ANEXO V: Informe de levantamiento en Campo Cualitativo y Cuantitativo. Encuesta Nacional de Evaluación Costo Beneficio FONAES 2011.

1. Tabla de contenido

1. Tabla de contenido 2
2. Metodología de trabajo de campo 3
3. Reporte integralo de la infromación recopilada en campo 9
4. Incidencias 13
5. Cuestionarios llenos 17
6. Anexo: Planes de trabajo 18

2. Metodología de trabajo de campo

Restricciones.

La evaluación de Costo-Beneficio del Programa FONAES tiene las siguientes restricciones:

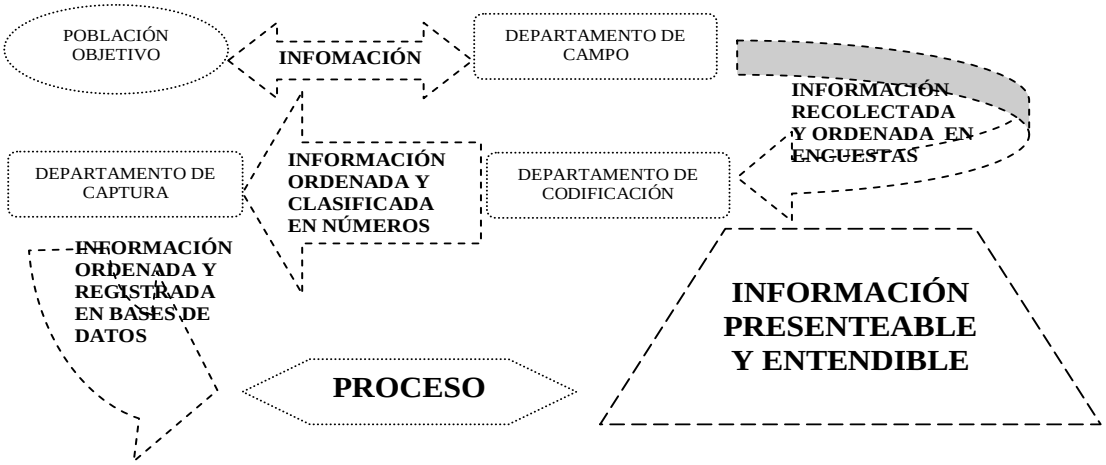
- Las encuestas serán levantadas en localidades con Clasificación INEGI con base a la base de datos del programa
- Las encuestas serán levantadas a la población beneficiaria del programa que son: personas idóneas en los negocios beneficiarios.
- Las encuestas deben ser supervisadas de manera directa en 10% del total de las encuestas levantadas.
- Solo serán válidas aquellas encuestas que estén llenas correctamente el 100% de los reactivos, de no ser así, la encuesta tendrá un reemplazo o posible rescate de información.
- Se cumplirá con el total de encuestas representativas por la muestra para la evaluación.
- Las encuestas serán codificadas para presentar solo datos numéricos, y no datos alfanuméricos; para así facilitar el manejo y presentación de los mismos.
- Las encuestas deben ser capturadas en formato electrónicos
- Los datos recolectados de las encuestas deben formar una base de datos general, la cual, a su vez, debe ser depurada y verificada por un especialista en estadística, así, pues, esta debe presentar las características básicas de fácil lectura y manejabilidad.

Lógica Administrativa y de procesos.

Para el correcto levantamiento de las encuestas y la correcta recolección de los datos se contó con 4 departamentos: Campo, Validación, Codificación y Captura.

- Campo: Tendrá como objetivo principal recolectar la información de los beneficiarios con las funciones de verificar que la información sea coherente, verídica y legible.
- Validación: Verifica la congruencia de la información y supervisa de manera telefónica el 10% de las encuestas recibidas, invalida encuestas que suponen un reemplazo de encuestas, la tasa de encuestas inválidas varía de un 5 a un 10 por ciento dependiendo la metodología de aplicación.
- Codificación: Tiene por objetivo presentar la información de cada uno de los instrumentos en forma numérica y sus funciones son la de agrupar la información recolectada y asignarles código específicos, concretos y numéricos.

Diagrama de Procesos generales

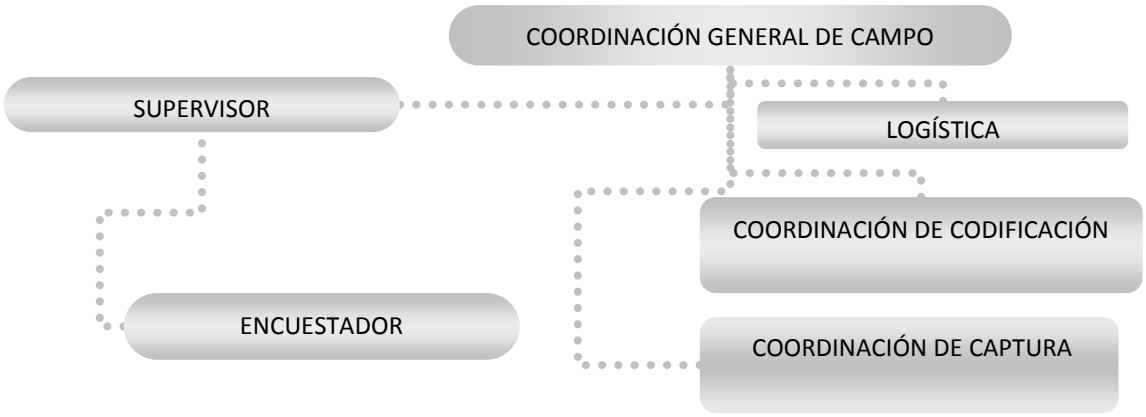


Metodología general de levantamiento.

A. Muestra. Mediante técnicas estadísticas fue seleccionada la población muestral, que es la población elegida de la base de datos general del Programa FONAES 2009 que representará a la población en general beneficiaria del programa, presentada en el documento Marco Muestral.
B. Ubicación cartográfica: Una vez seleccionada la muestra se procede a ubicar todas las localidades en donde se encuentra la población a encuestar, en los medios existentes y al alcance, cartografía electrónica, utilizados principalmente los de la Secretaría de Comunicaciones y Trasportes en su página de Internet www.sct.gob; cartografía impresa que esté al alcance entre los diversos distribuidores, incluida la SCyT.
C. Trazado de Rutas: Una vez determinadas las localidades objetivo y el punto de partida, se procede a hacer un trazado de ruta que es la selección de carreteras, calles y avenidas que deben seguirse para llegar a las localidades, llevando una continuidad coherente y eficiente entre una localidad y otra.
D. Conceptos Básicos.
    - Encuestado: Hace referencia a aquella persona que es sujeto de ser encuestado por el equipo de investigación, tiene las características básicas de ser el dueño o algún socio del negocio, sin embargo, cabe mencionar que solo estas dos categorías de personas, serán consideradas como válidas, es decir, la encuesta no se puede aplicar al encargado del negocio o algún empleado, si no es dueño o socio identificado por el Programa FONAES
    - Supervisor: Persona a cargo de un equipo y una ruta, previamente capacitada en el o los instrumentos de recolección de datos y generalidades de la evaluación.
    - Encuestador: Persona a cargo de recolectar la información con el instrumento (s) generados para la evaluación; previamente capacitada en el o los instrumentos de recolección de datos y generalidades de la evaluación
    - Equipo: Un equipo de trabajo conformado por un Supervisor y una cantidad específica de encuestadores.

- Ruta: Es la planeación logística que contiene la cantidad de estados, localidades, beneficiarios y encuestas totales en dónde un equipo debe recolectar la información.
- Plan de Trabajo: Es la planeación logística de tiempos y recorridos que debe realizar un equipo para lograr la recolección de datos totales llevada a fechas de levantamiento.
- Base de datos: Es la información específica de todos y cada uno de los beneficiarios; que contiene: Nombre del beneficiario, Folio del beneficiario, Estado, Municipio, localidad, y dirección particular donde reside el beneficiario. Este documento estará filtrado por ruta y cada persona que labore en la evaluación deberá llevar una copia del mismo.
- Muestra: Es el término utilizado para aquellos beneficiarios que son seleccionados en un proceso de aleatorización y que no pueden ser reemplazados sin pasar por la metodología propia de aplicación.
- Reemplazo: Es el término utilizado para aquellos beneficiarios que son reemplazados, bajo un estricto esquema de selección y aplicación.

Organigrama de Campo



El rango más alto campo es la coordinación de campo quien dirigirá a Logística, Coordinación de Codificación y Coordinación de Captura, haciendo énfasis en que el coordinador de campo ha estado en reuniones generales con el equipo interlocutor de FONAES

a. Coordinación General de Campo: Sus funciones Generales son la de coordinar y solucionar los problemas que cada una de los subordinados a su cargo, además de proveer de los recursos necesarios a cualquiera de estos. Sus funciones Particulares son: realizar los planes de trabajo

necesario, presupuestar los costos y gastos de las rutas presentadas para el proyecto y la asignación de presupuesto.

b. Logística: Se refiere al departamento que tendrá la función y obligación generar las ubicaciones cartográficas de las localidades presentadas para la evaluación y agrupar estas localidades para la formación de rutas, planes de trabajo y equipos necesarios.
c. Coordinación de codificación: Su función es verificar que no haya datos perdidos y que estos se presenten de manera numérica, así como de invalidar encuestas carentes de información o congruencia
d. Coordinación de Captura: Su función es verificar que los datos queden presentados eficientemente de manera electrónica.
e. Supervisor: Su función es verificar que las encuestas esté aplicadas correctamente.
f. Encuestador: su función es la de recolectar los datos correctamente que los beneficiarios enuncien.

Particularidades Metodológicas FONAES 2011

a. Encuestas totales a levantar = 806
b. Total de estados a visitar = 32
c. Número de Rutas generadas = 17
d. Número de Supervisores = 17
e. Número de Encuestadores totales = 50
f. Número de encuestadores por Ruta = 2-3
g. Cantidad de días totales necesarios para el levantamiento = 25

- Capacitación de Supervisores: Se capacitará a los supervisores tres días previos a la salida a campo abarcando los temas: Instrucciones de llenado de instrumentos de levantamiento, particularidades generales del programa y conceptos básicos pertinentes al estudio.
- Capacitación de Encuestadores: Se capacitará a los encuestadores dos días previos a la salida a campo abarcando los temas: Instrucciones de llenado de instrumentos de levantamiento, particularidades generales del programa y conceptos básicos de pertinentes al estudio
- Salida: Cada Equipo de trabajo sale del Distrito Federal en el día 1 de los planes de trabajo. Tiene la obligación cada uno de los supervisores a cargo de reportar la llegada a los puntos iniciales de levantamiento que pueden ser: primera localidad de levantamiento, primer lugar de pernocta, o primer sub-base de iniciación.
- En la localidad el supervisor tendrá la obligación de organizar al resto del equipo y elegir el método particular local de levantamiento:
- Levantamiento no ayudado: es aquel en donde se reparte al equipo en diferentes puntos de la localidad, donde cada uno de los encuestadores buscarán los

beneficiarios por su cuenta y el supervisor administrará los tiempos y los movimientos de cada uno de los encuestadores para evitar una pérdida de tiempo.

- Levantamiento ayudado: es aquel en dónde el supervisor reconoce a algún representante en la localidad del Programa y reparte a los encuestadores según la dispersión de la población beneficiaria.
- El supervisor tendrá la obligación de supervisar de manera directa el 10% de los cuestionarios aplicados.
- Los encuestadores tendrán la obligación de aplicar en promedio por localidad 3 cuestionarios.
- Para el caso de la aplicación de reemplazos, el tratamiento que se le da al estudio, será en base a la metodología de tres visitas: en donde se aplica la restricción de realizar tres visitas a un mismo beneficiario antes de ser sustituido por alguno de los beneficiarios posibles hasta el logro de un éxito. Este método es usualmente utilizado para garantizar la aleatoriedad y minimización de los sesgos en la representatividad de la población de la cual se pretenden hacer inferencias. Adicionalmente hay puntos críticos de logística, que bajo la estricta coordinación y supervisión, permiten la aplicación personas reemplazos antes de esta situación, tales como que:
    - El beneficiario no llegará en el periodo de estadía del equipo de trabajo en la localidad
    - El beneficiario se niega a dar la encuesta
    - El beneficiario no está en condiciones de dar la entrevista
    - La localidad o ubicación del negocio a entrevistar supone riesgos en el ejercicio de aplicación de la encuesta.

La media de reemplazos tiene dos posibles razones A) no está la persona idónea para responder la entrevista, es decir, el dueño o algún socio del negocio; y B) es cuando la persona se niega a responder la encuesta. La solución de no reemplazar cuando no está la persona idónea es visitar hasta un máximo de 3 veces al mismo negocio seleccionado antes de pasar a los seleccionados como reemplazos, siempre y cuando el registro nominal de la localidad permita reemplazar; de no ser así, es decir, si no hay negocios de reemplazo o son insuficientes, se hacen las visitas necesarias hasta lograr la cantidad de negocios necesarios en la localidad.

Por otro lado la solución al respecto de las negativas de encuesta o rechazos; es estar identificados con chalecos, gorras e identificaciones, todas ellas con los logotipos de los organismos al cargo de la evaluación.

- Una vez aplicados todos los cuestionarios el supervisor revisará que la totalidad de ellos estén llenos al 100% y sean coherentes todas y cada una de las respuestas registradas en la entrevista.
- En el caso de que el supervisor encuentre que alguna de las respuestas no sea coherente o que falte alguna de las respuestas tendrá la obligación hacer que estos datos sean verificados ya sea por el mismo o por alguno de los encuestadores.

- Dependiendo de qué ruta sea y de su plan de trabajo, el equipo procederá a trasladarse a: la siguiente localidad especificada en su plan de trabajo o el siguiente lugar de pernocta especificado también en su plan de trabajo.
- El proceso antes mencionado se repetirá en cada uno de los equipos y rutas con especificaciones propias de las mismas que estarán en términos concretos en el plan de trabajo de cada uno de los equipos.

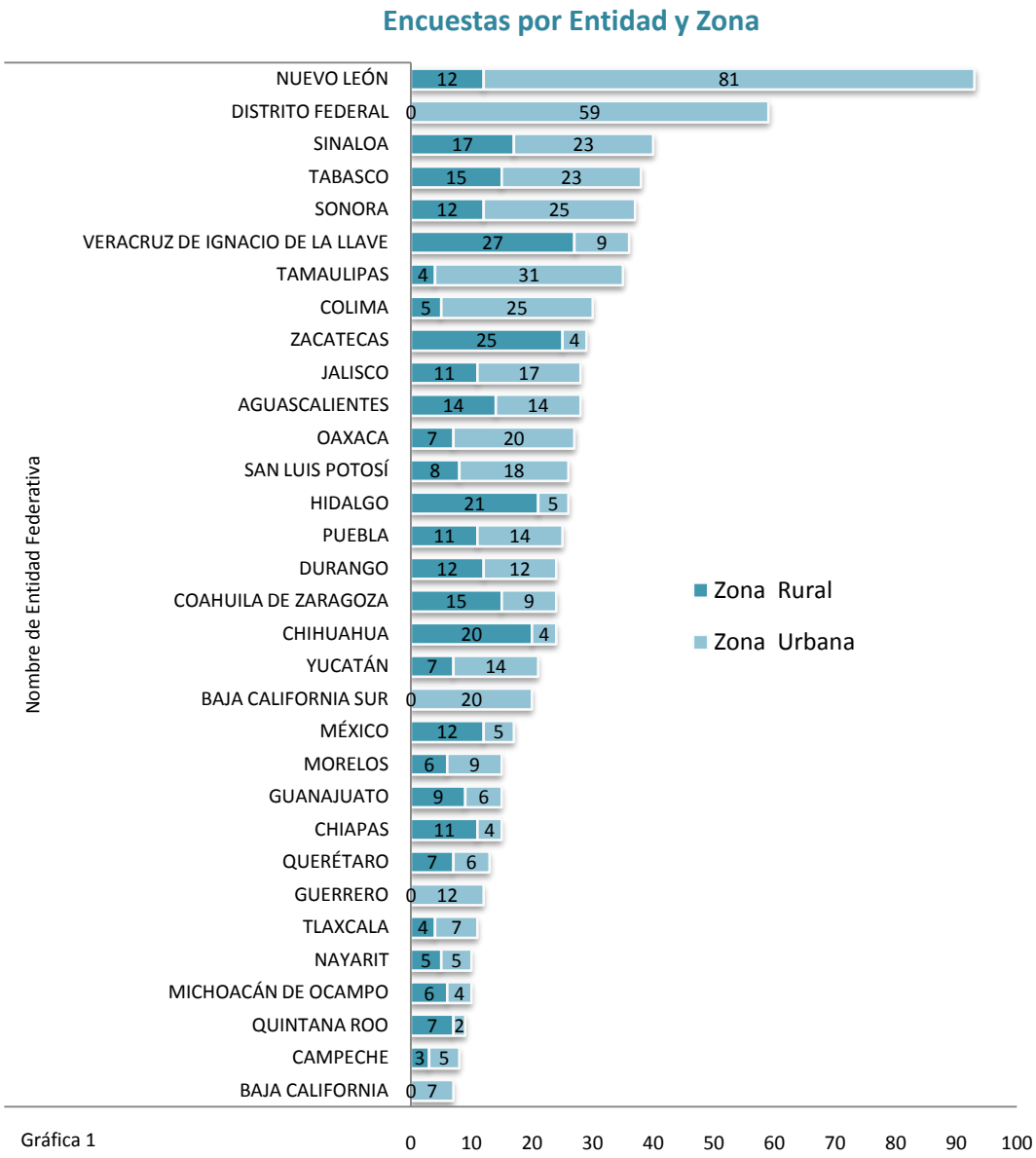
Material.

- Vehículo automotor específico designado por el departamento de coordinación de campo.
- Planos específicos estatales con cada una de las localidades a visitar marcadas en el mismo.
- Base de datos por equipo y ruta de los beneficiarios elegidos por la muestra del programa FONAES, con copia para cada integrante del equipo.
- Plan de trabajo específico validado por el departamento de coordinación de campo.
- Cantidad específica de encuestas a levantar por cada uno de los equipos.
- 5 plumas azules; color específico con el que se omite la pérdida de datos.
- 5 Credenciales que especifiquen:
    - El nombre del proyecto: Evaluación de costo beneficio de FONAES
    - El nombre del titular del proyecto y firma.
    - Logotipos específicos de las instituciones participantes: FOANES y PNUD
    - Nombre y firma del titular de la credencial.
    - Teléfonos de emergencia y de aclaración de dudas de FONAES Y PNUD
    - Enmicado resistente.

3. Reporte integralo de la infromación recopilada en campo

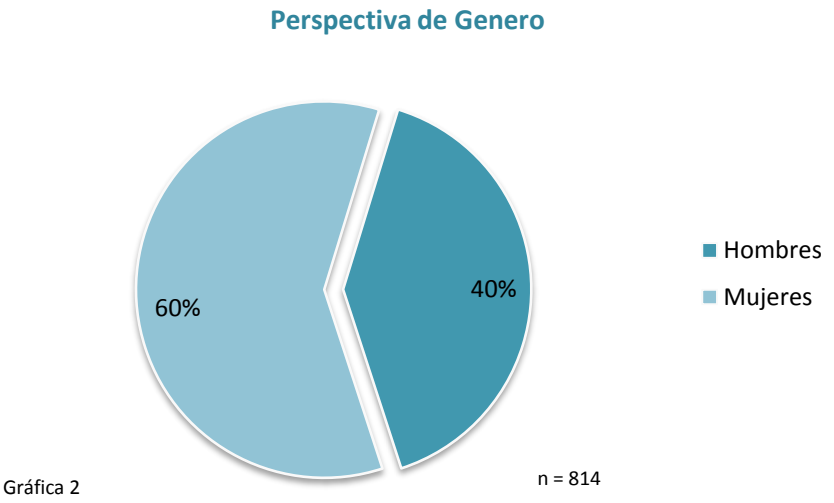
Tomando como parámetro primordial los Términos de Referencia, y a su vez respetando categóricamente el muestreo realizado para el óptimo desarrollo del proyecto, se visitaron las **32** entidades del país, de las cuales se tomaron en cuenta zonas urbanas y rurales, dando como resultado un total de **812** encuestas levantadas totales, así mismo tenemos que, en zonas urbanas se levantaron **499** encuestas que nos significa el **61.5%** del total del levantamiento, por otro lado tenemos que en zonas rurales se levantaron **313** encuestas que nos significa el **38.5%** del total del levantamiento. Esto debido a que el padrón de beneficiarios tienen un porcentaje mayor de otorgamiento en zonas urbanas del país, en la **gráfica 1** que a continuación se muestra, podemos apreciar el desglose puntual de las encuestas levantadas tanto en zonas rurales como en zonas urbanas, por cada una de las entidades de la republica.

En lo referente a las Entidades de Distrito Federal, Baja California Sur, Guerrero, Baja California, que solo cuentan con una zona visitada, corresponde principalmente al padrón de beneficiarios y al muestro realizado, el cual realizo la selección en base al padrón existente de beneficiarios y si en algún momento no se selecciono una zona, es por el bajo porcentaje de beneficiarios existente para dicha zona.



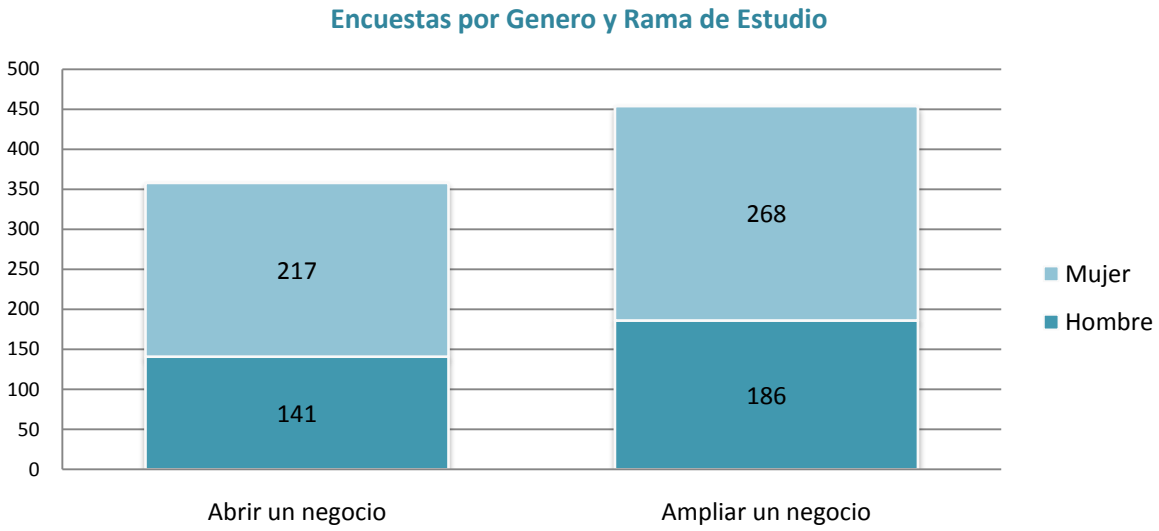
Gráfica 1

En lo que respecta al de género para el otorgamiento de los apoyos se tiene en resumen que de un total de **358** encuestas para el rubro de “Abrir un negocio”, el **60%** de los beneficiarios evaluados fueron mujeres y en lo que se refiere al rubro de “Ampliar un negocio” de un total de **454** encuestas levantadas, el **59%** se realizo a mujeres, esto tomando como perspectiva el total de beneficiarios del padrón a evaluar, para los rubros anteriores, se puede resumir que los apoyos entregados superan en número a mujeres que a hombres. En la **gráfica 2** podemos apreciar dicha distribución numeral para las dos ramas de estudio.



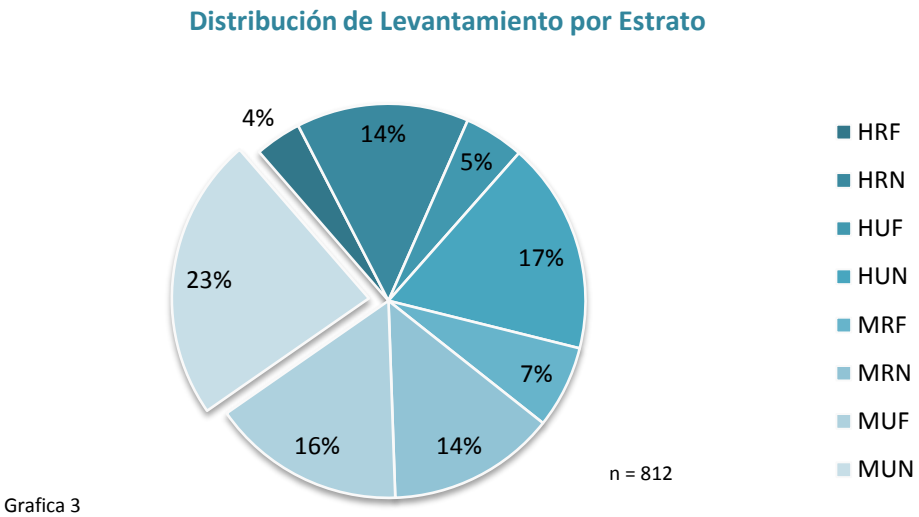
Gráfica 2

n = 814



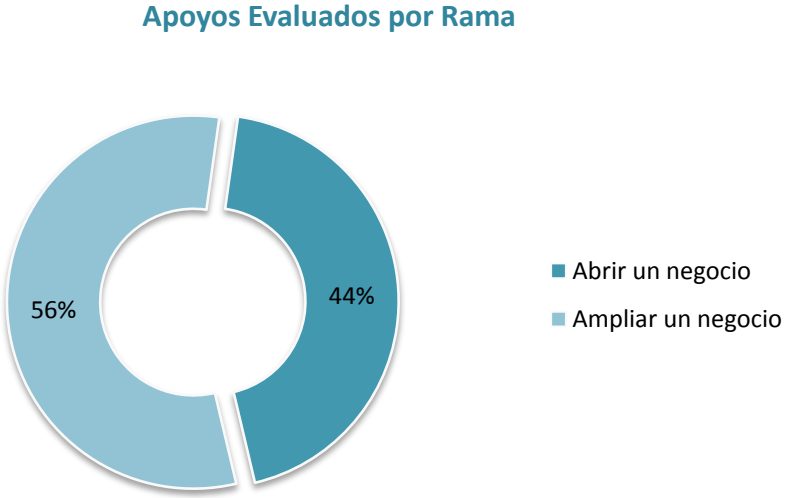
Gráfica 2bis

En esta evaluación se contemplaron **8** Estratos, los cuales de despliegan de los siguientes conceptos, Beneficiarios Mujeres y Hombres, de zonas Rurales y Urbanas, así como Fortalecidos y No Fortalecidos, ya sea el caso, es así como La Encuesta Nacional de Evaluación Costo-Beneficio FONAES 2011, se estratifico en **8** estratos, la **Gráfica 3** nos muestra que el estrato MUN (Mujeres Urbanas No Fortalecidas) encabezan el numero de entrevistas, y el estrato HRF (Hombres Rurales Fortalecidos) se encuentra en el último peldaño del desarrollo de este estudio lo que nos puede referir que las mujeres en zonas urbanas ya sea de tipo de apoyo fortalecido y no fortalecido se encuentran en mejor posicionamiento en relación a los apoyos recibidos por parte del FONAES.



Grafica 3

Para lo referente a la distribución de las ramas de estudio y basados en el padrón total de beneficiarios tenemos una mayoría en encuestas levantadas en el rubro de “Ampliar un negocio” y aun que no menos importante pero en menor cantidad para la rama “Abrir un negocio”, esto desprendido en conjunto con el muestreo realizado al padrón total de beneficiarios.



4. Incidencias

Encuestas

Sin lugar a duda la disponibilidad de cada uno de los beneficiarios para la evaluación fue de manera óptima, no sin mencionar, que algunas de las direcciones proporcionadas de los beneficiarios no fue la adecuada, se planteó al equipo de supervisión de manera puntual se indagara de forma exhaustiva la localización de cada uno de los proyectos, ya que es en donde se realizaría esta evaluación, para poder tomar de primera mano cualquier información referente al proyecto y tener veracidad del mismo. Considerando el total de apoyos recibidos en los años de estudio, efectivamente en su gran mayoría se encontraban activos aun así se encontró con la disyuntiva que al estar incompleta la capitalización de los apoyos había cierta negativa para participar en la evaluación, en base a este tipo de casos que al ser un porcentaje total de **37%** de los beneficiarios entrevistados, se determino tomar medidas para este tipos de casos, argumentando que la evaluación no comprendía cierta auditoria monetaria en relación al apoyo, pero si era de suma importancia la información monetaria de las matrices que desprendía la evaluación.

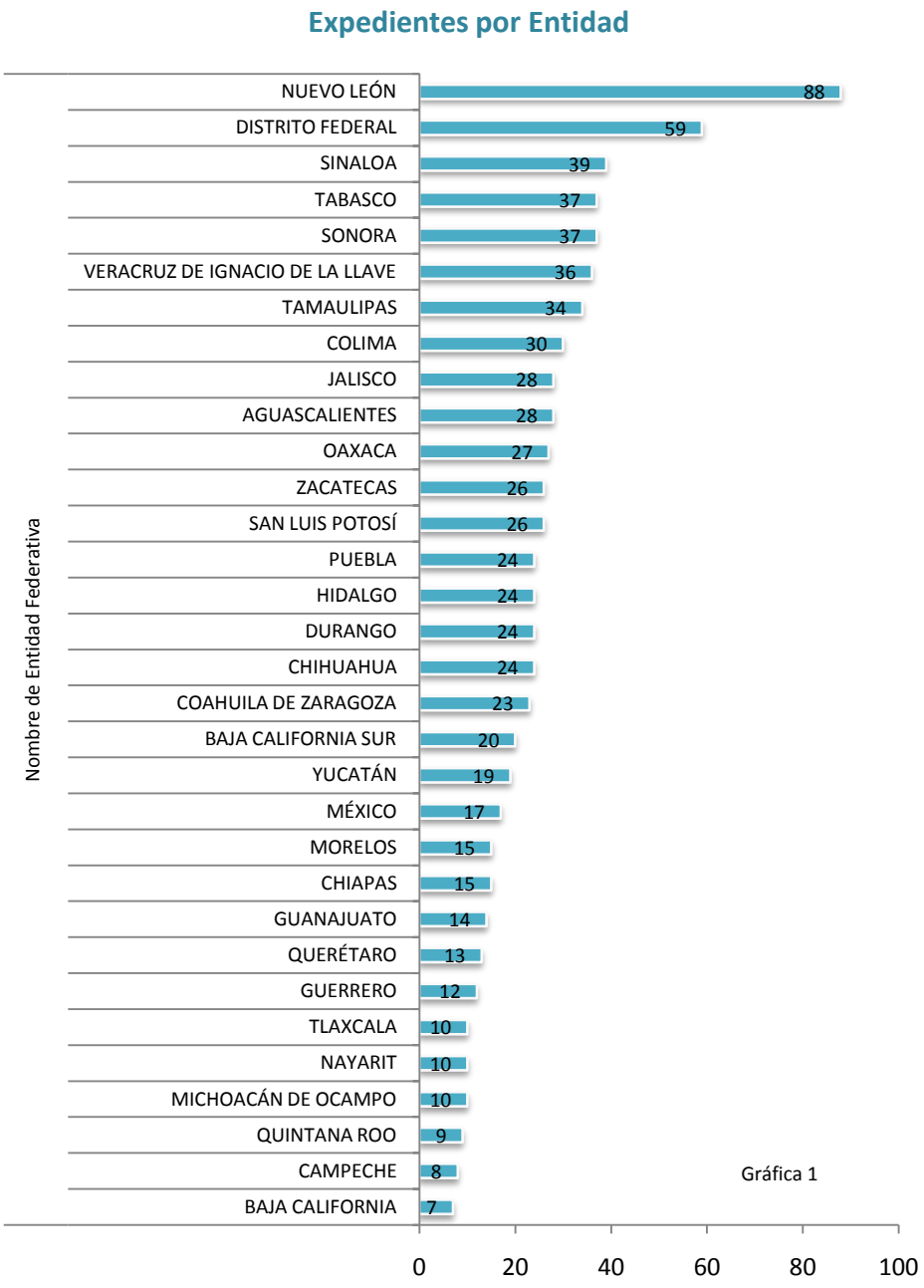
En cuestión a la falta información contable de los beneficiarios encuestados en una primera visita, se determino realizar una segunda y hasta una tercera visita en algunos casos para la captación integral de la información, no sin contemplar que esto mermo tiempos y movimientos para las **16** diferentes rutas que se desplegaron a lo largo de la republica mexicana.

Se consideran contratiempos varios en el desarrollo de la evaluación, cambios de residencia, proyectos en cierre parcial, ausencia de beneficiarios por causas diversas, inclusive negativa de respuesta para la evaluación, en cualesquiera de estos múltiples casos el equipo de supervisión se dio a la tarea de tomar reemplazos, mismos que formaban parte del muestreo y así poder lograr un numero efectivo de entrevistas levantadas para el optimo análisis con un efectivo número de casos a evaluar.

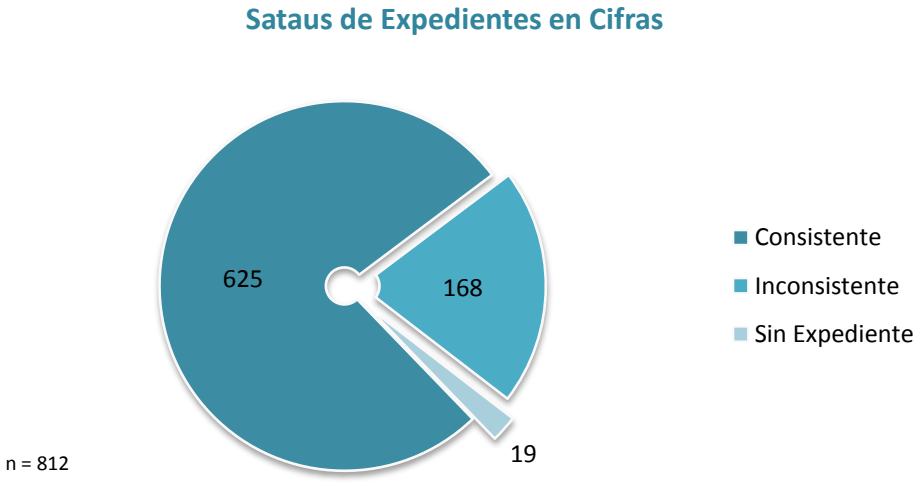
De manera conjunta Equipos de trabajo (Rutas) y oficinas Regionales y Estatales, trabajaron para la localización efectiva de los beneficiarios seleccionados, ubicación de proyectos, rutas de difícil acceso, vías en construcción, inclemencias del tiempo, obstrucción de caminos, zonas de peligro o agrestes, zonas sin autoridad estatal o regional, se brindaron las facilidades en cada una de las Localidades y Entidades visitadas.

Expedientes

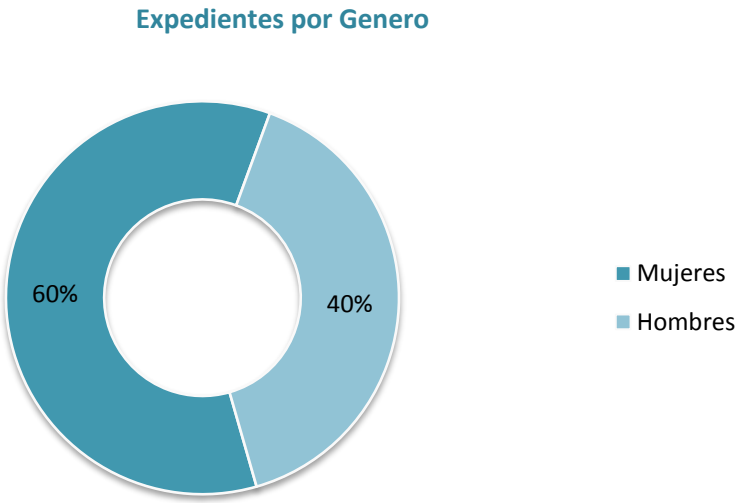
Como se estableció en los términos de referencia, posterior a el proceso de levantamiento de todas y cada una de las entidades del país, se realizo la visita de las oficinas estatales FONAES para la recuperación de los expedientes de cada uno de los beneficiarios entrevistados para cada uno de los conceptos establecidos, Anexo 1, Estudios Técnico, Calendario de Capitalización, Anexo2, para estos efectos se recabaron la cantidad de **793** expedientes, en las oficinas tanto estatales como regionales en las cuales se acordó recabar la información como lo muestra la **gráfica 1**.



Tomando como un universo el total de expedientes recabados tenemos tres conceptos básicos para resumir su tipología en relación a la información que contienen, en primer término tenemos que el **76.9%** de los expedientes se encuentra “consistente”, basándose en la información que muestran, el **20.6%** de los expedientes se encuentra “inconsistente”, de igual manera basándonos en la información que contienen y en comparación de las variables mínimas requeridas para la eficiencia del estudio, y por ultimo tenemos que el **4.6%** de expedientes no se lograron recuperar, debido a que simplemente no se encontraban en las oficinas designadas para esta tarea.



En lo que respecta a los expedientes recuperados por sexo se tiene un panorama similar a la situación de las encuestas puesto que tenemos **476** expedientes recuperados de mujeres apoyadas y solo **317** expedientes para hombres apoyados, como se refleja en la



gráfica siguiente

Durante el proceso de visita a las oficinas tanto estatales como regionales para la recuperación de los expedientes de los beneficiarios ya entrevistados, se desarrollaron actividades alternas, como lo es la capia fiel de los apartados de los expedientes, la cual se desarrollo dentro y fuera de las instalaciones, debido a falta de presupuesto para insumos y recursos materiales en oficinas, en tal caso, se opto por realizar el proceso debidamente autorizado por cada una de las autoridades correspondientes de cada oficina, de trasladar ya sea el expediente completo o los apartados de interes para el estudio a intancias privadas para su debida reproducción.

En caso de que la autoridad competente por motivos externos al estudio, no autorizara la salida de expedientes, se limitaron los equipos a realizar un escaneo, hoja por hoja para la captación de la información y una impresión posterior en oficinas de coordinación del estudio.

Para tener un panorama mas generalizado en cuestión al status de recuperación de expedientes por sus diversas modalidades tenemos el **52%** expedientes recuperados y fotocopiados en oficinas FONAES, expedientes escaneados en oficinas FONAES **23%,** y por ultimo expedientes autorizados para fotocopiar fuera de oficinas tenemos **25%.**

Se determinaron visitas a oficinas estatales y regionales en los puntos acordados, sin embargo al realizar la visita y solocitar el total de expedientes sugio la disyuntiva que dichos expedientes se encontraban en una oficina no designada de visita por este motivo se realizaron desajustes de planeación en tiempos y movimientos, que se solucionaron ajustando presupuestos de ruta y fechas de termino de ruta.

Tomando en consideración que por fechas de recepción de proyectos FONAES se encontraba en un periodo de fuerte de carga de trabajo, se proyecto un trabajo en conjunto con las oficinas y equipos de ruta, mismo que al congujarse dio mejores y mas eficientes resultados.

Por ultimo es factible hacer mención a un proceso que se diseño debido a la geografia de entidades de nuestro pais, las “transferencias”, refiere a la recuperación de expedientes de una ruta ajena, es decir, al estar diseñando el ruteo del proyecto se detecto que **7** rutas tendrian que realizar en conjunto cierta logistica de recuperación, ya sea de expedientes, o de encuestas, ejemplo, el estado de veracruz por su extensa longitud tubo que ser visitado por dos equipos de trabajo y solo uno de ellos recuperar los expedientes totales del estado, en este caso el equipo de trabajo que no visitaria las oficinas estatales o regionales, tendria que reportar con lujo de detalle los datos de los beneficiairios encuestados para recuperar por completo los expedientes de cada uno de los encuestados en el estado, la plantilla de transferencias la podremos observar en el **anexo 1.**

5. Cuestionarios llenos

Por ende se entregan de igual forma la cantidad de cuestionarios llenos requeridos por la evaluación al equipo de especialistas investigadores.

6. Anexo: Planes de trabajo

Ruta 1

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
7	2	BAJA CALIFORNIA	002	MEXICALI	0461	ESTACION COAHUILA (KM. 57)	5	15-ene
8	2	BAJA CALIFORNIA	002	MEXICALI	0001	MEXICALI	13	16-ene
9	3	BAJA CALIFORNIA SUR	001	COMONDU	0001	CIUDAD CONSTITUCION	3	20-ene
10	3	BAJA CALIFORNIA SUR	003	LA PAZ	0001	PAZ, LA	7	21-ene

Ruta 2

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
167	25	SINALOA	006	CULIACAN	0001	CULIACAN ROSALES	13	14-ene
168	25	SINALOA	006	CULIACAN	0977	HIGUERA, LA	1	13-ene
170	25	SINALOA	011	GUASAVE	0066	CAIMANERO	5	15-ene
171	25	SINALOA	017	SINALOA	0001	SINALOA DE LEYVA	3	15-ene
165	25	SINALOA	001	AHOME	0001	MOCHIS, LOS	5	16-ene
169	25	SINALOA	010	EL FUERTE	0001	FUERTE, EL	5	16-ene
166	25	SINALOA	007	CHOIX	0001	CHOIX	3	17-ene
175	26	SONORA	033	HUATABAMPO	0001	HUATABAMPO	8	18-ene
176	26	SONORA	049	QUIRIEGO	0015	BATACOSA	2	19-ene
177	26	SONORA	049	QUIRIEGO	0001	QUIRIEGO	3	19-ene
172	26	SONORA	018	CAJEME	0001	CIUDAD OBREGON	18	20-ene
173	26	SONORA	030	HERMOSILLO	0289	HERMOSILLO	18	22-ene

Ruta 3

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
28	8	CHIHUAHUA	065	URIQUE	0042	SAN RAFAEL	3	21-ene
22	8	CHIHUAHUA	009	BOCOYNA	0001	BOCOYNA	2	22-ene
24	8	CHIHUAHUA	009	BOCOYNA	0185	SISOGUICHI	2	22-ene
23	8	CHIHUAHUA	009	BOCOYNA	0169	SAN JUANITO	2	23-ene
27	8	CHIHUAHUA	048	NAMIQUIPA	0064	BENITO JUAREZ	2	24-ene
26	8	CHIHUAHUA	037	JUAREZ	0001	JUAREZ	6	25-ene
25	8	CHIHUAHUA	019	CHIHUAHUA	0001	CHIHUAHUA	3	26-ene

Ruta 4

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
188	28	TAMAULIPAS	27	NUEVO LAREDO	1	NUEVO LAREDO	11	16-ene
31	5	COAHUILA	23	OCAMPO	1	OCAMPO	4	17-ene
32	5	COAHUILA	33	SAN PEDRO	22	CONCORDIA (ROSITA, LA)	2	17-ene
30	5	COAHUILA	17	MATAMOROS	48	SOLIMA	1	18-ene
33	5	COAHUILA	35	TORREON	1	TORREON	10	18-ene
29	5	COAHUILA	11	GENERAL CEPEDA	1	GENERAL CEPEDA	4	19-ene
123	19	NUEVO LEON	14	DOCTOR ARROYO	1	DOCTOR ARROYO	8	21-ene
125	19	NUEVO LEON	24	GENERAL ZARAGOZA	1	GENERAL ZARAGOZA	2	21-ene

Ruta 4Bis

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
122	19	NUEVO LEON	006	APODACA	0001	CIUDAD APODACA	4	15-ene
124	19	NUEVO LEON	021	GENERAL ESCOBEDO	0001	CIUDAD GENERAL ESCOBEDO	4	15-ene
126	19	NUEVO LEON	026	GUADALUPE	0001	CIUDAD GUADALUPE	13	16-ene
127	19	NUEVO LEON	039	MONTERREY	0001	CIUDAD MONTERREY	34	16-ene
128	19	NUEVO LEON	046	SAN NICOLAS DE LOS GARZA	0001	CIUDAD SAN NICOLAS DE LOS GARZA	11	19-ene

Ruta 5

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
216	32	ZACATECAS	010	FRESNILLO	0001	FRESNILLO	1	14-ene
219	32	ZACATECAS	037	PANUCO	0021	SAN ANTONIO D	3	14-ene
223	32	ZACATECAS	057	TRANCOSO	0001	TRANCOSO	1	14-ene
221	32	ZACATECAS	042	SOMBRERETE	0044	HIDALGO (COLO	5	15-ene
222	32	ZACATECAS	042	SOMBRERETE	0001	SOMBRERETE	5	15-ene
217	32	ZACATECAS	017	GUADALUPE	0001	GUADALUPE	2	16-ene
218	32	ZACATECAS	032	MORELOS	0014	PILAS, LAS	1	16-ene
220	32	ZACATECAS	042	SOMBRERETE	0176	CHARCO BLANC	5	16-ene
50	10	DURANGO	012	LERDO	0003	ANGELES, LOS	2	17-ene
51	10	DURANGO	016	NOMBRE DE DI	0001	NOMBRE DE DI	1	17-ene
49	10	DURANGO	005	DURANGO	0001	VICTORIA DE D	16	18-ene
47	10	DURANGO	001	CANATLAN	0001	CIUDAD CANATI	2	19-ene
48	10	DURANGO	004	CUENCAME	0001	CUENCAME DE	1	19-ene
54	10	DURANGO	024	RODEO	0001	RODEO	2	20-ene
52	10	DURANGO	023	PUEBLO NUEVO	0034	CHAVARRIA NUI	1	21-ene
53	10	DURANGO	023	PUEBLO NUEVO	0001	SALTO, EL	4	21-ene

Ruta 6

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
1	1	AGUASCALIENT	001	AGUASCALIENT	0001	AGUASCALIENTES	16	14-ene
5	1	AGUASCALIENT	003	CALVILLO	0001	CALVILLO	3	15-ene
6	1	AGUASCALIENT	009	TEPEZALA	0025	SAN ANTONIO	2	16-ene
3	1	AGUASCALIENT	002	ASIENTOS	0007	BIMBALETES AGUASCALIENTES (EL ALAMO)	1	16-ene
2	1	AGUASCALIENT	002	ASIENTOS	0001	ASIENTOS	2	16-ene
162	24	SAN LUIS POTO	028	SAN LUIS POTO	0001	SAN LUIS POTOSI	9	17-ene
4	1	AGUASCALIENT	002	ASIENTOS	0034	NEGRITAS, LAS	3	17-ene
163	24	SAN LUIS POTO	033	SANTO DOMINC	0014	ILLESCAS	2	18-ene
161	24	SAN LUIS POTO	025	SALINAS	0001	SALINAS DE HIDALGO	2	18-ene
159	24	SAN LUIS POTO	001	AHUALULCO	0001	AHUALULCO DEL SONIDO 13	1	18-ene
164	24	SAN LUIS POTO	045	VENADO	0001	VENADO	1	19-ene

Ruta 7

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
119	18	NAYARIT	003	AMATLAN DE CAÑAS	0025	ESTANCIA DE L	1	14-ene
120	18	NAYARIT	014	SANTA MARIA DEL ORO	0016	COFRADIA DE A	1	14-ene
118	18	NAYARIT	001	ACAPONETA	0001	ACAPONETA	1	15-ene
121	18	NAYARIT	017	TEPIC	0001	TEPIC	8	15-ene
80	14	JALISCO	039	GUADALAJARA	0001	GUADALAJARA	1	16-ene
81	14	JALISCO	040	HOSTOTIPAQUILLO	0085	VENTA DE MOC	1	16-ene
82	14	JALISCO	080	SAN SEBASTIAN DEL OESTE	0101	SAN FELIPE DE	2	16-ene
86	14	JALISCO	120	ZAPOPAN	0001	ZAPOPAN	1	16-ene
83	14	JALISCO	099	TOLIMAN	0001	TOLIMAN	2	17-ene
84	14	JALISCO	106	TUXCACUESCO	0001	TUXCACUESCO	2	17-ene
88	14	JALISCO	122	ZAPOTITLAN DE VADILLO	0021	LOMA DE PERE	1	17-ene
89	14	JALISCO	122	ZAPOTITLAN DE VADILLO	0001	ZAPOTITLAN DE	1	17-ene
85	14	JALISCO	108	TUXPAN	0001	TUXPAN	2	18-ene
87	14	JALISCO	121	ZAPOTILTIC	0001	ZAPOTILTIC	3	18-ene
90	14	JALISCO	023	ZAPOTLAN EL GRANDE	0001	CIUDAD GUZMA	2	18-ene
34	6	COLIMA	002	COLIMA	0001	COLIMA	18	19-ene
35	6	COLIMA	003	COMALA	0001	COMALA	1	19-ene
36	6	COLIMA	006	IXTLAHUACAN	0001	IXTLAHUACAN	5	21-ene

Ruta 8

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
94	15	MEXICO	082	TEJUPILCO	0022	BEJUCOS	1	14-ene
95	15	MEXICO	082	TEJUPILCO	0097	MONTE DE DIO	1	14-ene
96	15	MEXICO	082	TEJUPILCO	0001	TEJUPILCO DE	2	14-ene
98	15	MEXICO	097	TEXCALTITLAN	0004	CARBAJAL	1	14-ene
99	15	MEXICO	097	TEXCALTITLAN	0012	NOXTEPEC	2	14-ene
100	15	MEXICO	114	VILLA VICTORIA	0011	EJIDO DE LAGU	1	15-ene
101	15	MEXICO	114	VILLA VICTORIA	0001	VILLA VICTORIA	2	15-ene
103	16	MICHOACAN	001	ACUITZIO	0001	ACUITZIO DEL C	2	16-ene
104	16	MICHOACAN	047	JUNGAPEO	0001	JUNGAPEO DE	1	16-ene
110	16	MICHOACAN	112	ZITACUARO	0001	HEROICA ZITAC	1	16-ene
111	16	MICHOACAN	112	ZITACUARO	0136	MESA, LA (LA MI	1	16-ene
105	16	MICHOACAN	047	JUNGAPEO	0130	JUNGAPEO DE	1	17-ene
106	16	MICHOACAN	047	JUNGAPEO	0031	LAZARO CARDE	1	17-ene
107	16	MICHOACAN	053	MORELIA	0001	MORELIA	5	17-ene
108	16	MICHOACAN	053	MORELIA	0162	TUMBISCA	1	18-ene
109	16	MICHOACAN	071	PURUANDIRO	0001	PURUANDIRO	2	18-ene
55	11	GUANAJUATO	009	COMONFORT	0017	LAGUNA, LA	1	19-ene
56	11	GUANAJUATO	009	COMONFORT	0025	NEUTLA	1	19-ene
57	11	GUANAJUATO	019	JERECUARO	0027	ESTANZUELA D	1	19-ene
58	11	GUANAJUATO	019	JERECUARO	0001	JERECUARO	1	19-ene
59	11	GUANAJUATO	019	JERECUARO	0133	MORITA, LA	1	20-ene
60	11	GUANAJUATO	019	JERECUARO	0068	PURUAGUA	1	20-ene
61	11	GUANAJUATO	019	JERECUARO	0088	SAN LUCAS	1	20-ene
62	11	GUANAJUATO	020	LEON	0001	LEON DE LOS A	2	20-ene
63	11	GUANAJUATO	028	SALVATIERRA	0001	SALVATIERRA	3	21-ene
64	11	GUANAJUATO	028	SALVATIERRA	0060	SAN PEDRO DE	1	21-ene
65	11	GUANAJUATO	042	VALLE DE SANT	0001	VALLE DE SANT	2	21-ene

Ruta 9

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
113	17	MORELOS	012	JOJUTLA	0001	JOJUTLA	1	14-ene
114	17	MORELOS	016	OCUITUCO	0006	METEPEC	1	14-ene
115	17	MORELOS	016	OCUITUCO	0001	OCUITUCO	2	14-ene
116	17	MORELOS	018	TEMIXCO	0001	TEMIXCO	3	14-ene
117	17	MORELOS	026	TLAYACAPAN	0001	TLAYACAPAN	2	14-ene
112	17	MORELOS	007	CUERNAVACA	0001	CUERNAVACA	6	15-ene
69	12	GUERRERO	027	CUTZAMALA DE	0001	CUTZAMALA DE	3	16-ene
70	12	GUERRERO	027	CUTZAMALA DE	0098	ZACAPUATO (TE	1	16-ene
66	12	GUERRERO	001	ACAPULCO DE	0001	ACAPULCO DE	9	17-ene
67	12	GUERRERO	029	CHILPANCINGO	0213	BUENAVISTA	1	18-ene
71	12	GUERRERO	039	JUAN R. ESCUD	0004	OMITLAN	1	18-ene
72	12	GUERRERO	039	JUAN R. ESCUD	0001	TIERRA COLOR	2	18-ene
68	12	GUERRERO	029	CHILPANCINGO	0001	CHILPANCINGO	5	19-ene

Ruta 10

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
129	20	OAXACA	039	HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEON	0001	HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEON	3	14-ene
139	21	PUEBLA	156	TEHUACAN	0001	TEHUACAN	7	14-ene
130	20	OAXACA	098	SAN ANDRES TEOTILALPAM	0001	SAN ANDRES TEOTILALPAM	2	15-ene
134	20	OAXACA	184	SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC	0001	SAN JUAN BAUTISTA TUXTEPEC	24	15-ene
132	20	OAXACA	166	SAN JOSE CHILTEPEC	0013	FORTINO V. PINACHO	1	16-ene
131	20	OAXACA	112	SAN BALTAZAR CHICHICAPAM	0001	SAN BALTAZAR CHICHICAPAM	1	17-ene
135	20	OAXACA	487	SANTIAGO TENANGO	0017	HUERTO, EL	1	17-ene
133	20	OAXACA	072	SAN JOSE DEL PROGRESO	0001	SAN JOSE DEL PROGRESO	1	18-ene
136	20	OAXACA	277	VILLA SOLA DE VEGA	0001	VILLA SOLA DE VEGA	1	18-ene

Ruta 11

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
91	15	MEXICO	016	AXAPUSCO	0001	AXAPUSCO	1	14-ene
92	15	MEXICO	028	CHIAUTLA	0006	SANTIAGO CHIM	1	14-ene
191	29	TLAXCALA	003	ATLANGATEPEC	0022	ZUMPANGO	1	14-ene
192	29	TLAXCALA	014	HUEYOTLIPAN	0023	SANTIAGO TLAL	1	14-ene
190	29	TLAXCALA	005	APIZACO	0001	APIZACO	4	15-ene
195	29	TLAXCALA	059	SANTA CRUZ Q	0001	SANTA CRUZ Q	2	15-ene
196	29	TLAXCALA	044	ZACATELCO	0001	ZACATELCO	2	15-ene
193	29	TLAXCALA	023	NATIVITAS	0009	SAN MIGUEL DE	1	16-ene
194	29	TLAXCALA	023	NATIVITAS	0011	SAN RAFAEL TE	1	16-ene
142	21	PUEBLA	208	ZACATLAN	0004	ATZINGO (LA CU	1	17-ene
143	21	PUEBLA	208	ZACATLAN	0015	JICOLAPA	1	17-ene
144	21	PUEBLA	208	ZACATLAN	0036	TOMATLAN	1	17-ene
145	21	PUEBLA	208	ZACATLAN	0001	ZACATLAN	2	17-ene
141	21	PUEBLA	197	XICOTEPEC	0001	XICOTEPEC DE	10	18-ene
137	21	PUEBLA	069	HUAQUECHULA	0001	HUAQUECHULA	1	19-ene
138	21	PUEBLA	114	PUEBLA	0001	HEROICA PUEB	4	19-ene
140	21	PUEBLA	188	TOCHIMILCO	0001	TOCHIMILCO	3	19-ene

Ruta 12

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
146	22	QUERETARO	001	AMEALCO DE BONFIL	0001	AMEALCO	1	14-ene
147	22	QUERETARO	001	AMEALCO DE BONFIL	0016	GALINDILLO	1	14-ene
148	22	QUERETARO	001	AMEALCO DE BONFIL	0072	RAYO, EL	1	14-ene
149	22	QUERETARO	001	AMEALCO DE BONFIL	0046	SAN PEDRO TE	1	14-ene
150	22	QUERETARO	001	AMEALCO DE BONFIL	0029	SANTIAGO MEX	1	14-ene
151	22	QUERETARO	001	AMEALCO DE BONFIL	0048	SANTIAGO MEX	1	14-ene
152	22	QUERETARO	014	QUERETARO	0001	SANTIAGO DE C	3	15-ene
153	22	QUERETARO	017	TEQUISQUIAPAN	0002	BORDO BLANC	1	15-ene
154	22	QUERETARO	017	TEQUISQUIAPAN	0001	TEQUISQUIAPA	1	15-ene
77	13	HIDALGO	030	IXMIQUILPAN	0001	IXMIQUILPAN	5	16-ene
79	13	HIDALGO	059	TECOZAUTLA	0001	TECOZAUTLA	3	16-ene
73	13	HIDALGO	006	ALFAJAYUCAN	0021	NAXTHEY	1	17-ene
76	13	HIDALGO	015	CARDONAL	0005	BOTHO, EL	2	17-ene
78	13	HIDALGO	048	PACHUCA DE SOTO	0001	PACHUCA DE S	6	17-ene
74	13	HIDALGO	012	ATOTONILCO EL GRANDE	0001	ATOTONILCO E	2	18-ene
75	13	HIDALGO	014	CALNALI	0001	CALNALI	3	19-ene

Ruta 13

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
198	30	VERACRUZ	049	COTAXTLA	0133	ANCLA, EL	1	14-ene
199	30	VERACRUZ	049	COTAXTLA	0021	CAPULINES, LO	1	14-ene
200	30	VERACRUZ	075	IGNACIO DE LA	0030	SALTO, EL	1	14-ene
204	30	VERACRUZ	181	TLALIXCOYAN	0279	TRES MARIAS	1	14-ene
179	27	TABASCO	002	CARDENAS	0029	VILLA BENITO JU	3	15-ene
180	27	TABASCO	002	CARDENAS	0022	VILLA SANCHEZ	5	15-ene
178	27	TABASCO	002	CARDENAS	0040	GOLPE, EL	3	16-ene
181	27	TABASCO	003	CENTLA	0308	FRONTERA	3	16-ene
182	27	TABASCO	004	CENTRO	0136	MIGUEL HIDALG	1	16-ene
183	27	TABASCO	004	CENTRO	0001	VILLAHERMOSA	30	17-ene
15	7	CHIAPAS	045	IXTAPANGAJOY	0009	GLORIA, LA	1	20-ene
18	7	CHIAPAS	067	PANTEPEC	0001	PANTEPEC	3	20-ene
19	7	CHIAPAS	067	PANTEPEC	0029	SAN ISIDRO LAS	2	20-ene
20	7	CHIAPAS	084	SOLOSUCHIAPA	0001	SOLOSUCHIAPA	2	20-ene
16	7	CHIAPAS	020	LA CONCORDIA	0001	CONCORDIA, LA	1	21-ene
17	7	CHIAPAS	020	LA CONCORDIA	0020	NIÑOS HEROES	1	21-ene
21	7	CHIAPAS	101	TUXTLA GUTIER	0001	TUXTLA GUTIER	5	23-ene

Ruta 14

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
12	4	CAMPECHE	002	CAMPECHE	0091	NOHAKAL	1	14-ene
13	4	CAMPECHE	011	CANDELARIA	0001	CANDELARIA	1	14-ene
14	4	CAMPECHE	011	CANDELARIA	0369	SAN MANUEL NU	1	14-ene
11	4	CAMPECHE	002	CAMPECHE	0001	CAMPECHE	4	15-ene
210	31	YUCATAN	014	CUNCUNUL	0001	CUNCUNUL	1	16-ene
212	31	YUCATAN	058	PETO	0001	PETO	6	16-ene
213	31	YUCATAN	091	TINUM	0012	X-CALAKOOP	1	16-ene
207	31	YUCATAN	019	CHEMAX	0531	CHEMAX	1	17-ene
214	31	YUCATAN	102	VALLADOLID	0001	VALLADOLID	1	17-ene
215	31	YUCATAN	104	YAXCABA	0032	LIBRE UNION	1	17-ene
208	31	YUCATAN	019	CHEMAX	0063	X-CAN	1	18-ene
209	31	YUCATAN	019	CHEMAX	0005	X-CATZIN	1	18-ene
211	31	YUCATAN	050	MERIDA	0001	MERIDA	9	18-ene
155	23	QUINTANA ROO	005	BENITO JUAREZ	0001	CANCUN	5	20-ene
156	23	QUINTANA ROO	002	FELIPE CARRIL	0001	FELIPE CARRILL	4	20-ene
157	23	QUINTANA ROO	006	JOSE MARIA MO	0051	DZIUCHE	1	21-ene
158	23	QUINTANA ROO	006	JOSE MARIA MO	0069	JOSE MARIA MO	2	21-ene

Ruta 15

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
160	24	SAN LUIS POTO	016	EBANO	0001	EBANO	19	14-ene
189	28	TAMAULIPAS	038	TAMPICO	0001	TAMPICO	11	16-ene
187	28	TAMAULIPAS	009	CIUDAD MADER	0001	CIUDAD MADERO	9	17-ene
184	28	TAMAULIPAS	002	ALDAMA	0001	ALDAMA	5	18-ene
186	28	TAMAULIPAS	003	ALTAMIRA	0001	ALTAMIRA	6	18-ene
205	30	VERACRUZ	191	URSULO GALVA	0001	URSULO GALVAN	1	20-ene
201	30	VERACRUZ	123	PANUCO	0001	PANUCO	17	21-ene
202	30	VERACRUZ	131	POZA RICA DE I	0001	POZA RICA DE HIDALGO	3	22-ene
203	30	VERACRUZ	160	TEMAPACHE	0030	CERRO DE HORCONES	2	22-ene
197	30	VERACRUZ	010	ALTOTONGA	0001	ALTOTONGA	3	23-ene
206	30	VERACRUZ	087	XALAPA	0001	XALAPA-ENRIQUEZ	9	24-ene

Ruta 16

Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita
37	9	DISTRITO FEDERAL	014	BENITO JUAREZ	0001	BENITO JUAREZ	5	14-ene
38	9	DISTRITO FEDERAL	003	COYOACAN	0001	COYOACAN	10	14-ene
39	9	DISTRITO FEDERAL	004	CUAJIMALPA DE MORELOS	0001	CUAJIMALPA DE MORELOS	4	15-ene
40	9	DISTRITO FEDERAL	015	CUAUHTEMOC	0001	CUAUHTEMOC	6	15-ene
41	9	DISTRITO FEDERAL	005	GUSTAVO A. MADERO	0001	GUSTAVO A. MADERO	3	15-ene
42	9	DISTRITO FEDERAL	007	IZTAPALAPA	0001	IZTAPALAPA	6	16-ene
43	9	DISTRITO FEDERAL	009	MILPA ALTA	0268	AA MILPA ALTA	3	16-ene
44	9	DISTRITO FEDERAL	011	TLAHUAC	0001	TLAHUAC	3	16-ene
45	9	DISTRITO FEDERAL	012	TLALPAN	0001	TLALPAN	6	16-ene
46	9	DISTRITO FEDERAL	013	XOCHIMILCO	0001	XOCHIMILCO	14	17-ene
93	15	MEXICO	033	ECATEPEC DE MORELOS	0001	ECATEPEC DE MORELOS	1	18-ene
97	15	MEXICO	095	TEPOTZOTLAN	0010	DOLORES, LOS	2	18-ene
102	15	MEXICO	120	ZUMPANGO	0001	ZUMPANGO DE OCAMPO	2	19-ene

Tranferencias

Ruta original	Map Key	CLAVE ESTADO	ESTADO	CLAVE MUNICIPIO	MUNICIPIO	CLAVE LOCALIDAD	LOCALIDAD	No de Encuestas	Fecha Visita		Ruta Destino	dia maximo
10	139	21	PUEBLA	156	TEHUACAN	0001	TEHUACAN	7	14-ene		ruta 11	19-ene
13	198	30	VERACRUZ	049	COTAXTLA	0133	ANCLA, EL	1	14-ene		ruta 15	24-ene
13	199	30	VERACRUZ	049	COTAXTLA	0021	CAPULINES, LOS	1	14-ene		ruta 15	25-ene
13	200	30	VERACRUZ	075	IGNACIO DE LA LLAVE	0030	SALTO, EL	1	14-ene		ruta 15	26-ene
13	204	30	VERACRUZ	181	TLALIXCOYAN	0279	TRES MARIAS	1	14-ene		ruta 15	27-ene
4	188	28	TAMAULIPAS	27	NUEVO LAREDO	1	NUEVO LAREDO	11	16-ene		ruta 15	18-ene
15	160	24	SAN LUIS POTO	016	EBANO	0001	EBANO	19	14-ene		ruta 6	17-ene

Anexo III Análisis cualitativo para Evaluar la Estrategia de Banca Social a través de Grupos de enfoque

Julio del 2012

Índice de contenido

Introducción 3

I. Metodología 5

I.A Introducción 5

I.B Diseño del estudio cualitativo 11

II. Grupo de enfoque realizado en la Ciudad de México 17

II.A Participantes 18

II.B Informe narrativo de la sesión 18

II.C Resultados y hallazgos 19

III. Grupo de enfoque realizado en la Ciudad de Oaxaca 37

III.A Participantes 38

III.B Informe narrativo de la sesión 38

III.C Resultados y hallazgos 39

III.D Análisis FODA 53

III.E Conclusiones grupo Ciudad de Oaxaca 54

IV. Conclusiones integradas 56

V. Recomendaciones 59

Anexos 61

Anexo 1 – Resultados de las encuestas Grupo Ciudad de México 61

Anexo 2 Resultados de las encuestas Ciudad de Oaxaca 69

Anexo 3 Características socioeconómicas de las entidades, Oaxaca y Cd. de México 75

Introducción

Con el objetivo de formular y ejecutar un programa que impulsara los proyectos productivos de campesinos, indígenas y grupos de población en áreas urbanas, en diciembre de 1991 el gobierno federal decide crear la Coordinación General del Programa Nacional de Apoyo para las Empresas de Solidaridad (FONAES), como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Programación y Presupuesto. Al siguiente año, al instaurarse la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y conferírsele las atribuciones de coadyuvar en la aplicación de estrategias, políticas y acciones en materia de empleo y proyectos productivos que agrupen a determinados sectores sociales, FONAES pasa a depender de la nueva Secretaría de Estado. A partir del 2001, FONAES forma parte de los programas a cargo de la Secretaría de Economía.

Desde su creación, FONAES ha apoyado las iniciativas productivas de personas, grupos y empresas sociales de bajos ingresos para el desarrollo de sus capacidades empresariales, mediante la definición y ejecución de estrategias encaminadas a promover y consolidar empresas y proyectos productivos viables, sustentables, competitivos en su entorno, con un alto contenido social y que contribuyan a generar condiciones de empleo e ingreso que mejoren su nivel de vida.

Entre los años de 2005 y 2007 se estableció un esquema de revolvencia a través de Empresas Sociales de Capitalización, conformadas mayoritariamente por beneficiarios de apoyos de capital que deciden voluntariamente aportar la recuperación de dichos apoyos para la constitución o fortalecimiento de esas sociedades. Y a partir de 2008, la reverencia de las aportaciones es remplazada por un Esquema de Capitalización de Apoyos, en el que los solicitantes de apoyos de capital de inversión expresan su voluntad de adherirse a él y

capitalizar en su beneficio la recuperación de los apoyos que, en su caso reciban, en intermediarios financieros no bancarios, registrados y autorizados por el FONAES.

Actualmente, la misión, objetivo y estrategias del programa del FONAES se encuentran alineados al eje rector del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2007-2012, denominado "Economía Competitiva y Generadora de Empleos", así como al eje del Programa Sectorial de Economía 2007 – 2012 relativo a "Detonar el Desarrollo de las Micro Pequeñas y Medianas Empresas". Así, la acción del FONAES se orienta a impulsar la generación de ocupaciones, entre la población emprendedora de bajos ingresos, a través del apoyo a la creación, el desarrollo y la consolidación de proyectos productivos. Esto lo logra a través de tres estrategias:

1) Apoyar la inversión en la apertura o ampliación de negocios, para generar y preservar ocupaciones, así como promover el desarrollo económico en las comunidades.
2) Promover las habilidades y capacidades empresariales y comerciales de quienes tienen un negocio establecido.
3) Fomentar la consolidación de la banca social, para acercar los servicios de ahorro y crédito popular a la población de escasos recursos.

Dentro del marco de la evaluación de costo beneficio realizada por PNUD, para FONAES, se incluye la realización de un estudio cualitativo, mediante el mecanismo de grupos de enfoque, con la participación de los beneficiarios de la estrategia de banca social de FONAES.

El propósito de los grupos de enfoque, es conocer la percepción de los beneficiarios sobre la estrategia de apoyo de banca social, para detectar, mediante consensos de los participantes, beneficios, accesibilidad, cobertura, costos, puntos críticos, problemática y oportunidades de mejora de dicho apoyo. Se determinó la realización de dos grupos de enfoque, uno en zona urbana, para ello se escogió la Ciudad de México y otro en zona rural, con beneficiarios de Oaxaca.

A continuación se presenta la metodología acordada con FONAES, así como los resultados de las dos sesiones realizadas.

I. Metodología

I.A Introducción

Metodologías cualitativas: La metodología cualitativa, en la investigación de la ciencia social, ha sido revalorada en nuestros días debido a los interesantes resultados que arroja, éstos ponen en evidencia, con una exploración de las relaciones sociales o percepciones, a partir de la causalidad de un hecho, una descripción de la realidad tal como la experimentan los actores principales en la investigación cualitativa.

Así entonces, con la riqueza que ofrece la exploración de subjetividades, y con miras en su conservación, pretende evitar fehacientemente la generalización o cuantificación de los resultados, en este sentido, la investigación cualitativa requiere de un entendimiento temático que alineado a los objetivos de la propia investigación contribuyan en un análisis fino de lo recolectado.

El resultante de una investigación cualitativa es un registro narrativo de los hechos o fenómenos que son estudiados, sin embargo, si no se dejan totalmente fuera los resultados numéricos que paralelamente pueden ser investigados, se posibilita a la investigación a que los esfuerzos puedan sumarse y tener resultados más completos.

En la investigación cualitativa hay diversos métodos de investigación, desde la sola observación de hechos y su descripción, hasta la inclusión e interacción con los principales actores objeto de la investigación, en este último, la investigación cualitativa participativa.

Los métodos comunes para realizar un análisis cualitativo, son las entrevistas a profundidad y los grupos focales o de enfoque.

Grupos Focales:

Los grupos focales, como parte de la investigación cualitativa al igual que las entrevistas, recogen información muy valiosa acerca de un tema o un segmento de la población, con la

característica de recabar las percepciones de los respondientes, reconociendo la particularidad de que en este método se pretende llegar a un acuerdo temático, y refiere contraposiciones o argumentos encontrados que motivan la reflexión de los participantes.
En este sentido, encontramos que una de las principales fortalezas de los grupos focales es la interacción de los respondientes que motivan a la reflexión, la limitante es que no siempre es posible llegar a tantos acuerdos temáticos, es decir, los temas que se deben abordar deben ser un número pequeño y manejable. Asimismo es importante destacar que en los grupos focales se requiere de respondientes adecuados en un mismo espacio para el diálogo.
La técnica de grupos focales es recomendable cuando se requiere:

a) Recoger información exploratoria sobre un tema o segmento de la población de estudio.
b) Generar ideas sobre nuevos productos o servicios, o para la mejora de los existentes.
c) Identificar argumentos y contraargumentos con respecto a la adopción de determinados comportamientos o políticas.
d) Evaluar estrategias comunicacionales antes o después de su exposición.
e) Evaluar conceptos buscando conocer las connotaciones, asociaciones, sentimientos y expectativas generadas por ellos.
f) Elaborar hipótesis, listar preguntas y establecer tipologías de la población de estudio.
g) Ampliar, profundizar y comprender algunos resultados cuantitativos.

Es altamente recomendada en estudios de percepción sobre productos de una empresa o una institución.

El objetivo de los grupos focales es recoger información acerca de un tema o un segmento de la población, con la característica de recabar la percepción de los beneficiarios o actores relevantes en el tema, reconociendo la particularidad de que en este método se pretende llegar a un acuerdo temático, y refiere contraposiciones o argumentos encontrados que motivan la reflexión de los participantes. El método de grupos focales es un medio para recolectar en poco tiempo y en profundad, un volumen significativo de información cualitativa, a partir de una discusión con un grupo de seis a doce personas, quienes son guiados por un

entrevistador para exponer sus conocimientos, sus recomendaciones y opiniones sobre temas considerados importantes para el estudio.

Entrevistas:

En el caso de las entrevistas se conciben como un acto de comunicación que se establece entre dos o más personas con la finalidad de hacerse de la opinión al respecto de una situación particular o un conjunto de situaciones. Una de las principales técnicas de la investigación antropológica que se funda en la experiencia del trabajo de campo (Ricardo Sanmartín Arce: 2000).

La eficacia de la entrevista no es valor cuantitativo que de las entrevistas provengan, sino de la profundidad de resultados que se pueden encontrar.

Es por eso que las entrevistas, o bien, las evaluaciones cualitativas, tienen restricciones diferenciadas de las investigaciones cualitativas, tales como:

a) El acceso a las personas idóneas para la obtención de resultados robustos que sirvan para la investigación
b) El acceso a los tópicos tratantes dentro de la entrevista al respecto de los entrevistados y su ímpetu de participación
c) El acceso de entornos oportunos que coadyuve a dar las mejores respuestas acerca de los tópicos dados

Es importante destacar que aunado al ejercicio de entrevistas (análisis cualitativo), se ha planteado un análisis cuantitativo (encuestas), que garantiza que las anteriores restricciones puedan ser subsanadas. Es así que:

- Se garantiza el acceso a las personas idóneas. Se encuesta a beneficiarios del programa.
- Los tópicos tratantes de la entrevista tienen en mucho que ver con el bienestar social al respecto de la inclusión de las políticas públicas y de su participación en el programa, situación que brinda un lazo importante al respecto de la situación de marginación y pobreza que brinda el país.

- Se garantiza que los entornos sean oportunos ya que las entrevistas se realizan con personal capacitado y en las áreas geográficas de residencia de las personas a entrevistar.

A continuación, nos referiremos a los grupos focales, por ser el modelo de interés por parte de FONAES.

Metodología para grupos focales.

La metodología tradicional para llevar a cabo grupos focales de acuerdo a la literatura, considera, generalmente 7 grandes etapas:

1. **La planeación del grupo focal:**
    - Definir el área de investigación
    - Identificar a los participantes que puedan ofrecer información
    - Contenido del estudio

2. **Desarrollo de las preguntas del grupo focal:**
    - Cómo desarrollar preguntas *(replantear el área de investigación, generar áreas de contenido, generar preguntas abiertas y las preguntas deben de comunicar el área de investigación)*
    - Métodos para el desarrollo de preguntas *(generar una lluvia de ideas, poner atención a cómo se plantean las preguntas, poner atención al orden de las preguntas, calcular el tiempo para cada pregunta, obtener retroalimentación por parte de otros)*
    - El orden de las preguntas *(pregunta inicial, preguntas introductorias, preguntas de transición, preguntas clave, preguntas de conclusión, pregunta final)*

3. **Reclutamiento del grupo:**
    - Determinar el número de participantes

- Definir los criterios para los participantes
- Definir la estrategia de reclutamiento
- Programar de acuerdo a las necesidades de los participantes
- Identificar el lugar
- Definir y obtener incentivos
- Invitar participantes potenciales
- Enviar cartas de confirmación
- Hacer llamadas de recordatorio

4. **Facilitación y tomas de notas:**
    - Para una buena facilitación (mantener la plática enfocada, fomentar la conversación abierta, fomentar la participación, hacer las preguntas como están escritas, no expresar sus puntos de vista, no estar de acuerdo o en desacuerdo con los participantes, no influir en la conversación)
    - Para tomar notas adecuadamente (marcar correctamente la primera página, preparar notas al pie, tomar nota de las principales indicaciones no verbales, mantener el grupo enfocado, mantener la neutralidad, solicitar aclaraciones de ser necesario.)

5. **Implementación del grupo focal:**
    - Paso 1. Antes de la sesión
        - ✓ Preparar las sillas y refrigerios
        - ✓ Poner letreros
        - ✓ Saludar y presentar a la gente
        - ✓ Cerciorarse de que los participantes estén cómodos

    - Paso 2. Durante la sesión
        - ✓ Palabras inaugurales
        - ✓ Establecer las directrices

- ✓ Hacer las preguntas en el orden establecido

- Paso 3. Después de la sesión
  - ✓ Agradecer a los participantes
  - ✓ Distribuir los incentivos

6. **Análisis de la información:**
   - Identificar los temas principales
   - Expandir los hallazgos dentro de cada tema
   - Explorar variaciones y similitudes
   - Usar citas para ilustrar puntos
   - Informar sobre las recomendaciones de los participantes

7. **Informe de conclusiones:**
   - Introducción
   - Participantes
   - Informe narrativo de la sesión
   - Resultados y hallazgos
   - Conclusiones
   - Recomendaciones

Considerando lo anterior, se diseñó un modelo de grupo focal, para recolectar información de percepción sobre la estrategia de banca social:

I.B Diseño del estudio cualitativo

I.B.1 Objetivo

Captar información de la percepción sobre la estrategia de apoyo de banca social de FONAES, a través del mecanismo cualitativo de grupo focal, para detectar, mediante consensos de los participantes, beneficios, accesibilidad, cobertura, costos, puntos críticos, problemática y oportunidades de mejora de dicho apoyo.

I.B.2 Resultados esperados

- Contar con información cualitativa específica sobre los temas definidos
- Identificar líneas generales de mejora inmediata en los procesos y productos de banca social de FONAES
- Contar con información cualitativa de los beneficiarios sobre las estrategia de apoyo de banca social de FONAES, que permita generar líneas de investigación subsecuentes para planear e implementar acciones para la mejora del servicio y apoyo ofrecido

I.B.3 Preguntas de Investigación

Como parte de la evaluación del programa y cómo punto de partida para la investigación cualitativa, se plantean algunas preguntas de investigación que pretenden evaluar la estrategia de banca social del programa de FONAES, a través de las cajas solidarias. Estas preguntan se tratarán de contestar durante esta evaluación:

- La estrategia de banca social, ¿está cumpliendo con su propósito, de acuerdo a la percepción de los beneficiarios?

- ¿Cómo evalúan los beneficiarios del programa de banca social de FONAES, los resultados de empleabilidad y cultura del ahorro?

- ¿El programa, a través de las cajas solidarias, genera un beneficio significativo para la población objetivo?

I.B.4 Temas a considerar

Los temas acordados y de interés para FONAES son los siguientes:

- Percepción general sobre los apoyos de FONAES de banca social
- Impactos percibidos de los beneficiarios de la estrategia de banca social
- Cobertura y focalización (Población objetivo)
- Costo del financiamiento
- Costo – beneficio (beneficios alcanzados respecto del costo)
- Sostenibilidad de los negocios apoyados (Capitalización)
- Comunicación entre FONAES y sus cajas solidarias
- Análisis de FODAs

I.B.5 Coordinación

El grupo focal estará guiado por un interlocutor experto al cual se le atribuyen las siguientes funciones:

- Presentar los temas de investigación
- Dirigir al grupo. Formular preguntas adecuadas y reaccionar neutralmente a los comentarios, evitar insinuaciones en las preguntas.
- Estar atento a las reacciones de los y las participantes y estimularlos a intervenir
- Escuchar cuidadosamente y guiar la discusión de manera lógica.
- Generar confianza en el grupo para ganar profundidad en las respuestas
- Ser flexible y abierto a sugerencias, interrupciones y a comentarios negativos
- Controlar sutilmente el tiempo
- Controlar el ritmo de la reunión
- Observar la comunicación no verbal de los participantes y responder a la misma

I.B.6 Número y características de los y las participantes

El número de participantes, deberá ser de ocho a doce personas y debieran ser beneficiarios de la estrategia de banca social.

- Beneficiarios de la estrategia de banca social
- Socios de las cajas solidarias

I.B.7 Agenda de la reunión de grupo focal.

- Bienvenida y agradecimiento
- Introducción y objetivo de la reunión
- Presentación de los asistentes
- Programa de trabajo (directrices)
- Realización de preguntas, respuestas y discusión de temas relevantes
    - ✓ Conclusiones del grupo de enfoque
    - ✓ Cierre de la sesión
    - ✓ Despedida y agradecimiento
    - ✓ Elaboración de minuta (Forma paralela a la sesión)

I.B.8 Selección de sitios:

Se realizarán dos grupos de enfoque para la estrategia de banca social de FONAES, en dos regiones con diferentes características sociodemograficas, uno en la Ciudad de México y otro en la Ciudad de Oaxaca. Esta selección obedece a poder contar con una visión de una zona urbana y de una rural, en donde se localizan beneficiarios representativos de la estrategia de banca social.

I.B.9 Preguntas tipo:

Durante la reunión se pretende la implementación de preguntas de disparo para obtener resultados claros que permitan la resolución de un acuerdo entre las partes. Los ejes temáticos a desarrollar durante la entrevista corresponderían al siguiente guión:

a. ¿Qué percepción tiene sobre el acceso al crédito en México?

En esta pregunta se pretende conocer la percepción general que se tiene sobre el financiamiento disponible por parte de la población objetivo

b. ¿Cuál considera que es el objetivo de las cajas solidarias?

En este eje temático, se plantea una mesa de diálogo con la finalidad de arribar a un resultado de observación acerca las diferentes concepciones acerca de los objetivos de una caja solidaria.

c. ¿Qué hace el programa FONAES, para apoyar a las cajas solidarias?

En este eje temático se pretende conocer las opiniones acerca de los beneficios que da FONAES, en apoyo a las cajas solidarias. Previo a esta pregunta debería indagarse si es que saben que el gobierno federal lleva a cabo acciones para apoyar la población de bajos recursos, que tipo de acciones son las que lleva a cabo, introducir el tema de las cajas solidarias y los programas federales, después mencionar a FONAES y centrarse en la estrategia de banca social de FONAES.

d. ¿Cuál es el costo en que incurre una caja solidaria para ofrecer financiamiento?

En este eje temático se someterá a consideración el uso y aplicación de los recursos, sean de FONAES o propios, para generar financiamiento. Es importante también conocer la percepción de los socios del Esquema de Capitalización de Apoyos.

e. ¿Cuál es el costo en que incurren los beneficiarios de las cajas solidarias para hacer uso del financiamiento?

En este eje temático se someterá a consideración el uso y aplicación de los recursos acerca del financiamiento de las cajas solidarias y los beneficiarios de las mismas. En este tema deberían hablarse de los servicios que otorgan las cajas solidarias a los socios: subsidio-crédito para vivienda (CONAVI), remesas, entre otros.

f. ¿Qué opinión tienen de la accesibilidad y los trámites para acceder a los beneficios que ofrecen las cajas solidarias?

Este eje temático está considerado para conocer la funcionalidad de operación de FONAES versus Cajas Solidarias. Un tema muy importante y que ha sido el principal objetivo de la estrategia es el tema de la ampliación de cobertura. En esta pregunta se comentará sobre la cobertura de las cajas, es decir cómo han reducido el tiempo de traslado, riesgos, otros tipos de costos por el hecho de tener accesibilidad a los servicios.

g. ¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la estrategia de apoyo a la banca social del programa del FONAES?

En este tema se obtendrá información acerca de qué tipo de servicios adicionales pudieran brindar las cajas solidarias.

El propósito fundamental de esta etapa dentro de la metodología de grupo focal, consiste en la resolución de un acuerdo entre las partes acerca de cada uno de los temas antes descritos.

I.B.10 Reporte de resultados

El reporte de resultados acordado con FONAES, incluirá:

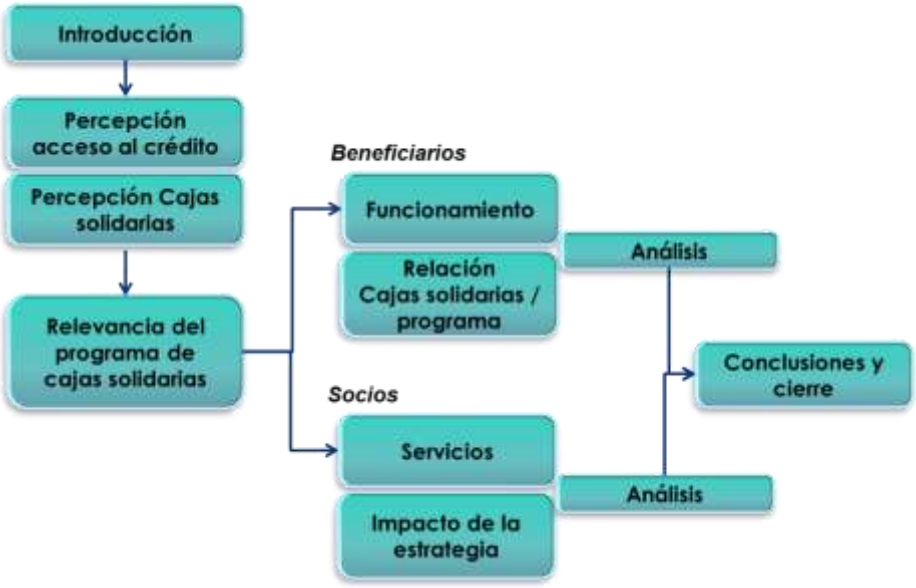
- Introducción
- Participantes
- Informe narrativo de la sesión
- Resultados y hallazgos
- Conclusiones

- Recomendaciones

FONAES contará con información de percepción sobre el desempeño de su estrategia y obtendrá recomendaciones para su mejora.

II. Grupo de enfoque realizado en la Ciudad de México

Se realizó el 16 de agosto del 2012, con la siguiente agenda de trabajo:



II.A Participantes

Las personas que asistieron a la reunión fueron las siguientes:

Cuatro representantes de la caja solidaria FESOLARIDAD, en su calidad de beneficiarios directos de la estrategia de apoyo de banca social de FONAES y 12 beneficiarios de la caja solidaria, en su calidad de socios de dicha caja.

Por parte de la caja solidaria, participaron tres personas del sexo femenino y una del sexo masculino.

Por par de los socios de la caja solidaria, participaron seis personas del sexo femenino y seis del sexo masculino.

II.B Informe narrativo de la sesión

La primera parte de la sesión, se centró en conocer de manera general la percepción de los participantes, respecto al mundo de los créditos para las personas físicas, considerando las diferentes instituciones financieras y otros mecanismos de crédito que puedan conocer los participantes.

Una vez que los participantes dieron su percepción del mundo del crédito, se centró la atención en las cajas solidarias, en este sentido se les preguntó a los participantes sobre su percepción frente al concepto “cajas solidarias” y su experiencia frente a esta opción. Adicionalmente en esta etapa se tuvo la posibilidad de identificar si los participantes conocen sobre la estrategia de banca social y sobre FONAES.

La siguiente actividad fue la profundización sobre la relevancia de las cajas solidarias. En esta etapa, el grupo discutió y analizó lo que para ellos es y no es una caja solidaria; y también se evaluaron las áreas sólidas y las áreas que se deben mejorar en su operación.
En pequeños grupos, los participantes discutieron sobre las repercusiones que ha tenido para ellos la caja solidaria, así como la forma en que se adecua o no a sus necesidades.

Posteriormente se llevaron a cabo análisis simultáneos, un grupo representado por cajas solidarias y otro grupo representado por socios de las cajas solidarias.
Las cajas solidarias analizaron y dieron sus comentarios sobre el funcionamiento y la relación de las cajas solidarias con el programa de FONAES.
Por otro lado, los socios de las cajas solidarias analizaron y dieron sus conclusiones sobre los servicios e impacto de la estrategia de banca social, en las cajas solidarias.

Por último el grupo hizo un análisis FODA de las cajas solidarias, para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

En los siguientes apartados se presentan los resultados de la discusión y análisis de los participantes en cada uno de los temas.

II.C Resultados y hallazgos

En la siguiente parte se muestran los resultados del análisis y discusión de los participantes, así como los hallazgos o comentarios comunes de los temas de análisis.

- Percepción acceso al crédito
- Percepción cajas solidarias
- Relevancia del programa cajas solidarias
- Análisis de los socios
    - Cajas solidarias
        - Funcionamiento de la estrategia
        - Relación Cajas Solidarias – Programa
    - Socios de las cajas solidarias
        - Servicios ofrecidos
        - Impacto en la estrategia
- Análisis FODA

II.C.1 Percepción acceso al crédito

La primera actividad fue conocer la percepción de los participantes, respecto al acceso al crédito. La pregunta detonadora para el análisis fue:

¿Cuál es su percepción u opinión general sobre la operación, cobertura y facilidad de acceso al crédito de las instituciones financieras?

Generación de ideas

- Tiene que haber una historia crediticia (que no facilita el acceso)
- Se necesita un aval
- Intereses altos en ahorro familiar
- Intereses altos en banca tradicional
- Piden muchos requisitos/requerimiento de documentos personales y de otro tipo para acceder a un crédito
- Se requiere no estar en el buró de crédito
- Las otras instituciones financieras son más lentas
- Existe burocracia
- Falta mayor sensibilidad y conocimiento en la gente que está en Instituciones bancarias en relación a las necesidades de las personas y proyectos sociales
- Es importante que las instituciones bancarias den más información de los diferentes programas crediticios y fomentarlos más
- Tasas de interés variables que inhiben la solicitud de crédito
- Se necesita mayor promoción en banca social
- Los ejecutivos son vendedores en lugar de asesores
- Las Instituciones financieras se concentran más en cómo ganar dinero y no en cómo apoyar los proyectos sociales
- Falta de conocimiento por parte de la población en cómo manejar los créditos

- Falta que las instituciones financieras den mayor capacitación de cómo manejar los créditos

Ideas comunes

- Intereses altos
- Dificultad para acceder al crédito (Piden muchos requisitos)
- Falta de enfoque social (Falta mayor sensibilidad y conocimiento en la gente que está en instituciones bancarias en relación a las necesidades de las personas y proyectos sociales)
- Capacitación. Falta que las Instituciones Financieras den mayor capacitación de cómo manejar los créditos

Impactos percibidos

Como resultado de esta primera pregunta de partida, los participantes perciben que las Instituciones financieras:

- No ofrecen programas flexibles y accesibles para las necesidades de las personas.
- Tienen procesos complejos y burocráticos
- No se da un servicio enfocado al cliente
- Falta sensibilidad por los proyectos sociales

II.C.2 Percepción cajas solidarias

Una vez que los participantes discutieron sobre el mundo del crédito, se centró el análisis en la percepción que tienen sobre las cajas solidarias. La pregunta para el análisis fue:

¿Cuál es su percepción u opinión general sobre la operación, accesibilidad e impacto de las cajas solidarias?

Generación de ideas

- Es importante cuidar la accesibilidad, evitando problemas burocráticos por la legislación actual, para llegar a mayor población.
- Las cajas solidarias cuentan con una regulación gubernamental que puede generar exceso de trámites.
- Se requiere mayor información de los programas que manejan en las cajas solidarias.
- Servicios limitados de la caja solidaria, para los diferentes tipos de necesidades.
- Tengo desconfianza en la caja solidaria.
    - Porque si desaparece la caja solidaria, no sé a dónde se va mi dinero.
- Considero que es bueno que los intereses ganados se reparten en los beneficiarios.
- Falta más información de las cajas solidarias.
    - Ayudaría a tener mayor acceso. También ayudaría conocer los límites de crédito o a qué servicios puedo acceder
- Considero que no cumplen con el objetivo de apoyar a la población y a proyectos sociales.
    - Porque no resulta fácil dar oportunidad a los grupos organizados a generar su propia caja solidaria. No le dan el acceso a cualquier persona o grupo. Tuve una experiencia en un banco, en que me dio una mejor tasa con tarjeta de crédito.
- Si se comprueba que un proyecto social es exitoso, se debería apoyar con más recursos a esos proyectos.
- Se limita la necesidad de emprender más.
- Me agrada de las cajas, que nos dan un crédito social y que fomentan el ahorro.
    - Permite generar desarrollo en mi comunidad.
- Me da tranquilidad al saber que esta respaldado por FONAES.
- Mi primera percepción de las cajas solidarias, fue una falta de capacitación y falta de sensibilidad del personal, sobre el trato y la forma de dar información a los usuarios.
- Considero que hay poca información de los productos, beneficios y forma de acceder a las cajas solidarias.
- Es una oportunidad para que la gente pueda emprender.

- La caja solidaria me ayudó a desarrollar mi microempresa.
- Parte de las limitantes es la ley y también se limita el acceso al crédito de las personas.
    - Porque está vinculado con la capacidad de pago de las personas, se cuida de no afectar la salud financiera de las personas. Si requieren crédito para negocio, se puede dar más, ligado también a su capacidad de pago.
- Se sugiere ampliar los servicios crediticios.
- Se sugiere tener mayor capacitación por parte de FONAES, para aprovechar más las cajas solidarias.
    - Porque se percibe deficiente comunicación entre las partes involucradas. Hay una falta de comunicación y de información en los procesos internos.
- Se recomienda que a mayor cantidad de crédito, se baje el interés.
- Se requiere mayor innovación en los procesos de las cajas solidarias.
    - Innovación en los procesos (operaciones por Internet), banca electrónica, cajero, Chequera, etc. Es importante mencionar que hay algunas limitantes regulatorias para algunos de estos servicios.

Ideas comunes

- Las cajas solidarias cuentan con una regulación gubernamental que puede generar exceso de trámites.
- Se requiere dar más información respecto a las cajas solidarias.
- Se requiere mayor capacitación, para aprovechar más las cajas solidarias. Conocer más sobre los diferentes programas que ofrecen las cajas solidarias.
- Revisar los lineamientos para poder otorgar más crédito a los proyectos exitosos

Impactos percibidos

- Algunos de los beneficiarios sienten cierta desconfianza en la caja solidaria, pues no saben que puede pasar si ésta desaparece.
- Lo anterior es resultado de una falta de comunicación con información clara y precisa del servicio, la seguridad y el compromiso del gobierno y el respaldo de la CNBV.

- Por otro lado también hace falta información clara y precisa de las cajas solidarias para impulsar una cultura de emprendimiento.
- Adicionalmente se percibe que hay un exceso de trámites internos y externos para otorgar el apoyo a la población objetivo y que falta un servicio enfocado al cliente.

II.C.3 Relevancia del programa cajas solidarias

El siguiente análisis se llevó a cabo para conocer lo que es y no es una caja solidaria, con el propósito de conocer si la definición que hacen los socios sobre éstas, esta alineado a la definición que se describe en el programa y en la estrategia de Banca Social.

Las preguntas detonadoras fueron:

- *¿Qué elementos describen a la caja solidaria?*
- *¿Qué NO es una caja solidaria?*

Elementos que describen a una caja solidaria

- Un crédito.
- Forma de ahorro para emprender un negocio.
- Una institución de crédito.
- Un lugar donde ahorras.
- Apoyo a proyectos de grupos marginales.
- Es una institución que fomenta el ahorro, trata dar apoyo, programas.
- Institución de crédito.
- Es un grupo de personas que trabajan con el fin de apoyar y cubrir las necesidades de la sociedad.
- Es fomento al ahorro, apoyo a personas sin historial crediticio.
- Es una caja de ahorro para tener créditos de fácil obtención y bajos intereses.
- Ahorros y préstamos.
- Una caja solidaria en una s.c. cuya finalidad es apoyar y estimular el ahorro y préstamo a la sociedad.

- Ayuda mutua organización crecimiento y desarrollo.
- Es una institución de ahorro y crédito con fines sociales y de ayuda mutua por la organización de los socios.
- Grupo social crediticio, oportunidad para iniciar proyectos.
- Productos financieros al alcance de todos.

Que NO es una caja solidaria

- No es una banca comercial
- No son falsas promesas
- No es un banco que genera capital
- No es un casa de beneficencia
- Una institución que busque sobre endeudar y que a su vez carece de sensibilización
- No son tasas de intereses altos para proyectos sociales
- No es banco no es informal no es comercio
- No es caja es un negocio financiero regulado por el gobierno
- No es banca comercial
- Una institución bancaria
- No es una caja que no apoya a proyectos sociales
- No es una ayuda incondicional
- No es una banca comercial, no es una panacea
- No es una caja solidaria por tener diferente figura, por lo tanto son diferentes los procesos de ahorro y préstamo
- No es una institución de crédito y ahorro social. Es otro negocio disfrazado para unos cuantos
- No es un banco inseguridad, informalidad
- Crecimiento de la misma a costa de la gente

Ideas que el grupo identificó como las que mejor responden a cada pregunta

SI ES UNA CAJA SOLIDARIA	NO ES UNA CAJA SOLIDARIA
Es una institución de ahorro y crédito con fines sociales y de ayuda mutua por la organización de los socios	No es una banca comercial

Definición del programa FONAES

Es un sistema de organización de entidades de ahorro y/o préstamo para la población de bajos ingresos, principalmente rural, que no tiene acceso a servicios financieros formales.

Impactos percibidos

- Desde el punto de vista y la experiencia de los usuarios, una caja solidaria fomenta el ahorro en la población de bajos recursos, está al alcance de todos para impulsar la formación empresarial en la gente y resulta muy clara la diferencia respecto a que no es un banco.
- Lo anterior, comparado con la definición de FONAES, refleja una total alineación con lo descrito en el programa; por lo que se logra el objetivo de que las personas describan correctamente una caja solidaria.

Posteriormente los participantes describieron las áreas que desde su experiencia consideran áreas sólidas y que deben permanecer, y las áreas de mejora que deben ser atendidas para reforzar el propósito de las cajas solidarias.

Las preguntas detonadoras fueron:

- *¿Qué elementos se desarrollan con un alto grado de eficiencia y deben permanecer en las cajas solidarias?*
- *¿Qué se debe mejorar en las cajas solidarias?*

Elementos que se desarrollan con un alto grado de eficiencia y deben permanecer en las cajas solidarias (*Áreas sólidas)*

- Ayuda y fomento al ahorro con fines sociales
- El fomento al ahorro
- El ahorro
- Fomentar el ahorro en la gente
- Desarrollos nuevos productos de ahorro y préstamo para la sociedad
- Debe permanecer el monto de lo que debes de ahorrar
- La idea de ayuda social
- Vinculación con instancias gubernamentales
- El tiempo en que se brindan los servicios
- Rapidez en préstamos
- Seguir apoyando los créditos de diferentes instituciones
- Apoyo a microempresas y a comunidades marginadas
- Tienen una buena disponibilidad en atender
- Dan los créditos rápidamente
- Apoyo a la población con menores recursos
- Entrega de apoyos a proyectos sociales y parte del gobierno
- Servicios de ahorro, crédito
- Beneficios para los socios
- Sensibilidad para los socios

Elementos que se deben mejorar en las cajas solidarias (Áreas de mejora)

- Ser más explícitos en la información. Mejorar la información de los beneficios que tienen los socios
- No hay difusión y falta información de los programas
- Interés por ayudar a la gente
- Capacitación en el personal

- Buscar estrategias para mejorar
- Involucrar a los socios
- Claridad en sus objetivos e innovación en sus operaciones
- Debe mejorar sus reglas de operación en cuestión: social, crédito, trato, capacidad y lo financiero en cuanto al cliente
- Revisar la legislación para crear cajas solidarias/ reglas de operación y de otorgamiento de programas
- Establecer nuevos programas de acuerdo a clientes distinguidos
- Debe aumentar el crédito para que sea superior al ahorro
- Información y capacitación del personal
- Se debe mejorar la información a los beneficios que puede obtener como socio
- Tener un asesor o consultor para negocio
- Las cajas se enfocan en zonas marginadas
- Se debe de planear a quién se otorgarán las cajas de ahorro, organizarlas y muy importante supervisarlas
- El manejo de la información y las tasas de interés
- Comunicación, capacitación, cambios para la mejora de los servicios hacia los que son beneficiados
- Debe mejorar su objetivo social para que fueron creadas y tratar de cumplir
- Confianza
- Servicios
- Información y comunicación al socio
- proceso de otorgamiento al crédito
- Dar mayor difusión en medios
- Las cajas se enfocan en zonas marginadas pero también en zonas de mayor impacto económico
- Existen personas con necesidades de emprender

Principales ideas definidas por el grupo

Áreas sólidas	Áreas de mejora
Fomenta el ahorro	Ser más explícitos en la información. Mejorar la información de los beneficios que tienen los socios
Ayuda y fomento con fines sociales a microempresas y a comunidades marginadas.	Debe aumentar el crédito para que sea superior al ahorro
Idea de ayuda social.	Revisar la legislación para crear cajas solidarias/ reglas de operación y de otorgamiento de programas

Impactos percibidos

Los participantes tienen claro que los elementos que deben permanecer en la caja solidaria por el impacto positivo que da a la población, son el fomento al ahorro y el sentido social, ya que se reconoce el apoyo a la población, microempresarios y comunidades marginadas, resaltando la idea de ayuda social; sin embargo es necesario reforzar la comunicación para transmitir de manera eficaz y eficiente los objetivos y beneficios del programa a toda la población objetivo; así como los mecanismos que aseguren la continuidad de apoyo o incremento de beneficios en algunos proyectos sociales exitosos.

Para concluir con el análisis de la relevancia del programa cajas solidarias, el grupo analizó tres preguntas finales y las conclusiones se muestran a continuación:

De no haber existido este programa y la estrategia de banca social ¿qué perderías o qué ganarías?

No ganaría nada

Perdería principalmente:

- Acceso al crédito, inversión, ahorro.

- Crecimiento de la gente en su negocio.
- Mitigar la pobreza.
- Hábito de ahorro.

¿Cómo siente el programa en este momento?

- Bien aunque se requiere capacitar más al personal de la caja
- Algunos trámites burocráticos
- Se requiere mayor capacitación y comunicación con los socios
- Atención de respeto

¿En que se adecua o no a sus necesidades la estrategia de banca social?

- Ha facilitado el crecimiento, mayor número de sucursales más beneficios y se llega a más personas

Impacto percibido:

La gente percibe la estrategia de banca social como una oportunidad para fomentar el ahorro y el crecimiento empresarial. En su percepción se denota una necesidad de tener en sus manos información más clara y oportuna de todos los beneficios que pueden obtener como clientes, por lo que demandan una mayor capacitación por parte de la Institución que otorga el servicio.

II.C.4 Análisis de los socios

La siguiente actividad fue el análisis en grupos divididos por cajas solidarias y socios de las cajas solidarias. Cada uno de los grupos evaluó los siguientes conceptos:

Cajas solidarias

- Funcionamiento de la estrategia
- Relación Cajas solidarias-programa

Socios de las cajas solidarias

- Servicios ofrecidos
- Impacto de la estrategia

El análisis de cada uno de estos conceptos se hizo apoyado en las preguntas de partida que se muestran a un lado de las respuestas del grupo.

Cajas solidarias.

Funcionamiento de la estrategia.

¿Cómo evalúa la dinámica o fluidez de las cajas solidarias?

- Son dinámicas con los recursos que cuenta cada caja solidaria.

¿Cómo compara las cajas solidarias frente a otras instituciones bancarias?

- Es mejor el servicio ante la gente con menores recursos.

¿Qué etapas del proceso en las cajas solidarias son eficientes y cuáles no?

- Son los ahorros y créditos en la necesidad de cada una de las personas dependiendo su capacidad de pagos y ahorros.

Relación Cajas Solidarias – Programa.

¿Cómo percibe los apoyos de ampliación de cobertura?

- Ha facilitado el funcionamiento en las cajas solidarias.

¿Cómo evalúa la accesibilidad de las personas de bajos ingresos?

- Incrementa el costo de la operación por llegar a comunidades donde la Banca Comercial no atiende

¿Cómo evalúa el trato de FONAES?

- Hace falta comunicación clara, capacitación de mayor calidad y contenido

¿Qué otros apoyos considera podría otorgarle FONAES?

- Dar mayor tiempo para que los socios realicen trámites ante FONAES y la cooperativa.
- Favorecer con otras organizaciones de gobierno para beneficiar con más productos y servicios a los socios.

Impacto percibido:

Se muestra la necesidad de contar con mayor apoyo y comunicación por parte de FONAES, sobre todo para reforzar los beneficios para los socios de las cajas solidarias, incluyendo capacitación, y actualización de procedimientos para beneficiar con más productos y servicios.

Socios de las cajas solidarias

Servicios ofrecidos

¿Cómo compara las cajas solidarias frente a otras instituciones bancarias?

- Eficiencia en los trámites

¿Cómo evalúa los siguientes servicios?: (Accesibilidad de trámites, Trato Subsidio – crédito para vivienda, Remesas, Esquema de capitalización ECA, Asesoría)

- Mejoras en el servicio al cliente

Nota: los socios de las cajas solidarias que asistieron, no tenían información de todos los productos de la caja solidaria, únicamente el ECA.

¿Qué cambiarían respecto a los servicios?

- Falta información en: subsidios, remesas, ECA, asesorías
- Trato al cliente
- No podemos pedir cambios por desconocimiento

Sugerencias

- Capacitación de personal
- Mayor capacidad de créditos y menores intereses

Impacto en la estrategia

Antes de la caja ¿cómo hubieran obtenido los servicios?

- no crecer / a través de otras instituciones y no hubiera crecido

¿En qué costos incurrieron para acceder a los servicios de la caja?

- Ningún costo

¿Se han reducido los tiempos de traslado, riesgos, otros costos?

- Si se redujeron

¿Qué cambiarían del proceso?

- Información y capacitación, actualmente se carece de esto.

¿Cuáles son los beneficios de acceder a una caja solidaria?

- Fomento del ahorro y crédito.

Impacto percibido:

- Se aprecia la necesidad de tener mayor comunicación y sobre todo mayor acercamiento de las cajas solidarias con sus socios, en cuanto a capacitación, trato y conocimiento de los productos y servicios.
- Los impactos que mencionan los beneficiarios de la estrategia son positivos, contribuyen a fomentar el ahorro y se reducen los costos y riesgos por acercar las cajas

a las comunidades alejadas; sin embargo se aprecia que es necesario reforzar la relación con las cajas solidarias para continuar manteniendo esta percepción.

II.D Análisis FODA

La última actividad fue la identificación conjunta de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las cajas solidarias a lo que el grupo concluyó:

Fortalezas ¿Qué estamos haciendo bien y lo perciben los beneficiarios?	**Debilidades** ¿Qué carece o se hace con una bajo nivel de eficiencia?
• Socios que la capitalizan • Confianza por estar registrados en la CNBV	• Limitada en su cobertura de apoyo social • Falta asesoría y capacitación
Oportunidades ¿Qué elementos del entorno pueden impactar positivamente en la estrategia?	**Amenazas** ¿Qué elementos del entorno pueden afectar negativamente en la estrategia?
• Cambio de leyes que favorezca este esquema	• No pago de los beneficiarios • Inseguridad/Delincuencia • Cambio de leyes

Impacto percibido

- Tomando como base las principales ideas dadas por los participantes, se considera necesario aprovechar la confianza de los asociados de las cajas solidarias por estar registradas en el CNBV y minimizar la debilidad de falta de asesoría y capacitación. En este momento los asociados tienen una buena imagen de las cajas y debe ser aprovechada para continuar con su consolidación.
- Por otro lado las posibles amenazas de inestabilidad social y económica, se pueden evitar, apoyando a más personas, difundiendo más los servicios y otorgando más beneficios, para contribuir con el propósito principal de apoyo social del programa.

II.E Conclusiones grupo Ciudad de México

Con base en la información generada durante la sesión participativa, así como el análisis resultado de las discusiones, se puede concluir lo siguiente:

Percepción general sobre los apoyos de FONAES de banca social

- La percepción general es buena, aunque se recomienda reforzar elementos como comunicación, capacitación y asesoría con los asociados.
- Revisar los lineamientos para poder apoyar con más créditos a proyectos exitosos.

Impactos percibidos de los beneficiarios de la estrategia de banca social

- Las cajas solidarias son en excelente elemento para contribuir con el desarrollo económico y social.
- De no ser por las cajas solidarias no hubieran tenido la oportunidad de desarrollarse.
- Se deben reducir algunos trámites que aún son burocráticos en las cajas solidarias.
- Se reconocen los beneficios en las personas que las han aprovechado.

Cobertura y focalización (Población objetivo)

- Buena cobertura en zonas alejadas en las que los servicios financieros no llegan.

Costo del financiamiento

- Se reconoce que los intereses son mucho más bajos y mas atractivos que los que otorgan los bancos.

Costo – beneficio (beneficios alcanzados respecto del costo)

- Se percibe en todos los casos, que los socios que han tenido acceso a créditos, ha sido redituable.
- Se fomenta la cultura del ahorro.

Sostenibilidad de los negocios apoyados (Capitalización)

- Se requiere encontrar mecanismos de apoyos adicionales para los proyectos exitosos.
- Actualmente se reconoce que existe un buena práctica de pago de los socios, fortalecida por la cultura de ahorro que se ha permeado.

Comunicación entre FONAES y sus intermediarios

- Es necesario reforzar la comunicación y la capacitación

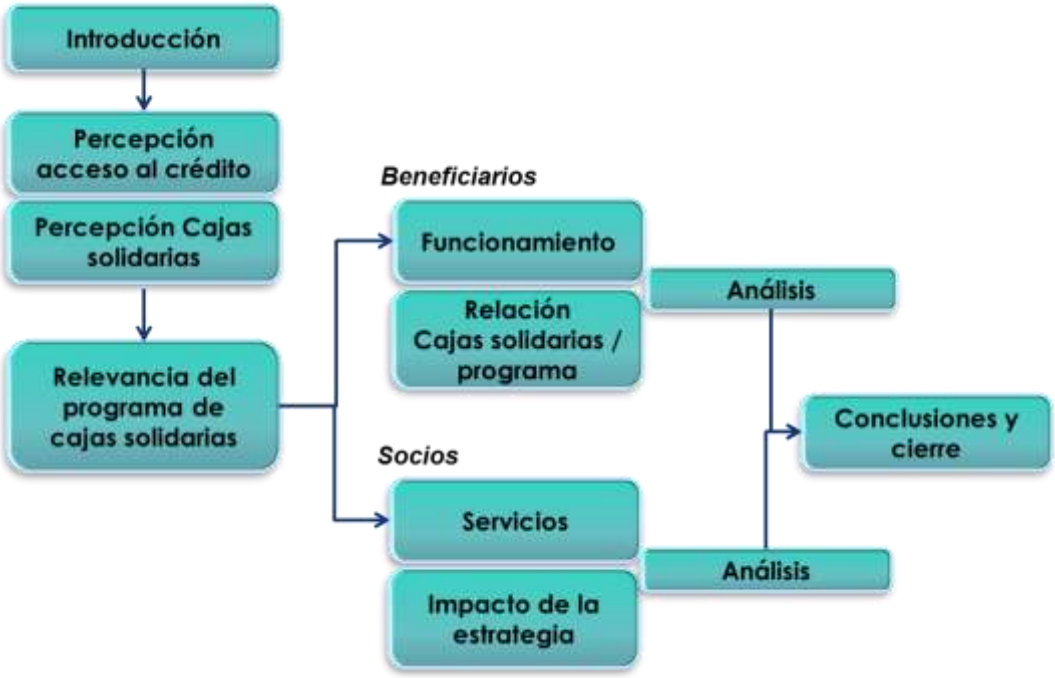
FODA

De acuerdo a los resultados del análisis FODA, se sugiere:

- Mejorar la cobertura y focalización
- Mejorar y ampliar la asesoría y la capacitación
- Promover cambios en las leyes que favorezcan y faciliten estos apoyos

III. Grupo de enfoque realizado en la Ciudad de Oaxaca

Se realizó el 21 de agosto del 2012, con la siguiente agenda de trabajo:



III.A Participantes

Las personas que asistieron a la reunión fueron las siguientes:

Tres representantes de las cajas solidarias, en su calidad de beneficiarios directos de la estrategia de apoyo de banca social de FONAES y 11 beneficiarios de la caja solidaria, en su calidad de socios de dicha caja.

Por parte de la caja solidaria, participaron una persona del sexo femenino y dos del sexo masculino.

Por parte de los socios de la caja solidaria, participaron siete personas del sexo femenino y cuatro del sexo masculino.

Dentro de los socios de la caja solidaria, participaron tres personas beneficiarios de remesas, dos de CONAVI y seis de ECA.

III.B Informe narrativo de la sesión

La primera parte de la sesión, se centró en conocer de manera general la percepción de los participantes, respecto al mundo de los créditos para las personas físicas, considerando las diferentes instituciones financieras y otros mecanismos de crédito que puedan conocer los participantes.

Una vez que los participantes dieron su percepción del mundo del crédito, se centró la atención en las cajas solidarias, en este sentido se les preguntó a los participantes sobre su percepción frente al concepto “cajas solidarias” y su experiencia frente a esta opción. Adicionalmente en esta etapa se tuvo la posibilidad de identificar si los participantes conocen sobre la estrategia de banca social y sobre FONAES.

La siguiente actividad fue la profundización sobre la relevancia de las cajas solidarias. En esta etapa, el grupo discutió y analizó lo que para ellos es y no es una caja solidaria; y también se evaluaron las áreas sólidas y las áreas que se deben mejorar en su operación.

En pequeños grupos, los participantes discutieron sobre las repercusiones que ha tenido para ellos la caja solidaria, así como la forma en que se adecua o no a sus necesidades.

Posteriormente se llevaron a cabo análisis simultáneos, un grupo representado por cajas solidarias y otro grupo representado por socios de las cajas solidarias.
Los cajas solidarias analizaron y dieron sus comentarios sobre el funcionamiento y la relación de las cajas solidarias con el programa de FONAES.
Por otro lado, los socios de las cajas solidarias analizaron y dieron sus conclusiones sobre los servicios e impacto de la estrategia de banca social, en las cajas solidarias.

Por último el grupo hizo un análisis FODA de las cajas solidarias, para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

En este documento se presenta los resultados de la discusión y análisis de los participantes en cada uno de los temas.

III.C Resultados y hallazgos

En la siguiente parte se muestran los resultados del análisis y discusión de los participantes, así como los hallazgos o comentarios comunes de los temas de análisis.

- Percepción acceso al crédito.
- Percepción cajas solidarias.
- Relevancia del programa cajas solidarias.
- Análisis de los socios.
    - Cajas solidarias.
        - Funcionamiento de la estrategia.
        - Relación Cajas Solidarias – Programa.
    - Socios de las cajas solidarias.
        - Servicios ofrecidos.

- Impacto en la estrategia.
- Análisis FODA.

III.C.1 Percepción acceso al crédito

La primera actividad fue conocer la percepción de los participantes, respecto al acceso al crédito. Para saber si los participantes tenían información del mundo del crédito, se preguntó de manera abierta si tenían experiencia con otras instituciones en la solicitud de algún crédito.

¿Cuál es su percepción u opinión general sobre la operación, cobertura y facilidad de acceso al crédito de las instituciones financieras?

Generación de ideas

- Nosotros buscábamos recursos para los socios, nos acercamos a la banca comercial, estamos en proceso de operación con la banca de valores, con la banca comercial los requisitos son excesivos, las condiciones de cobro son excesivos, las garantías que solicitan es al 100% es muy complicado para acceder a crédito de banca comercial, cuando la cooperativa fue autorizada por la banca comercial de valores se nos abrió el crédito, buscamos ese tipo de alianzas, para que los socios de las cajas solidarias manejen recursos más baratos que lo que se maneje ene l mercado.
- Son nueva y no había entrado a ningún proyecto. Fui al banco Santander y mínimo tienes que tener 3 años como una empresa y estar de alta como hacienda y tener historial crediticio, y ponen muchas trabas, hay opciones que puedes escoger, las cajas solidarias son más accesibles.
- Por falta de información no acudí a conocer los créditos. No lo requería en el momento
- Si he tenido información pero al ver la lista de requisitos decido que mejor no, por el uso de la tarjeta bancaria tenía que hacer pagos he visto folletos, he ido a capacitaciones de la SE y a veces ofrecen el acceso a crédito nos dan información, la antigüedad si la

tenemos pero el requisito que tienen en las cuentas de tener tarjeta de crédito, de llevar el estado de cuenta etc.

- Si lo había requerido la oportunidad de tener un crédito, cuando van a pedir información de al banco una lista de requisitos y yo no puedo cubrir esos requisitos, nos dieron información en FONAES.
- Tuve acercamiento con HSBC en el 2006 anteriormente como artesano no lo necesitábamos pero cuando los hoteles requería nuestro producto esto iba influyendo, (textil, colchas manteles cocina) tuvimos la necesidad de mantener un taller de 20 trabajadores, pero cuando me pidieron pagos a haciendo mis ventas bajaron mucho, y fui a FONAES, en ese entonces el programa de gobierno se aventó con apoyos y lo escuché por radio y el apoyo es para los pueblos pero el primer proyecto que metí y a los 2,3 meses estoy adentro, me dieron mi préstamo, el cual fue muy pequeño, no me dicen el interés.
- Cada una tiene su similitud, para el sector informal o de la micro hacia abajo el acceso a crédito lo más fácil es la caja solidaria.
- Es muy importante que se creen nuevas instituciones de banca social.
- Yo he trabajado con la banca Banamex pero es en base a los saldos que he manejado, pero en el 2006 me vi en varios problemas, y metí el proyecto en FONAES, lo metí por las ventas que se logran en los eventos que ellos organizan, actualmente promueven un fondo en Oaxaca y me canalizaron en Santander y me piden muchos requisitos.
- Lo que me han dicho la mayoría es muy engorroso o hay muchos trámites y no me resulta tan fácil cubrir los requisitos que me piden o decidí cambiarme y tengo más beneficios estando acá o rescataron mi negocio.
- Las mismas autoridades comisión federal bancaria de valores, en la cooperativa tiene similitud con las que no fueron autorizadas, para nosotros tenemos que exigir muchos documentos porque así lo exige la autoridad, SOFOM no bancarios, ellos ponen los beneficios pero te cobran más caros los impuestos.

Ideas comunes

- Hay dificultad para acceder a las instituciones financieras por solicitar demasiados requisitos.
- Trámites engorrosos.
- En momentos de crisis fue muy complicado continuar con los créditos de instituciones financieras.

Impactos percibidos

Los asistentes reconocen que existen condiciones complejas y burocráticas para otorgar crédito, además de que no hay flexibilidad de apoyo para empresas que estén iniciando o bien que estén en una situación crítica de crecimiento.

III.C.2 Percepción cajas solidarias

Una vez que los participantes discutieron sobre el mundo del crédito, se centró el análisis en la percepción que tienen sobre las cajas solidarias. La pregunta para el análisis fue:
¿Cuál es su percepción u opinión general sobre la operación, accesibilidad e impacto de las cajas solidarias?

Generación de ideas

- Vamos a trabajar con compartamos, es fácil acceso de mujeres responsables y trabajadores, capitalizas tu negocio tienes acceso a 30,000 pesos pagas y lo vuelves a dar, los requisitos son mínimos, en el primer periodo de pago, yo deje de utilizar los bancos, ellos ofrecían un crédito para apoyo para empresas más amplio con pagos mensuales sobre todo el interés y este bajaba , ofrecieron otras alternativas, ahondando en esto lo que nos falta es que las cajas financieras se están acercando más a la gente, nos están dando más información.
- Volviendo al tema, es triste que en Oaxaca donde se dice que es una ciudad cultural y se encuentra en el total olvido. El banco no cree en ti y vas a la cajas solidarias y llevas

cualquier idea y no te tratan tan cerradamente pero bueno vamos a ver la posibilidad de verlo y ver qué te podemos ofrecer, tienen la amabilidad de ayudar para ver cómo se puede enfocar tu proyecto, escuchan más, ten dan una mayor atención, se pueden crear unos foros de emprendedores. No creen en ti en los bancos.

- Servicio, escucha, guía, apoyo en los diferentes productos que puedas tener.
- Me gusta ACREIMEX desde que me dieron información, nos dan un mejor trato, nos asesoran, siento que mis ahorros van a estar seguros, te da mucha confianza porque es una empresa de gobierno.
- Donde quiera que vayamos va a ver requisitos, es más accesible, he ido a capacitaciones y nos cambian la visión. Los artesanos dan la cara y muestran lo que es Oaxaca, pero nosotros como consumidor final necesitamos crecer y ser competitivos, y ante la competencia desleal, me ayudan a crecer y percibo más oportunidades. Se tiene la posibilidad de tener mayor capacitación.
- Considero que son muy buenas por que se pueden aprovechar los programas de la banca social. Son las únicas que pueden llegar hasta donde no puede llegar un banco. Se acercan a donde no llegan los bancos.
- He tenido un buen trato, tengo confianza. Me acerqué a ACREIMEX porque me ayudó a capitalizar.
- Los veo muy bien organizados y eficientes.
- Creo que el canal adecuado para que los recursos federales lleguen es a través de las cajas solidarias.
- FONAES: Creo que es un excelente apoyo y considero que llegas con amigos. Me agrada y me ayuda más los eventos que hacen porque cualquier que vaya se capitaliza
- Veo apoyos y también me agrada la capacitación.
- Al recibir el crédito FONAES tienes que ir a una caja solidaria y vas haciendo un historial crediticio y al final tu dinero ya creció y puedes ir con toda confianza para solicitar un crédito.

- Lo que FONAES quiere es que tengan una cultura del ahorro. Y que realmente los usuarios se conviertan en los propios fundadores. En el caso de los empresarios es más fácil que lleguen a aprovechas beneficio o compras masivas.

Ideas comunes

- Me ayudaron a salir de la crisis.
- Genera una cultura del ahorro y del crédito.
- Excelente apoyo.

Impactos percibidos:

- Programa de apoyo con trámites flexibles y accesibles que fomentan el ahorro.
- Existe confianza en los servicios que ofrece ACREIMEX.
- Consideran que la capacitación que se otorga es eficiente y que apoya a que el empresario tenga una visión de negocio.

III.C.3 Relevancia del programa cajas solidarias

El siguiente análisis se llevó a cabo para conocer lo que es y no es una caja solidaria, con el propósito de conocer si la definición que hacen los socios sobre éstas, esta alineado a la definición que se describe en el programa y en la estrategia de Banca Social.
Las preguntas detonadoras fueron:

- ¿Qué elementos describen a la caja solidaria?
- ¿Qué NO es una caja solidaria?

Elementos que describen a una caja solidaria

- Entidad financiera.
- Tiene sentido social.
- Se conforma por socios.
- Reconocida por la CNBV.

- Sin fines de lucro.
- Fomenta ahorro y uso del crédito.
- Ayuda a microempresarios.
- Ayuda mutua.
- Se basa en principios y valores del cooperativismo.
- Fomento al emprendedor.
- Fomenta el desarrollo social y económico.
- Con tasas de interés muy bajas.
- No genera utilidades, sino fondos educativos, de obra social.

Que NO es una caja solidaria

- No tiene fines de lucro.
- No es un agiotista.
- No es beneficencia pública.
- No es un banco.
- No son cajas “patito”, sino apoyo de gobierno.
- No es una institución pública.

Ideas que el grupo identificó como las que mejor responden a cada pregunta

SI ES UNA CAJA SOLIDARIA	NO ES UNA CAJA SOLIDARIA
• Fomenta ahorro y uso del crédito • Ayuda a microempresarios • Fomenta el desarrollo social y económico	• No tiene fines de lucro • No es un banco

Definición del programa FONAES

Son un sistema de organización de entidades de ahorro y/o préstamo para la población de bajos ingresos, principalmente rural, que no tiene acceso a servicios financieros formales.

Impactos percibidos

Los participantes consideran que éste es un programa con sentido social y de cooperativismo, que fomenta la cultura empresarial y crecimiento económico social, además de contar con el reconocimiento por la CNBV. Esta definición dada por los participantes muestra que la mayoría son emprendedores y conocen las cajas solidarias, como una excelente opción.

Posteriormente los participantes describieron las áreas que desde su experiencia consideran áreas sólidas y que deben permanecer, y las áreas de mejora que deben ser atendidas para reforzar el propósito de las cajas solidarias.

Las preguntas detonadoras fueron:

- ¿Qué elementos se desarrollan con un alto grado de eficiencia y deben permanecer en las cajas solidarias?
- ¿Qué se debe mejorar en las cajas solidarias?

Elementos que se desarrollan con un alto grado de eficiencia y deben permanecer en las cajas solidarias (*Áreas sólidas)*

- Servicio.
- Trato con calidez.
- Sin sentido de lucro.
- Bajo interés.
- Seguridad.
- Más crédito a más personas.
- Eficiencia en trámites.
- Variedad de servicios.
- Continuar enfocado e interés en el público objetivo.
- Continuidad de aportaciones de los socios.

Áreas de mejora

- Dar más asesoría y capacitación a socios.
- Mayor difusión de los otros servicios por cualquier medio (servicios hipotecarios y otros productos).
- No da seguimiento a los asociados en su desarrollo empresarial (crédito, capitalización y asesoría).
- Al grupo de artesanos y demás asociados de FONAES, hacer un fomento (feria) para promover cadenas productivas y lograr alianzas FONAES-Acreimex.
- Otorgar una mayor crédito o beneficio a los asociados emprendedores (línea de crédito para capital de trabajo).
- Identificar oportunidades nuevas para los asociados, que ya tenemos, para fomentar cadenas de valor. Cliente cautivo.
- Mayor enfoque en el sector de microempresarios.
- Fomento (premio) al emprendedor.
- Dar más apoyo a empresas que ya tienen un proyecto con un plan de negocio establecido.

Principales ideas definidas por el grupo

Áreas sólidas	Áreas de mejora
• Servicio • Trato con calidez • Sin sentido de lucro • Bajo interés	• Más asesoría y capacitación a socios • Mayor difusión de los otros servicios • Dar seguimiento a los asociados en su desarrollo empresarial. • Hacer un fomento (feria) para promover cadenas productivas y lograr alianzas FONAES-Acreimex.} • Otorgar una mayor crédito o beneficio a los asociados emprendedores

Impactos percibidos

Los principales elementos que reconocen y deben permanecer, son el servicio de calidad con enfoque al cliente, así como la seguridad y eficiencia en los servicios ofrecidos; sin embargo es necesario brindar seguimiento al desarrollo empresarial de sus clientes y también se solicita dar un reconocimiento al emprendedor, que impulse a los microempresarios, a través de mayores créditos u otros mecanismos de apoyo.

Para concluir con el análisis de la relevancia del programa cajas solidarias, el grupo analizó tres preguntas finales y las conclusiones se muestran a continuación:

De no haber existido este programa y la estrategia de banca social ¿qué perderías o qué ganarías?

- Perder o poner en riesgo la existencia de la empresa, por no fomentar la cultura del ahorro.
- Perderíamos la oportunidad de crecer como empresarios.
- Perderíamos la oportunidad de acceder a préstamos flexibles.
- Perderíamos el adquirir el hábito del ahorro, para capitalizar con nosotros mismos a nuestras empresas.
- No captaríamos nuevos socios. *
- No captaríamos ahorros. *
- No contribuiríamos al desarrollo social y económico. *

¿Cómo siente el programa en este momento?

- Sentimos nuestro ahorro pasivo o improductivo. (aceptar inversión en materia prima o maquinaria).
- Sentimos que el programa es bueno pero puede mejorar, teniendo mayor acercamiento a los empresarios, (información / seguimiento).
- Apoyo, información, difusión de socios de las cajas solidarias para captar clientes y socio.

- Oportunidad de crecimiento. *
- Nuevas captaciones de ahorro. *

¿En que se adecua o no a sus necesidades la estrategia de banca social?

- No abarca un esquema integral de desarrollo empresarial productivo y artesanal. Aprovechar más la información del proyectos y su plan de negocio para la obtención de créditos a futuro.
- Créditos accesibles sin tanto papeleo a los empresarios y emprendedores.
- Facilidad para ser socio Acreimex.
- Horario amplio, buena ubicación.
- Se adecúa a la misión y visión de la cooperativa. *
- Atender al sector social. *

***Marcadas las ideas generadas por los cajas solidarias.**

Impactos percibidos

- En general se menciona que de no haber existido estos apoyos, no se promovería el desarrollo económico y social en las comunidades y se perdería el fomento al ahorro, por lo que, debería haber una innovación en los programas y que se adecúen más a las necesidades de los empresarios (los que están iniciando y los que ya llevan un tiempo en su desarrollo empresarial).
- Por otro lado es necesario tener mayor información y difusión de los programas para lograr un mayor crecimiento de empresarios y socios, así como ofrecer más créditos flexibles y accesibles para la comunidad empresarial.

III.C.4 Análisis de los socios

La siguiente actividad fue el análisis en grupos divididos por cajas solidarias y socios de las cajas solidarias. Cada uno de los grupos evaluó los siguientes conceptos:

Cajas solidarias

- Funcionamiento de la estrategia.
- Relación Cajas solidarias-programa.

Socios de las cajas solidarias

- Servicios ofrecidos.
- Impacto de la estrategia.

El análisis de cada uno de estos conceptos se hizo apoyado en las preguntas de partida que se muestran a un lado de las respuestas del grupo.

Cajas solidarias

Funcionamiento de la estrategia

¿Cómo evalúa la dinámica o fluidez de las cajas solidarias?

- Es accesible y oportuna.

¿Cómo compara las cajas solidarias frente a otras instituciones bancarias?

- Servicio personalizado y calidez humana.

¿Qué etapas del proceso en las cajas solidarias son eficientes y cuáles no?

- Procesos de captación y colocación son ágiles.
- El poder atender a personas morales.

Relación Cajas Solidarias – Programa

¿Cómo percibe los apoyos de ampliación de cobertura?

- Oportunos, ya que nos reducen costos.

¿Cómo evalúa la accesibilidad de las personas de bajos ingresos?

- Muy alta, dado que con actividad lícita, todos son elegibles.

¿Cómo evalúa el trato de FONAES?

- Cordial y accesible.

¿Qué otros apoyos considera podría otorgarle FONAES?

- Apoyo económico para desarrollar talleres y ferias de educación financiera.

Socios de las cajas solidarias

Servicios ofrecidos

¿Cómo compara las cajas solidarias frente a otras instituciones bancarias?

- Facilidad para acceder sus diferentes servicios.
- Fácil acceso para integrarte y obtener crédito para crecer como empresario.

¿Cómo evalúa los siguientes servicios?: (Accesibilidad de trámites, Trato Subsidio – crédito para vivienda, Remesas, Esquema de capitalización ECA, Asesoría)

- Accesibilidad de trámites, ágil y son tantos requisitos.
- Trato. Amable, cálido y confiable.
- Créditos para vivienda. Sin información.
- Remesas. Sin información.
- ECA. Flexible, ágil. No hay disponibilidad del efectivo capitalizado.
- Asesoría. Sin información.
- Excelente en trato, trámites y ECA.
- Se debe mejorar la asesoría.

Nota: los socios de las cajas solidarias que asistieron, no tenían información de todos los productos de la caja solidaria, únicamente el ECA.

¿Qué cambiarían respecto a los servicios?

- Ofrecer mayor información.
- Implementar más tecnología (cajero automático, banca digital).

Sugerencias

- Capacitación y acercamiento a socios.

Impacto en la estrategia

Antes de la caja ¿cómo hubieran obtenido los servicios?

- Acudiendo a otras instituciones bancarias, que son más exigentes y frecen pocas ofertas de crédito.
- Las oportunidades son muy escasas y caras.

¿En qué costos incurrieron para acceder a los servicios de la caja?

- Bajos.
- Muy accesible.

¿Se han reducido los tiempos de traslado, riesgos, otros costos?

- Si, ya que se preocupan por tener cobertura en comunidades alejadas.
- Si son muy accesibles por cercanía y horario.

¿Qué cambiarían del proceso?

- Información publicitaria de fácil acceso a la comunidad de vulnerabilidad.
- Generar confianza en los módulos de información.
- Con brigadas permanentes de publicidad en cada distrito.
- Que el área de oportunidades fuera mayor.

¿Cuáles son los beneficios de acceder a una caja solidaria?

- Crecer, ahorrar, capacitar y consolidar la empresa.
- Bajos costos, trato amable y altos beneficios.

III.D Análisis FODA

La última actividad fue la identificación conjunta de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las cajas solidarias, a lo que el grupo concluyó:

Fortalezas ¿Qué estamos haciendo bien y lo perciben los beneficiarios?	**Debilidades** ¿Qué carece o se hace con una bajo nivel de eficiencia?
• Brazo financiero de FONAES • Trato humano • Servicio ágil • Tiene casos de éxito • Incluye a personas con discapacidad	• Falta mayor presupuesto frente a los proyectos. Mayor recurso para apoyo. • Convocatorias de FONAES no claras • Fechas de recuperación muy cortas • El programa no incluye zonas o municipios conurbados que requieren apoyo • Faltan más apoyos a jóvenes y a emprendedores
Oportunidades ¿Qué elementos del entorno pueden impactar positivamente en la estrategia?	**Amenazas** ¿Qué elementos del entorno pueden afectar negativamente en la estrategia?
• Continuidad del programa, por cambio del gobierno • Vínculo con oportunidad • Incluir nuevos esquemas, no solo financieramente • Mayor credibilidad para personas discapacidad • Ahorro con otras instituciones bancarias • Participación de un comité de beneficios	• Crisis económica • Cambio de gobierno • Problemas sociales • Cierre de caja solidaria por regulación (tiempos políticos) • Marco regulatorio rígido (Tributario)

Impactos percibidos

Se reconoce el trato y servicio que se ofrece a los asociados que refuerzan la imagen de apoyo y beneficio del programa; esto ayuda a evitar las amenazas como cierre de cajas solidarias por cuestiones políticas, pues al ser requeridas y apoyadas por la sociedad, se evitaría que se presente esta amenaza.

Por otro lado, la mayoría de las debilidades se refieren a atender demandas de las personas, para continuar con los apoyos y para tener más información que les permita aprovechar más los beneficios del programa y de los servicios de las cajas solidarias. Se recomienda impulsar más el programa, dar más información y sobre todo promover mucho los casos de éxito.

III.E Conclusiones grupo Ciudad de Oaxaca

Con base en la información generada durante la sesión participativa, así como el análisis resultado de las discusiones, se puede concluir lo siguiente:

Percepción general sobre los apoyos de FONAES de banca social

- Sin los apoyos de FONAES y de las cajas solidarias no hubieran rescatado su negocio.
- Excelente impulso para el desarrollo de los emprendedores.

Impactos percibidos de los beneficiarios de la estrategia de banca social

- Desarrollo de la cultura del ahorro y del crédito.
- Desarrollo de mi negocio.

Cobertura y focalización (Población objetivo)

- Buena cobertura.
- Incluir programas especiales para jóvenes y reforzar los programas para personas con discapacidad.

Costo del financiamiento

- Buenos apoyos con bajas tasas de interés.

Costo – beneficio (beneficios alcanzados respecto del costo)

- Mayores los beneficios, frente al costo.

Sostenibilidad de los negocios apoyados (Capitalización)

- Se requiere encontrar mecanismos de apoyos adicionales para los proyectos exitosos.
- Actualmente se reconoce que existe un buena práctica de pago de los socios, fortalecida por la cultura de ahorro que se ha permeado.

Comunicación entre FONAES y sus intermediarios

- Reforzar la comunicación y la capacitación de FONAES para los socios.

FODA

Para FONAES:

- Incrementar el presupuesto para estos apoyos.
- Mejorar y precisar las convocatorias, hacerlas más claras.

Para las cajas solidarias:

- Ampliar las fechas de recuperación.
- Incluir en el programa zonas o municipios conurbados que requieren apoyo.
- Promover estos apoyos a jóvenes emprendedores.
- Incluir nuevos esquemas de servicios no solo financieros.
- Mayor credibilidad para personas discapacidad.
- Participación de los socios en un comité de beneficios.

IV. Conclusiones integradas

Respecto a la percepción sobre la operación, cobertura y facilidad de acceso al crédito de las instituciones financieras, ambos grupos de enfoque coinciden en señalar que existe un exceso de trámites y requisitos en las instituciones financieras y que los intereses no benefician al microempresario, por lo que se requiere fomentar más las Instituciones de banca social.

Los grupos de la Ciudad de México y de Oaxaca coincidieron en señalar que las cajas solidarias los impulsaron y apoyaron para desarrollar su microempresa, fomentando así el ahorro y el emprendimiento, por lo que la opinión sobre la operación, accesibilidad e impacto de las cajas solidarias es positiva.

La percepción que tiene la gente de la Ciudad de México en relación al servicio al cliente que brindan las cajas solidarias es deficiente, al contrario de Oaxaca, en donde se comentó que el servicio está basado en la cordialidad, amistad y confianza.

Respecto a la capacitación en el grupo urbano se considera que las personas que manejan y dan información de las cajas solidarias necesitan una mayor capacitación porque no brindan la información completa y en el grupo rural mencionan que la gente que maneja y da información de las cajas solidarias les guía en el proceso con responsabilidad, cordialidad y empatía y les brindan toda la información que necesitas como empresarios.

Sobre los procesos administrativos internos en México se considera que hay una falta de comunicación e información en sus procesos internos, lo que impide tener una mejor

productividad para brindar un servicio de calidad, en Oaxaca se considera que existe eficiencia y organización en los procesos para brindar un servicio de calidad.

Las áreas sólidas y de mejora que coincidieron ambos grupos fueron:

Áreas sólidas	Áreas de mejora
Se refuerza la cultura del ahorro Se beneficia con créditos a microempresas Se apoya el desarrollo de la comunidad empresarial	Dar más información a los beneficios que pueden tener los socios Desarrollo de más programas y créditos a los micro empresarios Informar y comunicar de manera más eficaz los diferentes programas que existen para impulsar el emprendimiento y el desarrollo de la comunidad empresarial

En Oaxaca hicieron especial hincapié en el servicio con enfoque al cliente basado en la calidez, se propone innovar en la forma de darle seguimiento a los proyectos de los empresarios e irse ajustando a sus necesidades para hacer crecer los apoyos y el desarrollo empresarial.
Por su parte en la Ciudad de México proponen mejorar los apoyos y la difusión de información respecto a los beneficios que hay para la población objetivo.

La percepción general de los asociados es positiva respecto al impacto que tienen en la población las cajas solidarias y los beneficios del programa, en el grupo urbano se hizo hincapié en que es importante la capacitación de la gente que está como responsable de las cajas para dar un servicio de más calidad y agilizar los trámites, así como una mayor comunicación con los socios.

En el grupo rural se menciona que el programa puede mejorar para poder crecer, tanto en el apoyo para el sector empresarial, como en el de la captación de nuevos clientes. Así mismo se reiteró que debería de haber un mayor seguimiento al desarrollo del empresario.

Las principales fortalezas del programa son:

- Impacto económico y beneficio social.
- Fomento del ahorro y acceso al crédito.
- Cercanía a la gente.

Las principales debilidades son:

- Falta de capacitación a los socios, por parte de las cajas solidarias.
- Falta de difusión y comunicación para conocer más los productos y servicios de las cajas solidarias.
- Es necesario reforzar los procesos y procedimientos para acercar los beneficios a un mayor número de personas.

V. Recomendaciones

De acuerdo al análisis derivado de las dos sesiones de trabajo se hacen las siguientes recomendaciones.

Dado que actualmente la percepción general sobre los apoyos de FONAES de banca social es positivo, se debe continuar manteniendo y reforzando esta percepción, incluyendo mecanismos de difusión que muestren casos de éxito y que por otro lado permitan a otras personas a acceder a los beneficios del programa.

Varios de los participantes mencionaron que es necesario mantener la sostenibilidad de los negocios apoyados, para lo cual se deben encontrar nuevos mecanismos de capitalización, sobre todo para los proyectos que han probado ser exitosos y que requieren una continuidad y reforzamiento de los servicios que ofrecen las cajas solidarias.

Por último y uno de los comentarios que mayormente se mencionaron por los participantes, fue la necesidad de mejorar la comunicación entre FONAES y sus beneficiarios, y de las cajas solidarias hacia los asociados. En general se requiere tener más y mejores mecanismos de difusión de los servicios, mejor comunicación de los asociados, sobre la forma de acceder a los beneficios y también mayor asesoría para asegurar el éxito de sus negocios o proyectos.

Las valoraciones de los participantes en los grupos focales, permite identificar que la estrategia de Banca Social de FONAES está logrando: acercar los servicios bancarios y financieros a la población de más bajos recursos; mejorar el impacto de los recursos públicos a través de promover el financiamiento de proyectos productivos de emprendedores de bajos ingresos.

Finalmente los resultados de los grupos focales delinean importantes áreas de complementariedad entre las estrategias de FONAES, por un lado los apoyos para abrir y ampliar un negocio son una importante intervención para promover el emprendedurismo empresarial en la población de bajos ingresos, los cuales a través del esquema de

capitalización de apoyos, permitiría promover la cultura de ahorro en la población apoyada, al mismo tiempo de incrementar los recursos disponibles de las cajas solidarias para financiar proyectos productivos.

Respuestas a las preguntas de investigación.

Las preguntas que se respondieron, a través de la percepción de los participantes en las sesiones de grupo son:

- La estrategia de banca social de FONAES es un programa sólido que aporta beneficios significativos de empleabilidad.
- El impacto percibido de los beneficiarios en relación a la estrategia de banca social es positivo y genera una cultura de ahorro en la población de escasos recursos.
- La estrategia de banca social de FONAES genera un beneficio significativo para la población meta.

Tomando como base las principales ideas dadas por los participantes, se recomienda aprovechar la confianza de los asociados de las cajas solidarias por estar registradas en el CNBV y minimizar la debilidad de falta de asesoría y capacitación. En este momento los asociados tienen una buena imagen de las cajas y debe ser aprovechada para continuar con su consolidación.

La mayoría de las debilidades se refieren a atender demandas de las personas, para continuar con los apoyos y para tener más información y capacitación que les permita aprovechar más los beneficios del programa y de los servicios de las cajas solidarias.

Se recomienda impulsar más los apoyos de la estrategia de banca social, otorgar más información de detalle sobre los apoyos y sobre todo promover los casos de éxito.

Anexos

Anexo 1 – Resultados de las encuestas Grupo Ciudad de México.

A continuación se muestra el total de respuestas a las encuestas de percepción de los participantes. Se presentan las respuestas generales por pregunta para facilitar su análisis.

1. **¿Qué opinión tiene de los programas de crédito que conoce?**
   - Excelente 5.
   - Bueno 5.
   - Regular 4.
   - Malo 1.

   ¿Por qué?

   - Tiene un estricto control, proporciona el recurso que se requiere.
   - Todo es bueno. Apoyar a las pequeñas empresas para que se generen empleos.
   - Los requisitos son demasiados o no puedes comprobar ingresos.
   - Siempre marcan elitismo o preferencias. Los trámites requieren de mucho tiempo.
   - Por lo marginado del apoyo.
   - Al ser beneficiario FONAES, los apoyos se otorgan casi automáticamente con intereses muy cómodos.
   - Por la forma de otorgar los préstamos, que su interés que cubra es alto y a fin de cuentas es nuestro dinero y nos cobran.
   - Ya que se tendría que mejorar la tasa de interés si hay un crédito mayor para el beneficio de todos.
   - Porque brindan mayores oportunidades y crecimiento.
   - Porque creo que aparte de que ayuda a fomentar empleos también apoya a que en cierto momento uno que tiene el crédito sea un pequeño empresario.
   - Fomentan la iniciativa y creatividad de los grupos en sectores marginados.
   - Te piden trámites que uno no lo tiene (avales etc.).
   - Falta difusión por lo marginado.
   - Sirve de apoyo para consolidar los negocios.

2. ¿Cuál es su opinión sobre las características, beneficios y debilidades de las cajas solidarias?

Beneficios	Debilidades
▪ Es excelente ,Porque se tiene ahorro y buenos intereses lo puedo adquirir inmediatamente, estoy muy satisfecha y contenta ▪ Tienes un lugar seguro donde depositar, Puedes pedir un préstamo si necesitas invertir en lo que necesitas ▪ Buenos beneficios ▪ Buenas, porque llegan a un mercado que a diferencia de los bancos no atienden ▪ Favorece que la población de menos recursos tengan acceso a servicios financieros ▪ Hay beneficios porque crean y fomentan el ahorro a los socios y creo que se debe de saber tener una administración adecuada, ▪ Mayor apoyo a micro empresas, Porque las cajas se hicieron para ayuda mutua y debe ser así y no poner limitaciones para los créditos ▪ Que son muy útiles, puede uno crear un fondo de ahorro y tener créditos con bajos intereses	▪ No confío mucho en ellas. Apoyan con créditos pequeños que son útiles. Que pueden desaparecer con los ahorros ▪ Son poco conocidas ▪ El beneficio no es muy llamativo y no son tan confiables, No se difunde la información adecuada en cuanto a ellas ▪ Existe muy poca difusión y conocimiento de estas organizaciones y son benéficas para la sociedad, son inseguras dado que desaparecen con mucha facilidad. El crédito que ofrecen es poco para llevar a cabo un programa de desarrollo ▪ Poca difusión, porque como comento poca difusión de algunos programas que tienen las FES, desconozco mucho ▪ Que sus cobros de interés y sus pagos de interés debe ser igual. ,Porque deben tener más información a los clientes de los beneficios que podemos tener de los servicios ▪ Que tiene deficiencias dentro de la Institución, por falta de capacitación y asesoramiento a las personas ▪ Sin embargo su debilidad está en que caen en la burocracia ▪ Debilidades: Es necesario fortalecer la seguridad, la obtención de líneas de crédito con tasas bajas y para abatir costos de operación y llevar más y mejores servicios a los socios ▪ Se necesita establecer un beneficio y tomar en cuenta cómo se va a llevar su ahorro para cumplir con la caja de ahorro ▪ Regular, Se limita la necesidad de los proyectos que asesoran, y la falta de capacitación y sensibilidad para la atención a los clientes ▪ No estoy muy familiarizado me interesa entender para los beneficios que otorgan, Por falta de difusión

3. **¿Cómo se enteró de las cajas solidarias?**
    - A través de programas FONAES que le proporcionó un listado de las cajas.
    - solidarias, investigué la que más me convino (en Coyoacán).
    - A través de FONAES.
    - Por un conocido.
    - Por medio de FONAES.
    - Por el apoyo FONAES.
    - Me enteré en el momento que recibí el apoyo de FONAES.
    - Porque labora en una de ellas.
    - Por FONAES.
    - Por medio de los programas de FONAES.
    - Por FONAES.
    - Por medio de FONAES.
    - Mi compañero de la derecha Sr. Próspero.
    - Por medio de FONAES.

4. **En la parte del proceso en la que participa, ¿cómo evalúa la operación y resultados de las cajas solidarias?**
    - Es muy pronto para responder esta pregunta porque apenas me acabo de incorporar. El 30 de agosto comienzo a capitalizar.
    - Buenas.
    - Buena, te dan la información necesaria.
    - Los resultados son pobres.
    - Como un medio de ahorro a futuro pero con pocos alcances para apoyarnos con más crédito.
    - Desconozco mucha información.
    - Bueno en el sentido del apoyo de FONAES.
    - Eficientan el crecimiento de que tiene la caja con los recursos que ella tiene.
    - Medios, debido a que existen procesos largos en cuanto a trámites de préstamos, en cuanto a resultados buenos porque la gente adquiere beneficios.
    - Muy altos, en comparación con los recursos que se invierten.
    - En las cajas de ahorro tiene un sistema que apoya a las personas. Trato adecuado para que ellos traten de cumplir.
    - Regular, Falta innovación y mayor seguridad para redoblar el apoyo crediticio a proyectos exitosos en lo social.
    - Regular.

- Buena.
- Muy buena.

5. ¿Qué ganaría o perdería de no haber existido esta caja solidaria?

- Ganancia: nada. Perdería: Los recursos económicos que voy a recibir en un lapso de tiempo.
- Más bien perdería ya que la banca comercial presta dinero con intereses muy altos.
- Ganas con el ahorro que haces y puedes ayudar a que otros tengan apoyo y se te devuelve lo que ahorraste.
- Perdería dinero, ganaría inversión.
- El ahorro y bueno aunque poco el crédito.
- Aún no lo sé.
- Nada. Simplemente se conoce por la necesidad de los apoyos que nos dio el gobierno.
- No saber conocer los fomentos de ahorro y cómo obtener crédito.
- Ganaría el crecimiento de la gente en su negocio y cubrir su necesidad, además de servicios que beneficien en su comunidad, perdería oportunidad de adquirir servicios en zonas marginadas.
- Perdería, empleo, un proceso de enriquecimiento en las localidades y se atienden.
- Perdería mi crédito porque creo que en otra Institución no me hubiera animado a solicitar mi crédito.
- Perdería la oportunidad de canalizar la iniciativa a un proyecto que podría ayudar en lo social, a mitigar la pobreza de grupos marginales.
- Perdería el hábito del ahorro.
- Oportunidades.
- El apoyo y crédito que he obtenido de la misma.

6. ¿Cómo califica el nivel de servicio y por qué?

- La atención de la persona que la recibe es grosera y desatenta (Coyoacán). El trato es malo por lo que no tiene buena imagen la Institución.
- El servicio es excelente de Fes, porque son muy atentos y de alguna manera se convierten en una familia.
- Bueno.
- Regular, a veces no es tan confiable.
- Como bueno.

- Excelente, porque cualquier duda o información que se requiere es resuelta.
- Regular, sigue siendo una Institución de crédito con préstamos. El interés sigue siendo alto.
- Eficiente, Porque falta la capacitación que se les da a empleados y socios.
- Bueno porque se abren nuevas oportunidades y servicios.
- Regular por parte de FONAES ya que los procesos internos son burocráticos al interior y al exterior tienen poco tiempo para que reúnan requisitos.
- Creo que a la caja, el personal está capacitado para darte la información, pero creo a veces existen personas que no atienden y no dan la información.
- Regular, Porque tengo la impresión que las cajas solidarias son un nicho para obtener ganancias a particulares y esto limita que se cumpla el objetivo de la misma.
- Regular, Pues deben de capacitar de los servicios a todo el personal de promoción.
- Muy bueno y amables.
- Muy bueno porque la atención es excelente y rápida.

7. ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta que le han brindado en las cajas solidarias?

- Inmediato, muy buena.
- Rápido.
- Bueno.
- Muy largo.
- Bueno.
- Casi de inmediato y con mucha formalidad.
- El tiempo para préstamos es rápido porque yo pregunté y el préstamo me lo darían al día siguiente por un monto igual al que tengo depositado en la caja.
- Bueno, dependiendo el trámite a realizar.
- Bueno.
- Bueno, ya que dependiendo de cada caso la respuesta se da en 2 o 3 días.
- Creo, es un tiempo razonable, la cual te ayudan a solicitar el servicio.
- Regular.
- Buena.
- Bien.
- Muy buena.

8. **¿Cuáles son las ventajas y desventajas de las cajas solidarias, frente a otras instituciones financieras?**

Ventajas	Desventajas
• Las cajas da mejor y más intereses, lo puedo adquirir inmediatamente y los intereses son muy bajos. • Cobran con poco interés., • Que te regresan lo que ahorraste con los intereses que te corresponden • La accesibilidad y el apoyo a grupos de escasos recursos o sin historial de crédito • El poco interés por préstamos • No conozco a otras • No cobran comisiones y servicios que ofrece • Fomento al ahorro, y servicios financieros a zonas marginadas. • Cercanía, confianza, baja tasa de interés en comparación con usureros, • Que aprovechan el recurso del gobierno federal • Menos requisitos en créditos, • Beneficios de crecimiento • Haber podido pertenecer a la caja y obtener crédito con intereses bajos	• La desventaja es que no puedes disponer de tus recursos y la ventaja es que hay un incentivo • Servicios de Banca Social • Tasas de interés altas den comparación con la banca comercial • Creo que una ventaja es que cuando te dan tu crédito, el préstamo es muy bajo los intereses y a veces también es la documentación y establecer bien sus reglas de operación • Más limitados los créditos • Que trabajan con nuestro dinero • Limitan el crecimiento de los proyectos exitosos

9. ¿Cuál ha sido su experiencia al haber tenido acceso a este tipo de programas?

- Muy agradable porque salí del círculo de "no tengo, no puedo", me brindaron una gran oportunidad.
- Bueno, ya que tengo una pequeña empresa y mi familia tiene un trabajo y podemos apoyar a nuestros vecinos.
- Excelente.
- La opción de ahorro y más crédito.
- Buena, aun cuando tengo poco tiempo en FES, he ido aprendiendo y falta mucho en programas de la caja.
- Conocer que existen.
- Dependiendo el programa al que entre cada socio.
- Agradable porque se obtienen más beneficios y nuevos conocimientos.
- Burocracia, lentitud.
- Creo que muy buena, pero también tenemos que tener mucha responsabilidad para llevar a cabo bien tu programa.
- Conocer la oportunidad de apoyar iniciativas para la población marginal.
- Poder continuar con parte de mis proyectos.
- Muy buena porque tengo un apoyo con el crédito que puedo obtener.

10. Evalúe los siguientes servicios que ofrecen las cajas solidarias

Accesibilidad de trámites

4 Excelente 7 Bueno 3 Regular

Trato

4 Excelente 6 Bueno 2 Regular 1 Malo 1 Pésimo

Subsidio

1 Excelente 2 Bueno 3 Regular 1 Malo (aquí varios desconocen el servicio)

Remesas

1 Excelente 3 Bueno 3 Regular

Esquema de capitalización ECA

2 Excelente 4 Bueno 3 Regular

11. ¿Este programa le ha generado un cambio trascendental en su vida?, ¿por qué?

- Si, el programa para empresarios, Porque permite que tenga una fuente de trabajo y que después yo sea fuente de empleo.
- Si. Quiero mucho a mi país y sé que podemos salir adelante trabajando. Pero estoy en contra de los apoyos económicos que da el gobierno estatal a personas que no trabajan.
- El de FONAES, En ningún lado me apoyarían para poner un negocio.
- Apoyo FONAES, Porque tengo posibilidad de generar mis propios recursos.
- Apoyo del gobierno por medio de FONAES.
- Si. Para conocer y ver en qué podemos crecer.
- Si. Los servicios en general de las cajas solidarias.
- Si. Los servicios de mi confianza cambian la vida de las personas y de las comunidades.
- FONAES. Si. Creo que así tengo la oportunidad de trabajar para que en un cierto tiempo podré con mucho esfuerzo y trabajo llegar a ser un pequeño empresario
- Si. La visión y oportunidad de crecer con beneficios en lo social, para la comunidad.
- Si. Estoy al principio del FONAES.
- Hasta ahora ninguno, Porque requiero información.
- Por apoyo FONAES y caja de ahorro FE SOLIDARIDAD, porque me dieron un apoyo para mi negocio lo que me permitió consolidarlo.

Anexo 2 Resultados de las encuestas Ciudad de Oaxaca

A continuación se muestra el total de respuestas a las encuestas de percepción de los participantes.

12. ¿Qué opinión tiene de los programas de crédito que conoce?

- Excelente 5
- Bueno 4
- Malo 1

¿Por qué?

- Es una caja donde podemos ahorrar con l a seguridad de que tendremos sus beneficios económicos para el futuro.
- Son engorrosos y piden muchos requisitos.
- Te ayudan a impulsar tu negocio y tienes la oportunidad de aprender el fomento al ahorro.
- Porque los programas han sido satisfactorios para el desarrollo y crecimiento de los beneficiarios.
- Porque contribuye al desarrollo de las comunidades.
- solo a través de estos apoyos (prestamos) logramos tener acceso a capital de trabajo para ser algo competitivos con las empresas que arrasan con los microempresarios, pero aún falta mucho apoyo.
- Porque a veces ponen muchos requisitos para dar un crédito.
- Ahí esta nuestro dinero seguro.
- Hay grandes posibilidades y facilidades.
- Porque me permite ahorrar.

13. ¿Cuál es su opinión sobre las características, beneficios y debilidades de las cajas solidarias?

Beneficios	Debilidades
▪ Son de fácil acceso, mayores oportunidades y mayor seguridad, ▪ Están creados para fomentar el ahorro, no con sentido empresarial, Porque los emprendedores necesitan respuestas acorde a su desarrollo ▪ Hacer que los beneficios no disminuyan y las debilidades sean menos, Porque eso nos ayuda a seguir confiando en nuestra caja solidaria ▪ Son buenos, Porque estas instituciones están cerca de las personas que necesitan los apoyos, además de hacer los productos crediticios enfocado a los sectores populares que más lo necesitan ▪ Muy favorable, porque ofrecen servicios financieros en localidades marginadas, los cuales la banca comercial no atiende ▪ es más fácil el trámite para préstamo en una caja que en un banco, incluso para depositar es menor el tiempo, los horarios son más amplios. ▪ son muy bueno, te permiten hacer historial crediticio y así pues obtener apoyos en caso de solicitar un crédito ▪ No confío en otras cajas ▪ Actualmente se han convertido en una gran opción por sus grandes beneficios y sus bajas tasas al solicitar un crédito ▪ Bueno, porque me ha funcionado para ahorro	▪ Las debilidades es que falta mayor presupuesto frente a los proyectos, mayor recurso para el desarrollo, No confío en otras cajas, porque no estoy seguro de quien lo respalda,,,, ▪ Bueno es difícil para los ahorradores creer en las cajas solidarias, lo cual dificulta un poco más el acceso a créditos para los microempresarios

14. ¿Cómo se enteró de las cajas solidarias?

- Por medio de FONAES.
- Por comentarios y por FONAES.
- Por medio de una conferencia en FONAES.
- A través de CONDUSOF, CNBV.
- Hace muchos años siempre hemos trabajado, apoyándonos por medio de préstamos incluso en la construcción de mi casa.
- A partir de un proyecto que metí en FONAES y que resulté beneficiada.
- Por medio de personal de FONAES.
- Por las acciones publicitarias que hacen.
- Por FONAES.

15. En la parte del proceso en la que participa, ¿cómo evalúa la operación y resultados de las cajas solidarias?

- Es bueno el trato y muy eficiente.
- Bueno.
- Bueno.
- La operación es eficiente, atendiendo a los beneficiarios como promotores de desarrollo económico y los resultados han sido buenos.
- Muy bueno.
- Es muy aceptable el desempeño, proporciona suficiente información y está en constante comunicación con los socios, tiene excelente ubicación y atiende eficientemente.
- Lo avalúo muy bien.
- Muy bueno y accesible.
- Bueno.

16. ¿Qué ganaría o perdería de no haber existido esta caja solidaria?

- Perdería la posibilidad de crecer como empresa.
- Sólo ahorro o depósito, lo que corresponde al fondo.
- Falta de acceso para otorgar un crédito.
- Hacer llegar los programas a los que lo necesitan es una gran ganancia.
- El acceso al crédito y al desarrollo.
- La oportunidad de crecer como empresario, incluso de tener acceso a los servicios (envío de remesas) pago de recibos.
- Tener que buscar otras alternativas de apoyo.

- Pues francamente se buscarían otras opciones.
- No tendría donde ahorrar.

17. ¿Cómo califica el nivel de servicio y por qué?

- Es bueno por ser rápido.
- Bueno, es rápido y eficiente.
- Bueno porque da más facilidad en trámites, mejor horario y mejora atención.
- Muy bueno, ya que la cooperativa dentro de su filosofía, es la de atender con calidez y sentido humano.
- Es muy bueno, ya que es de manera personalizada.
- Es cálido y eficiente, como muy confiable para los ahorradores e inversionistas, incluso es muy motivador el estar ahí por las instalaciones con las que cuenta.
- Muy bueno, excelente trato y te ofrecen ofertas de crédito buenas.
- Muy bueno, se nota el profesionalismo y la seriedad.
- Bueno, porque me atienden bien.

18. ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta que le han brindado en las cajas solidarias?

- Ágil.
- Bueno.
- El tiempo es bueno, ya que la cooperativa ha desarrollado procesos operativos eficientes para dar respuesta de manera oportuna.
- Adecuado.
- Es aceptable, incluso para un no, la respuesta es rápida, no te tienen dando vueltas.
- Bien, como yo apenas soy adherida, empezaré a trabajar y en el actuar, podré decir más de las cajas.
- Muy eficiente.
- Bien, me funciona.

19. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de las cajas solidarias, frente a otras instituciones financieras?

Ventajas	Desventajas
• Los costos son bajos y fácil acceso • Ventaja, seguridad y eficiencia, • Más facilidad en trámites para la solicitud de créditos • La atención y asesoría brindada a los beneficiarios • Las tasas de interés, el servicio personalizado • Trámites ágiles, personales y cálidos • Son excelentes, otras instituciones cobran excesos de comisiones • Las ventajas son la facilidad para pertenecer a ellas • No conozco otras	• Desventajas, Que el ahorro sea también productivo

20. ¿Cuál ha sido su experiencia al haber tenido acceso a este tipo de programas?

- Muy buena experiencia.
- Bueno.
- Conocer otras instituciones financieras que tienen más facilidad para otorgamiento de ahorro y crédito.
- En el caso de la cooperativa es muy bueno, ya que ayuda a contribuir su misión y visión establecida.
- La experiencia es buena, ya que contribuye al desarrollo personal.
- Cambio de visión y actitud, sentirse apoyado y motivado porque creen en nosotros.
- Bien, apenas empezaré a trabajar porque soy adherida.
- Muy gratificante.
- Buena, porque es la primera vez que puedo ahorrar.

21. Evalúe los siguientes servicios que ofrecen las cajas solidarias

Accesibilidad de trámites

3 Excelente 6 Bueno

Trato

4 Excelente 5 Bueno

Subsidio

2 Excelente 3 Bueno

Remesas

3 Excelente 2 Bueno

Esquema de capitalización ECA

3 Excelente 3 Bueno

Asesoría

4 Excelente 3 Bueno 1 Regular

Servicio general

2 Excelente 3 Bueno

22. ¿Este programa le ha generado un cambio trascendental en su vida?, ¿por qué?

- Si, porque gracias al apoyo de FONAES, he crecido como empresa y mi familia esta mejor económicamente.
- Si, por creer en mi empresa.
- Si, porque genera una mejor visión de crecimiento del negocio.
- Porque contribuye al desarrollo personal.
- Si, porque tuve un préstamo personal en años pasados y me ayudó a construir la segunda planta en mi casa, me dio tranquilidad y facilidad para ampliar mi negocio.
- Si, Me ha permitido crecer, que conozcan lo que hago, mi artesanía, de nosotros ya depende el éxito como empresa. FONAES debe seguir apoyando y creciendo.
- Ha permitido el conocimiento y el desarrollo de nosotros como emprendedores.
- Si.

Anexo 3 Características socioeconómicas de las entidades, Oaxaca y Cd. de México

Indicador	Distrito Federal	Oaxaca
Economía		
Cuentas nacionales		
PIB per cápita (Miles de pesos), 2008	172.88	36.25
Variación porcentual anual del PIB, 2008	0.63	2.87
Producto Interno Bruto a precios de 2003 (Miles de pesos), 2010	1,502,162,627	127,085,585
Producto Interno Bruto del Sector Primario a precios de 2003 (Miles de pesos), 2010	1,067,750	13,045,804
Producto Interno Bruto del Sector Secundario a precios de 2003 (Miles de pesos), 2010	213,276,405	25,122,522
Producto Interno Bruto del Sector Terciario a precios de 2003 (Miles de pesos), 2010	1,455,600,662	89,706,771
Grado de marginación	Muy bajo	Muy alto
Indice escala 0 a 100	3.04	80.48
Lugar que ocupa en el contexto nacional	32	3
Población total	8,851,080	3,801,962
Población total hombres, 2010	4,233,783	1,819,008
Población total mujeres, 2010	4,617,297	1,982,954
Tasa de crecimiento total, 2010	0.3	1
Densidad de población (Habitantes por kilómetro cuadrado), 2010	5920.45	40.55
Vivienda		
Total de viviendas particulares habitadas, 2010	2,453,031	941,536
Promedio de ocupantes en viviendas particulares habitadas, 2010	3.6	4
Porcentaje de viviendas con agua entubada, 2010	97.8	77.2
Porcentaje de la población que dispone de servicio de agua potable, 2006	97.8	76.7
Porcentaje de la población que dispone de servicio de alcantarillado, 2008	98.9	63.5
Porcentaje de viviendas con electricidad, 2010	99.5	94.3
Educación		
Porcentaje de analfabetas total, 2010	2.09	16.27
Porcentaje de analfabetas hombres, 2010	1.28	12.07
Porcentaje de analfabetas mujeres, 2010	2.8	19.94
Grado promedio de escolaridad de la población de 15 y más años, 2010	10.5	6.9
Tasa de alfabetización de las personas de 15 a 24 años, 2010	99.6	97.3
Tasa de alfabetización de los hombres de 15 a 24 años, 2010	99.5	97.4
Tasa de alfabetización de las mujeres de 15 a 24 años, 2010	99.6	97.2
Empleo y relaciones laborales		
Población Económicamente Activa, 2010	4,173,981	1,470,394
Población No Económicamente Activa, 2010	2,898,462	1,043,284
Población Económicamente Activa Ocupada, 2010	3,910,864	1,429,157
Población Económicamente Activa Ocupada hombres, 2010	2,238,330	866,629
Población Económicamente Activa Ocupada mujeres, 2010	1,672,534	562,528

Fuente: Estimaciones del CONAPO con base en INEGI, Censo de Población y Vivienda 2010.
Censos Económicos 2009.

Fuente: INEGI. Censos económicos 2009.

Actividad económica	Distrito Federal		Oaxaca	
Codigo	Unidades económicas	Personal ocupado total	Unidades económicas	Personal ocupado total
11 Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza (sólo pesca, acuicultura y servicios relacionados con las actividades agropecuarias y forestales)			2,597	9,094
21 Minería	29	5,177	35	721
22 Generación, transmisión y distribución de energía eléctrcia, suministro de agua y gas por ductos al consumidor final	9	32,493	534	5,527
23 Construcción	1,771	108,399	463	9,887
31 -33 Industrias manufactureras	30,934	404,772	27,459	68,421
43 Comercio al por mayor	12,854	182,224	2,929	18,649
46 Comercio al por menor	183,439	576,408	66,008	146,047
48 -49 Transportes, correos y almacenamiento	2,003	191,940	633	8,512
51 Información en medios masivos	1,617	94,004	265	3,431
52 Servicios finacnieros y de seguros	1,374	341,742	1,027	6,359
53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	4,846	37,222	1,357	3,741
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos	13,161	187,312	2,075	6,961
55 Corporativos	114	17,755		
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación	9,527	491,897	3,284	15,026
61 Servicios educativos	5,948	114,608	789	8,838
62 Servicios de salud y de asistencia social	17,020	86,735	4,107	12,508
71 Sevicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	3,844	32,182	1,182	3,819
72 Servicios de alojamiento tempral y de preparación de alimentos y bebidas	41,261	237,886	17,514	51,086
81 Otros servicios excepto actividades gubernamentales	52,305	156,569	12,114	26,601
TOTAL	**382,056**	**3,299,325**	**144,372**	**405,228**

Tamaño	Rango de empleados	Distrito Federal	Oaxaca
Microempresas	Hasta 10 personas	83,367	4,000
Pequeñas empresas	Entre 11 y 50	7,018	378
Medianas empresas	Entre 51 y 250	1,334	63
Grandes empresas	Más de 250	538	33
	Total	**92,257**	**4,474**

Fuente: La información contenida pertenece sólo a las empresas registradas en el SIEM, Secretaría de Economía.