al sistema financiero. Según la ENIGH (2006), 71% de los hogares mexicanos son pobres o provienen de zonas rurales o del sector informal, lo que hace que tengan mayor probabilidad de ser excluidos del sistema financiero. De igual forma, el tamaño de la localidad, la participación del sector informal y los ingresos son elementos clave para determinar si un hogar tendrá acceso a algún servicio financiero.

Con la presente investigación se pretende conocer el nivel de bancarización (inclusión financiera) de la población adulta correspondiente al estrato social D+, D y E (AMAI, 2012), que va desde el segmento de la población de clase media hasta el segmento más bajo de la misma, de la ciudad de Aulán de Navarro, Jalisco, siendo una ciudad tradicional y relativamente pequeña, así como la aceptación que tienen en el mercado los servicios y productos ofrecidos y poder adaptarlos a las necesidades y ex-

pectativas de los clientes; de igual forma identificar las barreras de acceso que tienen a los productos y servicios financieros que se ofrecen por las sociedades de ahorro y crédito popular.

### **Revisión literaria**

En los últimos años el término “inclusión financiera” comienza a ser utilizado por diferentes actores. Responsables de políticas públicas de varios países han comenzado a crear algunas definiciones del mismo (cuadro 1).

*Cuadro 1*  
Definiciones internacionales de inclusión financiera

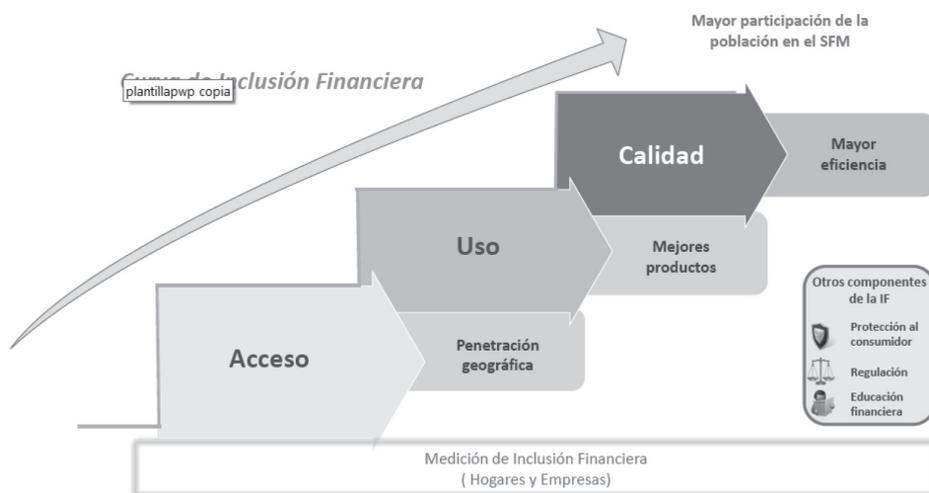
<i>Institución</i>	<i>Definición</i>
Banco central de Brasil	Provisión de acceso a servicios financieros diseñados para las necesidades de la población.
Banco Central de India (Reserve Bank of India)	Inclusión financiera puede ser definida como el proceso de garantizar acceso a servicios financieros y crédito oportuno y adecuado tanto a grupos vulnerables como a grupos débiles y de bajos ingresos, a un costo asequible.
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú	Inclusión financiera significa amplio acceso a un portafolio de productos financieros y servicios que incluya crédito, servicios de depósito, seguros, pensiones y sistemas de pago, al igual que mecanismos de educación financiera y protección al consumidor.
Comisión Nacional Bancaria y de Valores	La oferta, el acceso y uso de una gama de productos y servicios financieros por parte de la población, en especial la de menores ingresos o marginada, bajo una regulación apropiada que cuida los intereses de los usuarios del sistema y fomenta sus capacidades económicas y financieras.

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2010). *Segundo informe de inclusión financiera*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/inclusionfinanciera.aspx>

A pesar de los esfuerzos por crear definiciones, los responsables de políticas públicas han coincidido en la necesidad de identificar este término y evitar, de momento, la discusión sobre cuál debe ser la definición universal. Por tal razón han decidido aceptar la idea de desarrollar un marco conceptual bajo el cual cada país pueda determinar su propia definición de inclusión financiera. El acceso a servicios financieros y el uso de productos y servicios financieros son los dos conceptos aceptados hasta hoy como punto de partida para la definición de inclusión. Sin embargo, la mayoría está de acuerdo en incluir la educación financiera y la protección al consumidor como componentes adicionales. Para fines de este estudio el término inclusión financiera se considera sinónimo del término bancarización.

La gráfica 1 muestra el modelo de inclusión financiera de la CNBV, como un ciclo que recibe soporte de instrumentos de medición que fundamentan el diseño de las políticas públicas, permiten medir su impacto y, en su caso, promueven su adaptación.

*Gráfica 1*  
Modelo de inclusión financiera de la CNBV



Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2012). *La importancia del sector de ahorro y crédito popular y cooperativo en la estrategia de inclusión financiera en México*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/sectorpopularuc/estudiosyacceso/lista%20socap%20estudios/scap%20inclusi%c3%b3n%20financiera%20nov-2010.pdf>

De acuerdo con la gráfica anterior, el acceso es el primer componente de inclusión financiera, definido como la infraestructura financiera o canales de distribución que existen en determinada región. Lo que permite analizar si la infraestructura disponible para la oferta de servicios financieros es suficiente para atender la demanda existente en un territorio en cuestión. Los indicadores de acceso pueden ser geográficos o demográficos. Los primeros señalan el número de puntos de acceso por km<sup>2</sup>, mientras que los segundos explican el número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos (CNBV, 2010).

Generalmente son más usados los indicadores de acceso demográficos debido a que los indicadores geográficos pueden no reflejar la realidad de manera adecuada en México debido a la irregularidad de su estructura geográfica, pues existen grandes elevaciones, selvas, desiertos, etc., que pueden dificultar el acceso a un punto de oferta independientemente de la distancia en km<sup>2</sup> al que éste se encuentre (CNBV, 2010).

Los puntos de acceso incluyen la medición del número de puntos de acceso y su indicador por cada 10,000 adultos; y la cobertura indica el porcentaje de municipios

con algún punto de acceso, así como el número de adultos que había en un municipio. Mencionando que, aun cuando existe alguna sucursal en el municipio, ésta se encuentra, generalmente, en la cabecera municipal y no necesariamente donde se concentra la mayor parte de la población.

La clasificación más usual para los municipios en México es en rural y urbana. Debido a que no existe una definición estricta de estos conceptos, la CNBV (2010) caracteriza a los municipios del país en seis categorías con el fin de realizar un análisis más puntual de ellos (tres rurales y tres urbanos):

*Municipios rurales.* Se caracterizan por ser poblaciones con pocos habitantes y una alta dispersión poblacional. Mantienen actividades económicas primarias como agricultura, ganadería, pesca y minería. Presentan una carencia de infraestructura y tendencia migratoria hacia ciudades y municipios con mayor equipamiento y diversificación de actividades económicas con la intención de conseguir mejores oportunidades de empleo e ingresos.

1. Municipios rurales: población entre 1 y 1,500 habitantes.
2. Municipios en transición: población entre 5,001 y 15,000 habitantes.
3. Municipios semiurbanos: 15,001 y 50,000 habitantes.

*Municipios urbanos.* Se caracterizan por integrar en su territorio una fuerte actividad económica depositada en las empresas altamente desarrolladas, así como en las pequeñas y medianas industrias que estimulan el desarrollo, el intercambio comercial y el crecimiento de las industrias proveedoras de servicios. La infraestructura desarrollada en éstos es bastante amplia y mantienen un tránsito continuo de mano de obra.

1. Municipios urbanos: población entre 50,001 y 300,000 habitantes.
2. Municipios semimetrópoli: población entre 300,001 y 1'000,000 habitantes.
3. Municipios metrópoli: población mayor a 1'000,000 habitantes.

Para los reportes de inclusión financiera y su medición la CNBV establece distintos denominadores con el fin de obtener cifras que sean más fáciles de entender para todos (10,000 adultos en indicadores de acceso y 1,000 adultos en indicadores de uso). Se utiliza el término adultos en lugar de población debido a que el universo es limitado a las personas que pueden legalmente utilizar servicios financieros y que tienen necesidades financieras relacionadas con ciertos puntos que las atienden. Si bien en México la mayoría de edad comienza a los 18 años, se implementa el criterio internacional utilizado en la base de datos “World Development Indicators (WDI)” del Banco Mundial, de 15 años.

### **Dimensiones de la bancarización**

El siguiente cuadro muestra las dimensiones de la bancarización: profundidad, cobertura e intensidad de uso.

**Cuadro 2**  
**Dimensiones de la bancarización**

<i>Dimensión</i>	<i>Tendencia</i>	<i>Indicadores</i>	
Profundidad	Dimensión asociada a la importancia relativa agregada del sistema financiero sobre la economía. Los indicadores más comunes de profundidad son: total de depósitos y captaciones sobre PIB y total de activos bancarios sobre PIB.	Activos bancarios, depósitos bancarios y transacciones según instrumento de pago como proporción del PIB.	Activos del sistema financiero. Depósitos del sistema bancario. Transacciones distintas de cheques y efectivo (tarjetas de débito, de crédito, ATM, Internet). Transacciones efectuadas con cheques.
Cobertura	Dimensión asociada a la distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de usuarios. En este ámbito los indicadores más comunes son medidas tales como: número de medios de pago sobre la población, número de ATM y/o sucursales por cada 100 mil habitantes, entre otros. En esta dimensión se puede destacar también la problemática del acceso al financiamiento de las mipymes, de los grupos de consumidores de menores ingresos y de las zonas geográficamente apartadas.	Cobertura de las cuentas corrientes entre personas naturales. Cobertura de las cuentas corrientes entre personas jurídicas. Cobertura de tarjetas de crédito. Cobertura de tarjetas de débito. Cobertura del personal bancario. Cobertura de cajeros automáticos y sucursales. Cobertura de las cuentas vistas. Cobertura de los depósitos a plazo.	
Intensidad de uso	Dimensión vinculada a la cantidad de transacciones bancarias realizadas por una población de referencia. Algunos ejemplos de tales indicadores son: el número de créditos (o captaciones) por cada 100 mil habitantes, el número de transacciones realizadas con medios de pago bancarios distintos de cheques y efectivos por habitante, el número de créditos sobre la fuerza de trabajo, entre otros.	Intensidad de uso de los créditos de personas naturales. Intensidad de uso de los productos financieros por personas naturales. Intensidad de uso de las tarjetas de crédito. Intensidad de uso de las tarjetas de débito. Intensidad de uso de Internet. Intensidad de uso de los cheques entre personas naturales. Intensidad de uso de los cheques entre personas jurídicas.	

Fuente: Morales, L. & Yáñez, A. (2006). *La bancarización en Chile. Concepto y Medición*. Recuperado de: [https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion\\_5291.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_5291.pdf)

### Condiciones necesarias para la bancarización

Morales & Yáñez (2006), en su artículo *La bancarización en Chile. Concepto y Medición*, establecen tres condiciones necesarias para que se dé la bancarización:

1. *Estabilidad macroeconómica*. La evidencia empírica muestra que la inestabilidad macroeconómica es la principal causa de las crisis financieras. En este sentido, el

primer desafío para la bancarización es la estabilidad macroeconómica, esto es, la mantención de disciplina fiscal, equilibrio externo e inflación decreciente. Esta función le corresponde a las autoridades económicas y al instituto emisor.

2. *Marco institucional*. Contar con un sistema legal adecuado que establezca con claridad los derechos de propiedad, las responsabilidades de los gobiernos corporativos, las bases para una disciplina de mercado efectiva, procedimientos para la solución eficiente de problemas en los bancos y demás instituciones financieras, y mecanismos para garantizar un nivel adecuado de protección sistémica (o una red de seguridad pública).
3. *Supervisión efectiva*. La supervisión financiera moderna se basa en el establecimiento de regulaciones de tipo prudencial, en la implantación de esquemas de fiscalización basados en la solvencia y en la gestión de los riesgos, y en la transparencia como mecanismo que propicia la disciplina de mercado.

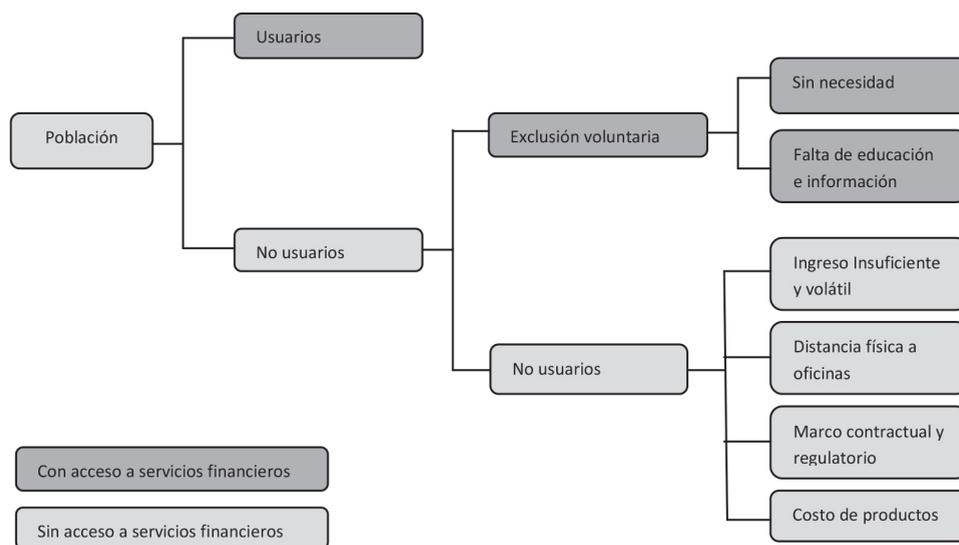
### **Barreras a la inclusión financiera**

Las barreras afectan directamente el acceso que tiene la población a productos y servicios financieros y, por ende, su uso. La identificación de las barreras ofrece la posibilidad de detectar con mayor facilidad las políticas públicas que maximicen el impacto en la inclusión financiera. El desarrollo de indicadores específicos, que permitan medir el impacto de cada barrera, contribuirá al desarrollo de un marco regulatorio que propicie nuevos modelos de negocio e innovación de productos y servicios financieros (CNBV, 2010).

Los indicadores desarrollados hasta el momento, basados en el número de cuentas o el porcentaje de la población que utiliza determinado servicio, brindan información respecto al uso de productos; asimismo, indicadores como el número de sucursales o terminales punto de venta (TPV) se enfocan en el acceso geográfico; sin embargo, ignoran otras barreras como son el marco contractual y la falta de educación financiera, entre otras (CNBV, 2010).

Las barreras al acceso pueden existir tanto por el lado de la oferta como por el de la demanda. La gráfica 2 presenta una clasificación del Banco Mundial que permite distinguir las posibles razones por las cuales, voluntaria o involuntariamente, las personas no cuentan con servicios financieros. Esta clasificación provee un marco para la identificación de las diferentes barreras y facilita el desarrollo de indicadores para cada una de ellas.

Gráfica 2  
Diferencia entre uso y acceso a servicios financieros



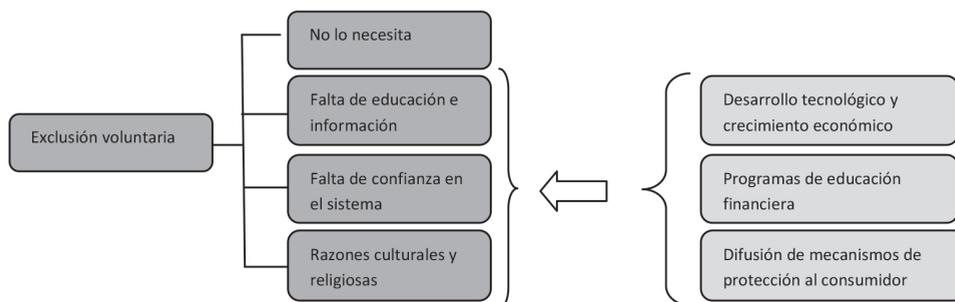
Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2010). *Segundo informe de inclusión financiera*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/inclusionfinanciera.aspx>

### Exclusión financiera

Es importante distinguir entre la población que tiene acceso pero no demanda servicios financieros, y la población que sí demanda servicios pero no tiene acceso. Estos dos grupos no son constantes con el curso del tiempo: con el desarrollo de la economía y de la tecnología podría reducirse la proporción de la población que se autoexcluye voluntariamente ya que, en un mundo más interconectado, participar en el mercado implicará una mayor participación dentro del sistema de pagos y, por lo tanto, en el sistema financiero formal.

La exclusión voluntaria puede darse por varias razones (gráfica 3). *A priori*, el segmento de la población que señala no necesitar servicios financieros parece no relevante, ya que de alguna manera se presupone la existencia de algún acceso indirecto; sin embargo, debe considerarse que pueden existir individuos que declaren no necesitar servicios financieros por falta de información, educación financiera, e incluso por falta de *marketing* en este segmento (*lack of targeting*). Existen otras razones para la exclusión voluntaria, por ejemplo: creencias religiosas, factores culturales y la falta de confianza en el sistema financiero; esta última puede originarse ya sea por experiencia propia, o bien por la de algún familiar o amigo (CNBV, 2010).

Gráfica 3  
Exclusión financiera voluntaria (autoexclusión)

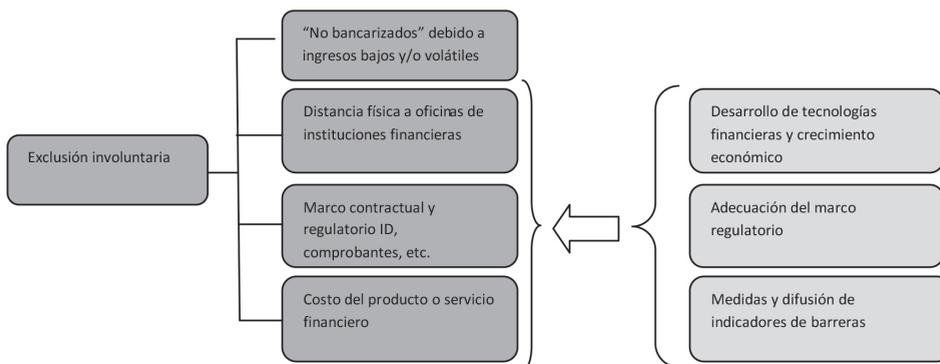


Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2010). *Segundo informe de inclusión financiera*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/inclusionfinanciera.aspx>

Entre los grupos excluidos involuntariamente, pueden distinguirse diferentes causas que impiden el acceso a servicios financieros (gráfica 4). La barrera de ingreso insuficiente se refiere al grupo que no tiene servicios financieros debido a un nivel bajo de ingresos, o bien cuyos ingresos presentan una alta volatilidad. La proporción de la población excluida por esta causa puede variar con los ciclos de crecimiento económico: si mejoran las condiciones de la economía, los costos de proveer servicios financieros se reducen, al mismo tiempo que se incrementan los ingresos de los segmentos bajos de la población. Otro grupo que sufre de exclusión financiera involuntaria es aquel conformado por los individuos que se localizan a gran distancia de una oficina bancaria ya que, tanto el tiempo de traslado como el costo del transporte se reflejan en costos elevados que les impiden el acceso a los servicios financieros (CNBV, 2010).

Una barrera importante tiene que ver con los costos asociados al mantenimiento de una cuenta bancaria, así como a servicios específicos tales como: retirar dinero, utilizar un cheque, usar una tarjeta de débito, etc. Se considera en una categoría a la población de hogares o empresas que son excluidos por razones de precio o producto; es decir, cuando existen costos elevados para mantener una cuenta, o bien por la falta de productos adaptados a las necesidades de este segmento de la población. Existen otras barreras, como son todas aquellas relacionadas con el marco contractual; dichas barreras se refieren a los requisitos de documentación que se solicitan a los hogares y a las empresas para: abrir una cuenta, pedir un préstamo, etcétera.

Gráfica 4  
Exclusión financiera involuntaria



Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2010). *Segundo informe de inclusión financiera*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/inclusionfinanciera.aspx>

### Importancia de la inclusión financiera

En el Informe oficial del Proyecto de Inclusión Financiera en 2020 del Centro para la Inclusión Financiera en Acción Internacional (2009), se presenta que la inclusión financiera es una importante meta nacional por un sinnúmero de razones. Tiene el potencial de hacer una valiosa contribución a la economía mexicana y reducir al mismo tiempo la desigualdad social. De manera más fundamental, los servicios financieros mejoran la calidad de vida y la productividad económica de los hogares de bajos ingresos y las pequeñas empresas/microempresas que logran un acceso a dichos servicios. Estos hogares y empresas se benefician de siete maneras diferentes, aunque relacionadas: facilitan las transacciones económicas, administran recursos día a día, mejoran la calidad de vida, protegen contra la vulnerabilidad, promueven las inversiones para incrementar la productividad, mejoran los bienes y construyen una ciudadanía económica. Lograr una inclusión financiera integral daría a millones de mexicanos las herramientas financieras para administrar mejor su vida y actividades económicas. También es posible que la inclusión integral pueda ayudar a reducir los gastos de programas gubernamentales paliativos.

Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo pertenecen a las organizaciones y auxiliares del crédito dentro del sistema financiero mexicano y son aquellas sociedades constituidas y organizadas conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas que, independientemente del nombre comercial, razón o denominación social que adopten, tengan por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus socios, y quienes forman parte del sistema financiero mexicano con el carácter de integrantes

del sector social sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro (CNBV, 2012). El objetivo es consolidar un sector de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (SCAP) que cuente en su totalidad con un registro y para el caso de aquéllas con activos superiores a 2.5 millones de Udis con la autorización de la CNBV, las cuales como parte del sector social del sistema financiero mexicano contribuyan a la inclusión financiera de la población de las comunidades en las que operan a fin de hacerles llegar productos y servicios financieros de calidad que ayuden a sus socios a mejorar su situación económica, y coadyuvar con el Gobierno Federal para la difusión, entrega y administración de los programas de apoyos que éste promueva a fin de que los mismos lleguen de forma integral a sus beneficiarios, incrementando el efecto positivo con el cual sean implementados (SCAP, 2012).

En el siguiente cuadro se muestran los principales indicadores de las dos sociedades cooperativas de ahorro y crédito popular que se encuentran en el municipio de Autlán de Navarro, Jalisco, mismas que ya realizaron la inscripción de su autorización en el Registro Público de Comercio.

*Cuadro 3*  
Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo  
en la ciudad de Autlán de Navarro, Jalisco

Clave	Nombre	Número de socios	Número de sucursales	Activo total (miles de pesos)
		Sep. 2011	Sep. 2011	Sep. 2011
29006	Caja Popular Cristóbal Colón	34,713	11	825,146
29031	Caja SMG	18,436	4	569,037

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2012). *Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/sectorpopularuc/DescripciondelSector/Paginas/SociedadesCooperativasdeAhorroyPrestamo.aspx>

## Metodología

La profundización del sistema financiero, a partir de los servicios que ofrece, es uno de los factores clave para detonar el desarrollo económico; sin embargo, existen barreras que obstaculizan el acceso a dichos servicios financieros, originando niveles muy bajos de bancarización en el país (Garrido, 2007). Las relaciones entre población y servicios financieros distinguen problemas de acceso y uso de estos servicios. Los índices de acceso a servicios financieros nos permiten evaluar si la infraestructura para ofrecer servicios financieros es la apropiada para cada tipo de población. Desde la perspectiva del acceso a servicios financieros, se plantean dificultades por el lado de la oferta, mientras que el problema del uso plantea problemas por el lado de la demanda de estos servicios. Dichos planteamientos identifican la existencia de barreras, como

son de tipo geográfica, monetaria, condicionalidad y elegibilidad (Garrido, García & Morales, 2011).

Mercado (2007) menciona que la estrategia de *marketing* en servicios financieros debe ser la creación de productos o servicios que le permitan tener una posición única y valiosa en el nicho de mercado en el que se desenvuelven.

Derivado de lo anterior, es importante identificar cuál es el nivel de inclusión de la población en el sector de ahorro y crédito popular, objeto de este estudio, así como identificar las posibles causas de su poco acceso y uso a los productos y servicios ofrecidos y su nivel de aceptación que permitan reacomodar las estrategias de *marketing* de las instituciones financieras y poder cautivar al cliente.

A continuación se muestra en el cuadro 4 la ficha técnica del estudio:

*Cuadro 4*

Universo	41,142 personas adultas mayores a 15 años en la Cd. de Autlán de Navarro, Jalisco; que se encuentra dentro de los estratos sociales D+, D y E
Diseño de investigación	Concluyente de tipo descriptivo y transversal
Técnica de recolección de datos	Encuesta personal
Tamaño de muestra	380 personas
Diseño muestral	No probabilístico por conveniencia
Trabajo de campo	Noviembre 2012
Alpha de Crombach	0.985
Análisis de datos	Frecuencias, tablas de contingencia y Chi Cuadrada

Fuente: elaboración propia.

### **Validación del instrumento**

Es necesario evaluar la confiabilidad y validez del instrumento de medición. Sólo a través de eso se verificará que la investigación es seria y aporta resultados reales. Además de implicar la seriedad de la investigación, la confiabilidad y validez de un instrumento permiten que el estudio sea profesional y digno de consideración.

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, et al., 2008).

La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio y otro diferente, se producirán resultados iguales o similares. Para poder estudiar la confiabilidad del instrumento utilizado se aplicó la prueba Alpha de Cronbach, que relaciona las variables y establece la confiabilidad de cada sección del cuestionario.

Para poder obtener las Alpha de Cronbach se tiene una fórmula general; de acuerdo con lo establecido por Hernández et al. (2008), la fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{N\bar{p}}{1 + \bar{p}(N - 1)}$$

Donde:

N= número de preguntas y

p = promedio de las correlaciones

La Alpha de Cronbach obtenida es la siguiente (cuadro 5):

*Cuadro 5*  
Procesamiento de datos

		<i>N</i>	%
Casos	Válidos	378	99.5
	Excluidos(a)	2	.5
	Total	380	100.0

La eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

*Cuadro 6*  
Estadísticos de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.985	30

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

## Resultados

A continuación se analizan los resultados obtenidos para el presente estudio y poder medir el nivel de inclusión financiera, así como las barreras de acceso de la población adulta correspondiente a los estratos sociales D+, D y E de Autlán de Navarro, Jalisco, al sector de ahorro y crédito popular.

Primero es conveniente conocer el perfil sociodemográfico de las personas encuestadas. En el cuadro 7 podemos observar que de los 380 encuestados, 58.9% corresponde al sexo femenino y 41.1% al masculino. En lo referente a edad (cuadro 8) y tomando en cuenta el criterio internacional utilizado en la base de datos “World Development Indicators (WDI)” del Banco Mundial donde se define que la mayoría de edad es a partir de los 15 años (CNVB, 2010), se establecieron rangos de edad donde se observa que 43.2% se encuentra en el rango de 15 a 25 años, seguido por el rango de

entre 26 y 35 años con 21.1%, el 14.7% para el rango entre 36 y 45 años, un 12.4% para el rango entre 46 y 55 años y finalmente 8.7% para las personas con más de 56 años.

*Cuadro 7*  
Sexo

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Válidos	Femenino	224	58.9
	Masculino	156	41.1
	Total	380	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

*Cuadro 8*  
Edad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
De 15 a 25 años	164	43.2
De 26 a 35 años	80	21.1
De 36 a 45 años	56	14.7
De 46 a 55 años	47	12.4
De 56 años en adelante	33	8.7
Total	380	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

En cuanto al nivel de escolaridad (cuadro 9), de las personas encuestadas los resultados muestran que 29.2% tiene licenciatura, 25.5% preparatoria, 21.3% secundaria, 16.8% primaria, 2.9% sin estudios pero sabe leer y escribir, 2.9% no sabe leer y escribir, 1.1% posgrado y 0.3% carrera técnica.

*Cuadro 9*  
Nivel de escolaridad

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
No sabe leer ni escribir	11	2.9
Sin estudios pero sabe leer y escribir	11	2.9
Primaria	64	16.8
Secundaria	81	21.3
Preparatoria	97	25.5
Licenciatura	111	29.2
Posgrado	4	1.1
Carrera Técnica	1	.3
Total	380	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

En lo referente a ocupación (cuadro 10), 37.9% respondió ser empleado, 19.2% ama de casa, 18.4% estudiante, 16.6% comerciante, 2.1% profesor, 2.1% agricultor, 2.1% otra profesión y 1.6% pensionado. El 2.1% restante contestaron estar desempleados o ser propietarios de un taxi.

*Cuadro 10*  
Ocupación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Ama de casa	73	19.2
Profesor	8	2.1
Empleado	144	37.9
Comerciante	63	16.6
Agricultor	8	2.1
Estudiante	70	18.4
Pensionado	6	1.6
Otro	8	2.1
Total	380	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

*Cuadro 11*  
Ingreso mensual

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
\$6,800 a \$11,599	68	17.9
\$2,700 a \$6,799	131	34.5
\$0 a \$2,699	181	47.6
Total	380	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

Según el Informe oficial del Proyecto de Inclusión Financiera en 2020 del Centro para la Inclusión Financiera en Acción Internacional (2009), el tamaño de una localidad, la participación del sector informal y los ingresos son elementos clave para determinar si un hogar tendrá acceso a algún servicio financiero. Los pobres tienen mayor probabilidad de ser excluidos del sistema financiero, al igual que los trabajadores del sector informal. Los trabajadores informales tienen menos acceso que sus contrapartes formales provenientes de localidades de todos los tamaños, y el acceso de los trabajadores rurales está rezagado respecto a los trabajadores urbanos. Entre estas tres poblaciones desatendidas, el uso varía según el producto. En términos de ahorros, los hogares rurales, pobres e informales están levemente más excluidos del sector financiero que el resto del país. No obstante, en términos de seguros de vida y crédito, estos tres grupos están considerablemente rezagados respecto al resto del

país. Las tasas de penetración también muestran que estos tres grupos demográficos dependen más de las remesas que otros grupos. En este caso la variable de filtro es el ingreso, mediante el cual se definió el estrato social D+, D y E. En el cuadro 18 se observa que 47.6% (181 personas) corresponde al estrato social E con un salario de \$0 a \$2,699.00. Un 34.5% (131 personas encuestadas) están dentro del estrato D y el 17.9% (68 personas) restante dentro del estrato D+ (cuadro 11).

*Cuadro 12*

Pertenece a alguna institución financiera del sector de ahorro y crédito popular

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Sí	163	42.9
No	217	57.1
Total	380	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

*Cuadro 13*

Ingreso mensual \* Pertenece a alguna institución financiera del sector de ahorro y crédito popular

		<i>Pertenece a alguna institución financiera del sector de ahorro y crédito popular</i>			<i>Total</i>
		<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Si</i>	
Ingreso mensual	\$6,800 a \$11,599	Recuento	43	25	68
		% del total	11.3%	6.6%	17.9%
	\$2,700 a \$6,799	Recuento	57	74	131
		% del total	15.0%	19.5%	34.5%
\$0 a \$2,699	Recuento	63	118	181	
	% del total	16.6%	31.1%	47.6%	
Total		Recuento	163	217	380
		% del total	42.9%	57.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

La inclusión financiera crea oportunidades mejores y más equitativas para que las personas mejoren su nivel de vida. Además, fomenta la justicia económica y permite a todos los ciudadanos contribuir a una sociedad y economía productivas. México tiene la necesidad y el potencial para una inclusión integral. Se estima que 45% de todos los hogares no utilizan ningún servicio financiero, una cifra que refleja el importante y reciente avance y un serio desafío para el futuro. Una cantidad mucho mayor de familias cuentan únicamente con una inclusión parcial en el sistema financiero, al utilizar uno o dos servicios de manera limitada y con baja calidad (Acción Internacional, 2012).

En el cuadro 12 podemos observar que de las 380 personas encuestadas, 163 personas (42.9%) afirmaron ser socios de alguna institución financiera del sector de ahorro y crédito popular, mientras que 57.1% (217 personas) no pertenecen a ninguna institución financiera de este sector. Asimismo, en el cuadro 9 se aprecia que de las 217 personas que no están dentro del sistema financiero, 118 tienen los ingresos más bajos, representando 31.1%, seguido por 74 dentro del estrato económico siguiente. Las tres primeras razones (cuadro 14) que mencionaron son el ingreso bajo que tienen (46.1%, equivalente a 100 personas), la segunda es que mencionaron no necesitarlo (19.4%, 42 personas) y la tercera razón es por considerar elevados los costos de mantener una cuenta (8.8%, 19 personas). El resto de las razones son: con 8.3% desconocimiento de los servicios y productos ofrecidos y por ende los beneficios, 4.1% mencionan que la ubicación de la empresa está muy lejos, 4.1% no cuentan con los documentos necesarios, 3.2% prefieren manejar efectivo, 2.8% desconfianza, 2.3% consideran que el horario es inflexible y el 0.5% restante mal servicio.

*Cuadro 14*  
 Marque la razón principal por la que no es socio de alguna  
 sociedad de ahorro y crédito popular  
 Ahorro y crédito popular

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Ingresos bajos	100	46.1
Ubicación de la empresa está muy lejos	9	4.1
Desconoce los productos y servicios ofrecidos y por ende los beneficios	18	8.3
No cuenta con los documentos necesarios	9	4.1
Los costos de mantener una cuenta son altos	19	8.8
Desconfianza	6	2.8
Preferencia por manejar efectivo	7	3.2
No lo necesito	42	19.4
Horario inflexible	5	2.3
Mal servicio	1	.5
Otro	1	.5
Total	217	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

El cuadro 15 muestra que de las 163 personas que sí son socias de alguna institución financiera del sector de ahorro y crédito popular, 33.7% tienen entre seis y 10 años en la institución, 29.4% tienen entre uno y cinco años, 16.6% entre 11 y 15 años, 8% menos de un año y el 10.4% restante más de 16 años como socia de la institución.

*Cuadro 15*  
¿Cuántos años tiene como socio de la institución?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Menos de 1 año	13	8.0
De 1 a 5 años	48	29.4
De 6 a 10 años	55	33.7
De 11 a 15 años	27	16.6
De 16 a 20 años	9	5.5
De 21 a 25 años	1	.6
Más de 26 años	7	4.3
No contestó	3	1.8
Total	163	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

En relación con el tipo de ahorro que tienen, 87.7% mencionó el ahorro ordinario, 0.6% corriente, 3.1% dinámico, 0.6% de los tres tipos de ahorro, 1.2% ordinario y corriente, y 6.7% desconoce (cuadro 16).

*Cuadro 16*  
Marque el tipo de ahorro

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Ahorro Ordinario	143	87.7
Cuenta corriente	1	.6
Ahorro dinámico	5	3.1
Desconoce	11	6.7
Ahorro ordinario, corriente y dinámico	1	.6
Ahorro ordinario y corriente	2	1.2
Total	163	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

Al cuestionar a los entrevistados si conocían los beneficios de cada uno de los diferentes tipos de ahorro, se obtuvo que 59.5% contestó afirmativamente, mientras que 40.5% los desconoce (cuadro 17).

*Cuadro 17*

¿Conoce los beneficios de cada uno de los diferentes tipos de ahorro?

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Sí	97	59.5
No	66	40.5
Total	163	100.0

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

La inclusión financiera implica encontrar mecanismos que permitan a los hogares tomar ventaja de los servicios financieros ofrecidos por la banca formal. Los principales servicios financieros a los que puede acceder la población son depósitos, créditos y seguros. Hay también otros servicios como la posibilidad de hacer giros o transferencias, o recibir remesas y cambiar moneda extranjera, que en algunos contextos cobran especial relevancia (Maldonado, 2011). Referente al producto más utilizado, el resultado muestra que es el ahorro con 57.1%, y 41.7% para el crédito. Un 1.2% respondió utilizar ambos de igual forma (cuadro 18). De acuerdo con el ingreso mensual, el cuadro 19 muestra que de los 93 encuestados que mencionaron que era el ahorro, 51 son del estrato más bajo, 26 del estrato de \$2,700 a \$6,799 y 16 de \$6,800 a \$11,599. Mientras que de los 68 que contestaron que era el crédito el más utilizado, 26 personas son del estrato más alto (\$6,800 a \$11,599), 30 del segundo estrato económico y solamente 12 del más bajo.

*Cuadro 18*

Ingreso mensual \* ¿Cuál es el producto que más utiliza?

			<i>¿Cuál es el producto que más utiliza?</i>			<i>Total</i>
			<i>Ahorro</i>	<i>Crédito</i>	<i>Los dos</i>	<i>Ahorro</i>
Ingreso mensual	\$6,800 a \$11,599	Recuento	16	26	1	43
		% del total	9.8%	16.0%	.6%	26.4%
	\$2,700 a \$6,799	Recuento	26	30	1	57
		% del total	16.0%	18.4%	.6%	35.0%
	\$0 a \$2,699	Recuento	51	12	0	63
		% del total	31.3%	7.4%	.0%	38.7%
Total		Recuento	93	68	2	163
		% del total	57.1%	41.7%	1.2%	100.0%

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

**Cuadro 19**  
Pruebas de Chi-Cuadrado

	<i>Valor</i>	<i>gl</i>	<i>Sig. asintótica (bilateral)</i>
Chi-cuadrado de Pearson	24.918(a)	4	.000
Razón de verosimilitudes	26.788	4	.000
Asociación lineal por lineal	21.832	1	.000
N de casos válidos	163		

a. Tres casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .53.

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

En cuanto al servicio más utilizado, 85.3% mencionó ser la ventanilla, 8.6% el cajero automático, 2.5% la tarjeta de débito, 1.8% la banca en línea, 1.2% terminales de punto de venta y 0.6% tanto el cajero como la ventanilla (cuadro 20). El cuadro 20 muestra que el cajero automático es utilizado por los de un ingreso más alto, mientras que la ventanilla, aunque las personas de los tres estratos económicos la utilizan, las personas de más bajo ingreso es el servicio más utilizado.

**Cuadro 20**  
Ingreso mensual \* ¿Cuál es el servicio que más utiliza?

			<i>Cajero automático</i>	<i>Banca en línea</i>	<i>Tarjeta de débito</i>	<i>Ventanilla</i>	<i>Terminales de punto de venta</i>	<i>Cajero automático y ventanilla</i>	<i>Total</i>
Ingreso mensual	\$6,800 a \$11,599	Recuento	10	1	1	30	1	0	43
		% del total	6.1%	.6%	.6%	18.4%	.6%	.0%	26.4%
	\$2,700 a \$6,799	Recuento	2	1	1	53	0	0	57
		% del total	1.2%	.6%	.6%	32.5%	.0%	.0%	35.0%
	\$0 a \$2,699	Recuento	2	1	2	56	1	1	63
		% del total	1.2%	.6%	1.2%	34.4%	.6%	.6%	38.7%
Total		Recuento	14	3	4	139	2	1	163
		% del total	8.6%	1.8%	2.5%	85.3%	1.2%	.6%	100%

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

*Cuadro 21*  
Pruebas de Chi-Cuadrado

	<i>Valor</i>	<i>gl</i>	<i>Sig. asintótica (bilateral)</i>
Chi-cuadrado de Pearson	19.444(a)	10	.035
Razón de verosimilitudes	18.156	10	.052
Asociación lineal por lineal	10.713	1	.001
N de casos válidos	163		

a. 14 casillas (77.8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .26.

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

El acceso a servicios financieros formales por parte de las familias pobres suele ser, en el mejor de los casos, limitado. Entonces, cuando se presentan emergencias o eventos inesperados, estos hogares deben recurrir a préstamos informales, otorgados por lo general por amigos, parientes y prestamistas, entre otros. El cuadro 22 muestra que de las 163 personas encuestadas que son socias en alguna institución financiera de ahorro y crédito popular, 66.3% (108 personas) han solicitado un préstamo, mientras que el 33.7% restante nunca ha solicitado. De las personas que han solicitado préstamo, 36 tienen un ingreso de \$6,800 a \$11,599, 44 entre \$2,700 a \$6,799 y 28 el más bajo.

*Cuadro 22*  
¿Ha solicitado algún préstamo? \* ingreso mensual

			<i>Ingreso Mensual</i>			<i>Total</i>
			\$6,800 a \$11,599	\$2,700 a \$6,799	\$0 a \$2,699	\$6,800 a \$11,599
¿Ha solicitado algún préstamo?	Sí	Recuento	36	44	28	108
		% del total	22.1%	27.0%	17.2%	66.3%
	No	Recuento	7	13	35	55
		% del total	4.3%	8.0%	21.5%	33.7%
Total		Recuento	43	57	63	163
		% del total	26.4%	35.0%	38.7%	100.0%

Fuente: elaboración propia con base en los datos proporcionados por el programa estadístico SPSS.

## Conclusiones

Es necesario considerar que las políticas públicas y por ende las instituciones financieras deben adaptarse permanentemente a los requerimientos de una realidad cambiante que exige nuevos modelos, requerimientos, servicios y productos para ser útiles a la sociedad. Cada institución debe satisfacer las necesidades y expectativas que las personas depositan en ella y crecer, y modificarse junto con el entorno que la rodea. En

este caso, las sociedades de ahorro y crédito popular tienen como propósito contribuir a profundizar el sistema financiero nacional, ampliando con ello el acceso a servicios financieros en condiciones de mayor seguridad a sectores de la población que carecen de ellos (Bansefi, 2006).

El interés por el análisis de la inclusión financiera responde no sólo al propósito de conocer el nivel de contribución global de la actividad financiera en la economía, sino sobre todo a determinar si la distribución de los puntos de atención y de los servicios financieros instalados en las diferentes localidades y poblaciones del país por las sociedades de ahorro y crédito popular, en específico las ubicadas en la ciudad de Aulán de Navarro, Jalisco, responden a las condiciones necesarias que permitan alcanzar un mayor impacto de la actividad del sistema financiero en todos los sectores de la sociedad, principalmente los de más bajo ingreso.

Según Prior y Santomá (2008), en su libro *Mejores prácticas en políticas públicas de bancarización en Latinoamérica*, donde se explican las causas del bajo acceso a servicios financieros en México y Brasil, exponen que la principal causa del bajo nivel de acceso a servicios financieros en América Latina es la utilización de modelos de distribución de servicios financieros ineficientes e inadecuados para cubrir las necesidades financieras de la vasta mayoría de la población del país. Los niveles de los precios/costes de los servicios financieros básicos, la capilaridad de las redes de distribución de servicios financieros, las metodologías de análisis crediticio, los sistemas de análisis de bases de datos y el contexto regulatorio explican la ineficiencia e inadecuación de dichos modelos de distribución de servicios microfinancieros.

Tradicionalmente, los hogares pobres en América Latina y el Caribe han tenido escaso o nulo acceso a los servicios financieros formales. Sin embargo, la evidencia demuestra que los hogares pobres sí ahorran y se endeudan. Si bien suelen utilizar estrategias informales, ello refleja una demanda efectiva por servicios financieros. Según Maldonado (2011) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2010), existe una serie de factores tanto desde la demanda como desde la oferta que limitan el acceso de los pobres al sistema financiero formal. En el lado de la demanda, se destacan no tener ingresos suficientes; altos costos de transacción y de manejo; excesiva documentación y trámites; desconocimiento y falta de confianza en el sistema financiero. En el lado de la oferta, el acceso a servicios financieros formales, como el crédito, se ve limitado por la falta de cobertura y por la escasez de servicios especialmente adaptados a las necesidades de este tipo de hogares. Frente a ello, los hogares pobres recurren a estrategias tradicionales e informales como ahorrar en alcancías, en materiales de construcción, en efectivo en la casa, en animales, en joyas o invirtiendo en sus negocios. Forman también clubes de ahorro, grupos de autoayuda y cadenas o tandas. No obstante, estas estrategias se caracterizan por ser de alto riesgo o de baja liquidez. Derivado de lo anterior, uno de los principales retos de las instituciones financieras consiste, entonces, en diseñar productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de estos usuarios, que reduzcan los costos de transacción en términos de trámites y requisitos, y acerquen efectivamente los servicios a estas poblaciones. Además, se requiere un esfuerzo en el tema de educación financiera que reduzca de

forma transparente y efectiva las dudas e incertidumbres acerca del funcionamiento del sector financiero y el uso de sus servicios. De tal manera que no solamente pierdan el miedo hacia el sector financiero, sino que reconozcan las ventajas que pueden obtener de él.

La inclusión financiera es importante en los estratos más pobres de la población porque gran parte de los hogares en condición de pobreza generan sus ingresos a partir de actividades económicas informales, inestables o que pueden ser afectadas por factores impredecibles o no controlables, que los obliga a vivir con flujos irregulares o estacionales de ingreso y, por tanto, de consumo. Frente a la informalidad en la que se desenvuelven los hogares pobres, facilitar su acceso a los mercados financieros y con esto a otros mercados, significa convertirlos en ciudadanos económicos. Desafortunadamente este acceso es aún, en el mejor de los casos, limitado y en general nulo para la población pobre. Del lado de la oferta las instituciones deben tener: productos y servicios adecuados al usuario, impulsando el análisis de las necesidades de la población, incentivando el diseño de productos y servicios financieros adecuados y promoviendo el desarrollo de un entorno competitivo. Así como tener proximidad al usuario, incentivando el establecimiento de puntos de acceso eficientes que aseguren su sostenibilidad y consolidación. También tiene que proveer tecnologías de servicios financieros adecuadas para este sector de la población, en términos de costos, acceso y facilidad de uso, lo que puede llevar a revisar incluso el marco regulatorio de las entidades financieras, para ver la manera en que se podrían reducir los obstáculos encontrados por las entidades para ofrecer estos productos especializados. En el caso de las instituciones del sector de ahorro y crédito popular, ser intermediarios financieros consolidados, seguros y estables; apegándose a la legislación y regulación adecuada y mediante su cumplimiento.

Del lado de la demanda, las instituciones deben asegurar la defensa y protección del usuario mediante mecanismos efectivos y transparentes, además de comportamientos financieros personales responsables que fortalezcan el entendimiento general del sistema financiero, educar sobre el uso adecuado de los productos y servicios financieros e implementar estrategias estructuradas de educación financiera.

### **Referencias bibliográficas**

- Acción Internacional. (2009). *Informe oficial del Proyecto de Inclusión Financiera en 2020 del Centro para la Inclusión Financiera en Acción Internacional*. Recuperado de: <http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/boletinpatmir/estudios/perpectivas%20mx%20inclusi%c3%b3n%20financiera%20accion%20int.pdf>
- Anastasi, A., Blanco, E., Elosegui, P. & Sangiácomo, M. (2010). La bancarización y los determinantes de la disponibilidad de servicios bancarios en Argentina. *Ensayos Económicos*, 60(4): 137-209.
- Akerlof, G. (1970). The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and Market Mechanisms. *Quarterly Journal of Economics*, 84(3): 488-500.

- Asociación Mexicana de Agencias de Investigación y Opinión Pública, A. C. (1998). *Clasificación de los niveles socioeconómicos de México*. Recuperado de: <http://www.fergut.com/wordpress/e-marketing/clasificacion-de-niveles-socioeconomicos-en-mexico-segun-la-amai/>
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi). (2006). *La banca popular en la promoción de esquemas de ahorro previo y de financiamiento para la adquisición de vivienda*. Recuperado de: <http://www.canadevallemexico.org.mx/pdf%27s/df/eventos/2/2.4.pdf>
- Castro L., J. R. (2009). *Estudio de los factores que han influenciado en el grado de bancarización del sistema financiero peruano en el periodo 2001-2008*. Tesis de licenciatura inédita, Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2010). *Segundo informe de inclusión financiera*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/inclusionfinanciera.aspx>
- . (2012a). *La importancia del sector de ahorro y crédito popular y cooperativo en la estrategia de inclusión financiera en México*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/sectorpopularuc/estudiosyacceso/lista%20socap%20estudios/scap%20includi%c3%b3n%20financiera%20nov-2010.pdf>
- . (2012b). *Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo*. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/sectorpopularuc/descripciondelsector/paginas/sociedadescooperativasdeahorroyprestamo.aspx>
- Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban). (2007). *Promoviendo el acceso a los servicios financieros: ¿Qué nos dicen los datos sobre bancarización en América Latina?* Recuperado de: [http://www.felaban.com/archivos\\_publicaciones/artebancarizacion.pdf](http://www.felaban.com/archivos_publicaciones/artebancarizacion.pdf)
- Greenwood, J. & Jovanovic, B. (1990). Financial Development, Growth, and the Distribution of Income. *Journal of Political Economy*, 98(5): 1076-1107.
- Gurley, J. & Shaw, E. (1995). Financial Aspects of Economic Development. *The American Economic Review*, núm. 45, pp. 515-538.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández-Collado, Carlos & Pilar Baptista, Lucio. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- INEGI. (2006). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, 2006*. Recuperado de: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/enigh/enigh2006/default.aspx>
- Inga, P. (2010). *Bancarización*. Recuperado de: [http://institutodelperu.org.pe/index.php?option=com\\_content&task=view&id=977&Itemid=130](http://institutodelperu.org.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=977&Itemid=130)
- Maldonado, J. H., Moreno, S. R., Giraldo, P. I. & Barrera, O. C. A. (2011). *Programas de Transferencias Condicionadas e Inclusión Financiera: Oportunidades y desafíos en América Latina*. Recuperado de [http://www.idrc.ca/en/programs/social\\_and\\_economic\\_policy/supporting\\_inclusive\\_growth/documents/informe-completo-ptceif-jhm-v200511.pdf](http://www.idrc.ca/en/programs/social_and_economic_policy/supporting_inclusive_growth/documents/informe-completo-ptceif-jhm-v200511.pdf)
- Mercado, H. S. (2007). *Investigación. Metodología de la investigación. El paso más seguro al conocimiento*. México: PACJ.

- Morales, L. & Yáñez, A. (2006). *La bancarización en Chile. Concepto y medición*. Recuperado de: [https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion\\_5291.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_5291.pdf)
- Prior, F. & Santomá, J. (2008). *Mejores prácticas en políticas públicas de bancarización en Latinoamérica*. Recuperado de: <http://www.iese.edu/research/pdfs/di-0739.pdf>