



SOCIEDAD
& ECONOMÍA

N° 44

Sep - dic 2021

Cohesión social en créditos grupales: cumplidos, regulares e incumplidos

*Social Cohesion in Group Loans: Compliant,
Regular, and Noncompliant*

Gonzalo Haro-Álvarez¹

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México

✉ gonzalo.haro@correo.buap.mx

ID <https://orcid.org/0000-0002-8440-5966>

Ariadna Hernández-Rivera²

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México

✉ ariadna.hernandezr@correo.buap.mx

ID <https://orcid.org/0000-0003-2377-145X>

Recibido: 11-08-2020
Aceptado: 08-01-2021
Publicado: 01-09-2021

1 Doctor en Desarrollo Regional.

2 Doctora en Administración Pública.

Resumen

El presente trabajo consiste en comparar y explicar el papel de la cohesión social en grupos que obtienen un crédito por una Institución de Banca de Nicho, categorizados como grupos cumplidos, regulares e incumplidos. La metodología es cualitativa, describiendo el comportamiento de los créditos grupales a partir de su contextualización y la construcción de una tabla de valoración de la cohesión social por grupos. Entre los principales resultados: los grupos de créditos cumplidos presentan mayor cohesión entre sus miembros, principalmente si están casados. La demora en reuniones y pagos es la principal causa del deterioro de los grupos. Contextualizar el entorno de los créditos grupales explica en mayor medida las causas que deterioran los vínculos entre sus miembros e instituciones financieras.

Palabras clave: cohesión social; créditos; banca múltiple; banca de nicho.

Clasificación JEL: I39, P34, Z13.

Abstract

The present work consists of comparing and explaining the role of social cohesion in groups that obtain a loan from a Niche Banking Institution, categorized as compliant, regular, and non-compliant groups. The methodology is qualitative, describing the behavior of the group loans from their contextualization and the construction of a social cohesion valuation table by groups. Among the main results: the groups of fulfilled loans present greater cohesion among their members, mainly if they are married. Delays in meetings and payments are the main cause of group deterioration. Contextualizing the group loans environment explains to a greater extent the causes that deteriorate the links between members and financial institutions.

Keywords: social cohesion; loan; multiple banking; niche banking.

JEL Classification: I39, P34, Z13.

Financiación

Esta investigación fue financiada con recursos propios.

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés en la publicación de este artículo.



.....
Este trabajo está bajo la licencia Atribución-No-Comercial 4.0 Internacional

¿Cómo citar este artículo?

Haro-Álvarez, G. y Hernández-Rivera, A. (2021). Cohesión social en créditos grupales: cumplidos, regulares e incumplidos. *Sociedad y economía*, (44), e10110494. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i44.10494>

1. Introducción

La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (INEGI, 2018) expone que la población adulta en México cuenta con un producto financiero, pero solo el 31% tiene un crédito. Es notorio que un amplio segmento poblacional no tiene relación con los productos y servicios financieros (PSF), que estos son una herramienta útil para el crecimiento económico, tanto a nivel personal como agregado (López *et al.*, 2018; Naidoo *et al.*, 2017; Sultana *et al.*, 2017; Hernández-Rivera, 2020).

En el reporte del Panorama Anual de Inclusión Financiera 2019, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2019b), se expone que el 91% de los créditos otorgados en México corresponden a la Banca Múltiple. Estas instituciones tienen entre sus principales actividades la captación del ahorro, así como proporcionar créditos en diferentes modalidades. Por ejemplo: tarjetas de crédito para el consumo, créditos personales, créditos de nómina, hipotecario, automotriz, entre otros (CNIF, 2018).

Los Bancos de Nicho apoyan en la inclusión financiera a través de los créditos grupales. Sin embargo, existen problemas que afronta este sector, relacionados con la falta de pago, dado que, al no solventar esa deuda a tiempo, se crean moratorios y, a su vez, mayores intereses (Romero, 2018). Esto conlleva, por una parte, al deterioro de la institución financiera con el crédito grupal (Espinosa *et al.*, 2019) y, por otra, al detrimento de la cohesión social entre los individuos partícipes, como los miembros de los grupos y asesores de créditos.

Como se expone, las instituciones financieras se enfrentan con diversos contratiempos y retos al ofertar los créditos grupales (Chávez y Espinoza, 2017). Esta investigación tiene como finalidad analizar los créditos grupales y explicar el papel de la cohesión social al interior de ellos, por lo que presenta información de una Institución de Banca Múltiple de nicho, comparando tres tipos de créditos grupales: cumplidos, regulares e incumplidos.

El documento se estructura en cinco secciones. La primera corresponde a la introducción, donde se plantea el problema del deterioro de

la cohesión entre la institución financiera y los miembros de los créditos grupales. En la segunda sección, se presentan los bancos de nichos en México teniendo como base a las instituciones de Banca Múltiple. En la tercera sección, se hace una revisión de literatura, y se propone un marco conceptual de cohesión social basada en cuatro pilares: vínculos sociales, confianza, valores compartidos y sentido de pertenencia. En la cuarta sección, se describe la metodología y resultados del estudio. Finalmente, se realizan las conclusiones.

2. Instituciones de Banca Múltiple

En México, las Instituciones de Banca Múltiple (BM), tienen origen en el año 1883, a través de una reforma constitucional, que otorgó la jurisdicción a la federación para legislar a las instituciones de crédito y de comercio. Esta permitió la consolidación del Código de Comercio a nivel nacional, aprobado en el año 1884, y lo incorporó al sector bancario.

Posteriormente, el, se expidió la primera Ley General de Instituciones de Crédito (Secretaría de Estado y del Despacho de Hacienda y Crédito Público, 1897). Conforme a esta jurisprudencia se dividía a las instituciones crediticias en tres categorías: emisión, hipotecarios y refaccionarios. Hasta el año de 1932 se efectuó una separación de los bancos privados y gubernamentales, reestructurados como instituciones nacionales de crédito.

Las modificaciones a la Ley Bancaria (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 1976) reconocieron esa realidad, por lo que se publicaron las “Reglas para el establecimiento y operación de Bancos Múltiples”. La característica principal de este tipo de instituciones es que, a través de una sola figura legal, se celebran operaciones de todo el catálogo de instrumentos del Sistema Financiero Mexicano (SFM), brindando a los usuarios un servicio integral. Es decir, captación de ahorro, otorgación de créditos,

manejo de inversiones a distintos plazos, transacciones en los mercados bursátiles, y otros servicios bancarios especializados.

En México, la consolidación de la Banca Múltiple se llevó a cabo entre los años de 1975 y 1982, tomándose siete años, por lo tanto, se puede afirmar que esta solidificación fue apresurada. Las instituciones financieras, inclusive las más sobresalientes en la época, cambiaron su figura legal de instituciones de crédito a Bancos Múltiples. Por ejemplo, se privatizaron a partir de julio de 1985 y hasta 1992 las Sociedades Nacionales de Crédito de Banca de Desarrollo.

Asimismo, la banca múltiple ha tenido a su cargo la intermediación financiera de carácter bancario-comercial (Diccionario Jurídico Mexicano, 1994). De acuerdo con la Ley de Instituciones de Crédito (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021), en el artículo 9 fracción I, la banca múltiple tiene el objetivo de suministrar servicios de banca y crédito, por lo que está acreditada para realizar actividades comerciales pasivas, activas y de servicio.

Las Instituciones de Banca Múltiple pueden ser clasificadas según distintos niveles y/o necesidades de ahorro, crédito o inversión. De acuerdo con el Buró de Entidades Financieras (BEF, 2019), son 51 Bancos registrados en esta figura jurídica.

La CNBV (2019a) ofrece dos modelos de concesión a las instituciones que deseen operar en el sector de Banca Múltiple: la Banca Tradicional (BT) y la Banca de Nicho (BN). Los primeros, son sociedades anónimas, que celebran operaciones de banca y crédito, las cuales están autorizadas para captar recursos de los usuarios, con el fin de colocarlos en circulación por medio del financiamiento. Por otra parte, las Bancas de Nicho cuentan con una licencia de operación limitada, es decir que pueden realizar todas las actividades permitidas en la Ley de Instituciones de Crédito (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021). Estas a su vez se enfocan en atender a un sector específico de clientes (ver Tabla 1).

Tabla 1. Instituciones de Banca de Nicho

Banco Fintierra	Especializado en financiamiento a productores agropecuarios y empresas agroindustriales.
Banco Bankaool/ Agrofinanzas	Especializado en el crédito a pymes.
Banco Forjadores	Especializado en microcréditos dirigidos a mujeres emprendedoras y en productos de inversión.
Banco Paga Todo*	Ofrece al mercado medios de pago para transacciones de manera fácil y rápida.

Nota: *No existe información disponible sobre créditos grupales en su página.

Fuente: elaboración propia basada en CNBV (2016).

Pese a que la Banca Múltiple se especializa en celebrar operaciones de crédito, no todas las instituciones matriculadas ofrecen crédito grupal a sus usuarios (Pérez-Akaki y Fonseca-Soto, 2017). Así mismo, es preciso destacar que la metodología de crédito grupal señala que su objetivo es ofrecer acceso para la población no bancarizada en el sector financiero formal (Peña *et al.*, 2014; Rodríguez-Raga y Riaño-Rodríguez, 2016; Gómez *et al.*, 2016; Chauvet y Jacolin, 2017). Lo cual explica el número de instituciones de este sector que administran este tipo de crédito.

Además, los créditos grupales están, por su propia naturaleza, limitados por la capacidad de pago del colectivo; por consiguiente, son en general de menor tamaño y no propicio para adaptarse al ritmo de crecimiento de los negocios (Banerjee y Jackson, 2017; Angelucci *et al.*, 2015).

Entre las principales ventajas y desventajas, se pueden enlistar las siguientes:

Ventajas

* No suelen pedir una garantía personal.

* El riesgo de no pagar es bajo, en comparación a otro tipo de créditos, ya que estos se otorgan en proporción con la capacidad de pago de cada individuo.

- * En cuanto a la institución, la selección de integrantes a conformar su equipo por ellos mismos reduce los costos operativos.
- * Los gastos de gestión o comisiones de apertura son bajos o nulos.
- * La metodología del crédito grupal permite monitorear y recuperar el préstamo, debido a la influencia social, ya que el grupo debe afrontar la deuda en caso de que un integrante no lo haga.
- * Fomenta el ahorro en común y la motivación entre los miembros del grupo.

Desventajas

- * Si un miembro no cumple con el pago, las demás personas deben hacerse responsables de ese dinero.
- * Si un integrante debe, el buró de crédito otorga no solo al individuo una calificación negativa, sino también a todo el grupo.
- * Probabilidad de morosidad estratégica. Esta se presenta cuando un miembro no realiza el pago correspondiente, por negación o por disposición de dinero, y se corre el riesgo de que los demás incumplan de igual forma.
- * Las tasas de interés son altas (por ello, las comisiones son tan bajas al momento de la contratación).
- * Si las personas que conforman el crédito grupal no cuentan con una buena relación, el riesgo de impago es mayor.

Por último, al cierre de diciembre de 2018, en el sector de Banca Múltiple (CNBV, 2019c), se encontró que el *credit scoring*, también conocido como calificación del riesgo de impago o morosidad, asociado a los créditos grupales, fue alto (Ramírez y Robles, 2017). Es decir, la rentabilidad es baja, en comparación con el riesgo asumido por dichas operaciones, lo que puede llevar a la institución a tener deudas impagas (Arango, 2017; Rodríguez y Sáenz, 2016). Es por ello que, en esta investigación,

se presentan diversas situaciones relacionadas con el crédito grupal con la finalidad de conocer el dinamismo al interior de la colectividad y la cohesión social que implica.

3. Cohesión social

El término “cohesión social” tiene sus raíces en la sociología francesa del siglo XIX, particularmente dentro de la corriente funcionalista representada por Emile Durkheim (Alpert, 1945; Inda, 2008), quien es considerado pionero del concepto (Jenson, 1998; Hopenhayn, 2007; Peña, 2008; Mota y Sandoval, 2011; Salazar *et al.*, 2017; Campero, 2020). Durkheim (1967) señala que las creencias, ideas, normas y valores compartidos, posibilitaban que los individuos se mantuvieran unidos, más allá de la necesidad política o económica.

Mota y Sandoval (2011) señalan que Durkheim se sostiene en la idea de que el orden social es resultado de la solidaridad social. Este supuesto tiene dos vertientes, el primero hace alusión a que cuanto menor es la división social del trabajo en las sociedades, mayor es la vinculación de los individuos con el grupo social. Y, segundo, a mayor complejidad y especialización conlleva a la debilitación de los vínculos sociales (Mota y Sandoval, 2011).

Durkheim (1967) consideraba que la solidaridad era la condición misma de la vida comunitaria, y que la división del trabajo constituía el eje articulador compuesto por un sistema de constructos, como valores, reglas, emociones e ideas tradicionales entre todos los individuos que pertenecen a un grupo, organización o la población en general, basados en los lazos de unión como una forma de interacción, de la interdependencia y necesidad de ayudarse por medio de la coordinación, cooperación y apoyo mutuo (Mora, 2015; Haro y Vázquez, 2018).

En este sentido, la Cohesión Social tiene diversas interpretaciones, ya que depende de la perspectiva con que cada autor lo analice (Jenson, 1998; Chan *et al.*, 2006; Barba, 2011; Peña, 2008). El concepto depende del territorio en estudio multiescalar, desde una perspectiva micro y macrosocial, en la que permite a los

individuos identificar sus vínculos sociales a través de diferentes preceptos como valores, confianza y sentido de pertenencia, con la finalidad de satisfacer sus necesidades tangibles o intangibles. Por ello, los miembros que pertenecen a una comunidad pueden sentirse incluidos o excluidos, dependiendo del lugar en que se encuentren establecidas. Además, el papel de las instituciones es fundamental para mantener sociedades cohesionadas.

Sin embargo, la responsabilidad no es solo de las instituciones (financieras, políticas, etc.), sino de la contribución de la sociedad, pero en particular de las iniciativas del individuo (Collin, 2014). En este mismo rubro, Vallejo (2011) menciona que una sociedad, en tiempos de la posmodernidad, diserta en diferentes escenarios políticos, sociales, entre otros, en pro del bienestar de sus integrantes.

Estudios de cohesión relacionados con los grupos (Pérez y Azzollini, 2013; Castillo *et al.*, 2011; Picazo *et al.*, 2009; Beal *et al.*, 2003) señalan que los comportamientos de interacción de los grupos de trabajo ayudan a las relaciones positivas con la satisfacción laboral, porque comparten un propósito, objetivo, valor e interés común. En este sentido, los créditos grupales tienen también metas e intereses en común con la institución financiera y al interior del grupo.

Lo anterior es compartido por Chávez y Ramírez (2016), al agregar que la existencia del apoyo solidario es importante en el compromiso de los grupos con la financiera, además de que sirve como mecanismo de presión entre los miembros para no generar incumplimiento. En el caso de que un integrante se enferme, pierda su empleo u otro evento fortuito, el grupo cubre su pago correspondiente, sin incurrir en impago que afecte el historial de los demás.

Pérez y Azzollini (2013) señalan que, para alcanzar los objetivos del grupo, existen dos factores: (i) la figura del líder que inspira confianza y ejerce un estilo de liderazgo transformacional que influye en el comportamiento de los miembros; y (ii) la eficacia y cohesión grupal para conseguir sus metas, que opacan la influencia del factor líder.

Paillacho *et al.* (2020) señalan que la cohesión grupal incide en mejoras desde el aspecto moral y psicológico, así como en hacer frente a las adversidades económicas y personales. Mientras que Bongomi *et al.* (2020) mencionan que las instituciones financieras promueven la cohesión social, al crear nuevos grupos o reforzar los grupos existentes, para que accedan o continúen con el servicio de crédito.

Como se ha observado, la riqueza de la cohesión social está sostenida en sociedades no capitalistas o utilitaristas, sino en el tipo de relación entre individuos, confianza, valores y sentido de pertenencia dentro de la colectividad. En este sentido, Mora (2015) propone una metodología al Consejo Nacional de Evaluación de Política de Desarrollo Social (CONEVAL) para medir la cohesión social en México, presentando un instrumento con preguntas cerradas con la finalidad de caracterizar los vínculos sociales, confianza, valores compartidos y sentido de pertenencia desde un aspecto macrosocial, definiéndola como la existencia de una estructura de vínculos sociales y la disposición de los individuos de mantener y renovar dichos lazos sociales, la identificación de los individuos con la colectividad y la presencia de valores compartidos.

Posteriormente, Haro y Vázquez (2018) presentan una alternativa de diseño instrumental semiabierto desde un aspecto microsocioal con la finalidad de contextualizar el entorno del individuo, definiendo la cohesión social desde un enfoque no normativo como un proceso en el cual la organización, participación e integración de los individuos o grupos colectivos, pueden solventar sus necesidades tangibles o intangibles desde el aspecto microsocioal, bajo el sustento de los vínculos sociales, confianza, valores compartidos y sentido de pertenencia. Esto es, contextualizar el entorno del individuo en relación con su participación dentro de un grupo, organización, vecindario, amigos y familia, que permita conocer sus necesidades emocionales o materiales.

Para esta investigación, se toma como base metodológica el diseño instrumental de Haro

y Vázquez (2018), enfocada en los créditos grupales, definiendo la cohesión social como la unión entre sus integrantes, que comparten necesidades emocionales o materiales. Esta metodología tiene como sustento el vínculo social, confianza, valores compartidos y

sentido de pertenencia en aras del respeto, participación y reglas construidas al interior.

La Tabla 2 presenta la definición de cada pilar de la cohesión social en créditos grupales, y su finalidad en esta investigación.

Tabla 2. Conceptos, objetivos y contribución de la cohesión social en los créditos grupales

Pilares de la Cohesión Social	Concepto	Objetivo	¿En qué contribuye?
Vínculo social	El compromiso de los integrantes del grupo con participar en reuniones de manera responsable.	Indagar en el número de veces que se frecuentan los integrantes del grupo, reforzando la socialización entre ellos a partir de las necesidades en común.	Contribuye a la unión entre sus integrantes a partir de la interacción y comunicación.
Confianza	La relación entre los integrantes del grupo a partir de los apoyos de reciprocidad en solventar sus necesidades económicas y/o emocionales.	Conocer el nivel de confianza de los miembros del grupo a partir de las expectativas de apoyo.	Contribuye a la unión entre sus integrantes a partir de acciones individuales o colectivas que mejoren la relación grupal.
Valores compartidos	La disposición de ayudar a los integrantes del grupo orientados por la solidaridad, cooperación y tolerancia.	Conocer los tipos de ayuda que están dispuestos a ofrecer los integrantes del grupo en relación con la solidaridad, cooperación y tolerancia.	Contribuye a la unión entre sus integrantes en formar parte de un grupo que comparte principios y motivaciones.
Sentido de pertenencia	La identidad de los integrantes con su grupo orientados por la integración y el gusto de seguir participando.	Conocer las expectativas de los integrantes en relación con la identidad, integración y sentido de pertenecer en el grupo.	Contribuye a la unión entre sus integrantes, a que se sientan pertenecientes al grupo con el que comparten proyectos, problemas y desafíos.

Fuente: elaboración propia basada en Barba y Cohen (2011) y Haro y Vázquez (2018).

4. Metodología y resultados

El estudio es cualitativo y transversal, el tipo de análisis de datos es interpretativo, resultado de la estadística descriptiva reflejada en datos porcentuales. Para llevar a cabo el estudio, se contó con el apoyo de una institución de Banca de Nicho (BN)³, a través de sus asesores financieros, en la aplicación de un cuestionario semiabierto a los grupos conformados entre 8 y 10 integrantes,

que incluía preguntas de tipo cualitativo en escala de Likert y preguntas abiertas para contextualizar el entorno de los miembros en los créditos grupales: cumplidos, regulares e incumplidos. El cuestionario presentó cinco apartados: uno de datos generales y otros cuatro en relación con los pilares de la cohesión social.

La Tabla 3 muestra los pilares de la cohesión social, definición operacional, escala de Likert u ordinal e indicador porcentual, con la finalidad de valorar el porcentaje de participación de los miembros en cada grupo.

3 El banco autorizó la utilización de la información recabada en trabajo de campo para fines académicos, con la condición de no publicar su nombre.

Tabla 3. Pilares de la cohesión social (CS) y definición operacional

Pilares de la CS	Definición operacional (pregunta)	Escala de Likert/ dicotómica	Indicador (Porcentaje de miembros del grupo, %)
Vínculo social	¿Qué tan frecuente contacta a su grupo?	1 = Muy poco 2 = Poco 3 = Neutral 4 = Frecuentes 5 = Muy frecuentes	Contacta a su grupo frecuentemente
Confianza	¿Considera que su grupo lo ha apoyado en sus necesidades?*	1 = Muy poco 2 = Poco 3 = Medianamente 4 = Suficiente 5 = Mucho	Apoya a su grupo
	¿Ha sido importante la ayuda recibida?	1 = Muy poco 2 = Poco 3 = Neutral 4 = Importante 5 = Muy importante	Consideran importante la ayuda que han recibido de su grupo
Valores compartidos	¿Estaría dispuesto(a) a ayudar a su grupo?	1 = Muy poco dispuesto 2 = Poco dispuesto 3 = Neutral 4 = Dispuesto 5 = Muy dispuesto	Están dispuestos a ayudar a su grupo
	¿Está Usted de acuerdo con la afirmación que se presenta a continuación? "Participar en actividades que benefician a los integrantes de su grupo es muy importante"	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Están de acuerdo con participar en actividades que benefician a los demás integrantes de su grupo
	¿Se considera tolerante con los integrantes de su grupo que pertenecen a religiones y partidos políticos diferentes al de usted?	1 = Muy poco 2 = Poco 3 = Medianamente 4 = Suficiente 5 = Mucho	Son tolerantes con sus compañeros que pertenecen a diferentes religiones y partidos políticos
Sentido de pertenencia	¿Se identifica con su grupo?	1 = Muy poco identificado 2 = Poco identificado 3 = Medianamente identificado 4 = Identificado 5 = Muy identificado	Se identifica con su grupo
	¿Desearía una mayor integración con su grupo?	1 = Sí 2 = No	Desean una mayor integración con su grupo
	¿Le gustaría seguir participando con su grupo?	1 = Sí 2 = No	Les gustaría seguir participando con su grupo

Nota: *Antes de esta pregunta hay dos preguntas abiertas en el apartado de vínculos sociales: ¿De qué temas hablan frecuentemente? ¿De qué tipo de necesidades hablan frecuentemente?

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

4.1 Datos generales

La Tabla 4 muestra las características generales de los grupos de crédito en relación con el porcentaje de participación de cada grupo: sexo, situación laboral, máximo grado de estudio y su estado civil. Se observa que, en el grupo cumplido, resalta la participación de las mujeres. Asimismo, respecto a la situación laboral en la mayor parte de los casos, son empleados quienes conforman un grupo, excepto los regulares que representan 66,67%.

Tabla 4. Características generales de los créditos grupales (%)

Crédito grupal	Porcentaje (%)	Género		Situación Laboral		
		Hombre	Mujer	Empleado	Desempleado	
Cumplido	37,68	3,85	96,15	77,27	22,73	
Incumplido	31,88	31,82	68,18	68,18	31,82	
Regular	30,43	0,00	100,00	33,33	66,67	
Total	100,00	11,59	88,41	60,00	40,00	
		Sin estudios	Primaria	Secundaria	Preparatoria	Licenciatura
Cumplido	0,00	0,00	15,38	46,15	26,92	11,54
Incumplido	0,00	0,00	0,00	68,18	31,82	0,00
Regular	33,33	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00
Total	10,14	10,14	15,94	49,28	20,29	4,35
		Soltero (a)	Casado (a)	Unión libre	Divorciado (a)	Otro
Cumplido	8,00	8,00	48,00	36,00	4,00	4,00
Incumplido	36,36	36,36	31,82	31,82	0,00	0,00
Regular	0,00	0,00	0,00	66,67	0,00	33,33
Total	14,71	14,71	27,94	44,12	1,47	11,76

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

Así también, los estudios máximos que mencionaron los encuestados corresponden a secundaria (49,28%), seguido de preparatoria (20,29%) y el de menor participación se registró en licenciatura. Por último, las personas de la muestra expresaron estar en unión libre (44,12%), seguido de casado con el 27,94%. Cabe resaltar que en los grupos incumplidos la mayoría son solteros (36,36%), por el contrario de los cumplidos, donde la mayoría son casados (48%) y, en los regulares, la mayoría está en unión libre (66,67%).

Al comparar los grupos de créditos, en relación con la situación laboral, se puede señalar que las personas que cuentan con un empleo y mayor grado en educación no garantizan que cumplan con las normas del grupo, exponiéndose a ser afectados en su historial crediticio.

4.2 Hallazgos de la investigación: pilares de la cohesión social

En el siguiente apartado, se presentan los resultados de los grupos que obtienen un crédito categorizado como cumplidos, regulares e incumplidos desde los pilares de la cohesión social: vínculos sociales, confianza, valores compartidos y sentido de pertenencia.

4.2.1 Vínculos sociales

El primer pilar de la cohesión social tiene como objetivo indagar el número de veces que se frecuentan los integrantes del grupo, reforzando la socialización entre ellos a partir de las necesidades en común. La Tabla 5, muestra en general que la comunicación se da entre los miembros cuando su interacción es frecuente (29,85%), a través de reuniones, visitas, llamadas telefónicas, etcétera.

Tabla 5. Comunicación frecuente entre los miembros de los créditos grupales (%)

	Muy poco (1)	Poco (2)	Neutral (3)	Frecuente (4)	Muy frecuente (5)
Cumplido	0,00	20,83	20,83	54,17	4,17
Incumplido	31,82	0,00	36,36	31,82	0,00
Regular	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00
Total	20,90	17,91	29,85	29,85	1,49

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

De manera particular, los grupos cumplidos son los que mayormente se frecuentan (54,17%), seguido de los incumplidos (31,82%). Se puede señalar que los miembros que frecuentan a sus equipos tienen una incidencia en el cumplimiento de sus pagos. Para contextualizar el entorno de los integrantes se les preguntó ¿de qué temas hablan en su grupo? Las respuestas que se presentaron con mayor frecuencia fueron “responsabilidad en realizar los pagos, puntualidad en los pagos y de dinero”. También se les preguntó ¿de qué tipos de necesidades hablan? Mencionando mayoritariamente “los gastos (o pagos) de la semana, el dinero no alcanza, situaciones económicas”.

4.2.2 Confianza

El segundo pilar de la cohesión social tiene como objetivo conocer el nivel de confianza de los miembros del grupo a partir de las expectativas de apoyo. La Tabla 6 muestra que el 52,18% de los entrevistados consideran que ha sido poca o muy poca la ayuda recibida por parte de su grupo para responder a sus necesidades. De manera puntual, los cumplidos consideran que sus grupos los han apoyado de manera suficiente o mucha (42,30%). A diferencia de los regulares e incumplidos que consideran que el apoyo ha sido poco o muy poco con 66,66% y 68,18%, respectivamente.

Tabla 6. Confianza en los miembros de créditos grupales (%)

¿Considera que su grupo lo ha apoyado en sus necesidades?					
	Muy poco (1)	Poco (2)	Medianamente (3)	Suficiente (4)	Mucho (5)
Cumplido	15,38	11,54	30,77	15,38	26,92
Incumplido	36,36	31,82	0,00	0,00	31,82
Regular	33,33	33,33	33,33	0,00	0,00
Total	27,54	24,64	21,74	5,80	20,29
¿Ha sido importante la ayuda recibida?					
	Muy poca (1)	Poca (2)	Neutral (3)	Importante (4)	Muy importante (5)
Cumplido	8,00	8,00	16,00	36,00	32,00
Incumplido	0,00	36,36	31,82	0,00	31,82
Regular	33,33	0,00	0,00	66,67	0,00
Total	13,24	14,71	16,18	33,82	22,06

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

Para contextualizar, se les preguntó sobre los tipos de ayuda que reciben los miembros por parte de sus grupos. Entre las respuestas con mayor frecuencia, mencionaron “económica, moral y otros indicaron que ninguna”. Cabe resaltar, que los comentarios de tipo económico y moral se refieren a eventos fortuitos en el que al menos

uno de sus integrantes no puede pagar lo que le corresponde, entonces el grupo junta el dinero para no incurrir en impago. Este tipo de eventos se presentó en los grupos cumplidos.

Asimismo, los entrevistados coinciden en un 55,88% en que la ayuda recibida por parte de su

grupo es importante o muy importante. Mientras que el 68% de los miembros que pertenecen a los cumplidos valoran la ayuda recibida en los rangos de 4 y 5 de la escala de Likert. En el caso de los grupos incumplidos, existe división de opinión, algunos la consideran poca (36,36%) y otros, muy importante (31,82%). Por último, las personas de los grupos regulares se ubicaron en el rango 1 con 33,33% y, en el otro extremo, en el 4 con 66,67%.

Para contextualizar su entorno, se les preguntó sobre las acciones que necesitan para confiar más en su grupo. Entre las respuestas más comunes se presentaron “responsabilidad, puntualidad, cumplir con los pagos, comunicación”. En el caso de los cumplidos, la contestación que más veces

se mencionó fue “mayor puntualidad”, pero para los regulares indicaron con mayor frecuencia “cumplir con el pago, apoyo cuando faltó con el pago”, y en los grupos incumplidos expresaron “confiar en el grupo, cumplir con el pago”.

4.2.3 Valores compartidos

El tercer pilar de la cohesión social tiene como objetivo conocer si los miembros de los grupos practican la solidaridad, cooperación y tolerancia. En este sentido, se puede observar, en la Tabla 7, que los miembros están dispuestos a ayudar, sobresaliendo los cumplidos (64%) y regulares (66,67%). Para ello, se les preguntó el tipo de ayuda que estarían dispuestos a ofrecer, con una respuesta frecuente: “solidario y lo que fuera necesario”.

Tabla 7. Valores compartidos en los miembros de los créditos grupales (%)

¿Estaría dispuesto(a) a ayudar a su grupo?					
	Muy poco (1)	Poco (2)	Neutral (3)	Dispuesto (4)	Muy dispuesto (5)
Cumplido	4,00	0,00	24,00	64,00	8,00
Incumplido	0,00	31,82	36,36	31,82	0,00
Regular	33,33	0,00	0,00	66,67	0,00
Total	11,76	10,29	20,59	54,41	2,94

¿Está usted de acuerdo con la siguiente afirmación?: “participar en actividades que benefician a los integrantes de su grupo es muy importante”					
	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Neutral (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Cumplido	16,00	12,00	8,00	52,00	12,00
Incumplido	0,00	0,00	68,18	31,82	0,00
Regular	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00
Total	16,18	4,41	35,29	39,71	4,41

¿Se considera tolerante con integrantes de su grupo que pertenecen a religiones, partidos políticos, diferentes al de usted?					
	Muy poco (1)	Poco (2)	Medianamente (3)	Suficiente (4)	Mucho (5)
Cumplido	26,92	7,69	19,23	30,77	15,38
Incumplido	0,00	36,36	31,82	0,00	31,82
Regular	33,33	0,00	33,33	33,33	0,00
Total	20,29	14,49	27,54	21,74	15,94

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

Posteriormente, en relación a la cooperación, el 39,71% está de acuerdo en que participar en actividades que benefician a los integrantes de sus grupos es muy importante, seguido del 35,29% que es neutral. De manera particular, el 64% de los cumplidos está en los rangos 4 y 5, mientras que los incumplidos y regulares comparten una postura neutral, presentando mayor porcentaje en los incumplidos.

Al preguntarles acerca de los tipos de actividades que los integrarían con sus grupos, en el caso de los cumplidos externaron: “puntualidad, convivios, ninguna, no hace falta”; en el de los regulares: “más confianza, más pláticas para mejorar en el pago”; y los incumplidos señalaron: “convivencia, asistir a reuniones del grupo”.

Por último, en la Tabla 7, en relación con la tolerancia con integrantes pertenecientes a otra ideología religiosa o política, la distribución porcentual es relativamente equitativa, dado que hay un sector que expresa una mayor participación. De manera particular, en los créditos grupales, en el caso de los cumplidos se puede observar que hay un porcentaje mayor que considera que esta variable, con el resto de sus compañeros es suficiente o mucha (46,15%). En los incumplidos, un sector aludió a poca (36,36%) y otro sector a mucha (31,82%) la tolerancia con sus compañeros. Por último,

en los regulares, en un mismo porcentaje hay un sector en el rango uno (1) con 33,33% y otro en el 4 con 33,33%.

4.2.4 Sentido de pertenencia

El último pilar de la cohesión social alude al sentido de pertenencia, que tiene por objetivo conocer las expectativas de los integrantes en relación a la identidad, integración y sentido de pertenecer en el grupo. La Tabla 8 muestra, a nivel general, que los individuos se sienten medianamente identificados, con un 39,71%. Sin embargo, el sector de los cumplidos se concibe identificado o muy identificado (64%). Pero los incumplidos, presentan una distribución relativamente equitativa en los rangos 2, 3 y 4. Por último, los regulares externaron que se sienten medianamente identificados (66,67%), lo cual es un indicio de que se deben tomar acciones desde la institución financiera para fortalecer la identidad grupal.

Tabla 8. Sentido de pertenencia de los miembros de los créditos grupales (%)

	¿Se identifica con su grupo?				
	Muy poco (1)	Poco (2)	Medianamente (3)	Identificado (4)	Muy identificado (5)
Cumplido	8,00	8,00	20,00	44,00	20,00
Incumplido	0,00	31,82	36,36	31,82	0,00
Regular	33,33	0,00	66,67	0,00	0,00
Total	13,24	13,24	39,71	26,47	7,35

	¿Desearía una mayor integración con su grupo?		¿Le gustaría seguir participando con su grupo?	
	Sí	No	Sí	No
Cumplido	36,00	64,00	96,15	3,85
Incumplido	68,18	31,82	100,00	0,00
Regular	100,00	0,00	66,67	33,33
Total	66,18	33,82	88,41	11,59

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

Posteriormente, con relación a la integración de los miembros con sus grupos, el 66,18% desearía que fuese mayor. Este comportamiento se presenta en los regulares e incumplidos con el 100% y 68,18%, respectivamente, lo que hace pensar que los miembros realmente desean esta unificación para fortalecer su integración con miras a cumplir con las normas del grupo y pagos a la financiera. A diferencia del 64% de los miembros

de los grupos cumplidos que no lo desean. Esto obedece a que han mostrado mayor fortaleza en las primeras tres dimensiones de la cohesión social, incluyendo mayor identidad y participación en su grupo.

Además de que el grupo representa unión y apoyo, así como oportunidad de crédito para invertir en negocios, el 88,41% mencionó que le gustaría

seguir participando con su grupo, principalmente por el crédito que obtienen, y por las relaciones entre los integrantes, que generan convívio, responsabilidades, y participación. En este sentido, al preguntarles por qué desearían una mayor integración, respondieron: a) los incumplidos: “que no les interesa y otros para mejorar”; b) los regulares: “porque no nos conocemos todos, para conocernos más, para platicar”; y c) los cumplidos: “para crecer juntos, para unirnos más, para conocernos mejor”.

También se les cuestionó acerca de la representación que tiene su grupo con ellos: para los grupos regulares, un sector mencionó que representa un apoyo, y otro, que no representa nada. Para los incumplidos, simboliza “amistad, oportunidad de crédito y dinero para invertir” y, por último, los cumplidos expresaron “un apoyo, confianza, fuente de ingreso, una familia”.

Respecto a si los individuos les gustaría seguir participando con su grupo, en todas las situaciones se tuvo una respuesta positiva, con un porcentaje menor de participación en los grupos regulares. Pero ¿por qué les gustaría seguir colaborando? a) Los cumplidos: “porque es un grupo solidario, son buenas personas, hay buenas ideas, por el crédito, es un grupo unido, son responsables, son puntuales con los pagos”; a diferencia de b) los incumplidos: “para conservar mi crédito, para obtener más crédito, para invertir en mi negocio”. Empero, los regulares señalaron “que ya no está a gusto y otro, por el crédito”.

Asimismo, se les preguntó acerca de lo que más le gusta de su grupo, entre los principales comentarios que hicieron fueron “responsabilidad, amistad, participación, compromiso, puntualidad en la reunión, pago, unión, convivencia”. Dejando percibir que, a pesar del contexto que presenta cada grupo, sus integrantes encuentran un nicho de oportunidad para adquirir un crédito y un espacio para relacionarse.

Por último, se les cuestionó acerca de lo que perciben de sus asesores de créditos, como una forma de indagar si la relación entre ambos se ha deteriorado. Entre los principales resultados, los incumplidos señalaron: impuntualidad, amabilidad y servicio, “que cumplan con lo que prome-

ten (bonos, regalos), convivir más”. Los regulares expresaron “impuntualidad, prepotencia”; y los cumplidos mencionaron “comprensivos y respetuosos”.

Para finalizar, la Tabla 9 resume el porcentaje de participación de los créditos grupales, considerando la suma de las categorías que fortalecen la unión en los grupos, expresados en cada indicador de la cohesión social, en el que se puede señalar que los cumplidos están más unidos colectivamente, existe mayor organización, integración y, por ende, participación de los miembros para solventar sus necesidades tangibles, como los pagos a la institución financiera, e intangibles, como el escucharse al compartir sus penas y alegrías. Además, los pilares más importantes son la confianza y los valores compartidos.

Mientras que en los regulares e incumplidos, la diferencia en promedio es mínima, en ambos sus miembros desean mayor integración como respuesta al deterioro que presentan. Esto último aunado al factor de la impuntualidad en realizar los pagos y en reuniones entre ellos y sus asesores de créditos.

4.2.5 Discusión de resultados

El objetivo de la investigación fue comparar y explicar el papel de la cohesión social en grupos que obtienen un crédito por una Institución de Banca de Nicho, categorizados como grupos cumplidos, regulares e incumplidos. De acuerdo con Mora (2015), y Haro y Vázquez (2018), la cohesión social tiene como pilares a los vínculos sociales, confianza, valores compartidos y sentido de pertenencia. En ellos, está presente la riqueza teórica de Durkheim (1967) que consideraba a la solidaridad como condición misma de la vida comunitaria y a la división del trabajo como el eje articulador compuesto por un sistema de constructos como los valores, emociones e ideas entre los individuos que pertenecen a un grupo, basados en los lazos de unión, necesidad de ayudar, coordinación, cooperación y apoyo mutuo.

Los resultados obtenidos son consistentes con lo que se expone, particularmente en los grupos cumplidos, dado que comparten mayor cohesión social en aras de sus relaciones

Tabla 9. Valoración porcentual de la cohesión social por créditos grupales (%)

Pilares de la CS	Indicador (Porcentaje de los miembros del grupo, %)	Cumplidos %	Regulares %	Incumplidos %
Vínculo social	Contacta a su grupo	58,34	31,82	0,00
	Apoya a su grupo	42,30	31,82	0,00
Confianza	Consideran importante la ayuda que han recibido de su grupo	68,00	31,82	66,67
	Están dispuestos en ayudar a su grupo	72,00	31,82	66,67
Valores compartidos	Están de acuerdo en participar en actividades que beneficien a los demás integrantes de su grupo	64,00	31,82	33,33
	Son tolerantes a sus compañeros que pertenecen a diferentes religiones y partidos políticos	46,15	31,82	33,33
Sentido de pertenencia	Se identifica con su grupo	64,00	31,82	0,00
	Desean una mayor integración con su grupo	36,00	68,18	100,00
	Les gustaría seguir participando con su grupo	96,15	100,00	66,67
Promedio		60,67	43,56	40,78

Fuente: elaboración propia basada en el instrumento aplicado.

con miembros y asesores financieros, como señala Chávez y Ramírez (2016), existe solidaridad entre sus integrantes para cumplir con los pagos del crédito, o como señalan Castillo *et al.* (2011), Picazo *et al.* (2009), entre otros, existe coordinación, cooperación y apoyo mutuo entre sus miembros, generando relaciones positivas, compromiso, fortaleza en sus lazos de amistad, confianza, valores e identidad con el grupo al que pertenecen. Pues ya lo señala Collin (2014) y Vallejo (2011), la responsabilidad no es solo de las instituciones para generar unión en la sociedad, sino de la iniciativa del individuo que contribuye en el bienestar de sus integrantes.

También se cumple lo que señalan Pérez y Azzollini (2013), la figura de líder en los grupos cumplidos inspira confianza, ejerciendo liderazgo en el comportamiento de sus grupos para no incurrir en un impago que afecte el historial crediticio de los demás. Esta cohesión grupal incide en mejoras hacia sus integrantes, desde el aspecto moral y psicológico para hacer frente a las adversidades económicas y personales (Paillacho *et al.*, 2020).

En este sentido, contextualizar el entorno en el que interactúan los miembros de los créditos grupales es importante, dado que en él generan dinámicas sociales, como normas para cumplir con los pagos del crédito, se

visita al integrante que no ha realizado su pago, como una forma de realizar presión social, o bien, sus compañeros se solidarizan para pagar el faltante. Se afirma lo que señalan Haro y Vázquez (2018), al mencionar que los miembros de los créditos grupales están unidos porque comparten necesidades emocionales o materiales, en donde el respeto, participación y reglas construidas al interior del grupo gestan mayor cohesión.

5. Conclusión

Los créditos grupales están conformados principalmente por mujeres que tienen estudios máximos de secundaria. Solo en regular se presentó mayor número de desempleados, la mayoría de sus integrantes están en unión libre. En el caso de los grupos cumplidos, en general están casados y en el grupo incumplido la mayoría son solteros.

En este contexto, se puede señalar que los grupos con mayores estudios y estar empleados, no necesariamente inciden en cumplir con sus pagos a tiempo. Al parecer, existe mayor compromiso de los grupos con la financiera cuando sus integrantes están casados. Esto obedece a que existen normas, no solo en el grupo al que pertenece el individuo sino en el entorno familiar o la relación de pareja, para cumplir con el pago del crédito.

Con respecto a la cohesión social por grupos de créditos, se concluye lo siguiente:

a) Grupos cumplidos: sus miembros se frecuentan a través de la comunicación, en visitas y reuniones grupales, se sienten identificados, tienen confianza, saben que, en caso de necesitar ayuda, su grupo los auxiliaría, generando mayor empatía. Son solidarios, tolerantes y cooperan para ayudarse económica y moralmente. Existe reciprocidad en devolver la ayuda recibida con el grupo, buscan la manera de estar en comunicación, crean normas –presión del grupo con algún integrante que no ha realizado su pago puntual– entre sus integrantes, para continuar pagando sus créditos a tiempo, evitando intereses y moratorios que causen malestar entre sus integrantes. Consideran que no hay problemas con sus asesores.

b) Grupos regulares: se presenta deterioro entre sus integrantes, algunos ya no se sienten a gusto con sus grupos, no se sienten identificados, esto obedece a la falta de confianza, comunicación, reuniones, impuntualidad en los pagos y la falta de apoyo entre sus integrantes. Consideran que la impuntualidad y prepotencia de sus asesores financieros ha permeado en el deterioro del grupo.

c) Grupos incumplidos: la irresponsabilidad de sus miembros para realizar sus pagos es el principal problema que ha deteriorado la convivencia y unión de sus integrantes. La falta de apoyos del grupo hacia sus integrantes ocasiona que no se genere reciprocidad en la ayuda mutua, disminuyendo la confianza, incidiendo en menor identidad grupal. Consideran que la

falta de amabilidad, de información, de convivencia, de impuntualidad y el incumplimiento de promesas (bonos, regalos), por parte de sus asesores financieros, han deteriorado el lazo entre grupos y asesores-institución.

Los créditos grupales tienen tanto un propósito con la financiera como al interior del grupo. La existencia del apoyo solidario de reciprocidad, responsabilidad, sentido humano y normas al interior, han permitido construir grupos más unidos colectivamente, organizándose, integrándose y participando, siempre y cuando estén dispuestos a mantener y renovar sus lazos sociales, confianza, valores compartidos y sentido de pertenencia.

Estudiar la cohesión social en los créditos grupales permitió contextualizar su entorno, conocer que cada grupo categorizados por la institución de Banca de Nicho como cumplidos, regulares e incumplidos son diferentes en su dinamismo, en responsabilidad en los pagos del crédito, respeto hacia sus compañeros y asesores financieros, puntualidad al reunirse, valores como la solidaridad y cooperación entre sus compañeros ante adversidades como la falta de dinero para cubrir el pago, que también los afecta emocionalmente, confianza e identidad con el grupo al que pertenece.

En conclusión, la cohesión social en los créditos grupales depende principalmente de sus integrantes, de la figura del líder, del dinamismo con el que interactúan al interior de los grupos, objetivos y metas a alcanzar como colectivo, del apoyo mutuo entre sus integrantes de tipo económico y emocional, y de la relación positiva con sus asesores financieros.

Referencias

Alpert, H. (1945). *Durkheim*. Editorial Fondo de Cultura Económica.

Angelucci, M., Karlan, D. y Zinman, J. (2015). Microcredit Impacts: Evidence from Randomized Microcredit Program Placement Experiment by Compartamos Banco. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 151-182. <http://dx.doi.org/10.1257/app.20130537>

Arango, F. (2017). *Competitividad en procesos de servicios: Lean Service caso de estudio* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/59733/1037589600.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Banerjee, S. B. y Jackson, L. (2017). Microfinance and the business of poverty reduction: Critical perspectives from rural Bangladesh. *Human Relations*, 70(1), 63-91. <https://doi.org/10.1177%2F0018726716640865>
- Barba, C. (2011). Revista teórica del concepto de cohesión social: hacia una perspectiva normativa para América Latina. En C. Barba y N. Cohen (Coords.), *Perspectivas críticas sobre la cohesión social. Desigualdad y tentativas fallidas de integración social en América Latina* (pp. 67-86). CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/BarbaSolano-Cohen.pdf>
- Barba, C. y Cohen, N. (Coords.). (2011). *Perspectivas críticas sobre la cohesión social. Desigualdad y tentativas fallidas de integración social en América Latina*. CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/BarbaSolano-Cohen.pdf>
- Beal, J., Cohen, R. R., Burke, M. J. y McLendon, C. I. (2003). Cohesion and performance in groups: a meta-analytic clarification of construct relations. *Journal of applied psychology*, 88(6), 989-1004. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.6.989>
- BEF –Buro de Entidades Financieras–. (2019). *¿Qué es el buró de entidades financieras?* <https://www.buro.gob.mx/>
- Bongomi, C. G. O., Woldie, A. y Wakibi, A. (2020). Microfinance accessibility, social cohesion and survival of women MSMEs in post-war communities in sub-Saharan Africa: Lessons from Northern Uganda. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 27(5), 749-774. <https://doi.org/10.1108/JSBED-12-2018-0383>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2021, 20 de mayo). *Última reforma a la Ley de Instituciones de Crédito*. DOF. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/43_200521.pdf
- Campero G. (2020). Inclusión, cohesión y democracia en América Latina. Comentarios a los aportes de Marta Lagos y Juan Pablo Luna. En C. Maldonado, M. L. Marinho y C. Robles (Eds.), *Inclusión y cohesión social en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Claves para un desarrollo social inclusivo en América Latina* (pp. 107-109). CEPAL. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/46139>
- Castillo, T., Echeverría, R., Carrillo, C. y Fuentes, J. (2011). Cohesión social y ordenamiento ecológico en un municipio rural del sureste mexicano. *Psicoperspectivas*, 11(1), 53-81. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol11-Issue1-fulltext-183>
- Chan, J., To, H. y Chan, E. (2006). Reconsidering Social Cohesion: Developing a Definition and Analytical Framework for Empirical Research. *Social Indicators Research*, 75(2), 273-302. <https://doi.org/10.1007/s11205-005-2118-1>
- Chauvet, L. y Jacolin, L. (2017). Financial inclusion, bank concentration, and firm performance. *World Development*, 97, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.03.018>
- Chávez, L. A. y Ramírez, K. (2016). Microcréditos: Análisis organizacional del apoyo solidario. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 5(13), 1-21. <https://recai.uaemex.mx/article/view/8924>
- Chávez, Y. V. y Espinoza, F. M. (2017). *Factores que debe considerar el proceso de evaluación del crédito personal para disminuir la morosidad en el BBVA Continental, año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12877>
- CNBV –Comisión Nacional Bancaria y de Valores–. (2016). *Tipos de Bancos del Sector*. <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/tipos-de-bancos>
- CNBV –Comisión Nacional Bancaria y de Valores–. (2019a). *Entidades Autorizadas para Captar*. <https://www.cnbv.gob.mx/Entidades-Autorizadas/Paginas/default.aspx>
- CNBV –Comisión Nacional Bancaria y de Valores–. (2019b). *Panorama Anual de Inclusión Financiera 2019*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/481172/PanoramalF_2019.pdf
- CNBV –Comisión Nacional Bancaria y de Valores–. (2019c). *Información estadística y financiera del sector Banca Múltiple al cierre de 2018*. <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/informacion-estadistica-y-financiera-del-sector-banca-multiple-al-cierre-de-diciembre-2018?idiom=es>

- CNIF –Consejo Nacional de Inclusión Financiera–. (2018). *Reporte de Inclusión Financiera*. <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%209.pdf>
- Collin, L. (2014). *Economía solidaria: local y diversa*. El Colegio de Tlaxcala A.C.
- Diccionario Jurídico Mexicano. (1994). *Banca Múltiple en México*. <https://mexico.leyderecho.org/banca-multiple/>
- Durkheim, E. (1967). *De la división del trabajo social*. Schapire.
- Espinosa, D., Portal, M. y Feitó, D. (2019). Los programas de microfinanciamiento en México. Un análisis desde la perspectiva institucional. *Revista Activos*, 17(1), 139-165. <https://doi.org/10.15332/25005278.5397>
- Gómez, J. E., Jaramillo, J. y Meissel, A. (2016). *El uso de efectivo y tarjetas débito y crédito en Colombia* (Borradores de Economía 950). Banco de la República de Colombia. https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_950.pdf
- Haro, G. y Vázquez, J. D. (2018). La cohesión social desde una perspectiva no normativa: alternativa de un diseño instrumental. *Tla-melaua. Revista de Ciencias Sociales*, 11(43), 132-154. <https://doi.org/10.32399/rta.11.43.373>
- Hernández-Rivera, A. (2020). *Educación Financiera en los Jóvenes Universitarios de México*. Editorial Educación y Cultura.
- Hopenhayn, M. (2007). Cohesión social: una perspectiva en proceso de elaboración. En A. Sojo y A. Uthoff (Eds.), *Cohesión social en América Latina y el Caribe: una revisión perentoria de algunas de sus dimensiones* (pp. 37-47). CEPAL. https://eulacfoundation.org/es/system/files/cohesion_soc.pdf
- Inda, G. (2008). La sociología política de Émile Durkheim: La centralidad del problema del Estado en sus reflexiones del período 1883-1885. *Andamios*, 4(8), 135-168. <http://dx.doi.org/10.29092/uacm.v4i8.304>
- INEGI –Instituto Nacional de Geografía y Estadística–. (2018). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, ENIF*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif_2018_resultados.pdf
- Jenson, J. (1998). *Mapping Social Cohesion: The State of Canadian Research*. CPRN. http://www.cccg.umontreal.ca/pdf/CPRN/CPRN_F03.pdf
- López, C., Ríos, M. y Cárdenas, L. F. (2018). Competencia, inclusión y desarrollo del sistema financiero en México. *Investigación administrativa*, 47(121), 1-23. <https://doi.org/10.35426/IAv47n121.01>
- Mora, M. (2015). *Cohesión social: balance conceptual y propuesta teórico metodológica*. CONEVAL. <https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Mosaicos/Cohesion-social-balance-conceptual.aspx>
- Mota, L. y Sandoval, E. (2011). Acción social solidaria, confianza y diversidad cultural en América Latina. En C. Barba y N. Cohen (Coords.), *Perspectivas críticas sobre la cohesión social. Desigualdad y tentativas fallidas de integración social en América Latina* (pp. 23-51). CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/BarbaSolano-Cohen.pdf>
- Naidoo, K., Githiari, A. y Maposa, O. (2017). *More bread on the table: The promise and the potential of financial inclusion*. UN Capital Development Fund (UNCDF). <https://map.uncdf.org/download/file/127/6571/180618-note-01-mappdf>
- Paillacho, L., Perez-Lopez, J. y Perez-Lopez, A. (2020). Los microcréditos y el empoderamiento de grupos vulnerables. Un caso de estudio de jóvenes en Mbuji Mayi (Congo). *Revista ESPACIOS*, 41(7), 1-14. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410714.html>
- Peña, C. (2008). El concepto de cohesión social: debates teóricos y usos políticos. En E. Tironi (Ed.), *Redes, estados y mercados. Soportes de la cohesión social en América Latina* (pp. 29-95). Uqbar.
- Peña, X., Hoyo, C. y Tuesta, D. (2014). *Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012* (Documento de trabajo no. 14/14). BBVA Research. https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2014/06/WP_1414.pdf

- Pérez-Akaki, P. y Fonseca-Soto, M. (2017). Análisis espacial de la inclusión financiera y su relación con el nivel de pobreza en los municipios mexicanos. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 12(1), 43-62. <https://doi.org/10.21919/remef.v12i1.13>
- Pérez, P. y Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169. <https://doi.org/10.18800/psico.201301.006>
- Picazo, C., Zornoza, A. y Peiró, J. (2009). Los procesos de participación social y participación orientada a la tarea y el aprendizaje como antecedentes de la cohesión grupal. Una perspectiva longitudinal. *Psicothema*, 21(2), 274-279. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3626>
- Ramírez, C. y Robles, M. (2017). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia laredo de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014 - 2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3303>
- Rodríguez-Raga, S. y Riaño-Rodríguez, F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14-24. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004>
- Rodríguez, Y. y Sáenz, L. (2016). *Implementación de la metodología Lean Banking, en la mejora del subproceso del desembolso para el otorgamiento de un crédito* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9930>
- Romero, J. X. (2018). *Los factores financieros y sociodemográficos que influyen en el sobre-endeudamiento de los hogares ecuatorianos para el año 2014* (tesis de maestría). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29700>
- Salazar, J., Rodríguez, R. y Jaramillo, J. (2017). Inclusión financiera y cohesión social en los municipios de México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 12(3), 45-66. <https://doi.org/10.21919/remef.v12i3.96>
- Secretaría de Estado y del Despacho de Hacienda y Crédito Público. (1897, 19 de marzo). *Ley General de Instituciones de Crédito*. DOF. http://www.biblioteca.tv/artman2/publish/1897_188/Ley_General_de_Instituciones_de_Cr_dito_de_Porfiri_1423.shtml
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (1976, 18 de marzo). *Reglas para el establecimiento y operación de Bancos múltiples*. DOF. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4842914&fecha=18/03/1976&print=true
- Sultana, H. Y., Jamal, M. A. y Najaf, D. E. (2017). Impact of Microfinance on Women Empowerment through Poverty Alleviation: An Assessment of Socioeconomic Conditions in Chennai City of Tamil Nadu. *Asian Journal for Poverty Studies*, 3(2), 175-183. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/ajps/article/view/2785>
- Vallejo, V. (2011). Coaching de plenitud: el camino hacia el desarrollo de las potencialidades. *Harvard Deusto Business Review*, (199), 66-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3429011>