

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTOS	3
INTRODUCCIÓN	4
ANTECEDENTES	8
CAPÍTULO 1. Descripción de las Casas de Empeño	16
1.1. Qué son las casas de empeño y cómo operan	16
1.1.1. El contrato de prenda.....	18
1.1.2. Descripción de las cláusulas del contrato de prenda.....	18
1.1.3. Clasificación de las prendas para su empeño.....	22
1.1.4. Descripción del proceso de crédito prendario y algunos conceptos básicos.....	23
1.1.5. Descripción del Billete de Empeño.....	26
1.2. Descripción de los Agiotistas	27
1.2.1. Prestamista uno, ubicado en colonia Infonavit Humaya.....	28
1.2.2. Prestamista dos, ubicado en Escuela Cetus 107.....	28
1.2.3. Prestamista tres, ubicado en colonia Emiliano Zapata.....	29
1.2.4. Prestamista cuatro, ubicado en colonia Rosales.....	30
1.2.5. Prestamista cinco, ubicado en oficinas de la SEP.....	30
1.3. Principales diferencias entre la usura y el sector de los créditos prendarios	31
CAPÍTULO 2. Marco Legal de las Casas de Empeño	32
2.1. Las Casas de Empeño	32
2.1.1. Legislación Actual Sobre Instituciones de Asistencia Privada.....	33
2.2. Código de Comercio	36
2.2.1. Registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).....	38
2.3. Registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)	39
2.3.1. Requisitos para la inscripción de persona física.....	40
2.4. Registro en la Cámara Nacional de Casas de Empeño (CANACE)	40
2.4.1. Propósitos de la CANACE.....	41
2.4.2. Beneficios que ofrecen a los clientes las Casas de Empeño que se afilian a la CANACE.....	41
2.5. Conclusiones generales del Capítulo dos	43
CAPÍTULO 3. Surgimiento y desarrollo; funcionamiento y operación de las casas de empeño en culiacán, sinaloa	44
3.1. Descripción de la metodología para la investigación de campo	44
3.2. Análisis de la información obtenida en la encuesta a usuarios de los servicios de las Casas de Empeño en Culiacán	48
3.2.1. Uso de los servicios que ofrecen las casas de empeño.....	48
3.2.2. Casa de Empeño a la que acuden con mayor frecuencia los encuestados.....	49
3.2.3. Estado emocional de las personas que recurren a los servicios de la Casa de Empeño.....	50

3.2.4. Tasa de interés que cobra la Casa de Empeño.	52
3.2.5. Artículos que empeña.	54
3.2.6. Destino del dinero obtenido en el empeño.	56
3.2.7. Frecuencia en el refrendo.	58
3.2.8. Tiempo que transcurre desde que se empeña hasta cuando se recuperan los bienes empeñados.	59
3.2.9. Con qué frecuencia recurre a préstamos prendarios.	60
3.2.10. Razones por las que acude a préstamos en casas de empeño y no a una institución bancaria.	61
3.2.11. Prendas no recuperadas por los deudores prendarios.	65
3.2.12. Razones por las que no se recuperan las prendas empeñadas.	66
3.3. Algunas consideraciones sobre la información general obtenida en la encuesta: género, edad, ocupación, escolaridad e ingreso.	69
3.4. Conclusiones generales de la técnica de investigación encuesta.	74
3.5. Entrevista Aplicada a las Casas de Empeño en Culiacán.	76
3.5.1. Declaración de los objetivos para la aplicación de la entrevista.	77
3.5.2. Casas de empeño entrevistadas.	79
3.5.3. Variables estudiadas en la entrevista y justificación de su clasificación.	79
3.5.4. Requisitos para empeñar.	80
3.5.5. Nacional Monte de Piedad (NMP).	81
3.5.6. Culiacán Casa de Empeño.	85
3.5.7. Casa de Empeño Bazareño.	91
3.5.8. Servicheques.	93
3.5.9. Hangar Joyero.	95
3.5.10. Casa de Empeño Rosales.	98
3.5.11. Casa de Empeño Kasa Generosa.	100
3.5.12. Estudio comparativo sobre tasas de interés en bancos, casa de empeño y prestamista.	104
3.5.13. Conclusión de la entrevista a las casas de empeño en Culiacán.	109
3.6. Observación Participante.	110
3.6.1. Variables estudiadas en la observación.	111
3.6.2. Conclusiones de la observación participante.	117
CAPÍTULO 4. Conclusiones y recomendaciones finales.	119
ANEXOS.	125
GLOSARIO.	141
BIBLIOGRAFÍA.	142

AGRADECIMIENTOS.

A Dios por estar siempre conmigo, al tutor de tesis: Dr. Gerardo López Cervantes, a los asesores de tesis: Dr. Héctor E. Gaxiola Carrasco y Dr. Ramón Martínez Huerta, a toda mi familia; a mi esposo por su comprensión y amor, a mis hijos: José Esaú, Javier David, a mi hija Claudia mi reconocimiento especial por su valiosa colaboración en la captura de las encuestas y su apoyo en cuestiones técnicas, a mis alumnos de la Universidad de Occidente por que me apoyaron con la aplicación de encuestas, a los compañeros de la maestría que retroalimentaron la investigación, a mi querida amiga Roma por la corrección de estilo, a todos mis maestros que han sido una guía en mi formación profesional, a mis compañeros de trabajo; especialmente al Ing. Juan de Dios Barrón.

INTRODUCCIÓN.

Las casas de empeño surgen en Culiacán, Sinaloa, como una forma de prestar un servicio básico; facilitar recursos económicos para solventar gastos de primera necesidad a quien lo necesite, y tenga una joya o un bien que pueda dejar como garantía. Los únicos requisitos que se piden a quien solicita el préstamo prendario, es ser mayor de edad y presentar una identificación oficial con fotografía que acredite la mayoría de edad.

El préstamo con garantía prendaria se viene dando desde hace muchos años. En un principio no estaba regulado por las autoridades: Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). La forma de operar era similar a la de los denominados *agiotistas o prestamistas*. Posteriormente, las personas detectaron el beneficio de prestar dinero, entonces, decidieron registrarse en la SHCP y PROFECO, para trabajar de manera recaudatoria legal, además de dar seguridad al cliente en el uso del servicio, al estar supervisada por PROFECO. Hasta la fecha en que se hizo la investigación, las Casas de Empeño no estaban supervisadas por organismos públicos, ya que no se consideran instituciones financieras.

Queda demostrada la rentabilidad del giro empresarial *préstamo prendario* por el alto número de sucursales de una misma empresa operando en esta ciudad, es decir, si pensamos que la oferta de créditos prendarios está creciendo, es por que la utilidad que deriva de esta actividad tiene pocos riesgos; en el sentido de que siempre existe la posibilidad de recuperar por lo menos el préstamo, por ello resulta muy atrayente para los nuevos inversionistas que incursionen en el ramo del *préstamo con garantía prendaria*.

La presente investigación tiene como propósito, obtener el título de Maestra en Ingeniería Financiera de la Maestría en Ingeniería Financiera auspiciada por la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Para tal fin, se hace una Investigación sobre las Casas de Empeño en la ciudad de Culiacán en el periodo 1992 a 2004. La investigación tuvo una duración de un año, se inició en enero de 2004 y se terminó de procesar, analizar e integrar en enero de 2005.

El problema de investigación surge al buscar **conocer el desarrollo y operación de las Casas de Empeño en la ciudad de Culiacán como una fuente importante de financiamiento para las personas de bajos ingresos. Esto es así, toda vez que los individuos recurren a ellas para solventar gastos de primera necesidad e imprevistos importantes.**

El trabajo de investigación se orientó a dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Con qué frecuencia recurren las personas a préstamos en casas de empeño?
2. ¿Cuál es el uso más frecuente que se da a los recursos obtenidos a través de préstamos prendarios?
3. ¿Por qué las personas recurren al financiamiento de casas de empeño cuando los intereses que cobran éstas, están por encima de las tasas de mercado?
4. ¿Dónde está el beneficio de las casas de empeño, en el interés que cobran o en quedarse con la prenda en garantía?
5. ¿Cuál puede ser un nuevo mecanismo de financiamiento para las personas de bajos recursos económicos?

El objetivo general de investigación:

Conocer la dimensión e importancia de las Casas de Empeño en la ciudad de Culiacán, Sinaloa.

Objetivos Particulares:

1. Determinar a través de consultas bibliográficas y de Internet los antecedentes de las Casas de Empeño en México.
2. Conocer cuáles son las casas de empeño que tienen mayor demanda de crédito prendario en Culiacán.
3. Indagar los motivos fundamentales por los que se recurre a financiamiento a través de crédito prendario.
4. Aplicar entrevistas a las casas de empeño en Culiacán para conocer, evaluar y comparar los principales indicadores como son: tasa de interés, plazo, servicios que presta además del empeño, número de sucursales, antigüedad, entre otros.

5. Aplicar una encuesta a personas entre 18 y 49 años de edad que hayan empeñado y que vivan en Culiacán para conocer indicadores que nos permitan contrastar y en algunos casos complementar la información que se obtenga de las casas de empeño.
6. Proponer un mecanismo de financiamiento para personas de bajos recursos.
7. En la primera etapa de investigación se recopila información en fuentes secundarias y posteriormente se emplea la investigación primaria para constatar las hipótesis siguientes:

H:1 Las personas que hacen uso de los servicios que ofrecen las Casas de Empeño desconocen las tasas de interés que cobran éstas, y recurren a ellas por la facilidad y rapidez del servicio que prestan.

H:2 La necesidad económica ligada al bajo ingreso de las personas hace que recurran al financiamiento prendario para solventar gastos de primera necesidad y emergentes.

H:3 Las Casas de Empeño han venido a atender un nicho de mercado que las instituciones financieras reguladas por organismos públicos no han podido ofrecer. Lo anterior se aprecia en el creciente número de ellas en los últimos 10 años.

La presentación del resultado de la investigación se organiza en breves antecedentes, cuatro capítulos; los primeros tres incluyen conclusiones generales por cada capítulo y el capítulo cuatro, conclusiones y recomendaciones finales.

La primera parte, se centra en el estudio de antecedentes, basados principalmente en el Nacional Monte de Piedad, ya que fue la primera casa de empeño en México. Enseguida el capítulo uno, describe las Casas de Empeño, también se presenta información sobre entrevistas directas a prestamistas que operan en Culiacán, donde se da a conocer: forma, tasa de interés que cobran, plazo que conceden, lugar, tiempo y condiciones en las que laboran.

En el Capítulo dos, se da a conocer el Marco Legal de las Casas de Empeño, sean empresas privadas o Instituciones de Asistencia Privada.

El capítulo tres, aborda el estudio de campo que sirve de base para la constatación de *hipótesis de investigación*. En él, se analiza a los usuarios de los servicios que ofrecen las Casas de Empeño a través de la *encuesta*. Con la *entrevista* se estudia a los prestadores de servicios de empeño.

Finalmente, se emplea la *observación participante* para conocer otras variables en relación con los demandantes y oferentes de servicios de empeño. Esta técnica de recolección de información no estaba contemplada en el protocolo de tesis, no obstante, se hizo palpable la necesidad de utilizarla para corroborar información obtenida en las otras técnicas de investigación empleadas.

En este capítulo, el más extenso de los cuatro, se llevó a cabo un exhaustivo trabajo de campo; desde la planeación y ejecución para la recolección de información hasta la codificación, procesamiento, análisis y presentación de resultados. Por que no se contó con apoyo técnico en cada una de las tareas ejecutadas, por tal motivo el trabajo se multiplicó.

En el capítulo cuatro: Conclusiones y recomendaciones finales, se presenta el resultado de la investigación en relación con las hipótesis de investigación, así como algunas propuestas para que las personas que requieran de financiamiento rápido para cubrir gastos necesarios y emergentes, tengan otras opciones de crédito.

En la última parte del Trabajo de Investigación (Anexos), se muestran cuadros relacionados con las variables estudiadas en las tres técnicas de investigación (encuesta, entrevista y observación participante) empleadas, copias de las boletas de empeño que se obtuvieron en la *observación participante*, así mismo las facturas que entregaron las casas de empeño al desempeñar la prenda.

ANTECEDENTES.

En México existen tanto prestamistas prendarios del sector informal como Montepíos que operan legalmente. Las Casas de Empeño representan la más clara operación del crédito prendario, al ser una fuente importante de crédito relativamente barato para las personas de bajos ingresos.

Los prestamistas prendarios pueden considerarse como intermediarios financieros y, al igual que la banca comercial, buscan utilidades con los intereses que cobran. Cuando los objetos pignorados no se redimen, los prestamistas no pueden cobrar intereses vencidos y deben dedicar espacio, personal y demás infraestructura a la venta de los objetos; mientras más tiempo permanezcan éstos, mayor será el costo de oportunidad del prestamista en intereses que no pueden cobrar. Sin embargo, los prestamistas prendarios a diferencia de la banca comercial tienen siempre la garantía prendaria para recuperar el préstamo.

Las Casas de Empeño se establecieron en México conforme a una larga y respetada tradición europea, en donde el crédito prendario como fuente de préstamos a bajo costo para personas de escasos recursos fue asumido por la Iglesia, después por el Estado y en algunos casos por fundaciones caritativas.

La primera casa de empeño en México fue el Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas, conocido hoy en día como el Nacional Monte de Piedad (NMP), fundado en 1775 por Don Pedro Romero de Terreros. Uno de sus principales objetivos era proporcionar ayuda permanente a las personas necesitadas. En esta primera casa de empeño no se cobraban intereses y en caso de que el pignorante quisiera donar alguna cantidad, ésta se utilizaba para ayudar a los desvalidos y para la celebración de las misas de los difuntos.

Esta forma de empeño poco a poco se convirtió en práctica socorrida. Así surgieron otras casas de préstamos, como el Montepío Luz Saviñón, creado en 1904. Estas dos, tenían los mismos objetivos y hasta la fecha son consideradas Instituciones de Asistencia Privada

(IAP). Existen otras Casas de Empeño de Asistencia Privada de características similares, como el Montepío Rafael Dondé.

En la España antigua la iglesia fungía como prestamista de dinero. El gobierno español se vio en la necesidad de crear instituciones de crédito para sustituir a la Iglesia y restar importancia a los comerciantes que también cumplían esa función. La primera y más importante Casa de Empeño en México, fue el Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas, conocido ahora como NMP, fundado en 1775 a través de la Real Cédula Pedro Romero de Terreros, primer conde de Regla, gracias a una cantidad aportada por el rey Carlos III. El NMP fue declarado como Institución de Asistencia Privada en 1927, y actualmente separado de la Iglesia, es una Institución del Distrito Federal.

A continuación se describen los objetos que empeñaron 5 personas el día que abrió las puertas el NMP. La información completa sobre la historia del NMP se puede consultar en la página de Internet.¹

Los primeros empeños del NMP fueron realizados el sábado 25 de febrero de 1775 cuando el Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas (hoy NMP) abrió sus puertas, fue con el fin de apoyar a las familias de la Nueva España. Aquella mañana del sábado 25 de febrero de 1775, dio inicio uno de los sueños de su Ilustre Fundador, Don Pedro Romero de Terreros.

La Institución empezó con un depositario de nombre Don Ildefonso de Aizza, Marqués de Aizza; el Tesorero, Don José de Cheverría y el Tasador (hoy conocidos como Peritos Valuadores) de nombre Francisco Pavia, quien analizaba toda clase de tejidos, telas, joyas y otros objetos de valor.

De acuerdo con los datos registrados en el primer libro de empeños del NMP, los tasadores podían prestar hasta 100 pesos, el Director, hasta 2 mil y la Junta Particular, hasta 4 mil. El plazo general para los préstamos era de seis meses.

¹ Ramírez Hernández, Arturo. Los primeros Empeños en el NMP. [En línea]. < <http://dns.montepiedad.com.mx/> > [2004, octubre 22].

Aquella mañana del sábado 25 de febrero de 1775 se realizaron 22 operaciones prendarias y el total de los préstamos fue de 575 pesos oro. La primera de ellas fue realizada por una familia de apellido Cervantes, que por su aderezo con diamantes recibió 40 pesos oro.²

El segundo préstamo que se llevó a cabo en aquella histórica mañana de febrero fue a Don Mariano Macías, quien empeñó un relicario de oro con corona pendiente y esmeraldas y un anillo; se le prestaron 15 pesos oro.

La tercera persona que realizó una operación prendaria en el Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas fue Don Manuel Salgado, quien empeñó un cabriolé de mano con brillantes, por el que le prestaron 70 pesos oro, (que vivía en la calle del Espíritu Santo hoy Isabel la Católica); seis meses después, al recuperar su prenda, otorgó ocho reales como limosna.

La cuarta usuaria respondía al nombre de Antonia de Letona, que empeñó dos pulseras con monedas de 20 y dos hilos; cada una con broches de plata dorada y cintillo de oro, con tres diamantes. Esta persona vivía en la calle del Empedradillo y se le hizo un préstamo de 70 pesos.

El quinto pignorante que acudió al Sacro y Real Monte de Piedad de Ánimas en busca de un apoyo financiero, llevaba por nombre León de Chávez. Dejó 12 cuchillos cóncavos de plata quintada y se le hizo un préstamo por la cantidad de 20 pesos.

Sin duda alguna, estos apoyos financieros fueron de gran importancia para las familias de la Nueva España, como lo son hoy para los millones de usuarios que anualmente atiende el NMP en más de 100 sucursales.

² loc. cit.



**Primer Libro de Operaciones del Nacional Monte de Piedad
(Foto: Tomada por Alejandro Acosta)**

La matriz del NMP se localiza en una esquina del Zócalo de la ciudad de México en una mansión colonial comprada a los herederos de Hernán Cortes, No. 7, Centro.

Con una enriquecida historia adquirida en más de dos siglos de trabajo, la experiencia y la satisfacción de servir al necesitado ha hecho que la empresa sea la Institución de Asistencia Privada (IAP) más importante y de mayor historia en nuestro país. Sin lugar a dudas, el desarrollo del NMP mantiene y asegura la permanencia en el mercado, al satisfacer los gustos y necesidades del público consumidor sirviendo con confianza y calidez.

En el periódico mensual del NMP así como en su página de Internet, aparece el Honorable Patronato y Administración, en el cual llama la atención el Patrono Secretario

Arq. Luis Romero de Terreros que, por el apellido, se presume que es descendiente directo del Fundador de esta Magna Institución de Beneficencia.

También, a manera de información, el Patrono presidente actual es el C.P. Martín Marmolejo, al cual se dirigió la petición para la entrevista realizada en el NMP de Culiacán. El Honorable Patrono y la Administración, se localizan en casa matriz del NMP en la Ciudad de México.

En otro orden de ideas, de acuerdo a la consulta de la página web del NMP, en el año 2003 el NMP estimó atender a más de 10.5 millones de familias mexicanas en el país y que la red de centros de operación de la Institución llegaría a por lo menos 100 sucursales en todo el territorio nacional resguardando un promedio de 30 millones de artículos y realizando 15 millones de operaciones prendarias. Esto lo anunció a inicios del año 2003. ³

Por otra parte, Arturo Ramírez, vocero del NMP, dijo que anualmente otorgan recursos por 5 mil millones de pesos que se contemplan en tres ciclos anuales. “*La cuesta de enero, las vacaciones de la semana mayor y el inicio del ciclo escolar entre agosto-septiembre*”. En el inicio del ciclo escolar 2004-2005, es decir, entre agosto y septiembre, se preveía apoyar financieramente a casi un millón de familias en todo el país, generando una derrama económica en préstamos por 964 millones de pesos.⁴

En el país, el Nacional Monte de Piedad en sus 101 sucursales, 96 por ciento de los pignorantes logra recuperar sus pertenencias. Además, el 85 por ciento empeña alhajas y relojes, 14 por ciento artículos varios y uno por ciento recibe un préstamo prendario por obras de arte y antigüedades.⁵

³Méndez Tapia, Gustavo. Préstamos del NMP para el 2003. [En línea]. < www.nacionalmontepiedad.com.mx > [2004, julio 15].

⁴Blanco Velásquez, Ricardo. (2004, octubre 4). Financiamiento Informal a las Familias. [En línea]. Jornada UNAM. <<http://www.jornada.unam.mx/2004/oct04/041004/004n1sec.html>> [2004, diciembre 7].

⁵loc. cit.

A escala nacional existen ocho sucursales donde se reciben automóviles y vehículos de todo tipo. En el Valle de México existen tres: una en la avenida de Miguel Ángel de Quevedo, en Coyoacán; en la avenida Lorenzo Boturini, colonia Tránsito y en el centro de Cuautitlán-Izcalli. Sin embargo, también hay otras casas de empeño que se anuncian en las secciones de aviso de ocasión de los diarios, donde ofrecen préstamos inmediatos a cambio de automóviles, casas o terrenos.⁶

Haciendo un recuento desde su origen y la forma como operaba, el NMP ha logrado un expansivo crecimiento tanto en tamaño como en modernización de sus instalaciones, así como la forma de operar; ya que ahora, quien empeña en el MNP puede hacer el pago de intereses en cualquier sucursal, con sólo presentar la boleta de empeño. Además, ofrece en la página web la opción de compra de mercancía en remate. Tiene un espacio destinado a la exhibición de prendas de oro. El cliente elige la prenda y paga con tarjeta de crédito o débito vía Internet. Como es de esperarse, los gastos de envío corren por cuenta del cliente.

No obstante, este crecimiento expansivo al que se hace alusión ha sido acelerado únicamente los últimos 10 años, por que si bien conocemos una trayectoria de casi 230 años, en 1993 sólo tenía 33 sucursales; estamos hablando de 218 años de fundación y únicamente 33 sucursales. Así tenemos que, a octubre del 2004 cuenta con 101 sucursales. En el Distrito Federal y área conurbada suman 22 y, en el interior de la República 79.⁷

La filosofía del NMP es atender a más familias mexicanas con apuros temporales de financiamiento, estando cerca de ellas. Por eso está llegando con más sucursales a estas familias, para evitar que se trasladen en busca de mejores condiciones de financiamiento y acudan a las sucursales más cercanas a su domicilio. Así fue como se estableció en Culiacán, Sinaloa la sucursal del NMP en mayo del 2004. Para esta fecha, la sucursal Mazatlán ubicada en Mazatlán, Sinaloa ya celebraba su cuarto aniversario.

⁶ loc. cit.

⁷ (2004, agosto). "Directorio de Sucursales". Nacional Monte de Piedad, Periódico Mensual, p. 2.

Ahora, si consideramos que el NMP en 1960 tenía 21 sucursales, 33 en 1993 y en 2004 suman 101. Significa que en el primer periodo de 12 años creció 57 por ciento, en tanto que el segundo periodo de 11 años creció 206 por ciento. Lo anterior nos hace reflexionar en la importancia que ha tomado el negocio del préstamo prendario. No sólo las IAP han crecido rápidamente sino también, las empresas particulares con fines de lucro. Así, en Culiacán, Sinaloa en 1993 únicamente atendían este mercado tres empresas; Casa de Empeño Culiacán, Hangar Joyero y Casa de Empeño Rosales. Posteriormente, fueron incursionando en el ramo del crédito prendario otras empresas hasta llegar a 23 distintas empresas en 2004; donde las de mayor número de sucursales son Culiacán Casa de Empeños y Bazareño. La primera con cerca de 30 sucursales en tres estados de la República Mexicana. Tan sólo en Culiacán, Sinaloa suman 16 a octubre de 2004 y la segunda, Casa de Empeño Bazareño con presencia sólo en Sinaloa. Esta última tiene 8 sucursales en Culiacán y tres filiales.

La explicación al creciente número de empresas dedicadas al préstamo prendario se entiende por el rápido crecimiento de la población con bajos salarios y escasas o nulas posibilidades de acceder a financiamiento de la banca comercial o de desarrollo, por lo cual, la demanda de créditos con garantía prendaria ha ido en aumento en los últimos 10 años.

A pesar de que el NMP es una IAP y destina las ganancias a ayudar al necesitado y por ello se ha caracterizado como la Institución altruista número uno de México, no deja de ser negocio lo que hace, ya que proporciona 5 meses de plazo; el más amplio en el empeño y cobra el interés más bajo del mercado dentro del Crédito Prendario; 4% mensual, sin embargo considera meses nominales, es decir; si alguien empeña el día 30 se le cobra el mes completo.

Por otra parte, si las prendas no son desempeñadas o refrenadas en el tiempo estipulado en el contrato, salen a remate al día siguiente de que se vencieron.

El Montepío Luz Saviñón (MLS), si bien menos conocido que el NMP, es otra de las casas de empeño legales en México. Esta institución de asistencia privada no lucrativa fue

fundada en 1904 por la señora Luz Saviñón y tiene sus oficinas en el centro de la ciudad de México, en lo que fuera alguna vez la residencia de la familia Saviñón. En 1993 el MLS prestó entre 50 y 60 millones de pesos y otorgó 300 mil préstamos. (Mansell, 1995, p. 101).

De acuerdo a las fuentes consultadas, lo anterior, nos remite al inicio de una etapa de préstamos basados en el empeño, el cual en nuestros días ha crecido y se ha fortalecido de manera rápida.

Capítulo 1. Descripción de las Casas de Empeño.

1.1. Qué son las casas de empeño y cómo operan.

Las Casas de Empeño son empresas privadas que prestan dinero a cambio de una garantía prendaria y su fin es de lucro. Aunque, también hay empresas de asistencia privada como el NMP que ofrece el servicio de préstamo de dinero a cambio de una garantía prendaria donde las ganancias se destinan a obras de caridad.

En México operaban más de 600 casas de empeño para agosto de 2004, entre instituciones de asistencia privada y empresas particulares. Se espera que esta cifra se incremente en forma importante ya que más de 40 millones de mexicanos requieren de este servicio.⁸

Por prejuicios acerca de su naturaleza, el préstamo prendario se había pasado por alto como actividad empresarial. Si bien, las tasas de interés son superiores a las bancarias, puesto que se asumen riesgos y costos considerables, son menores que las tasas cargadas a la misma clientela por prestamistas informales, que en ocasiones rebasan el 20% mensual. También es importante mencionar que muchas veces ésta es la única fuente de crédito a la que pueden recurrir personas de bajos ingresos que no tienen tarjeta de crédito.

Es común la idea equivocada sobre las Casas de Empeño en cuanto a que el negocio de éstas es quedarse con los bienes dados en prenda, aprovechándose de la desesperación o de la ignorancia de personas con bajos recursos. En este sentido, el negocio de una casa de empeño no es quedarse con los bienes, sino el cobro de los intereses y atraer a los clientes una y otra vez.

Se estima que en el futuro esta actividad en nuestro país se asemejará a la de los Estados Unidos, donde está bien desarrollada, es altamente competitiva y cuenta con grandes cadenas de casas de empeño. Se calcula que existen 13 mil casas de empeño

⁸ Banderas, Luis Manual. (2001, enero 5). Prendamex: Oportunidad y Empeño. [En línea]. Soy Entrepreneur. <<http://www.soyentrepreneur.com/pagina.hts?N=12083#Heading3>> [2004, febrero 10].

en Estados Unidos, una por cada 19 mil habitantes, mientras que en México existe una casa de empeño por cada 170 mil habitantes.⁹

Los clientes en nuestro país son principalmente trabajadores y comerciantes independientes, amas de casa, empleados, desempleados, estudiantes, obreros y jubilados. La clientela de las casas de empeño no suele pedir prestado para gastos suntuosos; más bien para financiar consumos urgentes y de primera necesidad. Esto puede comprobarse al observar que el promedio de préstamos es menor a mil pesos y tiene carácter estacional, por ejemplo el regreso a clases, el regreso de vacaciones, etc.

El empeño para gran parte de la población mexicana, es una forma de financiamiento rápido que se utiliza recurrentemente para cubrir faltantes en el gasto familiar, el flujo de efectivo de pequeños negocios independientes, o eventualidades como erogaciones por enfermedades, viajes, fiestas e inicio de año.

En México, el mercado prendario corresponde principalmente a familias con ingresos mensuales menores a 10 salarios mínimos (el 80% de la población económicamente activa en México) y que además no tiene acceso a créditos bancarios (tres de cada cuatro personas mayores de 20 años). En otras palabras, 40 millones de mexicanos necesitan que se les proporcionen préstamos en condiciones seguras y costos competitivos.¹⁰

Por lo anterior, esta importante demanda potencial de préstamos está atendida actualmente en forma reducida por instituciones de asistencia privada, empresas particulares y particulares informales, representa una gran oportunidad de negocio para quienes incursionan en él. Toda la información antes mencionada corresponde a un estudio de mercado realizado por la franquicia mexicana más grande del país "Prendamex" quien tiene a agosto de 2004, 218 franquicias en México, distribuidas por toda la república mexicana. En la ciudad de Culiacán había una Casa de Empeño Prendamex por la Calle Morelos esquina con Escobedo; no tuvo éxito y cerró sus puertas. Posteriormente, el

⁹ Banderas, Luis Manual. (2001, enero 5). Prendamex: Una Franquicia de Empeño. [En línea]. Soy Entrepreneur. <<http://www.soyentrepreneur.com/pagina.hts?N=12083#Heading3>> [2004, diciembre 2].

¹⁰ loc. cit.

dueño de la Casa de Empeño Prestamax compró la franquicia de Prendamex para operar en el local 14-B del centro comercial plaza fiesta. Donde opera desde 2002.

1.1.1. El contrato de prenda.

Cuando una persona acude a la Casa de Empeño a depositar un bien, es necesario firmar un contrato de **Prenda**, éste es un contrato de adhesión mediante el cual el titular del *billete* y la casa de empeño se sujetan a las cláusulas que lo integran. **La constitución de la prenda es necesaria para garantizar el pago del préstamo, ya que, en caso de que la cantidad otorgada o sus intereses no sean cubiertos oportunamente, la Institución podrá absorber la propiedad del bien y subastarlo o venderlo para recuperar el crédito.**

Este contrato es firmado por parte de la Institución que proporciona el servicio de préstamo prendario; en el caso de las instituciones de asistencia privada, a través del Patronato, el Secretario del H. Patronato y por parte del interesado pignorante, al recibir el préstamo prendario.

1.1.2. Descripción de las cláusulas del contrato de prenda.

A continuación se resumen las cláusulas del contrato de prenda que normal y generalmente están impresas al reverso de la boleta (*Billete*) de empeño:

PRIMERA. El contrato se rige por los estatutos y reglamentos de la institución, con fundamento en la Ley de Instituciones de Asistencia Privada y en el artículo 2892 del Código Civil vigente en el Distrito Federal o su correlativo en la Entidad Federativa, así como en el código de comercio para las empresas particulares o privadas que funcionan como Sociedades Anónimas, o simplemente como persona física que presta el servicio de Casa de Empeño. Esta cláusula contiene todo lo referente al empeño, desempeño, refrendo, venta o cualquier otra operación relacionada con la prenda.

El deudor prendario acepta el avalúo de la prenda practicado por la Institución. El *billete* es el único comprobante de la operación realizada. En caso de robo o extravió del Billete, la Institución establecerá los requisitos para el desempeño de la prenda descrita en el anverso, operación que podrá realizar únicamente el pignorante consignado en el *Billete*.

SEGUNDA. La Institución no se hace responsable de los daños y deterioros que por el transcurso del tiempo, caso fortuito o de fuerza mayor, sufran las prendas empeñadas durante el almacenamiento. Tampoco será responsable del saneamiento en caso de evicción de las prendas que se rematen o vendan en almoneda.

TERCERA. En caso de pérdida de la prenda, la Institución pagará al deudor prendario el importe (en efectivo o especie) fijado como avalúo, menos el préstamo, los intereses devengados y los gastos de almacenaje. Cuando haya faltantes parciales, el pago será proporcional.

CUARTA. La tasa de interés por el préstamo otorgado será la que se señala en el anverso, que se calculará por mes nominal hasta el vencimiento del contrato. El mes se considera completo independientemente de la fecha en que se realice el empeño o refrendo.

En todos los préstamos, se adicionarán a la tasa de interés, los puntos que se señale en el anverso por concepto de gastos de almacenaje.

QUINTA. Para el desempeño de las prendas se deberá presentar el *billete*, pagar la cantidad prestada, los intereses devengados y los gastos de almacenaje, e identificarse cuando así lo solicite la Institución, con fecha límite un día hábil antes de la fecha de comercialización que se anote en el anverso del Billete y en avisos colocados en lugares visibles de la propia sucursal donde fue celebrado el contrato, además de las publicaciones en los calendarios de comercialización. De no hacerlo, la Institución procederá a su remate o venta en almoneda. Si no ha sido vendida, el titular podrá rescatarla.

La institución podrá hacer incrementos o decrementos del precio de la prenda en el tiempo y porcentaje que determine, con lo cual el deudor manifiesta su conformidad.

SEXTA. El titular del *billete* tiene derecho a hacer el refrendo del contrato tres veces como máximo, previa entrega del *billete* y pago de los intereses devengados y de los gastos de almacenaje.

En todo caso, cada refrendo se considerará un nuevo contrato de prenda, continuando vigentes los intereses y gastos de almacenaje vigentes a la fecha del refrendo.

Se establecen los bienes que no podrán ser refrendados, mismos que se anotan en listas a la vista del deudor prendario en la ventanilla de empeño.

SÉPTIMA. El término del plazo de empeño es de cuatro meses con opción de refrendo o desempeño en el periodo del quinto mes nominal en el que, de no desempeñarse o refrendarse la prenda, se llevará a cabo la comercialización correspondiente, directamente en las almonedas de la Institución o a través de remate, a elección de la misma Institución. El plazo máximo para refrendar, será de dos días hábiles anteriores a la fecha que la Institución haya fijado para la comercialización. El último día hábil de cada mes no habrá operaciones de refrendo.

OCTAVA. A solicitud del deudor prendario, podrá adelantarse la venta de la prenda, con autorización de la Institución. Cuando la prenda se haya vendido en forma anticipada, se descontará del precio de venta; el préstamo, los intereses devengados pactados, los gastos de almacenaje y la cantidad o el porcentaje del precio de venta por concepto de gastos de operación señalado en el anverso.

NOVENA. Si la venta se realiza una vez cumplido el término del empeño, del precio de venta, la Institución cobrará el préstamo, los intereses devengados pactados, los gastos de almacenaje y la cantidad o el porcentaje del precio de venta por concepto de gasto de operación que se señale en el anverso del *billete*.

Si hubiera remanente, será puesto a disposición del titular del *billete* a los ocho días calendario contados a partir de la fecha de venta y contra entrega del *billete*. El remanente no cobrado en un lapso de seis meses nominales a partir del mes de venta quedará a favor de la Institución.

Por las prendas que lleguen al sexto mes nominal posterior al mes de la comercialización sin que hayan sido vendidas, el titular del *billete* no tendrá derecho a pago alguno por concepto de remanente.

DÉCIMA. Los objetos empeñados que no sean recogidos en los tres días hábiles siguientes al desempeño, causarán un costo por derecho de almacenaje mensual nominal sobre el importe del préstamo, y el plazo para rescatarlos será de 60 días. Transcurrido este tiempo, el deudor prendario transmite por medio de este contrato la propiedad de dichos objetos a la Institución.

Toda inconformidad del titular del *billete*, respecto a la cantidad y calidad de los bienes, deberá ser presentada al momento de la recepción de las prendas.

DÉCIMO PRIMERA. El titular del *billete* tiene la obligación de identificarse a satisfacción de la Institución cuando ésta lo considere necesario, para la realización de cualquier trámite relacionado con este contrato.

El *billete* de prenda es nominativo e intransferible, por lo que los derechos y obligaciones principales y accesorios establecidos en el mismo, incluyendo el bien dado en prenda, no podrán ser cedidos ni transmitidos por ningún medio legal, en propiedad, uso o usufructo.

El deudor prendario de este *billete* designa como su beneficiario para el caso de muerte, a cualesquiera de sus herederos. El beneficiario deberá presentar el *billete*, acta de defunción y actas del registro civil que acrediten el parentesco con el deudor prendario, así como cumplir con todas las demás obligaciones que establece este contrato.

DÉCIMO SEGUNDA. Este documento es nulo si tiene enmendaduras, borraduras o raspaduras, en el supuesto de que cambie su sentido sobre alguna circunstancia o punto sustancial del mismo, en cuyo caso la Institución se reserva el derecho de ejercer la acción legal correspondiente.

DÉCIMO TERCERA. El término de este contrato es de 10 meses nominales, los cuatro primeros comprenden el plazo de empeño y los seis siguientes el plazo de venta, en su caso.

DÉCIMO CUARTA. Para la interpretación del contrato y su cumplimiento, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la ciudad de México, D.F. renunciando a la jurisdicción que por razón de sus domicilios actuales o futuros o por cualesquiera otra causa les correspondiere.

Todos los impuestos, si los hubiere, serán a cargo del titular del *billete*. Para efectos de este contrato se entiende por almoneda el lugar donde se exhiben para su venta a precio determinado bienes de todo tipo.

Las cláusulas descritas anteriormente son las que contiene el contrato de prenda expedido por el NMP.

En términos generales podemos decir que contiene los mismos datos que el contrato de cualquier otra institución privada que presta el servicio de empeño, sin embargo, son más explícitas las cláusulas de éstas, por lo cual derivan en 34 y no en 14 cláusulas como el NMP.

1.1.3. Clasificación de las prendas para su empeño.

Para otorgar el crédito prendario, las casas de empeño pueden clasificar las prendas de la siguiente forma:

- Alhajas

- Varios y muebles
- Géneros
- Automóviles
- Hipotecas (desde 1997 en el NMP, la Casa de Empeño llamada Culiacán Casa de Empeño desde 2002).

Los varios mayores se refieren a televisores mayores de 21 pulgadas, estéreos grandes, mini componentes, herramientas, aparatos electrodomésticos, DVDs, entre otros; mientras que los varios menores se refieren a reproductores de CD portátiles, navajas de bolsillo, bolígrafos de marcas reconocidas, cámaras fotográficas compactas, lentes, encendedores, entre otros. No se aceptan animales vivos, material pornográfico, armas, ni ciertos modelos obsoletos de artículos electrónicos. Dependiendo de la casa de empeño se fijan los artículos que se reciben como garantía prendaria.

En Culiacán, Sinaloa se localizaron de acuerdo al estudio hecho de agosto a octubre de 2004; 59 Casas de Empeño (para ver empresa y número de sucursales por cada una de ellas vea capítulo 3) de las cuales un 70% reciben como garantía prendaria alhajas, electrodomésticos, electrónicos y autos, mientras que el resto sólo aceptan en garantía joyas y autos.

El proceso prendario y comercial que se realiza en las casas de empeño de nuestro país por lo regular es muy similar y reúnen los mismos requisitos. El procedimiento para otorgar un crédito prendario consta de varias etapas, las cuales se señalan a continuación.

1.1.4. Descripción del proceso de crédito prendario y algunos conceptos básicos.

El empeño: es el proceso mediante el cual, el interesado o pignorante, recibe en forma inmediata una suma de dinero en efectivo a cambio de dejar en depósito y como garantía una prenda de su propiedad. Aquí es donde se efectúa el avalúo que consiste en que un perito le asigna un valor a la prenda de acuerdo a su valor “intrínseco”¹¹. Derivado de lo

¹¹ Aquí el valor intrínseco se refiere al valor en dinero, no al apego emocional, la belleza o forma de la prenda.

anterior recibe un *billete* (Boleta) de Empeño, en donde se describe la prenda depositada y las condiciones para su recuperación, basados en el denominado Contrato de Prenda.

Desempeño: es el proceso mediante el cual el interesado o pignorante, cumpliendo lo pactado en el contrato de prenda y de acuerdo a las condiciones del *billete* de empeño, puede recuperar la prenda depositada en garantía; mediante el pago del préstamo, los intereses devengados y lo correspondiente a los gastos de almacenaje.

Reclamación de prenda en almacenaje: es el proceso mediante el cual el pignorante después de haber realizado el desempeño acude a los depósitos de la Institución a reclamar su prenda.

Refrendo: cumpliendo con lo pactado en el contrato de prenda y de acuerdo a las condiciones del *billete* de empeño; puede mediante el pago de intereses devengados y lo correspondiente a gastos de almacenaje, ampliar por un nuevo plazo el propio contrato de prenda.

Comercialización: es el proceso mediante el cual, aquellas prendas en depósito cuya fecha de comercialización ha llegado a su término, pasan a almoneda ("Pase de Almoneda"), para ponerse a la venta en los expendios de la Institución.

Cobro de demasías: es el remanente que queda a favor del pignorante, después de que la Institución descuenta del monto de venta, el préstamo, los intereses devengados, los gastos de almacenaje y los gastos de operación.

Proceso de venta del billete: es otra oportunidad que tiene el pignorante de recuperar su prenda, ya que se le da preferencia mediante la presentación de su *billete* para que la adquiera.

El servicio de empeño tiene un costo para el pignorante dividido en dos conceptos:

- Una tasa de interés mensual sobre el préstamo otorgado.

- Una tasa por la custodia de la prenda sobre el valor del avalúo.

La tasa de interés por el préstamo otorgado será la que se señale en el *billete*. A octubre de 2004 esta tasa de interés variaba de una casa de empeño a otra, pero por lo general era del 10 por ciento mensual, y se calcula por 15 días o por mes, dependiendo de la empresa y de las condiciones en que se pacta el préstamo, hasta el vencimiento del contrato. Únicamente el NMP considera completo el mes, independientemente de la fecha en que se realice el empeño o refrendo; es decir, cobra meses nominales. El resto de las empresas entrevistadas en la Ciudad de Culiacán cobran por 30 días transcurridos a partir de la fecha en que se firmó el contrato.

En todos los préstamos se adicionarán a la tasa de interés, los puntos que se señalen en el *billete* por concepto de almacenaje. En la actualidad esta tasa corresponde al 1 por ciento sobre el importe del avalúo, más 1 por ciento por seguro de la prenda; sólo en NMP. El resto de las casas de empeño cobran el 2 por ciento o más. Este importe cubre gastos de valuación, almacenaje, custodia y prima de seguros y fianzas.

Cabe mencionar, que cuando las personas no liquidan su crédito en la fecha estipulada, la prenda será puesta a la venta en almoneda por un periodo de tres meses adicionales a la fecha de vencimiento. Durante este tiempo las personas pueden recuperar su prenda, si no se ha vendido. En caso de que la prenda se haya vendido, se tendrá derecho a una demasía. Esta puede estar en disposición por un periodo de once meses contados a partir de la fecha de empeño.

En caso de que la persona esté interesada en recuperar su prenda, la casa de empeño, puede comprar su boleta con el propósito de que no la ofrezca a cualquier postor.

La demasía: se refiere al remanente entre el valor de venta y el costo de la prenda, considerando el costo como el capital prestado, más los intereses, más una comisión por comercialización.

1.1.5. Descripción del Billeto de Empeño.

El billete de empeño es el único comprobante de la operación pignoratícia realizada y por lo tanto el interesado se hará responsable de su buen uso y conservación, debido a que no se puede extender un duplicado en caso de extravío o destrucción.

Los elementos que componen al *billete* son los siguientes:

- Leyenda de la Institución y fotografía del fundador, leyenda de “**BILLETE ÚNICO**”.
- Domicilio de la casa matriz o sucursal en donde se realiza la operación.
- Determinación del ramo o clasificación de la prenda que se recibe en garantía.
- Nombre o clave del perito valuador, responsable del préstamo prendario
- Fecha en que se realiza la operación, número de *billete* de contrato, número consecutivo (localizador de la prenda).
- El monto del préstamo expresado en números por la prenda en garantía, descripción detallada de la prenda y avalúo de la prenda.
- Tasa de interés nominal por el préstamo, costo de almacenaje y gastos de operación.
- Leyenda de refrendo y sus nuevas fechas e importes a pagar.
- Leyenda de desempeño e importes a pagar a partir del mes nominal, hasta el quinto mes nominal. Esta parte sólo para el NMP, el resto de las casas de empeño manejan importes quincenales a partir de la fecha de empeño y plazos de 3 a 4 meses.
- Fecha de comercialización.
- Nombre del titular o titulares del *billete*.
- Firma del pignorante al empeñar, firma del pignorante al desempeñar y firma del perito valuador.
- Emblema de la Casa de Empeño.

1.2. Descripción de los Agiotistas.

El agiotista es la persona que presta dinero a un interés muy por encima de la tasa de mercado. Regularmente el préstamo es a corto plazo, entendido éste como días o escasos meses.

Como otra opción de financiamiento rápido tenemos a las personas que prestan dinero a un rédito muy alto y cuyo pago está respaldado por un pagaré cuando se trata de préstamos pequeños, es decir, menores a mil pesos. Para créditos superiores a los tres mil pesos se hace necesaria la garantía de un bien como pueden ser las escrituras de bienes raíces, carros o cualquier objeto cuyo valor supere en gran medida el monto del préstamo. Si bien, es cierto que la forma como operan los prestamistas es diferente a la forma de operar de las casas de empeño por muchas razones que más adelante se sintetizan en un tabla, también, es cierto que tienen muchas similitudes, pues en algunos casos cobran la misma tasa de interés que las casas de empeño, facilitan dinero para cubrir necesidades inmediatas, piden una garantía prendaria, entre otras.

En Culiacán, Sinaloa existen muchos prestamistas. Algunos han querido registrarse en la SHCP para trabajar como casa de empeño, en cambio otros están más a gusto sin pagar impuestos y cobrando una tasa altísima. Los lugares y la forma de operar de estas personas es bien conocida por la población, mas no así, por las autoridades competentes; ya que ésta es una práctica penalizada por la ley.

Algunos prestamistas operan en sus propias áreas de trabajo como son dependencias de gobierno y empresas privadas. Sin embargo, otras personas que practican el agio, es por que alguno de su familia labora ahí, y a través de ellos hacen contacto con el prestamista. La voz se va corriendo hasta llegar a formar una cadena de clientes asiduos y fieles que recurren a él para financiar sus necesidades una y otra vez, abonando cada semana o quincena al capital y a los intereses.

A continuación se presenta el resultado de una entrevista realizada a 5 personas que prestan dinero en distintos puntos de la ciudad de Culiacán. A petición de los entrevistados y por razones obvias se omiten nombres y lugares exactos donde operan.

1.2.1. Prestamista uno, ubicado en colonia Infonavit Humaya.

Características de los préstamos:

- ✓ Cantidad mínima: \$ 1,000.00
- ✓ Cantidad máxima: \$ 5,000.00
- ✓ Cobro de interés mensual: 6% sobre el capital.
- ✓ Plazos según el cliente y la cantidad prestada.
- ✓ Abonos del 10% mensual del capital más el 6% del interés acordado.

Ejemplo: de \$ 1,000.00 prestados, se abonaran \$100.00 mensuales más \$60.00 (6% de interés) y así sucesivamente hasta pagar la cantidad prestada, en este caso en 10 meses se liquidará el préstamo.

Requisitos que solicita para prestar:

- ✓ Ser mayor de 18 años.
- ✓ Una identificación con fotografía.
- ✓ Firmar el contrato de préstamo y un pagaré.
- ✓ Contar con un aval que de igual manera firme el contrato.
- ✓ Una recomendación de una persona (diferente del aval).

Tiempo que lleva haciendo préstamos: 7 años

Finalidad de su trabajo: ayudar a las personas a salir de imprevistos económicos si está dentro de sus posibilidades económicas, así como obtener un ingreso adicional a su sueldo y ayudar a su familia.

1.2.2. Prestamista dos, ubicado en Escuela Cetis 107.

Características de los préstamos:

- ✓ Cantidad mínima: \$2,000.00

- ✓ Cantidad máxima: \$ 10,000.00
- ✓ Cobro de interés mensual: 20% sobre el capital.
- ✓ Abonos acordados según el monto de la cantidad más los intereses.
- ✓ Los préstamos son a plazos de 6 meses o menos si así lo desea el cliente.

Requisitos que solicita para prestar:

- ✓ Firmar un pagaré.

Tiempo que lleva haciendo préstamos: 10 años

Finalidad de su trabajo: Obtener una entrada de dinero extra para su familia, y ayudar a las personas que no pueden obtener un crédito en el banco.

1.2.3. Prestamista tres, ubicado en colonia Emiliano Zapata.

Características de los préstamos:

- ✓ Mínimo: \$5,000.00
- ✓ Máximo: \$ 25,000.00
- ✓ Cobro de interés mensual: 15% sobre el capital.
- ✓ Plazo máximo de 6 meses.
- ✓ Abonos según cantidad prestada más el interés.

Requisitos que solicita para prestar:

- ✓ Firmar un pagaré.
- ✓ Contar con un aval.
- ✓ Si la cantidad excede los \$ 10,000.00 poner algún artículo de valor como garantía para el pago.
- ✓ Ser personas conocidas o recomendadas por sus clientes, de preferencia.

Tiempo que lleva haciendo préstamos: 2 años

Finalidad de su trabajo: Sacar de algún apuro económico a sus conocidos por medio de prestar su dinero.

1.2.4. Prestamista cuatro, ubicado en colonia Rosales.

Características de los préstamos:

- ✓ No tiene cantidad mínima ni máxima.
- ✓ La cantidad varía de acuerdo a la capacidad económica y solvencia moral de la persona que solicita el préstamo.
- ✓ Los abonos se acuerdan diarios, semanales, quincenales o mensuales, según necesidades de los clientes.
- ✓ Cobro de interés: 10% sobre el capital.

Requisitos que solicita para prestar:

- ✓ Firmar un contrato de préstamo.
- ✓ Contar con un aval.

Tiempo que lleva haciendo préstamos: 8 años.

1.2.5. Prestamista cinco, ubicado en oficinas de la SEP.

Características de los préstamos:

- ✓ Los acuerdos de las cantidades varían según el cliente.
- ✓ Los plazos van de uno a tres meses.
- ✓ Cobro de interés: 20 % mensual sobre el capital si así es el acuerdo ó 10% quincenal si así se desea sobre el capital prestado.

Requisitos que solicita para prestar:

- ✓ Contar con un aval si es la primera vez que se le presta, después ya no se necesita.
- ✓ Firmar un pagaré.
- ✓ Dejar un bien de valor como garantía para respaldar el pago del préstamo.
- ✓ El valor del bien deberá ser del doble de la cantidad del préstamo.

Tiempo que lleva haciendo préstamos: 5 años

Objetivo de su trabajo: ayudar a la gente y ganar dinero.

La diferencia de interés cobrado entre un prestamista y otro es mucha. Como se pudo notar, los que operan en el CETIS 107 y en la SEP cobran 20 por ciento mensual. Es decir, 240 por ciento anual. Estas personas lucran con la necesidad y la urgencia de las personas, más todavía que las casas de empeño, ya que cobran el doble de interés real. Ahora, la pregunta es, ¿Se justifica la alta tasa de interés, por el riesgo de impago que corren? Y ¿Qué pasaría con las personas que recurren a estos servicios si no tuvieran estas opciones de financiamiento?

A continuación se presenta un cuadro comparativo entre prestamistas (usura / agio) y las casas de empeño.

1.3. Principales diferencias entre la usura y el sector de los créditos prendarios.

Tabla 1. Resumen de las diferencias entre la usura y las casas de empeño.

Usura/ Agiotismo	Casa de empeño
1. Prohibido y penalizado por La Ley.	1. Permitido por La Ley.
2. Operado por persona física.	2. Sociedad Anónima.
3. No paga impuestos.	3. Genera impuestos.
4. Condiciones a la palabra; pagaré y garantía real.	4. Contrato prendario; registrado en Profeco.
5. Intereses no deducibles.	5. Facturas deducibles.
6. Condiciones y tasas de abuso.	6. Tasas fijadas por la oferta y demanda.
7. No existen remanentes.	7. Sí paga remanentes.
8. Garantías no aseguradas.	8. Seguros en caso de robo.
9. Montos considerables.	9. Montos mínimos.
10. Destino: capital de trabajo.	10. Imponderables urgentes.

Fuente: Página Web de la Condusef.

Estas diferencias se verán de manera explícita más adelante en el capítulo tres, que trata sobre el trabajo de campo, donde se aplican entrevistas a casas de empeño.

Capítulo 2. Marco Legal de las Casas de Empeño.

2.1. Las Casas de Empeño.

Las casas de empeño han operado por varios siglos tanto en oriente como en occidente, variando en la forma de operación así como la fundación y estatutos bajo los que se rigen.

En México al término de su Revolución, en junio de 1921, la Junta de Beneficencia Privada (dependiente de la Secretaría de Gobernación) inicia la supervisión de las operaciones de las casas de empeño existiendo también empresas privadas en la rama de préstamos con garantía prendaria, con el propósito de desarrollar y operar franquicias en todo el país, otorgando créditos prendarios.

La figura de las Instituciones de Asistencia Privada encuentra su fundamento jurídico en la fracción tercera del Artículo 27 Constitucional, en donde se reconoce la existencia de Instituciones de Beneficencia Privada, cuyo objeto sea el auxilio de los necesitados, la investigación científica, la difusión de la enseñanza, la ayuda recíproca de los asociados o cualquier otro objeto lícito, dando la base del concepto que maneja la Ley especial que las regula, la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal. Asimismo, el artículo 2687 del Código Civil Federal expresamente señala que las asociaciones de beneficencia se regirán por las leyes especiales correspondientes.

De acuerdo al estudio de campo realizado en la ciudad de Culiacán, sólo una empresa opera como IAP; el NMP. Todas las demás instituciones que ofrecen crédito prendario son empresas privadas, que si bien, realizan algún donativo a centros de rehabilitación, ese donativo es voluntario y no se conoce el monto como ejemplo: Culiacán Casa de Empeño hace donativos a APAC, entre otros centros; Casa de Empeño Rosales proporciona dinero a personas que le solicitan ayuda; sin embargo no hay un registro de los donativos.

En este sentido el NMP, vigila el funcionamiento de los organismos a los que brinda recursos, ya que deben constituirse en juntas de asistencia privada, estar notariados y registrados ante la Secretaría de Hacienda.

En Sinaloa, ya se pueden canalizar recursos a las asociaciones de ayuda social, lo que antes no se podía hacer porque no existía la Junta de Asistencia Privada. En el año 2003 en Sinaloa organismos como Ganac, Masválidos, APAC, Cáritas, Banco de Alimentos, Consejo pro Donación de Órganos solicitaron recursos por el orden de 10 millones 700 mil pesos.¹²

También serán sujetas a revisión: Promotora de Apoyo a la Juventud, Asociación de Padres y Compadres, así como la Asociación pro Personas con Parálisis Cerebral de Culiacán.

2.1.1. Legislación Actual Sobre Instituciones de Asistencia Privada.

Las Instituciones de Asistencia Privada se encuentran reguladas como tales desde 1943, habiendo sido la ley sujeta a una abrogación en el Distrito Federal en 1998, lo que ha suscitado numerosas controversias, dando origen a la nueva Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal.

Conforme a la Ley, las Instituciones de Asistencia Privada se clasifican en:

- Fundaciones y
- Asociaciones.

Dicha clasificación se establece con base en dos criterios. Primero: en cuanto a su duración y propósitos, y segundo: en cuanto al momento de su constitución y la forma de creación de su patrimonio, este último, aplica a las fundaciones y asociaciones.

Las Instituciones de Asistencia Privada pueden ser fundaciones o asociaciones, como señala la propia Ley, entendiéndose por aquéllas a las personas morales que se constituyan en los términos de la Ley mediante la afectación de bienes de propiedad privada destinados a la realización de actos de asistencia social. Mientras que las asociaciones son las personas morales cuyos miembros aportan cuotas periódicas o

¹² Torrijos, Karla. (2004, octubre 4). Un poco de Historia del NMP. [En línea]. Jornada UNAM. <<http://www.jornada.unam.mx/2004/oct04/041004/004n1sec.html>> [2004, diciembre 5].

recaudan donativos para el sostenimiento de la Institución, sin perjuicio de que pueda pactarse que los miembros contribuyan además con servicios personales.

Conforme a la Ley, las Instituciones de Asistencia Privada pueden constituirse en vida de los fundadores o por testamento.

Actualmente, los estados de la República que cuentan con su propia legislación son:

- **Aguascalientes:** Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social y de Integración Familiar.
- **Baja California:** Ley de Asistencia Social para el Estado de Baja California.
- **Baja California Sur:** Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.
- **Campeche:** Ley de Instituciones de Asistencia Privada del Estado de Campeche.
- **Colima:** Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social de Colima.
- **Distrito Federal:** Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal.
- **Estado de México:** Ley de Asistencia Privada del Estado de México.
- **Guanajuato:** Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.
- **Hidalgo:** Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.
- **Jalisco:** Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.
- **Michoacán:** Ley de Asistencia Social del Estado de Michoacán de Ocampo.
Ley de Asistencia Privada del Estado de Michoacán de Ocampo.
- **Morelos:** Ley de Asistencia Social del Estado de Morelos.
- **Nayarit:** Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social.
- **Nuevo León:** Ley de la Beneficencia Privada para el Estado de Nuevo León.
- **Oaxaca:** Ley de Beneficencia Privada.
- **Puebla:** Ley de Instituciones de Beneficencia Privada para el Estado.
- **Quintana Roo:** Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo.
- **San Luis Potosí:** Ley de Asistencia Social para el Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- **Sinaloa:** Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Estado de Sinaloa.
- **Sonora:** Ley de Beneficencia Privada.
- **Tabasco:** Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social.

- **Tamaulipas:** Ley de Beneficencia y Asistencia Social del Estado de Tamaulipas.

Algunas leyes definen a las Instituciones de Asistencia Privada como “entidades con personalidad jurídica y patrimonio propio, sin propósito de lucro que, con bienes de propiedad particular ejecutan actos de asistencia social sin designar individualmente a los beneficiarios”, mientras que otras las definen en términos generales como aquellas que por voluntad de los particulares, sin propósito de lucro, a favor de individuos o de la sociedad, se constituyan con el siguiente objeto:

- **Ayudar al débil o al marginado; y/o**
- **Promover la superación del hombre, independientemente de su condición económica o social; y/o,**
- **Coadyuvar al mejoramiento de las condiciones de la comunidad y del medio ambiente.**

Para constituirse como Institución de Asistencia Privada, el artículo 8º de la Ley establece los siguientes requisitos:

1. Nombre, domicilio y demás generales del fundador o fundadores.
2. Denominación, objeto y domicilio legal de la institución que se pretenda establecer.
3. La clase de actos de asistencia social que deseen ejecutar, determinando los establecimientos que vayan a depender de ella.
4. La clase de actividades que la Institución realice para sostenerse, sujetándose a las limitaciones que establece la Ley.
5. El patrimonio inicial que se dedique a crear y sostener la Institución, inventariando en forma pormenorizada la clase de bienes que lo constituyan y, en su caso, la forma y términos en que hayan de exhibirse o recaudarse los fondos destinados a ella.
6. Las personas que vayan a fungir como patronos o, en su caso, las que integrarán los órganos que hayan de representarlas y administrarlas y la manera de sustituirlas. El Patronato deberá estar integrado por un mínimo de cinco miembros, salvo cuando sea ejercido por el propio fundador.

7. La mención del carácter permanente o transitorio de la institución y
8. Las bases generales de la administración y las demás disposiciones que el fundador o fundadores consideren necesarias para la realización de su voluntad.

La información que se presentó anteriormente fue consultada en la Página web de la Condusef.¹³

2.2. Código de Comercio.

Las casas de empeño que funcionan como empresas privadas, ya sean personas físicas o morales, deberán registrarse en la Cámara Nacional de Comercio de la entidad. También se sujetarán a las leyes contenidas en el Código de Comercio de acuerdo a su giro empresarial. La Legislación Comercial contenida en el Código de Comercio funge como base para las operaciones legales que realizan las casas de empeño. Así también, las empresas constituidas como Sociedades Anónimas deberán cumplir con las reglas establecidas en la Ley General de Sociedades Mercantiles expuestas en los **Artículos Primero** y **Segundo**. El **Primero** trata sobre el tipo de sociedad de acuerdo a su especie y el **Segundo** hace referencia al registro público de comercio según sea el tipo de sociedad mercantil.

Es importante decir que de las empresas establecidas legalmente en Culiacán, las que cuentan con el mayor número de sucursales, así como también con la antigüedad y la experiencia en el giro prendario son Sociedades Anónimas de Capital Variable. Tal es el caso de PRESTAMAX, Kasa Generosa, Culiacán Casa de Empeño y Bazareño.

Así mismo, conforme al Código de Comercio Actualizado que incluye Legislación Comercial, Legislación Bancaria y Legislación Financiera, se deduce que la constitución del bono de prenda o también llamada boleta de empeño se encuentra respaldada en la legislación comercial. El **Capítulo II** nos habla de los contratos mercantiles en general, el

¹³ Condusef. (2004, noviembre 26). Legislación Actual. [En línea]. Condusef. <http://www.condusef.gob.mx/inst_no_reg/casas_emp/casa_emp.htm> [2005, enero 15].

Artículo 85, habla de la morosidad en el cumplimiento de las obligaciones mercantiles y establece que comenzarán:

En los contratos que tuvieran día señalado para su cumplimiento, por voluntad de las partes, o por la ley, al día siguiente de su vencimiento.

Éste es el caso de los contratos que realiza la casa de empeño (acreedor prendario) y el solicitante del crédito (el deudor prendario). Ya que legalmente la casa de empeño puede poner en remate la prenda que no es solicitada por el deudor prendario; sin embargo muchas de las casas de empeño dan un plazo adicional al estipulado en la boleta, que va desde un día, una semana o más, si el deudor prendario lo solicita. Sólo algunas casas de empeño trabajan de esta manera como una forma de dar mayor confianza y retener a los clientes, es decir todo es una política de promoción y venta del servicio. Más adelante se verá este tema a detalle, en la parte de las entrevistas de las casas de empeño, donde se abordan los plazos.

La Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en el **Capítulo VI** nos habla del certificado de depósito y del bono de prenda. En el artículo 229 se establece que el certificado de depósito acredita la propiedad de mercancías o bienes depositados en el almacén que lo emite, el bono de prenda, la constitución de un crédito prendario sobre las mercancías o bienes indicados en el certificado de depósito correspondiente.

Este artículo señala que sólo los almacenes generales de depósito, autorizados conforme a la Ley General de Instituciones de Crédito, podrán expedir estos títulos.

Por otra parte, la sección sexta del Código de Comercio nos habla de la prenda:

Establece que en materia de comercio la prenda se constituye: Por el depósito de los bienes a disposición del acreedor en locales cuyas llaves quedan en poder de éste, aún cuando tales locales sean de propiedad o se encuentren dentro del establecimiento del deudor.

Artículo 338. El acreedor prendario, además de estar obligado a la guarda y conservación de los bienes o títulos dados en prenda, debe ejercitar todos los derechos inherentes a ellos, siendo los gastos por cuenta del deudor y debiendo aplicarse en su oportunidad al pago del crédito. Por tal razón, la tasa de interés que cobra la casa de empeño se descompone en tres partes, una que es la ganancia del negocio, otra, la parte del gasto de seguro y la última se refiere al almacén.

Los **Capítulos VII y VIII**, tratan sobre obligaciones y derechos del deudor y acreedor prendario respectivamente. En este sentido, las cláusulas que aparecen al reverso de la boleta de empeño son producto de las leyes que establece el Código de Comercio y el Código Civil para la entidad donde se realiza la operación.

2.2.1. Registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Por información directa que proporcionó la Jefa del departamento de servicio y quejas del consumidor de la PROFECO Culiacán, se sabe que, las casas de empeño no están obligadas a registrarse ante la Procuraduría, salvo un *Contrato de Adhesión*.

El Código de Comercio en el **Capítulo X** nos habla de los *Contratos de Adhesión*. Dice lo siguiente: para los efectos de esta Ley, el **Artículo 85** establece que se entiende por *Contrato de Adhesión* el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aún cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Todo *Contrato de Adhesión* celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y sus características tendrán que ser legibles a simple vista.

De aquí se desprende que las cláusulas que rigen los derechos y obligaciones del deudor y acreedor prendario no se cumplen ya que no son legibles a simple vista. Se requiere de una lupa para distinguir las letras. Por lo que el deudor prendario no lee dichas cláusulas.

El **Artículo 86**, trata sobre los abusos o cargos desproporcionados por los que los consumidores pudieran resultar afectados.

El **Artículo 87**, hace alusión al plazo del registro ante PROFECO, al que han de sujetarse las empresas que solicitan el *Contrato de Adhesión*. Establece que el plazo no será mayor a 30 días por lo que si en ese lapso de tiempo no se proporciona el número de registro, la empresa puede ampararse con la solicitud del registro.

En relación al plazo que menciona este **Artículo**, en la entrevista a las casas de empeño se detectó que algunas de ellas tenían dos años de haber llevado solicitud a PROFECO para el *Contrato de Adhesión* y aún no les daban su número de registro.

Por otra parte, la procuraduría proporcionó a petición de la investigadora el número de empresas que han sido demandadas por los usuarios de los servicios que presta. La lista contiene las empresas que fueron demandadas entre marzo del 2003 y julio de 2004. Bazareño S.A. de C.V. tuvo tres denuncias; El Monte Empeños, una denuncia; Casa de Empeño Calzada, S.A. de C.V., tres denuncias y Culiacán Casa de Empeño S.A. de C.V., dos denuncias.

De lo anterior se desprende que, en virtud del número de sucursales y la antigüedad de la empresa, Culiacán Casa de empeño tiene pocas denuncias, y lo mismo se puede decir de Bazareño.

2.3. Registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Las casas de empeño deben operar dentro del marco legal que las rige. Como se vio en el apartado anterior, la PROFECO defiende los intereses del consumidor y por ello las casas de empeño se registran de manara voluntaria para así dar confianza a los clientes. En el aspecto legal recaudatorio, es necesario el registro ante la SHCP por que con él, las casas de empeño dan certidumbre a sus clientes otorgando recibos con el registro correspondiente. En este sentido, las casas de empeño demuestran a los consumidores que son empresas serias y confiables, donde estará segura su prenda.

2.3.1. Requisitos para la inscripción de persona física.

- Acta de nacimiento original y copia (original para cotejo).
- Original y copia de comprobante de domicilio (recibo de agua, luz o teléfono, original para cotejo).
- Original y copia de identificación (credencial de elector, cédula profesional, pasaporte, o cartilla militar, original para cotejo).
- CURP en caso de tenerla.
- Formato R1.
- Anexo 5 Régimen Intermedio.

El trámite tarda 15 días de manera normal, pero cuando el domicilio del negocio coincide con el domicilio particular de la persona, sólo son 24 horas de espera para la autorización.

De acuerdo a la experiencia del dueño de una casa empeño que fue entrevistado, dijo “no ser necesario registrarse antes de abrir el negocio, ya que primero se echa a andar y ves como funciona uno o dos meses, si crees que está pegando entonces te registras, si no ni para que”.

2.4. Registro en la Cámara Nacional de Casas de Empeño (CANACE).

La Cámara Nacional de Casas de Empeño, es una agrupación independiente con sede en el estado de Nuevo León que tiene como propósito general contribuir a regular y legalizar el funcionamiento de las casas de empeño, primeramente en Nuevo León y posteriormente en toda la República Mexicana. La afiliación a la Cámara puede ser a través de la página web www.canace.com o dirigirse de forma directa a sus oficinas. Las empresas que deciden afiliarse a la CANACE están obligadas a sujetarse a sus estatutos y aportar las cuotas para su funcionamiento y operación.

La CANACE ha lanzado una iniciativa de ley para regular la operación de las casas de empeño, sin embargo los afiliados a la Cámara ya están poniendo en práctica las políticas de servicios al cliente.

2.4.1. Propósitos de la CANACE.

- ◆ Contribuir a la unidad de afiliados.
- ◆ Elevar los niveles de calidad y productividad en el servicio que ofrece en las Casas de Empeño.
- ◆ Interrelacionarse con otros organismos y agrupaciones similares en México y en el extranjero.
- ◆ Defender la imagen de las casas de empeño.
- ◆ Brindar asesoría legal.
- ◆ Intercambiar experiencias entre afiliados a través de convenciones.
- ◆ Apoyar en la capacitación por medio de talleres y seminarios relacionados con el sector.
- ◆ Realizar las gestiones necesarias entre las autoridades competentes a fin de que sean regularizadas las casas de empeño. Como primera etapa en el estado de Nuevo León y en una segunda etapa en toda la República Mexicana.
- ◆ Vigilar y en su caso señalar ante las autoridades a las personas y empresas que no cumplan con los requisitos mínimos para establecer una casa de empeño.
- ◆ Utilizar en beneficio de los afiliados, los ingresos adicionales que resulten después del pago de los gastos necesarios para el ejercicio de la CANACE.

2.4.2. Beneficios que ofrecen a los clientes las Casas de Empeño que se afilian a la CANACE.

Por disposición de la CANACE todas las empresas afiliadas deberán otorgar a sus clientes los siguientes beneficios:

- ◆ Derecho a refrendar las veces que desee el cliente sus boletas de empeño.
- ◆ Entregar un comprobante por cada pago realizado.

- ◆ Mostrar en la boleta de empeño el importe real de los intereses, cargos por avalúo almacenaje y administración.
- ◆ Vigilancia profesional para salvaguardar su integridad.
- ◆ Exigir identificación y anexar una copia de ella a la boleta de empeño para asegurarse de que sea la misma persona quien pueda recoger las prendas.
- ◆ Conceder un plazo mínimo de 15 días al vencimiento del plazo para adjudicarse la prenda y ponerla a la venta.
- ◆ En ninguno de los casos se podrá cobrar interés sobre interés.

De manera similar a la CANACE, en Culiacán, Sinaloa se reúnen los representantes de algunas casas de empeño para analizar la situación de las empresas dedicadas al ramo prendario e impulsar iniciativas de ley para que sean reguladas por organismos públicos y que sean reconocidas como instituciones financieras.

Casa de Empeño Culiacán tomó la decisión de convocar a reuniones periódicas y formar un comité para que represente y guarde los intereses de todas las casas de empeño que operan en Culiacán. Así, el comité tiene de presidente al dueño de Culiacán Casa de Empeño, y como vocal a uno de sus hermanos que maneja la Casa de Empeño Rosales. (Información proporcionada en la entrevista a Casa de Empeño Rosales).

El primero de septiembre de 2004, fecha en que se levantó la entrevista a Casa de Empeño Rosales, se habían efectuado sólo tres reuniones. Y por la poca disposición del entrevistado a responder a las preguntas relacionadas con el tema, se captó que los acuerdos tomados en dichas reuniones no debían divulgarse por el momento. Entre las respuestas a medias y breves del entrevistado dijo que quieren uniformar plazos y tasas de interés así como obligar a las empresas que entren al negocio, a registrarse en SHCP y PROFECO.

2.5. Conclusiones generales del Capítulo dos.

- Las Casas de Empeño que operan en la ciudad de Culiacán están reguladas por la PROFECO a través del contrato de adhesión y por la Secretaría de SHCP a través del pago de impuestos.
- Las casas de empeño que se han denunciado a PROFECO por incumplimiento entre marzo del 2003 y julio de 2004 son: Bazareño S.A. de C.V. con tres denuncias; El Monte Empeños, una denuncia; Casa de Empeño Calzada, S.A. de C.V., tres denuncias y Culiacán Casa de Empeño S.A. de C.V., dos denuncias.
- La Cámara Nacional de Casas de Empeño (CANACE), es una agrupación independiente con sede en el estado de Nuevo León que tiene como propósito general contribuir a regular y legalizar el funcionamiento de las casas de empeño, primeramente en Nuevo León y posteriormente en toda la República Mexicana.
- Sólo el Nacional Monte de Piedad es Institución de Asistencia Privada; con fines no lucrativos, cuyos fondos se destinan a programas de apoyo a los grupos necesitados. Además, está regulada por el Gobierno Federal desde 1943.
- El estado de Sinaloa tiene la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Estado de Sinaloa que rige el funcionamiento de las IAP.
- La Legislación Comercial contenida en el Código de Comercio funge como base para las operaciones legales que realizan las casas de empeño.

Capítulo 3. Surgimiento y desarrollo; funcionamiento y operación de las Casas de Empeño en Culiacán, Sinaloa.

3.1. Descripción de la metodología para la investigación de campo.

En este capítulo abordaremos el trabajo de campo; es decir toda la investigación empírica que servirá de base para la constatación de hipótesis.

Como técnica para recabar la información se emplea la encuesta, la entrevista, y la observación participante.

En la aplicación de cuestionarios se tuvo apoyo de 15 estudiantes de la Universidad de Occidente quienes aplicaron 10 cuestionarios cada uno, también participó en el levantamiento de encuestas una alumna de la escuela de Economía y un compañero de la maestría en Ingeniería Financiera, quienes aplicaron 20 cuestionarios cada uno. El resto, los aplicó la encargada de la investigación.

El levantamiento de información tuvo una duración de 4 meses, julio a octubre de 2004. Únicamente, para la aplicación de la encuesta se tuvo apoyo humano, el resto de la investigación de campo corrió a cuenta de la responsable del proyecto. Así como, todos los gastos económicos que generó la investigación en sí.

Con la finalidad de conocer aspectos importantes respecto a los demandantes de los servicios que ofrecen las casas de empeño se aplica el cuestionario a una muestra representativa de la población, misma que es seleccionada de manera aleatoria, aplicando la fórmula para poblaciones finitas; es decir cuando se conoce el tamaño de la población.

$$n = (Z^2 P q N) / (N e^2 + Z^2 P q)$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

P = variabilidad positiva (a favor de la hipótesis)

q = variabilidad negativa (en contra de la hipótesis)

N = tamaño de la población

e = grado de precisión o error

A continuación se precisan los parámetros utilizados para el cálculo de la muestra.

N = 311,755 personas ¹⁴

Z =95% igual a 1.96 valor en z.

P = 70%

q = 30%

e = 5%

n = 322.3607

Se redondea el tamaño de muestra a 323.

Se aplicó una prueba piloto de 10 encuestas antes del levantamiento total, de acuerdo al tamaño de la muestra, esto para conocer las respuestas más frecuentes para cada pregunta y así poder manejar preguntas cerradas. La prueba sirvió entre otras cosas para corregir preguntas y replantear algunas que resultaron confusas al momento de aplicar el cuestionario.

La prueba piloto sirvió también para percibir la respuesta de la gente a la pregunta 4. ¿Qué tasa de interés le cobra la casa de empeño? Y la pregunta 10. ¿Por qué razón acude a casas de empeño y no a una institución bancaria? La respuesta de la gente encuestada fue: 7 de las 10 no sabían cuál es la tasa de interés que cobra la casa de empeño,

¹⁴ Población estimada para 2004 entre 18 y 49 años de edad, únicamente en la parte urbana de Culiacán (COESPO).

mientras que 3 dijeron si saber, sin embargo, no dieron una respuesta coherente. Por otra parte, 8 dijeron ir a la casa de empeño por que el trámite es fácil y rápido, mientras dos dieron otras respuestas. Así pues, las respuestas de las personas encuestadas nos dieron los valores empleados en p 70% y q 30%.

La hipótesis principal de investigación dice:

H:1 Las personas que hacen uso de los servicios que ofrecen las Casas de Empeño desconocen las tasas de interés que cobran éstas, y recurren a ellas por la facilidad y rapidez del servicio que prestan.

Las hipótesis secundarias son:

H:2 La necesidad económica ligada al bajo ingreso de las personas hace que recurran al financiamiento prendario para solventar gastos de primera necesidad y emergentes.

H:3 Las Casas de Empeño han venido a atender un nicho de mercado que las instituciones financieras del sistema formal no han podido ofrecer. Lo anterior se aprecia en el creciente número de ellas en los últimos 10 años.

La muestra que resultó de aplicar la fórmula fue seleccionada de manera aleatoria en distintos puntos de la ciudad de Culiacán como son: supermercados, Central Camionera Milenium, en el primer cuadro de la ciudad; en paradas de camiones urbanos, enfrente de catedral, en algunos centros comerciales y por algunas calles y avenidas. También en hospitales IMSS, ISSSTE, y Hospital General.

Es importante mencionar que se cuidó de guardar una proporción aproximada de 50% para mujeres y 50% para hombres encuestados. Esto con la finalidad de obtener información más fehaciente que sirva para el propósito de la investigación.

Cómo requisito para ser sujeto a encuestar se pidió que la persona viviera en Culiacán (parte urbana), que estuviera en el rango de entre 18 y 49 años de edad. Además, que hubiera empeñado algo al menos una vez. El rango de edad se estableció de acuerdo a lo siguiente: el límite inferior debido a que para poder empeñar es necesario ser mayor de

edad, y el límite superior partiendo de la premisa de que las personas ya tienen cubiertas sus necesidades elementales como vivienda, medio de transporte, etcétera y también por que sus hijos ya no precisan del sustento, por lo que tienen menos gastos que cubrir.

Por tal motivo, fueron dos preguntas las que sirvieron de filtro antes de aplicar la encuesta. 1. ¿Vive en la Ciudad de Culiacán? 2. ¿Ha empeñado alguna vez?

Por otra parte, se aplicaron entrevistas a un 76% aproximadamente de las casas de empeño que operan legalmente en Culiacán, Sinaloa. Esto con el fin de conocer los servicios que ofrecen, los plazos, tasas y montos entre muchas otras variables. La idea inicial fue entrevistar una casa de empeño de cada empresa; sin embargo, de las 21 que se localizaron, 3 se negaron a dar información y dos más no se consideraron importantes. Las entrevistas se aplicaron al encargado de la casa de empeño o al gerente y en otros casos, a algún empleado; el de mayor experiencia y antigüedad en la casa de empeño.

Por último, tenemos la técnica observación participante, que no estaba contemplada en el protocolo de investigación, pero al momento de hacer el levantamiento de información a través de las otras técnicas (encuesta y entrevista) se pudo notar que era necesario incluirla, ya que había un vacío en algunas variables, pero sobre todo, por que no se podía hablar de un servicio con tanta familiaridad sin haberlo usado. Así fue como surgió la idea de empeñar una misma prenda en 6 casas de empeño para por un lado, conocer si las tasas, plazos y demás variables coinciden con la información de las entrevistas, y por el otro, conocer cómo es el servicio que prestan las distintas casas de empeño, cómo están las instalaciones y cuál es el espacio en que operan. Además, esta observación fue primordial para conocer información que en la entrevista no se proporcionaba, entonces se procedió a estar un tiempo (30 minutos o una hora) en cada casa de empeño y ver cómo se comportaban las personas al momento de llegar a la casa de empeño para pedir un préstamo prendario, y también observar la afluencia de clientes.

Para tal demostración, se escogieron tres casas de empeño de las más representativas del mercado en cuanto tamaño y antigüedad y tres de las menos representativas y con menor número de sucursales.

Las copias de las boletas de empeño y otros documentos pueden ser consultadas al final de la investigación en el apartado Anexos.

3.2. Análisis de la información obtenida en la encuesta a usuarios de los servicios de las Casas de Empeño en Culiacán.

A continuación se presentan los resultados del estudio de campo de la técnica de investigación *encuesta*. El cuestionario aplicado consta de 12 preguntas, 11 son cerradas y sólo se manejó una abierta. También, se pidieron a los encuestados algunos datos personales como: edad, lugar de residencia o sector poblacional, ingreso, nivel educativo y ocupación (el formato original del cuestionario se puede consultar en Anexos).

Se hace la aclaración de que los porcentajes presentados en las tablas estadísticas fueron redondeados a dos decimales.

Se inicia con el análisis de datos obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de casas de empeño. El estudio de datos se hace viendo cada pregunta por separado y haciendo una conclusión para cada una. En las preguntas en las que resulta interesante hacer cruce de variables se emplea el análisis cruzado.

Al finalizar el análisis individual se hacen las conclusiones globales de la técnica de investigación empleada para la recolección de datos y la información recabada.

3.2.1. Uso de los servicios que ofrecen las casas de empeño.

Esta pregunta se empleó como filtro, por tal razón el 100 por ciento de las personas encuestadas respondió que sí ha usado alguno de los servicios que ofrecen las casas de

empeño. En otras palabras, las personas que decían “No he usado el servicio”, no fueron encuestadas.

Tabla 2.1. Total de encuestados que han usado los servicios de las casas de empeño.

<i>Ha usado servicios</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	323	100

Fuente: Encuesta directa.

3.2.2. Casa de Empeño a la que acuden con mayor frecuencia los encuestados.

Esta pregunta se hizo con la finalidad de ver qué casa de empeño usan las personas con mayor frecuencia, ya que algunas casas tienen muchas sucursales como la Casa de Empeño Culiacán y Bazareño. En cambio otras, tan sólo tienen una, a pesar de que fueron de las primeras que se establecieron en el ramo del empeño aquí en Culiacán. Como por ejemplo, Casa de Empeño Rosales y Hangar Joyero.

En la tabla dos, se resume el resultado de la pregunta dos, el 34 por ciento de los encuestados empeña en casa Bazareño, en segundo lugar está Culiacán Casa de Empeño con 32 por ciento. Tan sólo estas dos casas acaparan dos terceras partes de los usuarios, un 25 por ciento se reparte de manera similar entre Rosales, Hangar Joyero, Sinaloa, Humaya y el Nacional Monte de Piedad. Por último, cerca del 10 por ciento restante se lo reparten once casas de empeño, éstas son de las más pequeñas, con menor tiempo operando en el mercado y pocas o ninguna sucursal.

Por los resultados obtenidos en esta pregunta observamos que las casas de empeño con el mayor número de sucursales tienen más participación de mercado, y otras que no han crecido en número se han colocado en el gusto del público por la antigüedad, trato cordial con el cliente, la facilidad en el desempeño de prendas si extravían la boleta, o también por el tiempo que esperan al cliente; aún cuando se haya vencido el plazo para desempeñar, estos y otros beneficios más que obtienen de ellas hacen que los clientes las prefieran. Por todo lo anterior, las casas de empeño Rosales, Humaya, Sinaloa y Hangar Joyero se han

ganado el reconocimiento de los usuarios; aún cuando no hayan crecido en número, ya que sólo tienen una o dos sucursales.

El resultado de esta pregunta viene a confirmar lo que se esperaba, ya que las dos casas de empeño que acaparan el 66 por ciento de los usuarios tienen el mayor número de sucursales. Culiacán Casa de Empeño cuenta 15 sucursales en Culiacán, mientras que Bazareño tiene 8 sucursales y 3 filiales (septiembre 2004).

Tabla 2.2. Casa de empeño que utiliza con mayor frecuencia.

<i>Casa de empeño</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
3 Ríos	1	0.31
Culiacán	103	31.89
Bazareño	110	34.06
Bicentenario	1	0.31
Monte de Piedad	18	5.57
Calzada	1	0.31
Carmen	4	1.24
Hargar Joyero	19	5.88
El Monte	3	0.93
Generosa	4	1.24
Humaya	11	3.41
Mazatlán	7	2.17
Midas	2	0.62
Pacífico	4	1.24
Prestamex	4	1.24
Rosales	12	3.72
Servicheques	7	2.17
Sinaloa	12	3.72
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

Los porcentajes fueron redondeados a dos decimales.

3.2.3. Estado emocional de las personas que recurren a los servicios de la Casa de Empeño.

La pregunta tres se fundamenta por que en Culiacán las personas no ven el empeño como una opción para financiar gastos de primera necesidad o urgencias imprevistas; es decir, la cultura del empeño no está bien desarrollada por cuestiones culturales, ideológicas,

formación moral, entre otras, y se planteó la pregunta para conocer el sentimiento emotivo mezclado con la necesidad y el apuro por resolver un problema de liquidez temporal.

En este sentido, se encontró que de los 323 encuestados el 89 por ciento dieron alguna de las respuestas planteadas, mientras que el 11 por ciento dieron una respuesta distinta a la propuesta en el cuestionario y fue necesario incluirla.

El sentimiento de tristeza fue el de mayor peso con 29 por ciento, este porcentaje está compuesto de 45 por ciento mujeres y 55 por ciento hombres. Enseguida tenemos que 28 por ciento dijeron sentir vergüenza al ir a empeñar; de estos 46 por ciento son mujeres y 54 por ciento, hombres. El total de encuestados que dijo sentir vergüenza opina que es vergonzoso que algún conocido los vea entrar o salir de la casa de empeño y luego sean criticados por ello.

En orden de importancia le sigue el sentimiento de pena con 19 por ciento del total. Aquí se dividió más que proporcional la opinión entre hombres y mujeres, ya que 69 por ciento de las mujeres refirieron sentir pena, mientras que sólo 31 por ciento de los hombres lo manifestaron así. Luego, 13 por ciento dijeron sentir coraje, la opinión entre hombres y mujeres estuvo muy pareja; 54 por ciento mujeres y 46 por ciento hombres (para mayor información vea Anexos, tabla 2.3.1.).

Las personas que dieron las respuestas de pena, angustia, tristeza, coraje y vergüenza, se veían llenas de incertidumbre hacia el destino de su familia y el suyo propio opinando que los sueldos no alcanzan y lo que compran cada día está más caro. A su vez, estas personas manifestaban intranquilidad. Por un lado, deseaban resolver su problema económico, y por el otro rogaban no encontrarse con alguien conocido.

Por otra parte, 5 por ciento de los encuestados que opinaron que les es indiferente, algunos externaron que lo que empeñan es suyo y no están cometiendo delito alguno, así que no tienen por qué sentirse mal. Además, con el dinero que obtienen del empeño le dan de comer a su familia sin necesidad de pedir prestado a algún vecino, mendigar o peor aún, robar.

Tabla 2.3. Estado emocional de las personas que empeñan.

<i>Estado emocional</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Pena</i>	62	19.20
<i>Angustia</i>	2	0.60
<i>Tristeza</i>	92	28.48
<i>Coraje</i>	41	12.69
<i>Vergüenza</i>	91	28.17
<i>Felicidad</i>	2	0.62
<i>Indiferencia</i>	17	5.26
<i>Necesidad</i>	1	0.31
<i>No contestó</i>	14	4.33
<i>Tranquilidad</i>	1	0.31
<i>Total</i>	323	100

Fuente: Encuesta directa.

Porcentaje redondeado a dos decimales.

Se concluye que a pesar de que en Culiacán hay varias casas de empeño, hace falta publicidad destinada a generar confianza en los usuarios de los servicios. En el sentido que no sientan pena o vergüenza de que se les vea en una casa de empeño. Dicho de otra manera, en la Ciudad de México se hacen largas filas en el NMP y las personas lo ven de manera natural, sin que nadie señale o critique esa práctica. También, es necesario concienciar una cultura que motive el uso de los préstamos prendarios sobre todo si los bienes no tienen uso alguno en casa.

3.2.4. Tasa de interés que cobra la Casa de Empeño.

La pregunta se planteó de manera abierta para conocer la opinión de cada persona y poder evaluar, con la respuesta de los encuestados, la primera hipótesis de la investigación que dice: **“Las personas que hacen uso de los servicios que ofrecen las Casas de Empeño desconocen las tasas de interés que cobran éstas, y recurren a ellas por la facilidad y rapidez del servicio que prestan”**.

Las personas que acuden a casas de empeño como una vía rápida para solucionar problemas eventuales de liquidez, le dan menor importancia al costo del dinero, que cualquier otra persona que acude a otro tipo de institución para financiarse, como puede ser un banco, por que es tal la urgencia que viven que no reparan en estimar el monto del interés del préstamo. Es decir, las personas están más apuradas por la solución a su problema que en medir las consecuencias del acto en sí. En este sentido, las personas no ven el porcentaje de interés que se les cobra, aún cuando la boleta especifica en detalle el monto del crédito y el capital más el interés para cada uno de los plazos que ofrece. Así también, se especifica en número, la tasa de interés para cada mes o quincena, el costo de almacén y el seguro de la prenda.

Sólo 6 por ciento del total de encuestados dieron una respuesta acertada, es decir, dijeron la tasa de interés que cobra la casa de empeño, mientras que el resto de ellos, se dividió en respuestas que fueron desde tasas muy altas: 50 por ciento mensual, hasta tasas muy bajas: 5 por ciento mensual.

Por otro lado, 36 por ciento admitió *no saber* qué tasa de interés le cobra la casa donde empeña, 3 por ciento *no recordó* y 21 por ciento *no contestó*. Además, del 100 por ciento de las personas que no contestaron, 81 por ciento dijeron que sí sabían y estuvieron un rato tratando de recordar. Se les veía apenadas pero no dieron respuesta. Finalmente, el 19 por ciento restante argumentó en distintas frases que *no era lo más importante cuando empeñó*.

Por todo lo anterior se concluye que una vez que restamos el número de encuestados que sí conocen la tasa de interés que cobra la casa donde empeñan, que una gran mayoría representada por el 93 por ciento no sabe cuál es la tasa de interés que paga por los préstamos prendarios. Sea el motivo que sea; no recuerda, no era importante en el momento de empeñar, no se fijó, o simplemente no entiende cuál es el significado de tasa de interés. Estas personas desconocen por completo el interés que genera el dinero que reciben y que al final del plazo tienen que cubrir en su totalidad para poder recuperar su prenda.

Tabla 2.4. Muestra las distintas respuestas a la pregunta *tasa de interés*.

Tasa de Interés	Encuestados	Porcentaje
Cambió dls.	1	0.31
10%	49	15.17
15%	15	4.64
20%	9	2.79
25%	2	0.62
30%	4	1.24
5%	47	14.55
50%	2	0.62
No contestó	69	21.36
No sabe	116	35.91
No recuerda	9	2.79
Total	323	100.0

Fuente: Encuesta directa.

3.2.5. Artículos que empeña.

Las casas de empeño reciben diferentes artículos en garantía prendaria como son: alhajas, electrónicos, electrodomésticos, maquinaria y equipo, autos, casas, terrenos o cualquier tipo de propiedad en bienes raíces. Sin embargo, no todas las casas de empeño reciben cualquiera de estos bienes. Algunas por ejemplo únicamente reciben joyería en oro y plata. Otras, además de lo anterior reciben electrónica, pero no autos o bienes raíces, más adelante abordaremos este tema a detalle en el análisis de las entrevistas hechas a las casas de empeño.

En este sentido, la pregunta se formuló para conocer qué tipo de artículos se empeñan con mayor frecuencia y en cuál casa de empeño.

Sin lugar a dudas, la joyería en oro es la mercancía que más se deja en garantía. Así lo manifestó el 87 por ciento de los encuestados; le sigue en importancia electrodomésticos con 9 por ciento, maquinaria y equipo con 1.5 por ciento. Así también, encontramos que

una persona hizo uso de un servicio reciente que ofrece Culiacán Casa de Empeño; préstamo personal.

Para ver la clasificación de artículos empeñados en función del género consulte tabla 3.7. en Anexos.

En conclusión, el bien que más se deja en garantía es oro, esto por varias razones, creemos que una y quizás, la más importante es que el bien se puede transportar fácilmente. Lo puede llevar puesto o guardado, sin que se note, y desde el punto de vista de las personas que sienten pena o vergüenza al momento de llegar a una casa de empeño, se justifica. Por otra parte, casi cualquier persona posee una prenda de oro, ya que, muchas de ellas son personas de bajos ingresos que fueron comprando poco a poco estas prendas, algunas veces en abonos, y con grandes sacrificios, y en otras, las recibieron como regalo. Además, ven en las alhajas una inversión por que cuando surgen necesidades eventuales de dinero, las pueden vender o empeñar, y al hacerlo no dejan insatisfecha una necesidad primordial como sería si empeñaran el refrigerador o la plancha.

También, por el lado de la oferta (entrevistas de las casas de empeños) obtuvimos información reveladora de por qué las casas de empeño reciben oro en garantía prendaria. Primero por que es un bien bursátil, es decir se puede vender y comprar con mucha facilidad. Además, varias casas de empeño tienen el servicio de hechura y reparación de alhajas. De esta forma se evitan poner en remate o vender a granel el oro, ya que, ellas mismas utilizan el oro cuando el deudor prendario no desempeña, en este sentido, la casa de empeño no pierde y el negocio está asegurado o tiene menor riesgo.

Tabla 2.5. Tipos de artículos que con mayor frecuencia son empeñados.

<i>Artículos que empeña</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Cambió dls.</i>	1	0.31
<i>Alhajas</i>	282	87.31
<i>Electrodomésticos</i>	29	8.98
<i>Bicicleta</i>	2	0.62
<i>Cámara de video</i>	1	0.31
<i>Casas</i>	1	0.31
<i>Electrónicos</i>	1	0.31
<i>Maquinaria y equipo</i>	5	1.55
<i>Préstamo personal</i>	1	0.31
<i>Total</i>	323	100

Fuente: Encuesta directa.

3.2.6. Destino del dinero obtenido en el empeño.

Es necesario conocer el destino que dan las personas al dinero obtenido en el préstamo prendario para valorar la segunda hipótesis de investigación que dice: **“La necesidad económica ligada al bajo ingreso de las personas hace que recurran al financiamiento prendario para solventar gastos de primera necesidad y emergentes”** ya que a priori se sabe que algunas personas recurren al empeño para salir adelante con los gastos de la quincena y cubrir compromisos sociales, entre otros.

La encuesta arrojó que 41 por ciento usó el dinero obtenido del empeño en cubrir deudas. El término cubrir deudas incluye pago de recibos de agua, luz, teléfono, pagar letras de muebles u otros artículos, aquí también se incluyen deudas de otro tipo como las ocasionadas por accidente automovilístico, ya que 5 de los encuestados comentaron que ese uso le dieron al dinero.

Luego tenemos que 30 por ciento de los encuestados dijeron que emplearon el dinero para alimentación, el 13 por ciento cubrió compromisos sociales; como ir al cine con amigos, le

dieron un regalo a un amigo o novio, bautizaron a su hijo, pagaron una fiesta de cumpleaños, entre otros. El 7 por ciento pagó colegiaturas, 4 por ciento dijo haber solventado gastos de la empresa y 3 por ciento más, utilizó el dinero obtenido en el empeño para pagar el transporte urbano y trasladarse a su trabajo.

En la pregunta se manejó la opción *otros*, que significa *otros usos* que le hayan dado al dinero. Dos personas respondieron que utilizaron el dinero para invertir, no especificaron el tipo de inversión. Una más, dijo que pagó los servicios médicos y medicamentos, y por último dos personas se negaron a responder la pregunta.

En conclusión, el destino del dinero obtenido en el empeño en mayor grado es usado para cubrir necesidades básicas como alimentación, transporte, colegiaturas y pagar deudas contraídas para mejorar el bienestar económico a través de la adquisición de artículos para el hogar y pagar los servicios de agua, luz y teléfono. Por lo que podemos aceptar la hipótesis de investigación en lo concerniente a estas variables, ya que hasta ahora no hemos analizado el nivel de ingreso de las personas encuestadas.

Tabla 2.6. Empleo que dan al dinero obtenido en el empeño.

Destino del dinero	Encuestados	Porcentaje
Cambió dls.	1	0.31
Alimentación	97	30.03
Transporte	9	2.79
Cubrir deudas	133	41.18
Pagar colegiaturas	23	7.12
Solventar gastos de la empresa	14	4.33
Salud	1	0.31
Compromisos sociales	41	12.69
Invertir	2	0.62
No respondió	2	0.62
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

3.2.7. Frecuencia en el refrendo.

El refrendo se refiere al pago de intereses únicamente, sin cubrir el préstamo. Por consiguiente la pregunta siete de la encuesta tiene su fundamento en la apreciación de que cada refrendo se considera un nuevo empeño, es decir, se expide una boleta nueva con el máximo plazo que otorga la casa de empeño.

En este sentido, se quiere conocer cuántas veces se pagan intereses sin cubrir el préstamo antes de recuperar la prenda en garantía.

La respuesta que mayor frecuencia tuvo fue *una vez*, es decir 49 por ciento de las personas encuestadas dijeron que refrendan una vez y después recuperan su prenda. En segundo lugar encontramos que 23 por ciento refrenda *dos veces*, lo cual significa que de manera consecutiva empeña dos veces. Mientras que 12 por ciento *no refrenda*. Esto es así, por que las personas desempeñan (pagan los intereses más el préstamo) antes de que venza el plazo. Así también, encontramos que 7 por ciento empeña *más de tres veces*, es decir, paga sólo los intereses que genera el préstamo antes de recuperar su prenda. Por otro lado, una persona dijo que era la *primera vez que empeñaba*, 1.5 por ciento no recordó y el 1 por ciento no dio respuesta.

Para ver la relación del número de veces que refrenda con el nivel educativo vea tabla 3.8. en Anexos.

Se concluye entonces, que las personas que refrendan una vez al menos, se vuelven mercado cautivo para la casa de empeño, ya que están dando a ganar a la empresa de manera continua cada 3 o 4 meses; según sea el plazo que se otorgue.

Tabla 2.7. Muestra el número de veces que las personas refrendan.

Veces que refrenda	Encuestados	Porcentaje
No empeñaron	2	0.62
Una vez	157	48.61
Dos veces	74	22.91
Tres veces	18	5.57
Más de tres veces	24	7.43
No contestó	2	0.62
No recuerda	5	1.55
No refrenda	40	12.38
primera vez que empeña	1	0.31
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

3.2.8. Tiempo que transcurre desde que se empeña hasta cuando se recuperan los bienes empeñados.

La pregunta 8 del cuestionario se planteó para corroborar la respuesta a pregunta 7, ya que si las personas refrendan una vez, no pueden recuperar las prendas antes de los 3 ó 4 meses, por que es el plazo máximo que otorgan las casas de empeño, a excepción del NMP, que maneja 5 meses.

Entonces, encontramos que la respuesta a esta pregunta no corresponde con la pregunta anterior, ya que el 54 por ciento de las personas encuestadas dijeron que recuperan su empeño antes de los 21 días, por lo tanto no refrendan y en la pregunta anterior 85 por ciento de los encuestados dijo que refrendan de *una*, a *más de tres veces*. La explicación a esta aparente contradicción es que, la recuperación de las prendas empeñadas está en función de las necesidades, es decir, hay ocasiones en las que recuperan la prenda dada en garantía antes del mes, pero en otras situaciones surgen gastos imprevistos que no hacen posible que recuperen su prenda y pagan sólo los intereses.

Tabla 2.8. Lapso de tiempo transcurrido desde que empeña hasta que recupera la prenda.

Recuperación del empeño	Encuestados	Porcentaje
No empeñaron	2	0.62
8 días	27	8.36
15 días	76	23.53
21 días	71	21.98
Más de 21 días	142	43.96
No contestó	5	1.55
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

3.2.9. Con qué frecuencia recurre a préstamos prendarios.

Encontramos que de las personas encuestadas 28 por ciento tenían un mes de haber empeñado; 13 por ciento, 15 días; 12 por ciento respondió que hacía menos de 15 días; 14 por ciento más dijeron que tres meses; 11 por ciento que hacía seis meses; 8 por ciento, un año; 14 por ciento más de un año y por último una persona no contestó.

Además, del 14 por ciento que dijo haber empeñado hacía más de un año, 10 por ciento de ellos solamente había empeñado una vez, y ya habían pasado varios años desde entonces, expresaron.

En conclusión tenemos que 67 por ciento de los encuestados ha empeñado en los últimos 3 meses varias veces ya que de ellos, el 55 por ciento recupera su empeño antes del mes.

Tabla 2.9. Tiempo transcurrido desde la última vez que empeñó.

Último Préstamo	Encuestados	Porcentaje
No empeñaron	2	0.62
Menos de 15 días	38	11.76
15 días	41	12.69
Un mes	91	28.17
Tres meses	44	13.62
Seis meses	35	10.84
Un año	25	7.74
Más de un año	46	14.28
No contestó	1	0.31
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

3.2.10. Razones por las que acude a préstamos en casas de empeño y no a una institución bancaria.

Resulta fundamental conocer estas razones para responder la otra parte de la hipótesis de investigación, ya que, si recuerda, la pregunta cuatro dice ¿Conoce la tasa de interés que cobra la casa de empeño? Cuya respuesta fue que 93 por ciento de los encuestados desconoce la tasa de interés que cobra la casa donde empeña. Por lo tanto la pregunta diez y la cuatro del cuestionario se complementan para responder la hipótesis de investigación que nos dice: **“Las personas que hacen uso de los servicios que ofrecen las casas de empeño desconocen las tasas de interés que cobran éstas, y recurren a ellas por la facilidad y rapidez en el servicio que prestan”**, así, ahora vamos a medir las razones por las cuales la gente recurre con mayor frecuencia a una casa de empeño y no a una institución bancaria.

En la tabla 2.10. se puede apreciar el 100 por ciento de las observaciones, es decir las 323 personas encuestas; el 99 por ciento contestó empleando las cuatro razones que se les presentó en la encuesta y algunas de ellas dieron como importantes otras razones que más adelante en el cuadro correspondiente se mencionan. También, podemos ver que

aparecen dos observaciones perdidas; esto se debe a que dos de las personas encuestadas hicieron uso de otros servicios que ofrecen las casas de empeño; una solicitó un préstamo personal, sin dejar nada en garantía y la otra, cambió dólares. Por lo tanto algunas preguntas del cuestionario quedaron en blanco.

Tabla 2.10 Frecuencia de las razones expuestas en el cuestionario.

Respuesta	Rapidez	Atención	Facilidad	Requisitos	Otras
Individuos	321	321	321	321	6
No empeñaron 2		2	2	2	317
Total	323	323	323	323	323

Fuente: Encuesta directa.

En la tabla 2.11. se puede ver el atributo *rapidez en el servicio* y la importancia que le atribuyen las personas. Un 36 por ciento de los encuestados lo ponderaron en primer lugar en importancia, ya que piensan que es *muy importante* que les solucionen el problema de liquidez de manera rápida, por que las urgencias no se planean; surgen de repente, como por ejemplo: una persona manifestó que el dinero lo usó para pagar la deuda de un accidente automovilístico, mientras que otras, contestaron que pagaron gastos médicos y medicinas con el dinero obtenido en el empeño. Igualmente, 29 por ciento de los encuestados le dio un segundo lugar en importancia; le sigue 27 por ciento con una ponderación en tercer lugar y en cuarto lugar con *algo importante* el 7 por ciento de las personas encuestadas.

Tabla 2.11. Rapidez en el servicio.

Ponderación	Encuestados	Porcentaje
Muy importante	116	35.91
Menos importante	95	29.41
No tan importante	87	26.93
Algo importante	23	7.12
Error	2	0.62
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

En la tabla 2.12. tenemos que de las 323 personas encuestadas 27 por ciento considera la *facilidad de trámites* muy importante, mientras que el 31 por ciento lo considera menos importante, 34 por ciento le da el tercer lugar, con *no tan importante* y 7 por ciento lo pone en último lugar de importancia.

Tabla 2.12. Facilidad en el trámite.

Ponderación	Encuestados	Porcentaje
<i>Muy importante</i>	88	27.24
<i>Menos importante</i>	100	30.96
<i>No tan importante</i>	111	34.37
<i>Algo importante</i>	22	6.81
<i>Error</i>	2	0.62
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

En la tabla 2.13. se analiza el atributo *atención personalizada* y se encontró que las personas encuestadas le confieren muy poco valor, ya que sólo 3 por ciento de ellas, manifestó que era *muy importante*; 10 por ciento lo consideró *menos importante*; para 18 por ciento de los encuestados ocupa el tercer lugar en importancia, mientras que el mayor porcentaje lo tiene *algo importante* con cerca del 68 por ciento. Por último 2 por ciento lo considera *casi nada importante*.

Tabla 2.13. Atención personalizada.

Ponderación	Encuestados	Porcentaje
<i>Muy importante</i>	9	2.79
<i>Menos importante</i>	31	9.60
<i>No tan importante</i>	57	17.65
<i>Algo importante</i>	218	67.49
<i>Casi nada importante</i>	6	1.86
<i>Error</i>	2	0.62
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

La siguiente razón a medir *no requisitos en el trámite* para el préstamo prendario es *muy importante* para los usuarios del servicio, así lo manifestaron cerca de 33 por ciento de los encuestados, el 29 por ciento le asignó el segundo lugar en importancia, para 20 por ciento ocupa el tercer lugar, mientras que 17 por ciento le confiere el cuarto lugar.

Tabla 2.14. No requisitos.

<i>Ponderación</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Muy importante</i>	105	32.51
<i>Menos importante</i>	95	29.41
<i>No tan importante</i>	66	20.43
<i>Algo importante</i>	55	17.03
<i>Total</i>	323	100

Fuente: Encuesta directa.

En el cuadro 2.15. tenemos *otras razones* para acudir a préstamos prendarios. 1 por ciento que representa cuatro personas dijeron que las casas de empeño les cobran menor tasa de interés que los bancos y a ello le confieren la mayor importancia, mientras que una persona dijo que le queda cerca de su casa el lugar donde empeña y lo ponderó en tercer lugar en importancia. Luego, otra persona más, dijo que no iría al banco a solicitar un préstamo por una cantidad tan pequeña y por eso lo consideró en quinto lugar de importancia.

En este cuadro las observaciones perdidas corresponden al 98 por ciento de los encuestados, es decir todas las personas que dieron las respuestas de *rapidez en el servicio, facilidad de trámites, no requisitos y atención personalizada*.

Tabla 2.15. Otras razones por las que se empeña.

Ponderación	Encuestados	Porcentaje
Muy importante	4	1.24
No tan importante	1	0.31
Casi nada importante	1	0.31
Error	317	98.14
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

Conclusión de la pregunta diez, 36 por ciento de las personas encuestadas considera muy importante la *rapidez en el servicio* y 27 por ciento la *facilidad de trámites*; estos dos porcentajes representan el 63 por ciento del total de los encuestados, lo que significa que las personas acuden a las casas de empeño principalmente por estas dos razones, lo cual viene a confirmar la hipótesis de investigación que dice: “Las personas desconocen cual es la tasa de interés que cobran las casas de empeño y recurren a ellas por la facilidad y rapidez en el servicio que prestan”.

3.2.11. Prendas no recuperadas por los deudores prendarios.

La pregunta se plantea para saber el porcentaje de empeños no recuperados ya que para los dueños de la casa de empeño lo más importante es que los clientes regresen una y otra vez, por que si los clientes pierden su prenda, se termina el negocio de la casa de empeño.

De las 323 personas encuestadas, dos no empeñaron. Como se ha venido diciendo en el análisis de cada pregunta, una persona cambió dólares y la otra, solicitó un préstamo personal, éstas, representan cerca del 1 por ciento del total de encuestados. Por lo tanto, del resto de los encuestados, 76 por ciento externó que ha recuperado su prenda, mientras que 23 por ciento manifestó que había perdido la prenda en garantía.

Aún cuando el porcentaje de empeños recuperados es muy alto, como se puede ver en la tabla 2.16., sin lugar a dudas ese 23 por ciento de las mercancías no recuperadas causa

desajustes, por un lado en las casas de empeño, sobre todo cuando las prendas puestas ya en remate no se venden rápidamente y por el lado del pignorante que no recibe nada después de que la prenda se vende, le resulta mayor la pérdida.

Lo anterior sucede, cuando la prenda no tiene mucho valor, por que cuando se trata de prendas bien cuidadas o incluso nuevas como por ejemplo: alhajas, aparatos electrónicos o electrodomésticos; las casas de empeño obtienen jugosas ganancias al venderlas y los deudores prendarios o dueños de dichas prendas resienten más la pérdida.

Tabla 2.16. Personas que recuperaron las prendas empeñadas.

<i>Recuperaron la Prenda</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>No empeñaron</i>	2	0.62
<i>No</i>	246	76.16
<i>Sí</i>	75	23.22

Fuente: Encuesta directa.

3.2.12. Razones por las que no se recuperan las prendas empeñadas.

Del 23 por ciento que contestó que había perdido la prenda, 47 por ciento olvidaron la fecha de vencimiento y la casa de empeño no esperó por ellos, así que cuando fueron a recuperar la prenda, ésta ya no les pertenecía.

El 51 por ciento comunicó que no tuvo dinero para pagar ni siquiera los intereses y eso ocasionó que no recuperaran la prenda. El 2 por ciento de los que perdieron la prenda dijeron que habían extraviado la boleta, consulte tabla 2.17. y gráfica 1 en este capítulo.

Tabla 2.17. Clasificación de motivos por los que se perdió la prenda empeñada.

<i>Motivo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Olvidó fecha de vencimiento</i>	46.66
<i>No tuvo dinero</i>	50.66
<i>Perdió la boleta</i>	2.66
<i>Total</i>	100

Fuente: Encuesta directa.

En Anexos puede consultar las tablas 2.18., 2.19. y 2.20., en ellas se hace la clasificación por género, por casa de empeño y el motivo por el cual perdieron la prenda. Es interesante observar que está muy pareja la situación entre hombres y mujeres que han perdido la prenda empeñada como resultado de no tener dinero, olvidar la fecha de vencimiento y también por haber perdido la boleta; ya que de las dos personas que admitieron que habían perdido la boleta una es hombre y la otra, mujer. Asimismo, resulta útil ver cuál es la casa de empeño donde las personas perdieron la prenda. Por que, a través de la entrevista que se aplicó a las casas de empeño se encontró que algunas de ellas otorgan mayor plazo al estipulado en la boleta. Esto es así, sólo cuando la persona acude a la casa de empeño y expone la situación para que se le amplíe el plazo. Los clientes que perdieron la prenda desconocían quizás esa información.

La casa de empeño Rosales, es una donde hubo 5 personas que perdieron la prenda, cuatro mujeres y un hombre, tres mujeres perdieron la prenda por que no tuvieron dinero para recuperarla. No obstante, en la entrevista realizada al Sr. Millán expuso de manera verbal y también con pruebas, que él espera a los clientes días, incluso meses después de vencido el plazo de la boleta, siempre y cuando la persona se reporte. Por que dice que al negocio no le conviene que los clientes se queden sin herramienta de trabajo (las prendas).

Además, a la Casa de Empeño le resulta caro tener mercancía en aparcador y hacer publicidad para venderla, así que cuando los clientes van por sus prendas sólo les cobra el interés pactado al plazo y no el interés por el tiempo que transcurrió después. Como prueba mostró varias boletas liquidadas a la fecha del día de la entrevista con fecha de vencimiento de varios días atrás, y efectivamente los clientes únicamente pagaron el interés de los tres meses de plazo. Quizás esta práctica le resulte favorable al negocio en el sentido de que los clientes se vuelven fieles, pero por otro lado comentó que el negocio tiene varios meses que opera con números rojos.

Casa Bazareño fue donde empeñaron 17 mujeres y 14 hombres que también manifestaron haber perdido la prenda. Esta empresa otorga 7 días hábiles a partir de la fecha de

vencimiento antes de sacar la prenda a remate, así lo especifica por escrito la boleta (ver copia de boleta en Anexos).

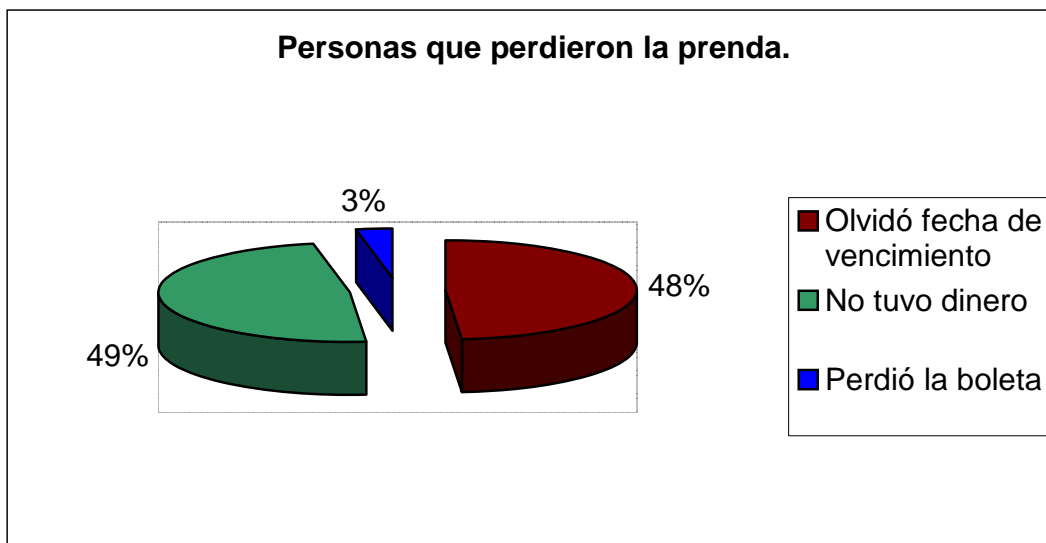
Por otra parte, un hombre y una mujer que empeñaron en Hangar Joyero y Bazareño respectivamente, extraviaron la boleta y no pudieron recuperar la prenda en garantía. Ambas Casas de Empeño tienen la opción de recuperar la prenda. La persona que pierde la boleta hace un levantamiento oficial del extravío de boleta ante la Casa de Empeño, se pide que presente identificación oficial en original y copia, luego se procede a llenar un oficio que contiene descripción de la prenda, avalúo y todos los datos rescatados de la copia de la boleta que tiene la Casa de Empeño, así también, se incluye una leyenda que deslinda de cualquier responsabilidad a la Casa de Empeño. Una vez terminado el oficio se pide al deudor prendario que lo selle en la Policía Ministerial.

Por otro lado, tenemos que, 6 mujeres y 4 hombres dijeron que perdieron su prenda en Culiacán Casa de Empeño por que olvidaron la fecha de vencimiento, mientras que 7 mujeres y 6 hombres contestaron que no tuvieron dinero para recuperarla.

De la entrevista levantada a Culiacán Casa de Empeño se deduce que las personas que perdieron la prenda en esta casa de empeño, no tuvieron alternativa para recuperar la prenda, ya que, Culiacán Casa de Empeño no espera al cliente; si la prenda vence hoy, al día siguiente sale a remate.

En el caso en que el deudor prendario desee la prenda, tendrá que pagar el precio de venta por ella, el cual, siempre será superior al que hubiera pagado en la boleta, incluidos los intereses y los gastos de operación.

Gráfica 1.



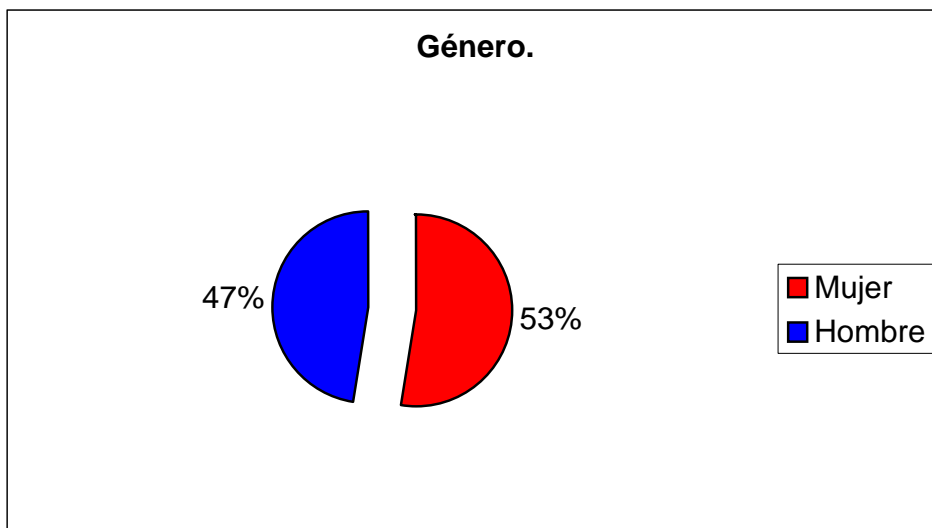
Fuente: Datos primarios, tabla 2.17.

3.3. Algunas consideraciones sobre la información general obtenida en la encuesta: género, edad, ocupación, escolaridad e ingreso.

Es muy importante respetar lo planteado en la metodología, por ello, a continuación se hace referencia de manera gráfica y también en tablas, de los datos generales que se tomaron de los 323 encuestados. Primero se buscó una muestra homogénea en género no obstante, no se pudo lograr. El resultado es el siguiente: 47 por ciento hombres y 53 por ciento mujeres, asimismo, se eligió como población objetivo las personas que hubieran empeñado al menos *una vez* y que estuvieran en el intervalo de 18 a 49 años de edad, además se pidió que fuera residente de la parte urbana del municipio de Culiacán.

Para facilitar el análisis y poder graficar la edad de los encuestados, se formaron intervalos de edad de cuatro en cuatro como se muestra en la tabla 3.1. Luego, en la tabla 2.21. en Anexos se puede consultar la frecuencia de edades en forma explícita.

Gráfica 2.



Fuente: Datos primarios.

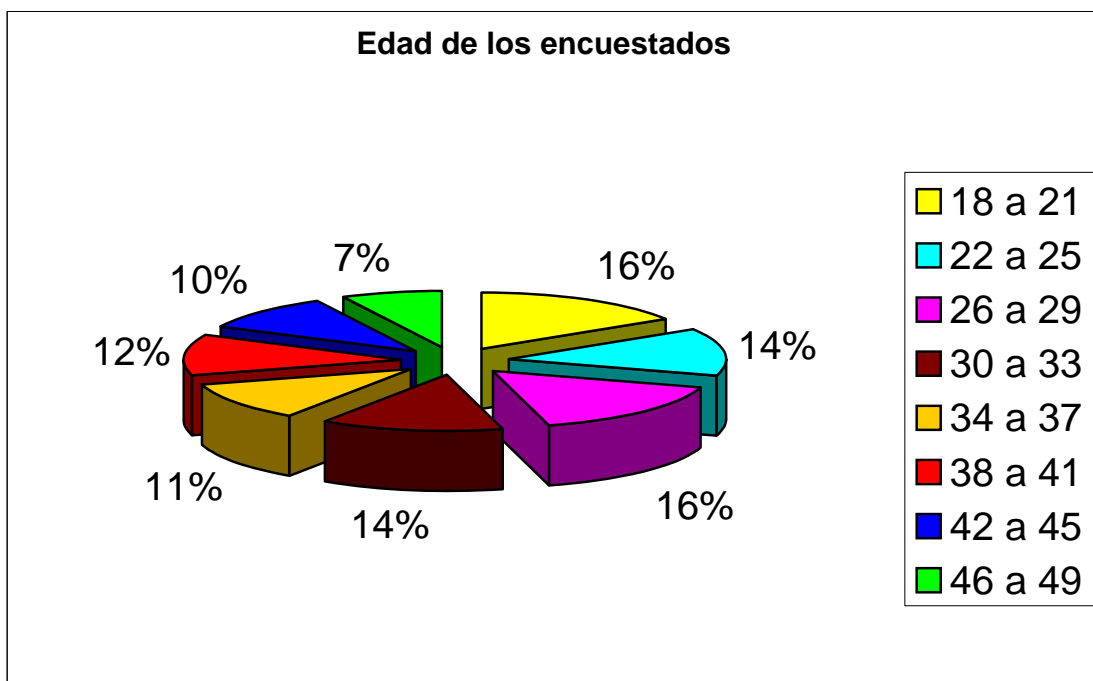
Tabla 3.1. Edad de las personas encuestadas clasificada en rangos.

<i>Rango de edad</i>	<i>Participación en %</i>
18 a 21	16.02
22 a 25	13.62
26 a 29	16.10
30 a 33	13.62
34 a 37	11.15
38 a 41	11.76
42 a 45	10.22
46 a 49	7.43
Total	100

Fuente: Encuesta directa.

En la tabla 3.1. se aprecia la edad de los encuestados y claramente se ve que los rangos de 18 a 21 años y el de 26 a 29 tienen el porcentaje más alto con un 16 por ciento cada uno. Mientras que hubo una menor participación de encuestados con edad de 46 a 49 años; estos sólo representan 7 por ciento.

Gráfica 3.



Fuente: Datos primarios; tabla 3.1.

En la tabla 3.2. se presenta el nivel de ingreso de los encuestados y el de mayor frecuencia fue el ingreso de \$3,500.00 a \$4,000.00 pesos mensuales, con 32 por ciento del total.

Tabla 3.2. Nivel de ingreso de los encuestados.

Ingreso (\$)	Encuestados	Porcentaje
<i>500 a 1,000</i>	32	9.9
<i>1,500 a 2,000</i>	55	17.0
<i>2,500 a 3,000</i>	57	17.6
<i>3,500 a 4,000</i>	104	32.2
<i>Más de 4,000</i>	52	16.1
<i>No contestó</i>	23	7.1
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

La tabla 3.3. muestra el nivel de estudio de las personas encuestadas y las que tienen un nivel de educación superior y un ingreso muy bajo son las que con mayor frecuencia empeñan. El hecho de tener un ingreso bajo las obliga a buscar recursos adicionales a los percibidos en su trabajo para solventar gastos temporales o en la mayoría de los casos gastos permanentes y básicos como los de alimentación y educación.

En el análisis del apartado 2.6. que trata sobre el destino que dan al dinero obtenido en el empeño, se encontró que 71 por ciento de los encuestados gasta el dinero que obtiene en el empeño en alimentación, educación y cubrir deudas (pago de recibos de agua, luz y teléfono). De la misma manera, la información revela que 77 por ciento de los encuestados tienen ingresos menores a 4,000 pesos mensuales. Entonces la hipótesis de investigación que dice: “La necesidad económica ligada al bajo ingreso de las personas hace que recurran al financiamiento prendario para solventar gastos de primera necesidad y emergentes”, queda confirmada.

Tabla 3.3. Nivel educativo de los encuestados.

<i>Escolaridad</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Carrera Técnica</i>	7	2.17
<i>Maestría</i>	2	0.62
<i>Preparatoria</i>	83	25.70
<i>Preparatoria Trunca</i>	1	0.31
<i>Primaria</i>	33	10.22
<i>Profesional</i>	136	42.11
<i>Profesional Trunca</i>	4	1.24
<i>Secundaria</i>	57	17.65
<i>Total</i>	323	100

Fuente: Encuesta directa.

En la tabla 3.4. se muestra la ocupación de los encuestados y en la tabla 3.5. la ocupación clasificada en género. De las personas que dijeron ser empleados, esto es, 50 por ciento del total, 42 por ciento son mujeres, mientras que 58 por ciento son hombres. 2.5 por

ciento de los encuestados dijeron ser empresarios; de ellos, 25 por ciento son mujeres y 75 por ciento hombres.

Tabla 3.4. Labores que desempeñan los encuestados.

<i>Ocupación</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Ama de casa</i>	49	15.17
<i>Albañil</i>	2	0.62
<i>Comerciante</i>	9	2.79
<i>Chofer</i>	18	5.57
<i>Desempleado</i>	2	0.62
<i>Electricista</i>	1	0.31
<i>Empleado</i>	161	49.85
<i>Empresario</i>	8	2.48
<i>Estudiante</i>	57	17.65
<i>Maestro</i>	11	3.41
<i>Mecánico</i>	5	1.55
<i>Total</i>	323	100

Fuente: Encuesta directa.

Tabla 3.5. Ocupación de los encuestados clasificada en género.

Ocupación	Género		Total
	Mujer	Hombre	
Ama de casa	49		49
Albañil		2	2
Chofer	1	17	18
Comerciante	4	5	9
Desempleado		2	2
Electricista		1	1
Empleado	68	93	161
Empresario	2	6	8
Estudiante	37	20	57
Maestro	8	3	11
Mecánico	1	4	5
Total	170	153	323

Fuente: Encuesta directa.

3.4. Conclusiones generales de la técnica de investigación encuesta.

- El 100 por ciento de las personas encuestadas respondió que sí ha usado alguno de los servicios que ofrecen las casas de empeño.
- Las casas de empeño que acaparan el 66 por ciento de los usuarios, poseen el mayor número de sucursales. Estas son: Culiacán Casa de Empeño con 15 sucursales en Culiacán y Bazareño con 8 sucursales y 3 filiales, también en Culiacán.
- En Culiacán, Sinaloa se conoce la existencia de 59 casas de empeño, siendo dos: Culiacán Casa de Empeño y Bazareño las de mayor tamaño en espacio físico, así como, en número de sucursales y mejor equipadas, además cuentan con instalaciones funcionales, modernas y cómodas tanto para los empleados como para los clientes.
- Por otra parte, la publicidad que transmiten las casas de empeño Culiacán y Bazareño no ha llegado de manera eficaz al cliente para que haga uso del servicio de empeño sin sentir pena o vergüenza. Así lo manifestó cerca del 50 por ciento de

los encuestados. Más aún, Culiacán Casa de Empeño ha destinado más recursos económicos a la publicidad que Bazareño, ya que la cobertura en medios publicitarios es más amplia por que se publicita en televisión, prensa, radio, espectaculares, camiones urbanos, sección amarilla, entre otros.

- El bien que más se deja en garantía es oro. Esto es así por varias razones; por el lado de la oferta de préstamos prendarios (casas de empeño) por que el bien se puede comercializar fácilmente, debido a ello, todas las casas de empeño lo reciben como garantía. Por el lado de la demanda: los solicitantes de créditos prendarios, opinan que se puede transportar fácilmente, sin llamar la atención. El deudor prendario lo puede llevar puesto o guardado, y desde el punto de vista de las personas que sienten pena o vergüenza al momento de llegar a una casa de empeño, se justifica.
- El destino que dan los usuarios al dinero obtenido en el empeño en mayor grado es cubrir necesidades básicas como alimentación, transporte, colegiaturas y pagar deudas contraídas para mejorar el bienestar económico a través de la adquisición de artículos para el hogar.
- Las personas que refrendan al menos una vez, se vuelven mercado cautivo para la casa de empeño, ya que están dando a ganar a la empresa de manera continua cada 3 o 4 meses; según sea el plazo que proporciona.
- Del 100 por ciento de los encuestados 54 por ciento dijeron que recuperan su empeño antes de los 21 días, por lo tanto hacen uso del préstamo prendario sólo para resolver problemas temporales de liquidez.
- El 67 por ciento de los encuestados ha empeñado en los últimos 3 meses varias veces, ya que de ellos, 55 por ciento recupera su empeño antes del mes.
- Del total de encuestados 116 personas consideran muy importante *la rapidez en el servicio* y 88, *la facilidad de trámites*; éstas representan el 63 por ciento del total de encuestados, lo que significa que las personas acuden a las casas de empeño principalmente por estas dos razones. Y con ello se comprueba la primera hipótesis de investigación.
- El 76 por ciento de los encuestados dijeron que han recuperado su prenda, mientras que 23 por ciento externaron que habían perdido la prenda en garantía. Por otro

lado, dos personas no empeñaron; una pidió un préstamo personal y la otra cambió dólares.

- Del 23 por ciento que admitió haber perdido la prenda, 47 por ciento olvidó la fecha de vencimiento, 51 por ciento no tuvo dinero para pagar ni siquiera los intereses y 2 por ciento dijo que había extraviado la boleta.
- El 42 por ciento de los encuestados tiene una carrera universitaria.
- El 50 por ciento de las personas que empeñan trabajan como empleados, 17 por ciento son estudiantes, 15 por ciento son amas de casa, cerca del 3 por ciento son comerciantes y sólo 2.5 por ciento, empresarios.
- El 32 por ciento de los encuestados tienen un ingreso mensual de 3,500 a 4,000 pesos, cerca del 18 por ciento de 2,500 a 3,000, 17 por ciento de 1,500 a 2,000, el 16 por ciento mayor a los 4,000 y por último el 10 por ciento percibe ingresos mensuales entre 500 y 1,000 pesos.

3.5. Entrevista Aplicada a las Casas de Empeño en Culiacán.

La palabra entrevista proviene de entrevue (entrevista, en francés), en esencia la entrevista en el terreno de la investigación se refiere al encuentro entre dos personas un investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener la información necesaria para cumplir los objetivos planteados en la investigación.

Existen de manera general dos tipos de entrevista; la estructurada y la no estructurada. La primera consiste en preguntas cerradas y en cierto modo se parece a la encuesta. El segundo tipo consiste en preguntas abiertas.

En esta investigación se emplea la entrevista abierta o no estructurada, en donde se deja al informante que responda libremente y de manera natural cada pregunta.

3.5.1. Declaración de los objetivos para la aplicación de la entrevista.

Objetivo General: La técnica de la entrevista se emplea para obtener información relevante acerca de la oferta de préstamos prendarios, que ayuden a responder preguntas e hipótesis de la investigación.

Objetivos particulares:

1. Conocer el número de sucursales que tiene cada casa de empeño en Culiacán así como, en otras ciudades del país. También, el número de empleados y la antigüedad en el negocio del préstamo prendario.
2. Conocer el equipamiento, tipo de instalación y el perfil del personal que labora en la empresa.
3. Investigar los servicios que presta, los días que se presenta la mayor demanda de ellos y los artículos que con mayor frecuencia se empeñan.
4. Conocer la tasa de interés que cobra la casa de empeño por el préstamo prendario, los plazos y facilidades que ofrece en el servicio.
5. Indagar acerca del promedio de clientes diarios atendidos, el promedio de préstamo diario por cliente y el promedio de recuperación de los mismos.
6. Conocer la situación legal del negocio, sobre todo lo referente al registro en PROFECO.
7. Saber si apoya económicamente a instituciones de beneficencia.

Al iniciar la investigación de campo se fue detectando la ubicación de otras casas de empeño que no estaban contempladas dentro de la lista inicial. Éstas fueron señaladas por los mismos entrevistados, es decir, la persona de una casa de empeño preguntaba si ya se le había levantado la entrevista a cierta casa de empeño y al no tenerla anotada dentro de las conocidas se pedía ubicación y número de sucursales, fue así, como se llegó a conocer la existencia de 59 casas de empeño en la ciudad de Culiacán, Sinaloa a octubre del 2004.

De esta manera se pudo localizar y establecer comunicación con 20 de ellas; una sucursal por cada casa de empeño. De las 20, tres se negaron a proporcionar información, éstas

son: Humaya con 2 sucursales, Sinaloa con 3 sucursales y Empeños del Pacífico con una. La excusa que dieron para no proporcionar la información fue que no se les autorizó. Así mismo, se conoce la existencia de dos Casas de empeño más; La Nacional y Autoempeños.

En este contexto, es importante mencionar que no existe un registro oficial de las casas de empeño que operan en la Ciudad de Culiacán; ya que no hay un organismo que las regule, si bien, la PROFECO es un organismo público ante el cual se registran, no están obligadas a hacerlo; más bien es a voluntad de los empresarios dedicados al ramo prendario; así lo manifestó la encargada del departamento de Servicios al Consumidor de esta Institución en Culiacán. Se llama *Contrato de Adhesión* el que firma la casa de empeño con la PROFECO. Por esta razón algunas de las casas de empeño que operan en la ciudad de Culiacán no cuentan con el registro.

Por otra parte, la SHCP regula las casas de empeño, sólo a través del pago de impuestos.

Debido a que no se cuenta con un registro exhaustivo de dominio público, donde se puedan ver todas las casas de empeño que operan en la ciudad de Culiacán, es que se piensa en entrevistar una casa de empeño por cada empresa que se localice, no obstante, al hacer los primeros intentos de levantar la información algunas casas de empeño mostraron poca disposición a colaborar; como la casa de empeño Humaya, denotó poca seriedad al dar varias citas en distintos días y horas de la semana y no presentarse.

Después de tantas peripecias pasadas y días de búsqueda infructuosa para obtener las entrevistas, se opta por entrevistar sólo las casas de empeño que se consideraron más importantes en el mercado del préstamo prendario por el número de sucursales y la antigüedad en el ramo, por estas razones se levantaron 7 entrevistas en aquéllas que facilitaron la información, sin seguir un procedimiento de muestreo aleatorio para determinar qué sucursal entrevistar.

Para fines de la investigación es válido el procedimiento, ya que se comprobó en la *observación participante* que todas las casas de empeño que operan bajo un mismo

nombre (del mismo empresario) se rigen bajo las mismas condiciones de plazo, tasa de interés y avalúos. En general las condiciones son las mismas para todo el proceso de préstamo prendario si provienen de un mismo capitalista u operan como filiales.

3.5.2. Casas de empeño entrevistadas.

A continuación se listan las casas de empeño que se entrevistaron: Culiacán Casa de Empeño, Bazareño, Servicheques, Generosa, Nacional Monte de Piedad, Rosales y Hangar Joyero.

3.5.3. Variables estudiadas en la entrevista y justificación de su clasificación.

Para organizar y clasificar la información obtenida en las entrevistas se hace una división por variables, entre las más relevantes figuran las siguientes: tiempo que tiene de operar en Culiacán; número de sucursales en la ciudad y también en el resto de la República Mexicana, requisitos para el empeño, servicios que ofrece, plazo que otorga, tasa de interés que cobra, artículos que recibe en garantía, tipo de instalación y equipamiento de la empresa, perfil del personal y número de empleados por casa de empeño, artículos empeñados con mayor frecuencia, recuperación de los préstamos, días de la semana en los que se presenta la mayor demanda del servicio de empeño, variación de la demanda del servicio de empeño en los días festivos.

Se estudia cada casa de empeño por separado, ya que aún cuando tienen ciertas similitudes, también presentan grandes diferencias y consideramos muy importante resaltar esas diferencias de manera explícita. Dentro de las similitudes están los requisitos que solicitan a los pignorantes para poder empeñar, por esta razón se describen al inicio y sólo se mencionan una vez.

Las casas de empeño ofrecen servicios adicionales al empeño, como son venta de joyería nueva y usada, compra y venta de dólares, cambio de cheques y giros, hechura y reparación de alhajas. Sin embargo, no todas tienen los mismos servicios, también por

esta razón se pensó en trabajar cada casa de empeño por separado y dar tratamiento especial a cada una, de acuerdo a los servicios que presta.

Una vez determinada la forma de tratamiento de la información de las entrevistas se tuvo que tomar la decisión de cuál empresa describir primero. Para ello, se siguió un criterio de tamaño y participación de mercado. Es decir, empezar con la empresa que tuviera el mayor número de sucursales, que ofreciera el mayor número de servicios, además de tener el mayor tiempo operando en el negocio del crédito prendario.

3.5.4. Requisitos para empeñar.

Joyas o cualquier otro artículo excepto autos.

- Ser mayor de edad.
- Identificación con fotografía; de preferencia credencial de elector.
- Que la prenda esté en buen estado

Autos.

- Factura original.
- Presentarse el dueño de la factura.
- Carta de no adeudo.
- Comprobante de pago de tenencia.
- Comprobante de domicilio.
- Que el auto se encuentre en buen estado.
- Modelo 1993 o más reciente.
- Identificación con fotografía (credencial de elector).

Es importante recordar que los requisitos para el empeño son los mismos para todas las casas de empeño. Así pues, si recibe autos como garantía prendaria o cualquier otro artículo se pedirá al cliente que presente todos los documentos antes mencionados.

3.5.5. Nacional Monte de Piedad (NMP).

Aún cuando el NMP tiene en Culiacán sólo una sucursal a la fecha de la investigación (septiembre 2004), se inicia la descripción de ella por que es la institución de crédito prendario con mayor antigüedad en nuestro país. Fue fundada en 1775 por Don Pedro Romero de Terreros, cuyo propósito desde su origen fue otorgar ayuda a los necesitados con el remanente obtenido de los créditos prendarios. Hasta el día de hoy, después de trabajar en tres siglos diferentes, es considerada la Institución altruista más grande del país. Por tal razón, la institución hace hincapié en el diario mensual que publica, que no es una Casa de Empeño, ya que sus fines no son de lucro sino de ayuda, por tal razón su lema es “Ayudarte Ayuda”. Esto quiere decir, que las personas que empeñan en el NMP obtienen financiamiento con bajos intereses y con su empeño ayudan a personas con necesidades y capacidades especiales.

En los últimos 10 años (1994-2004), el NMP ha realizado un esfuerzo sin precedentes en la historia de la asistencia privada y, en conjunto, ha otorgado donativos a un promedio de mil quinientas Instituciones de Asistencia Privada, por un monto que asciende a los 1,877 millones de pesos.¹⁵

Además, el compromiso del NMP no para aquí, por tal razón seguirá abriendo sucursales a lo largo y ancho del país para seguir otorgando donativos a los grupos necesitados.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

El NMP tiene como principal servicio el préstamo prendario y recibe en garantía distintos artículos.

Para mayor control y verificación del servicio prendario, la institución hace una separación de los artículos recibidos como garantía prendaria en ramos: 1. Alhajas y relojes, 2. Alhajas, varios y géneros, 3. Automóviles, 5. Alhajas, varios y automóviles, 6. Alhajas y

¹⁵ López Farías, Miguel A. (2004, agosto). “Nacional Monte de Piedad: La Institución altruista número uno de México”. Nacional Monte de Piedad, Periódico Mensual, p. 4.

automóviles, 7. Alhajas y varios. De esta manera, el directorio del NMP ubica sucursales y el ramo de empeño que ofrecen, consulte la página de Internet¹⁶ o también el NMP periódico mensual.

En este sentido, la sucursal Culiacán del NMP sólo maneja el ramo 1. Alhajas y relojes.

La empresa, además del empeño, tiene también la venta de joyería de oro y plata y relojes; toda esta mercancía nueva. Por el contrario, en otra vitrina ofrece en remate las prendas que no son desempeñadas.

B. Número de sucursales.

Al momento de realizar la entrevista, la sucursal Mazatlán del NMP contaba 4 años de antigüedad y la sucursal Culiacán abrió sus puertas en mayo de 2004; estas dos, son las únicas en todo el estado de Sinaloa. En total son 104 casas de empeño repartidas de forma estratégica en toda la República Mexicana.

C. Número de empleados y perfil del personal que labora en la sucursal de Culiacán.

El NMP tiene 7 empleados internos y dos guardias de seguridad, estos últimos son subcontratados a una agencia especial. En cuanto a los empleados internos, la sucursal Culiacán contrató dos aquí. El resto, fueron transferidos de otras sucursales.

Los requisitos que exige la empresa para contratar personal son: primero que la persona sea recomendada por un empleado de la misma institución, que tenga experiencia, nivel educativo de profesional, edad mínima 18 años y máxima 40.

¹⁶ <www.montepiedad.com.mx>

Comentaba la persona que dio la entrevista que por lo delicado del negocio se toman muchas medidas antes de contratar al personal, se hace una investigación previa a la contratación y recalcó que sin recomendación de un empleado no contratan a nadie.

D. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

El NMP es una de las empresas dentro del ramo del empeño que mejor control y división del trabajo tiene, ya que para cada trámite hay una persona encargada. Así, el perito valuador está en una ventanilla cuya función es revisar la prenda y estimar su valor; para las prendas de oro, el valor final resulta del peso y material de que estén hechas, así como de las condiciones físicas de las prendas; para los relojes finos se comprueba su autenticidad y las condiciones físicas de los mismos. Una vez que el valuador entrega la boleta de empeño al deudor prendario (cliente), éste se dirige a otra ventanilla para recibir el dinero.

Si se trata de desempeñar o refrendar tendrá que ir a otra ventanilla con otro empleado. Esta división del trabajo permite que cada empleado realice mejor su trabajo, sin cometer errores y sobre todo se evitan las largas filas.

En lo que se refiere al equipo de cómputo y programas informáticos, son de lo más completos y estandarizados, de tal manera que enlazan los servicios de las sucursales con la matriz que está en la ciudad de México, para que al momento de requerir autorización de un préstamo por una cantidad mayor a los \$50,000.00, ya tenga conocimiento el Patrono Presidente Martín Marmolejo. Recientemente la institución ha generado un servicio al cliente, que le permite refrendar en cualquier estado de la República Mexicana independientemente del lugar donde haya empeñado, con sólo presentar la boleta de empeño y pagar los intereses generados por el préstamo. Luego, de forma automática se envía el pago a la sucursal donde empeñó. Esto da a los clientes seguridad y certidumbre para no perder sus prendas en caso de viajar.

El desempeño como es obvio sólo lo podrá hacer en el lugar donde empeñó, ya que ahí mismo se encuentra en resguardo su prenda.

Por otra parte, la empresa está certificada con el ISO 9001-2000 por esa razón cuida mucho los procesos, la capacitación y en general todo el servicio que presta para que siga siendo de calidad y de entera satisfacción para los clientes.

E. Tasa de interés y plazo.

El NMP cobra el interés nominal más bajo dentro del préstamo prendario; 4% mensual. El plazo que maneja es el mayor, 5 meses nominales. Como es una institución altruista no paga IVA, por tal razón resulta menor la tasa anual de interés; 48%, mientras que el resto de las casas de empeño cobran entre 120% y 138%, esta última tasa con IVA incluido.

Aún cuando la tasa de interés sea la más baja dentro del mercado prendario, el NMP tiene una limitante; el horario de atención al cliente. De lunes a viernes atiende de 8:30 a 14:30 horas y los sábados de 8:30 a 13:00 horas.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Las personas que solicitan préstamos en el NMP dejan como garantía prendaria joyería de oro; esto se explica, pues sólo recibe alhajas y relojes finos.

Por otra parte, el empleado entrevistado estima que en promedio hay una recuperación del 90% de los préstamos otorgados.

Al momento de hacer la entrevista no había mercancía en remate, ya que la Institución abrió puertas en mayo y transcurridos 5 meses nominales; o sea en septiembre vence el plazo para poner en remate las prendas no desempeñadas.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

El informante opina que no hay días específicos en los que se solicitan más recursos financieros, por que depende del día en que cae la quincena. Si es en fin de semana por ejemplo, las personas demandan recursos poco antes, que sería miércoles, jueves incluso

viernes, pero en cambio cuando el día de pago es en martes o en miércoles, demandan los días viernes y sábados. Además cree que las necesidades de financiamiento son muy variadas, hay personas que solicitan préstamos pequeños sólo para salir con los gastos de la quincena, por lo cual desempeñan antes del mes, sin embargo otras personas solicitan préstamos grandes para invertir en un negocio y se financian por los 5 meses de plazo que otorga la casa. En este sentido comentó el entrevistado que le tocó ver a un cliente que llevaba como garantía prendaria un reloj fino por el cual le prestaban 300 mil pesos. También, añadió que cuando es una *suma fuerte de dinero* se solicita autorización a la matriz y una vez autorizado el préstamo se le pide un número de cuenta al cliente para hacer el depósito y evitar riesgos de robo para ambos.

3.5.6. Culiacán Casa de Empeño.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

Culiacán Casa de Empeño abre sus puertas en septiembre de 1992, en Donato Guerra 225 Sur. En un inicio sólo tenía el servicio de préstamo prendario, posteriormente, con el paso del tiempo y al ver como crecía la demanda del negocio, decidió ampliar los servicios a casa de cambio, así fue como empezó a comprar y vender dólares y a recibir giros y cheques. Del mismo modo, al ver que muchas de las veces las personas no tenían alhajas para empeñar y por lo tanto quedaban fuera del mercado prendario al cual se dirigía su negocio, se pensó en incorporar como garantía prendaria una amplia variedad de artículos desde electrónicos, electrodomésticos, aparatos musicales hasta automóviles, maquinaria y equipo de trabajo.

En este sentido, Casa de empeño Culiacán ha seguido un criterio de modernización y cambios continuos para acoplarse a las necesidades, gustos y preferencias de la gente, por lo cual ofrece de forma reciente un nuevo servicio al que llama *préstamos personales*, donde presta la cantidad de dinero en función de la necesidad y capacidad de pago del solicitante. A la fecha en que se hizo el estudio de campo era la única casa de empeño que proporcionaba este servicio. Es decir, Culiacán Casa de Empeño tiene la más amplia oferta de servicios, desde la gran variedad de prendas que recibe en garantía hasta la

facilidad que da para pagar los préstamos prendarios, con un nuevo concepto de dar abonos periódicos hasta liquidar la deuda de forma tal, que no represente una carga onerosa para el cliente. Así pues, el cliente puede hacer uso de más de un servicio a la vez, en un mismo lugar.

Para explicar de manera detallada en qué consiste el préstamo personal antes de seguir con la descripción de la Casa de empeño se abre un paréntesis.

❖ **Préstamos Personales.**

Requisitos:

Identificación oficial, comprobante de domicilio, comprobante de ingresos, un año como mínimo en empleo, recibo de predial a su nombre o aval, acta de matrimonio, dos referencias comerciales y dos personales.

El préstamo puede ser desde 5,000.00 hasta 50,000.00 pesos y en 24 horas le notifican si es o no sujeto a crédito.

El plazo que otorga la casa de empeño es de 3 a 12 meses, el cliente fija el plazo al momento de solicitar el préstamo de acuerdo a sus necesidades y posibilidades.

Ejemplo: cálculo de un Préstamo Personal.

Préstamo: 10,000.00

Plazo: un año, abonos quincenales de \$743.00 cada uno

Tasa nominal de interés: 4% mensual.

Comisión por apertura de crédito 13 %: \$1,495.00, incluye IVA.

De interés pagará: \$6,325.24, incluye IVA.

Una vez analizada la información se encontró que la tasa interés real que cobra Culiacán Casa de Empeño por un préstamo personal es de 78.20% anual. Esta tasa es en promedio 40% más alta que las tasas de interés que cobran los bancos en tarjetas de crédito, pero,

es más baja que la tasa que cobran las casas de empeño en préstamos con garantía prendaria.

Los usuarios de préstamos prendarios conocen muy poco a cerca de la tasa de interés que pagan, como se vio en la información de la encuesta anterior. Además, las personas que solicitan préstamos personales carecen de conocimientos financieros; por ejemplo, una persona que hizo uso del préstamo prendario mostró un recibo de abono del préstamo y no supo decir cuanto pagaba de interés y cómo se derivaba el mismo, sólo dijo que él daría 24 pagos iguales de 743.00 cada uno y con eso saldaba su deuda. Como la información proporcionada por este cliente no fue suficiente, se solicitó a la casa de empeño el resto de la información que se presentó en el ejemplo anterior.

El procedimiento fue solicitar la información como si el préstamo fuera para la entrevistadora.

B. Número de sucursales.

Además de dar servicio rápido en la solución de problemas de dinero, Culiacán Casa de Empeño ha buscado brindar la atención y prestar los servicios en otros puntos estratégicos, por lo cual a octubre de 2004, cuenta 14 sucursales además de la matriz, es decir 15 casas de empeño en total en Culiacán y 15 más repartidas de la forma siguiente: una en Navolato, una en Guamúchil, tres en Mazatlán, tres en Hermosillo, dos en Guadalajara y cinco en Tijuana. Este amplio crecimiento ha sido en los últimos 10 años. Como se puede ver, la empresa ha utilizado una estrategia de crecimiento acelerado, pero sin dejar de ver lo importante que es satisfacer las necesidades de los clientes; y precisamente por ello, permanece abierta la sucursal Ángel Flores las 24 horas del día. Con esta modificación en el horario de atención al cliente, se cubren las emergencias que puedan surgir durante la noche, cuando casi todas las casas de empeño que operan en la ciudad permanecen cerradas.

C. Número de empleados y perfil del personal que labora en la empresa.

La empresa contrata tres personas para atender en ventanilla, por lo general un hombre y dos mujeres, el hombre para que cargue los aparatos que están pesados. También, tiene un guardia de seguridad y una persona para limpieza. Así mismo, en cada sucursal hay un encargado, que es uno de los tres que atienden en ventanilla. Por lo tanto en cada sucursal de manera promedio laboran 5 personas.

Para contratar al personal se piden como requisitos que no conozca el negocio, es decir, sin experiencia y con un nivel escolar mínimo de preparatoria terminada.

D. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

Para que la empresa funcione eficientemente requiere de una infraestructura especial como es: espacio suficiente para poner las prendas que quedan en garantía mientras son llevadas a resguardo y estantes para acomodar las prendas sin que se dañen. El área donde se atiende al cliente tiene ventanillas protegidas contra robos y sólo un espacio pequeño por donde se pasa el dinero y la boleta de empeño. Además, hay una puerta giratoria que transporta cualquier artículo distinto a joyería.

En lo que se refiere a equipo de cómputo y paquetería informática, la empresa maneja un paquete especial diseñado por un programador, fue hecho a la medida de las necesidades de la empresa. El programa muestra resultados numéricos en función del avalúo para las seis quincenas de plazo. Por lo que se facilita el trabajo del empleado y se reduce al mínimo el error de prestar más de lo que vale la prenda.

El área de espera para el cliente es cómoda. Hay sillas acojinadas y aire acondicionado en todo el establecimiento, así, la persona que espera para ser atendida no sufre incomodidades.

E. Tasa de interés y plazo.

La empresa cobra una tasa de interés diferente en cada servicio, así por ejemplo en los préstamos con garantía prendaria bajo cualquier concepto, excepto autos, cobra el 10% con IVA incluido, a un plazo máximo de 3 meses con opción de refrendar las veces que el cliente lo desee.

En el empeño de autos cobra el 15% y el plazo es de un mes como máximo. La gran variedad de artículos que recibe en garantía son valuados por los mismos empleados quienes revisan y dan fe del buen estado de los mismos. En la joyería de oro de 10 quilates la casa de empeño presta 32 pesos por cada gramo, en el oro de 14 quilates 42 pesos por gramo.

En el caso de los aparatos electrónicos, electrodomésticos, muebles y aparatos musicales, se cuenta con un tabulador general que sirve para saber cuánto prestar por cada artículo, en función del modelo y del funcionamiento del mismo. Si el cliente presenta la factura de compra del artículo se le proporciona un 10% sobre el precio de ella. Si el artículo es nuevo se le presta el 10 ó el 15 % de su valor en factura.

Cuando la casa de empeño recibe como garantía prendaria artículos nuevos, es decir, que aún están empacados por que no fueron usados por el dueño. La casa de empeño gana mucho dinero, si estas personas no recuperan sus prendas. Ya que vende las prendas a un precio muy alto y el deudor prendario no recibe nada, aún cuando tiene derecho a un remanente, ya que la boleta de empeño lo especifica por el reverso en una de las cláusulas.

Los autos que recibe en garantía deben ser modelo 1992 a 2004, y para conocer cuál es el precio del modelo en ese momento se consulta el Libro Azul, que proporciona la SHCP. La casa de empeño presta el 30% sobre el valor de mercado del auto.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Los clientes llevan a empeñar joyería de oro principalmente y la recuperación en promedio de los préstamos prendarios es de 70%. Es decir, la casa de empeño se queda con un 30% de las prendas que recibe en garantía.

Para vender los artículos que no desempeña el cliente dentro del plazo, la casa de empeño tiene un espacio dedicado al remate. Las prendas de oro que están bien conservadas pasan a la vitrina junto con la mercancía nueva. Es precisamente en este tipo de artículos donde la empresa obtiene una jugosa ganancia.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

La persona entrevistada opina que los días en que más empeños hay son muy variados; pues depende de las necesidades de la gente, sin embargo, observa que se presenta mayor afluencia de clientes los días lunes, jueves y viernes. La gente que empeña es de nivel medio y bajo principalmente.

También comentó la persona entrevistada que los días festivos como 10 de mayo, día del niño, entre otros, se vende más joyería y hay más empeños.

Finalmente, vale la pena mencionar que Culiacán Casa de Empeño, no espera a los clientes. Una vez vencida la prenda se pone en vitrina de remate, se le da preferencia al deudor prendario (portador de la boleta) para que compre la prenda. Pero sin ningún descuento, debe pagar por ella el precio de venta.

Por otra parte está el lado caritativo de la empresa ya que desde su fundación, Culiacán Casa de Empeño, estableció el apoyo económico a la Asociación de Personas con Parálisis Cerebral (APAC), que cuenta aquí en Culiacán con un plantel donde se da terapia a personas con parálisis cerebral y a sus familiares. Al utilizar los servicios de Culiacán Casa de Empeño, también se ayuda, ya que un porcentaje de las utilidades de la empresa se destina a ayudar a personas con parálisis cerebral, autismo, síndrome de Down, entre

otras. Todo esto en colaboración con diversas instituciones. En la ciudad es APAC la institución que recibe el apoyo de la casa de empeño, en Mazatlán, Padres y Compadres IAP, y en Tijuana, Pasitos A.

3.5.7. Casa de Empeño Bazareño.

La empresa Casa de Empeño Bazareño es conocida por los clientes como Bazareño. Su razón social; Bazareño, S.A. DE C.V. Inició en el ramo prendario en 1994.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

El servicio que más se demanda en Bazareño es el empeño, sin embargo, tiene el servicio de cambio; compra y venta de dólares.

Respecto al empeño recibe una amplia variedad de artículos como son: joyas, instrumentos musicales, electrónica en general, herramientas, electrodomésticos y autos. Sin embargo, el empeño de autos sólo lo tiene en la sucursal "Ley del Valle".

B. Número de sucursales.

Casa Bazareño cuenta con 8 sucursales y tres filiales. Con presencia sólo en Sinaloa, en los municipios de Culiacán y Navolato.

C. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

La empresa Bazareño ocupa el segundo lugar en importancia en la ciudad después de Culiacán Casa de Empeño; esto por el número de sucursales, artículos que recibe en garantía prendaria, así como también por el tipo de instalaciones y equipo de cómputo e informático que utiliza para ofrecer eficientemente sus servicios.

Las instalaciones donde opera la empresa están acondicionadas para dar un servicio de buena calidad; tiene una sala de exhibición de mercancías en remate separado de la sala

donde se atiende a las personas que empeñan, desempeñan o refrendan; esto facilita y hace más cómodo el servicio para los usuarios.

La sala de espera tiene aire acondicionado y sillas confortables para sentarse en caso de ser necesario. El material y las herramientas para valuar las prendas permiten a los empleados hacer un avalúo justo y rápido; justo de acuerdo a lo estipulado por la empresa.

D. Número de empleados y perfil del personal que labora en la empresa.

En cada sucursal atienden en ventanilla en promedio tres empleados, además tiene un guardia de seguridad y un encargado de la sucursal; que no siempre está en la misma sucursal.

Para laborar en la empresa es necesario ser mayor de edad, tener preparatoria terminada como mínimo para los puestos de atención en ventanilla, experiencia no indispensable. Para puestos de encargado de sucursal o gerente, es necesario contar con carrera universitaria.

E. Tasa de interés y plazo.

Casa de empeño Bazareño cobra una tasa de interés nominal mensual de 10% más IVA y proporciona un plazo máximo de 3 meses con opción de refrendar las veces que quiera el cliente, considerándose cada refrendo como un empeño nuevo. Para los que no pueden refrendar (pagar sólo los intereses) la casa de empeño espera siete días después de vencido el plazo. Transcurrido este tiempo, las prendas no desempeñadas pasan a remate.

Con el fin de dar mayor facilidad a los clientes y que no pierdan sus prendas. Bazareño ofrece más plazo para pagar el préstamo con sus intereses. Si el cliente lo necesita puede solicitarlo en ventanilla y se le otorga, sin que pague nada en ese momento, no obstante, al vencer el nuevo plazo tendrá que pagar todo lo acumulado; de lo contrario pierde su prenda.

Para estar siempre al alcance de quien más lo necesita, casa Bazareño permanece abierta las 24 horas del día los 365 días del año en las sucursales: Rubí, Patria y Navolato. Con esta modalidad en su horario de atención, hace la competencia con Culiacán Casa de Empeño, quien empezó con esta atención esmerada.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Las prendas que más se dejan en garantía son las alhajas; joyería de oro principalmente.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

La persona entrevistada no pudo precisar días específicos. Más bien, considera que la demanda es variada durante toda la semana. Ya que piensa que las personas que acuden a empeñar, lo hacen para resolver necesidades emergentes.

3.5.8. Servicheques.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

Servicheques nació aquí en Culiacán, Sinaloa como casa de cambio en 1994, posteriormente, en el año 2002 incorporó el servicio de préstamo prendario. Esta empresa maneja de manera conjunta el servicio de empeño y casa de cambio; cheques, giros y dólares.

Recibe en garantía prendaria joyas de oro, aparatos electrónicos y autos.

B. Número de sucursales.

A la fecha de la entrevista contaba con 5 sucursales en Culiacán; incluyendo Bank Joyas Sy, ya que son de la misma cadena y 43 sucursales a nivel Noroeste.

C. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

Servicheques tiene el espacio físico necesario para atender a los clientes, con aire acondicionado y sillas en la sala de espera para mayor comodidad de los clientes. Posee equipo de cómputo y software necesarios para expedir la boleta de empeño con rapidez una vez hecho el avalúo de la prenda, ya que automáticamente aparece el monto del préstamo cuando se introduce el valor de la prenda, así como los abonos, fechas de pago y vencimiento de la misma.

D. Número de empleados, y perfil del personal que labora en la empresa.

La empresa tiene en promedio dos empleados en cada sucursal, para contratar al personal se pide buena presentación, disposición para trabajar, experiencia bancaria. Para los empleados de ventanilla se solicita educación medio superior y para los puestos de gerencia, nivel superior.

E. Tasa de interés y plazo.

El plazo que otorga en los préstamos varía en función de la prenda y del cliente; puede ser de uno a 3 meses. Se está viendo la posibilidad de extender el plazo a 4 meses, comentó el gerente en la entrevista.

En el caso de joyería de oro tiene la opción de cobrar el 10% mensual o el 0.5% diario. El cliente decide la tasa de interés que quiere pagar al momento de empeñar. Si la persona piensa recuperar la prenda en una semana definitivamente le conviene más empeñar al 0.5% diario; ya que sólo pagará 3.5% de interés sobre el préstamo, Pero, si no puede recuperar la prenda, en un mes pagará 15%. En cambio si elige el plazo de 10% mensual y desempeña en una semana pagará 5%.

En el empeño de autos cobra el 15% mensual y sólo recibe a un mes de plazo como máximo. Independientemente de la fecha en que desempeñe el auto, el cliente pagará el 15%. Aquí no hay opción de interés diario.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Los artículos que con mayor frecuencia se empeñan son joyas de oro.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

Generalmente las personas acuden a empeñar los días lunes, viernes y sábado. Son de clase social media y baja en su mayoría. Así también, el entrevistado opina que en los días festivos aumenta la demanda de manera sustancial. Esta casa de empeño espera 10 días después de que vence el plazo del préstamo, las prendas son enviadas a la ciudad de Los Mochis para su venta, ya que aquí no tiene un espacio destinado al remate de mercancías.

Por otra parte, el informante opina que es muy poca la mercancía que les queda, ya que la recuperación de los créditos es del 90% en promedio.

3.5.9. Hangar Joyero.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

La empresa ofrece préstamos con garantía prendaria en alhajas de oro amarillo y blanco, para este último se requiere autorización del propietario de la casa de empeño. También, tiene préstamos con garantía prendaria de autos, servicio de cambio de dólares y cheques oficiales.

Para otorgar los préstamos sobre autos se consulta el Libro Azul que proporciona la SHCP, donde aparecen los modelos de 1992 a la fecha (2004) o sea 12 años de antigüedad. En él viene el valor de mercado de acuerdo al modelo. Para hacer el avalúo final, se toma en cuenta lo que dice el Libro Azul, pero además, se revisan perfectamente bien las condiciones en las que se encuentra el auto. Del valor que resulte, se presta únicamente el 50%. Es decir, sólo la mitad del valor comercial del auto.

B. Número de sucursales.

La empresa Hangar Joyero tiene 13 años operando en Culiacán. Inicialmente estaba ubicada por la calle Escobedo 21 Pte. Más desde hace 12 años se encuentra en calle Ángel Flores # 393-C. A pesar del largo tiempo que tiene en el ramo del empeño no ha abierto sucursales; sigue siendo única.

C. Número de empleados y perfil del personal que labora en la empresa.

El negocio es atendido por tres personas; una se dedica a hacer los avalúos y atiende en ventanilla, otra; un señor de edad avanzada atiende el mostrador de varios artículos; artesanías y bolsos de mano entre ellos. Finalmente, la tercera persona que labora en la empresa es el dueño, quien se encarga de validar la documentación requerida para el empeño de autos, así como valorar los autos que llegan para ser empeñados.

En cuanto a la contratación del personal, se piden como requisitos que sea mayor de edad, presentar solicitud de empleo elaborada, escolaridad mínima de preparatoria, tres cartas de recomendación y de preferencia conocimientos en el ramo del negocio.

D. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

El aspecto del local donde opera esta casa de empeño es poco agradable, están en mal estado el piso, las paredes, la pintura y además no tiene aire acondicionado, ni sillas. Por si esto fuera poco, resulta muy incómodo estar encorvado para que se escuche a través de una pequeña ventanilla cubierta casi totalmente con rejas y cristal.

Tiene equipo de cómputo y por lo que se pudo ver en una boleta que tenía en las manos la entrevistada, el software le permite hacer el trabajo de manera fácil, ya que no hace operaciones en calculadora de bolsillo, como otras casas de empeño que no tienen la infraestructura necesaria.

E. Tasa de interés y Plazo.

El préstamo con garantía en oro se ofrece por 3 meses, con 10% de interés mensual más IVA, pudiendo pagar interés de manera quincenal, es decir si el deudor prendario recibe un préstamo de 500 pesos y a los quince días desempeña, sólo paga 25 pesos de interés más 3 pesos con 75 centavos de IVA.

En el caso del empeño de autos se cobra el mes completo independientemente de los días que hayan transcurrido. El plazo máximo para el empeño de autos es un mes, a una tasa del 15% mensual.

En caso de que el deudor prendario no se presente a desempeñar o refrendar (pagar los intereses) se le da un tiempo de gracia para evitar que pierda la prenda.

La prórroga que se otorga para los morosos es de 15 a 30 días, después de los 30 días se le llama al deudor prendario y si no se presenta, la prenda se pone en venta o se vende como oro a granel.

El tener autos en garantía prendaria resulta costoso para la empresa ya que debe contar con un local especial, que sea seguro; que tenga sombra y se puedan resguardar las prendas contra posibles robos o daños físicos causados por el medio ambiente. Por consiguiente, paga un guardia de seguridad que respalda y asegura el buen estado de los mismos.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Los bienes que más se dejan en garantía son joyas. Hangar Joyero presta 32 ó 35 pesos por cada gramo de oro de 10 quilates. Es decir, si la prenda está en buen estado, bien cuidada se presta 35 pesos por cada gramo; de lo contrario sólo 32 pesos.

Por la prenda de oro de 14 quilates presta de 42 a 45 pesos por cada gramo, tomando como referente 42 pesos para las prendas poco cuidadas o maltratadas y 45 pesos en caso contrario.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

Por otra parte, cuando se le preguntó a la encargada de la casa de empeño cuántos clientes atienden por día, dijo que no sabía responder con exactitud por que era muy variado, ya que hay días en los cuales atiende de 15 a 20 personas y otros, que sólo llegan dos o tres; aunque reconoce que es muy raro que esto último suceda.

La cantidad de dinero que más frecuentemente se presta es de 250 a 1,000 pesos por cliente. Así mismo, manifestó que llegan clientes con muchas joyas y se les presta de 15 a 20 mil pesos también.

La recuperación de los préstamos es del 90% aproximadamente, esto de acuerdo a la información proporcionada por el entrevistado. Por lo que se pudo observar; en sala de remate no hay mucha joyería a la venta. Tal vez por que las alhajas que están dañadas se venden a joyeros. A la venta únicamente se ponen las piezas que están bien conservadas.

Comenta la entrevistada que la gente se anticipa a los días festivos y gastos escolares o vacacionales aumentando la demanda de los servicios que ofrece, por lo general 15 días antes de las fechas indicadas, de igual forma la gente tiende a comprar más joyería en épocas de regalar como navidad, 10 de mayo y 14 de febrero.

3.5.10. Casa de Empeño Rosales.

Casa de Empeño Rosales tiene 15 años en el negocio del crédito prendario de forma regular o registrada en SHCP, porque desde tiempo atrás la Sra. madre de los hermanos que manejan hoy el negocio, prestaba dinero. Al preguntar sobre la antigüedad del establecimiento, comentó el entrevistado que Casa Rosales fue la primera en Culiacán, sin embargo Hangar Joyero y Casa Culiacán dicen lo mismo.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

La empresa recibe como garantía prendaria alhajas y relojes finos, únicamente.

B. Número de sucursales.

A pesar de los quince años que tiene en el negocio prendario no se ha expandido a otras ciudades. Sólo son dos establecimientos, la matriz y una sucursal, ambas en Culiacán.

C. Número de empleados y perfil del personal que labora en la empresa.

La empresa es familiar, el negocio empezó impulsado por la Sra. Meza; madre de quienes la manejan hoy. Regularmente están de 4 a 5 personas atendiendo cada casa de empeño. Todos son familiares, no contratan personas ajenas a la familia. Cuando el negocio empezó de manera formal, los responsables del proyecto recibieron capacitación en Estados Unidos.

D. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

La casa matriz tiene aspecto agradable, es una construcción antigua pero bien conservada. El lugar es limpio y se percibe un ambiente de cordialidad y confianza. Desde el momento en que llegan los clientes, el Sr. Millán tiende la mano para saludar. Dice que así es con todos sus clientes, por eso le son fieles y vienen de otras entidades a empeñar con él, desde Navolato, Los Mochis y Guasave.

Las personas que valoran las prendas están capacitadas para distinguir una prenda de fantasía de una de oro sin tener que rasparla o ponerle ácido. Toman la prenda, la pesan y hacen la boleta. La mayoría de los pignorantes que llegan a empeñar son clientes desde hace mucho tiempo y dejan las mismas prendas, por eso no necesitan hacer pruebas. Cuando consideran necesario comprobar la autenticidad de los materiales o bien cotejar las marcas de los relojes, emplean un equipo especial para destaparlos sin causarles daños.

El equipo de cómputo y software que utiliza el establecimiento para llenar las boletas, es similar al de las empresas mejor equipadas como Culiacán Casa de Empeño o Bazareño.

E. Tasa de interés y plazo.

El plazo es de 3 meses y la tasa puede ser 10% mensual o 5% quincenal, aquí lo interesante es el tiempo que espera a las personas una vez vencido el plazo de la prenda. En palabras del entrevistado “quien pierde las prendas aquí, es por que de plano no le interesan” ya que se les espera hasta un mes, o más cuando la persona avisa.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Los artículos que recibe en garantía mayormente son prendas de oro. La empresa tiene una recuperación del 90% de los préstamos. Las prendas que no son desempeñadas las pone a la venta en la casa matriz, regularmente dos o tres veces por año; aprovechando los periodos festivos como: diciembre, mayo y febrero. Es decir, no siempre tiene el aparador con mercancías ya que hacer publicidad es caro y prefiere buscar las épocas buenas para las ventas.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

En opinión del entrevistado no hay días de mayor o menor afluencia de clientes, más bien, todos los días hay personas empeñando. De lunes a sábado se atiende de 9 a.m. a 7 p.m. y los domingos de 8 a.m. a 13 p.m. A continuación, reconoció que los días festivos, y los días que permanecen cerradas las instituciones bancarias, sí aumenta la demanda.

3.5.11. Casa de Empeño Kasa Generosa.

De 17 entrevistas que se levantaron Casa de Empeño Kasa Generosa fue la primera. La entrevista se levantó en la sucursal ubicada en Enrique Cabrera, enfrente de la clínica 36 del Seguro Social. El encargado de la sucursal proporcionó la información de manera

amable y cordial. La entrevista se realizó en agosto de 2004 y a esa fecha la empresa llevaba 7 meses operando en Culiacán.

A. Servicios financieros que presta la empresa.

Recibe como garantía prendaria joyas, herramientas, aparatos electrónicos y autos. Además ofrece el servicio de cambio de dólares y cheques.

B. Número de sucursales.

Como se dijo anteriormente, la empresa empezó en el ramo prendario en febrero del 2004 y para agosto que se levantó la entrevista, Empresas Ganazeta, S.A. de C.V., conocida comercialmente como Generosa tenía 4 casas de empeño, incluyendo la matriz. No cuenta con sucursales en otras regiones del país.

C. Número de empleados y perfil del personal que labora en la empresa.

La empresa contrata dos empleados por casa de empeño; se requiere nivel medio superior como mínimo y la empresa le proporciona la capacitación para el uso del software que utiliza para el préstamo de dinero, así como también la capacitación necesaria para que aprenda a valorar las prendas.

D. Instalaciones y tipo de equipamiento de la empresa.

Las instalaciones son adecuadas, cuenta con una puerta giratoria por donde se introducen las prendas grandes como aires acondicionados, televisores, entre otros. De igual forma, tiene dos ventanillas protegidas con rejas, una es para empeñar y la otra para cambio de dólares y cheques.

El lugar donde atiende es pequeño, no tiene espacio para rematar las prendas no desempeñadas, tampoco cuenta con aire acondicionado en el área de atención a clientes.

Todo el registro de las prendas se hace con sumo cuidado, se lleva control de folio por boleta, prenda y empeño. Todas las operaciones realizadas para otorgar el préstamo prendario se llevan a cabo de forma mecánica por el programa informático que proporciona el monto a prestar en función del avalúo, así como los abonos y fecha de vencimiento del préstamo.

E. Tasa de interés y plazo.

El interés se calcula en forma quincenal a razón del 5% más IVA, el plazo que ofrece es de 4 meses.

Para las prendas de oro en 10 quilates presta 30 pesos por gramo, en el caso de prendas de 14 quilates presta 40 pesos por gramo. En la línea de aparatos eléctricos y electrónica presta el 25% del valor de las prendas.

F. Artículos que con mayor frecuencia se dejan en garantía prendaria.

Las personas dejan como garantía, principalmente aparatos eléctricos.

G. Días de la semana en que se presenta mayor demanda del servicio de empeño.

Los días en que se presentan la mayor demanda de servicios de empeño son: lunes y fines de semana.

El encargado de Kasa Generosa manifestó que las personas que acuden a empeñar son de distintas clases sociales, no exclusivamente de clase baja o media como comúnmente se piensa. Opina además, que aproximadamente el 95% de las personas que empeñan en esta empresa recuperan sus prendas.

Tabla 5.1. Concentrado de variables significativas de las casas de empeño (octubre 2004).

Casa de empeño	Servicios	Plazo en Meses	Interés % Mensual	Registro Profeco	Antigüedad	No. De sucursales
1. Culiacán	Varios	3	10	Sí	12 años	15
2. Bazareño	Varios	4	10	Sí	10 años	11
3. Servicheques	Varios	3	10	Sí	10 años	5
4. Kasa Generosa	Varios	4	10	Sí	7 meses	4
5. Rosales	Empeño	3	10	Sí	14 años	2
6. Promociones del Carmen	Empeño	3	10	Sí	5 años	1
7. Calzada	Joyas y autos	3	Varía	Sí	5 años	1
8. Hangar Joyero	Joyas y autos	3	10	Sí	13 años	1
9. Mazatlán	Empeño	4	10	Sí	S.D.	2
10. 3 Ríos	Empeño	3	10	Sí	5 meses	1
11. Prendamex	Empeño	4	10	Sí	2 años	1
12. Prestamax	Empeño	4	10	Sí	2 años	1
13. NMP	Joyas y relojes	5	4	Sí	3 meses	1
14. Midas	Sólo joyas	2	10	Sí	2 años	2
15. El Monte	Varios	3	10 a 20	Sí	S.D.	2
16. Bicentenario	Sólo joyas	3	16	Sí	8 años	1
17. Prestamex¹⁷	Presta dinero	varía	8	No	8 meses	2

Fuente: Entrevista directa.

Significado de abreviaturas: S.D. , Se desconoce.

De acuerdo a la investigación realizada entre agosto y octubre de 2004 se localizaron 59 casas de empeño operando en la ciudad.

Las casas de empeño que no se entrevistaron por razones explicadas en un principio, no están descritas en el cuadro anterior, ellas son: Casa de Empeño Sinaloa, con tres sucursales; Humaya, con dos sucursales; Autoempeños, con una sucursal; Empeños del Pacífico, con una sucursal. En cambio, sí están incluidas en el conteo de las 59 casas de empeño que se localizaron en el periodo de estudio.

Analizando el surgimiento de las Casas de Empeño en Culiacán, se aprecia un crecimiento cercano a 1,180 por ciento a octubre de 2004. En otras palabras, en 1992 eran 5 casas de empeño; una por empresa dedicada al empeño, con antigüedad de 10 años o más como puede verse en la tabla 5.1. Para octubre de 2004 eran 59. Por lo tanto, aceptamos la

¹⁷ No es una Casa de Empeño, ya que sólo la primera vez que presta dinero pide garantía prendaria. Los bienes dejados como garantía deben ser joyas de oro con un valor de al menos el doble que la cantidad prestada.

tercera hipótesis de la investigación que dice: **“Las casas de empeño han venido a atender un nicho de mercado que las instituciones financieras reguladas por organismos públicos no han podido ofrecer. Lo anterior se aprecia en el creciente número de ellas en los últimos 10 años “.**

3.5.12. Estudio comparativo sobre tasas de interés en bancos, casa de empeño y prestamista.

A manera de comparación se presenta la siguiente información sobre diferentes opciones de financiamiento. Los bancos analizados, es con la opción de crédito con descuento vía nómina, esto es, si el trabajador recibe su sueldo con nómina bancaria. El estudio no pretende ser exhaustivo por lo cual, sólo se presenta información de cinco bancos: Bancomer, Banorte, HSBC, Santander Serfín y Scotiabank Inverlat. Las variables estudiadas en la tabla 5.1.2. son: tasa de interés y plazo. Se analizan por que es interesante ver la enorme diferencia entre las tasas de interés que cobran las casas de empeño y los bancos o bien los prestamistas y los bancos.

Algunas personas que empeñan tienen la idea equivocada que los bancos cobran tasas de interés más altas que las casas de empeño. Con este breve estudio comparativo se demuestra que las casas de empeño y los prestamistas son opciones de financiamiento más caras que los bancos.

La información se recabó de forma directa en entrevista personal a ejecutivos de cuenta en cada banco y de sus respectivas páginas electrónicas. El estudio se hizo en febrero del 2005.

Las personas que reciben el sueldo a través de un banco, cuentan con tarjeta de nómina. Ello les da la oportunidad de recibir un préstamo equivalente a 2 y en algunos bancos hasta 6 meses de su sueldo, a plazos desde 6 meses hasta 3 años.

Tabla 5.1.2 Algunas opciones de financiamiento en la ciudad de Culiacán.

Fuente de financiamiento	Tasa de interés anual	Plazo máximo
Bancomer	24	36 meses
Banorte	25 a 35	24 meses
HSBC	24	24 meses
Santander Serfín	25	12 meses
Scotiabank Inverlat	23	18 meses
Casa de empeño	138	4 meses
Prestamista	180	6 meses

Fuente: Entrevista personal a ejecutivos de cuenta de los bancos estudiados.

El trámite que se sigue para financiarse en algún banco con la opción de descuento vía nómina es mayor a 24 horas. HSBC es el banco que requiere menor tiempo para autorizar el préstamo, el resto de los bancos estudiados varían de 2 hasta 7 días. Asimismo, las personas que no comprueban un ingreso mensual mínimo de \$5,000.00 no pueden obtener alguna tarjeta de crédito, por lo cual se ven obligadas utilizar los servicios de las casas de empeño y de los prestamistas.

A continuación se explica de manera explícita los beneficios, requisitos y comisiones de cada banco estudiado

1. Bancomer (Credión Nómina).

Requisitos:

- Tener entre 18 y 64 años con 11 meses.
- Antigüedad mínima de un año en la empresa.
- Sueldo mínimo nominal, \$ 3,000.00 mensuales.
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio.
- Comprobantes oficiales de ingreso del último mes.
- Llenar y firmar solicitud.

Ventajas:

- Monto del crédito: hasta 4 meses de sueldo.
- Descuentos quincenales vía nómina.

- Plazo de 36 meses. El plazo es a 3 años, con opción de pagar antes y beneficiarse con la bonificación de intereses.

Comisiones:

- Tasa anual de 24 por ciento.
- Comisión por apertura de crédito 12.21 pesos por cada mil.

Por ejemplo una persona que pide un préstamo de \$10,000.00, a un año. Pagará de apertura de crédito \$122.10 y de interés \$2,400.00. La comisión por apertura se descuenta del préstamo, por lo tanto la persona recibe \$9,877.90 de préstamo y pagará 24 quincenas de \$511.58. La comisión por apertura de crédito le sirve de seguro de vida, de tal suerte que si sufre algún accidente y no puede trabajar o bien fallece, la deuda queda cancelada.

2. Banorte.

Requisitos:

- Tener entre 18 y 63 años.
- Antigüedad mínima de un año en la empresa.
- Sueldo mínimo nominal, \$ 3,000.00 mensuales.
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio.
- Comprobantes oficiales de ingreso del último mes.
- Llenar y firmar solicitud

Ventajas:

- Monto del crédito: 3 a 4 meses de sueldo, en función de la capacidad de pago del trabajador.
- Descuentos quincenales vía nómina.
- Plazo de 3 a 24 meses.

Comisiones:

- Tasa anual en función de los montos prestados (oscila entre 24 y 35 por ciento).

- Comisión por apertura en función del monto prestado.
- Seguro mensual en función de la edad del cliente.

3. HSBC (Anticipo de Nómina).

Requisitos:

- Tener entre 18 y 70 años.*
- Antigüedad mínima de un año en la empresa.
- Sueldo mínimo nominal, \$ 2,500.00 mensuales.
- Identificación oficial vigente.
- Comprobante de domicilio.
- Comprobantes oficiales de ingreso (tres últimos)
- Llenar y firmar solicitud.

* Requisito adicional para personas mayores de 18 y menores de 21 años. Deben tener el respaldo de un aval.

Ventajas:

- Monto del crédito: hasta 3 meses de sueldo.
- Descuentos vía nómina de acuerdo a la periodicidad del pago del trabajador.
- Plazos de 3 a 24 meses.

Comisiones:

- Tasa anual de 24 por ciento.
- Comisión por apertura de crédito no se cobra y no tiene seguro de vida.

4. Santander Serfín (Supernómina).

Requisitos:

- Tener entre 18 y 60 años.
- Antigüedad mínima de un año en la empresa.
- Sueldo mínimo nominal, \$ 3,000.00 mensuales.
- Identificación oficial.
- Dos últimos talones de cheque.

- Carta de la empresa donde labora que contenga antigüedad y sueldo.
- Llenar y firmar solicitud.

Ventajas:

- Monto del crédito: hasta 6 meses de sueldo.
- Descuentos vía nómina de acuerdo a la periodicidad de pago del trabajador.
- Plazo de 3 a 12 meses.

Comisiones:

- Tasa de interés anual de 25 por ciento.
- Comisión por apertura variada, en función del plazo y monto.
- Seguro de vida variado en función de la edad del cliente, historial médico, entre otros.

5. Scotiabank Inverlat.

Requisitos:

- Tener entre 18 y 64 años con 11 meses.
- Antigüedad mínima de un año en la empresa.
- Sueldo mínimo nominal, \$ 3,000.00 mensuales.
- Identificación oficial.
- Dos últimos talones de cheque.
- Carta de la empresa donde labora, que contenga antigüedad y sueldo.
- Llenar y firmar solicitud.

Ventajas:

- Monto del crédito: hasta 2 meses de sueldo (monto mínimo \$5,000.00 y monto máximo \$60,000.00).
- Descuentos vía nómina de acuerdo a la periodicidad de pago del trabajador.
- Plazo de 3 a 18 meses.

Comisiones:

- Tasa anual de 24 por ciento.
- Comisión por apertura de crédito no hay y seguro de vida sin costo para el cliente.

Una vez estudiado el costo del financiamiento bancario podemos decir que las casas de empeño y los agiotistas son las opciones de financiamiento más caras que hay en el mercado, por esta razón urge una ley que regule y vigile el funcionamiento de ellas. El costo de financiamiento de una persona que acude con un agiotista o a una casa de empeño se analizó de manera detallada en páginas anteriores.

3.5.13. Conclusión de la entrevista a las casas de empeño en Culiacán.

- La casa de empeño con mayor antigüedad en el país es NMP y en la ciudad de Culiacán es Culiacán Casa de Empeño.
- Culiacán Casa de Empeño tiene el mayor número de sucursales 15 de ellas en Culiacán, 30 en total a la fecha de la entrevista.
- Culiacán Casa de Empeño proporciona el mayor número de servicios y ofrece en una sucursal, atención las 24 horas del día. Recibe en garantía prendaria: electrónicos, electrodomésticos, alhajas, relojes, autos.
- El NMP tiene el mayor número de empleados; 7 por cada casa de empeño.
- El mayor plazo en empeños, así como la menor tasa de interés la proporciona NMP; 5 meses nominales de plazo y 4% de interés mensual; 48% anual.
- El NMP cuenta con la infraestructura informática, tecnológica, de servicios y redes, mejor equipada que el resto de las casas de empeño establecidas en Culiacán. Ofrece mayor comodidad en el servicio del empeño, toda vez que se puede refrendar en cualquiera de las más de 100 sucursales en toda la República Mexicana.
- Las prendas que más reciben las casas de empeño en garantía son joyería de oro.
- La recuperación de los préstamos en mayor medida la tiene NMP con un 96 por ciento y en menor medida Culiacán Casa de Empeño con 70 por ciento aproximadamente.
- El préstamo que se da con garantía de autos es muy similar en las casas de empeño que los reciben, sin embargo, Hangar Joyero presta el 50% del valor del auto; el más alto dentro de ellas. Mientras que el resto de las casas de empeño entrevistadas sólo prestan 30 por ciento del valor de mercado del auto, de acuerdo al tabulador mostrado en el Libro Azul.

- Casa de Empeño Culiacán presta por electrónicos y electrodomésticos el menor porcentaje; únicamente el 15 por ciento de su valor.
- El costo de financiamiento bancario para quien tiene la opción de solicitar 2 ó 4 meses de su sueldo por que recibe el pago vía nómina bancaria es de 24 a 35 % anual, o sea, más barato que cualquier otra opción de financiamiento; incluso que NMP aún cuando es una IAP.
- Las casas de empeño cobran una tasa de interés más alta que los bancos, incluso NMP cobra el doble de interés que Bancomer.
- La tercera hipótesis de investigación quedó confirmada por el crecimiento de 1,180 por ciento de casas de empeño en los últimos 10 años en la ciudad de Culiacán.

3.6. Observación Participante.

La técnica utilizada para obtener esta información, que llamamos *observación participante* es válida como fuente de información, ya que los datos obtenidos por esta forma están fuera de subjetividad toda vez que se obtuvieron como un cliente más de las casas de empeño.

Para ser más específica, la responsable de la presente investigación empeñó una misma prenda en 6 casas de empeño distintas; un empeño por cada establecimiento. Con ello se busca comprobar la veracidad de algunas respuestas que dieron las personas entrevistadas en las casas de empeño, así como también, los usuarios de las casas de empeño en la encuesta.

La prenda empleada en el estudio, fue un anillo de graduación en oro de 14 quilates con un peso de 10 gramos.

Las casas de empeño observadas son las siguientes:

1. Nacional Monte de Piedad.
2. Culiacán Casa de Empeño; sucursal Ángel Flores. La razón social de esta empresa es La Nacional, Pignoraciones y Remates, S.A. de C.V.

3. Bazareño, sucursal Escobedo. La razón social es Bazareño, S. A. de C.V.
4. Casa de Empeño Rosales, casa matriz.
5. Prestamax ubicada en plaza Humaya, en Blvd. Enrique Cabrera, cuya razón social es Operadora de Mutuos, S. A. De C.V.
6. Kasa Generosa, sucursal clínica 36, con razón social Empresas Gazetas, S.A. de C. V.

3.6.1. Variables estudiadas en la observación.

- A. Tasa de interés.
- B. Plazo.
- C. Avalúo de la prenda.
- D. Monto prestado.
- E. Requisitos para desempeñar.
- F. Remate de las prendas.

A. Tasa de interés.

La tasa de interés es el precio del dinero, es decir es la cantidad adicional al préstamo que pagará el cliente cuando desee recuperar la prenda. El interés está en función del plazo que es medido en días (15) o meses (3 a 4).

Antes de continuar es necesario analizar la división de la tasa de interés en:

- a) Tasa de interés nominal y
- b) Tasa de interés real.

La tasa de interés real siempre es mayor a la tasa nominal en el contexto financiero. Para el caso que nos ocupa las casas de empeño cobran una tasa mensual del 10 por ciento más IVA o si desea 5 por ciento quincenal más IVA, esta tasa es nominal, para conocer la tasa real se procede de la forma siguiente:

Fórmula

$$i = (I / C)$$

Significado de las variables:

i = tasa de interés real

I = interés del periodo

C = Capital

Valores tomados de la boleta de empeño.

$$I = 184.00$$

$$C = 400.00$$

i = 46 por ciento en 4 meses

Así, la casa de empeño cobra una tasa de interés anual de 138 por ciento. Por cada 40 pesos que gana la empresa por el préstamo de 400 pesos, paga 6, de impuestos, mismos que se le suman a la tasa de interés del cliente.

De las 6 casas de empeño estudiadas, 5 cobran una tasa de interés del 10 por ciento mensual más IVA ó 5 por ciento quincenal más IVA. Esto significa que si la persona desea recuperar su prenda antes de transcurrido un mes, pagará 5 por ciento más IVA, siempre y cuando sean los primeros quince días transcurridos después del empeño. Con un día que se pase pagará el mes completo.

La casa de empeño NMP, es la única que cobra una tasa de interés del 4 por ciento mensual. Sólo que cobra meses nominales, esto es, no importa los días transcurridos desde el empeño, sino que cobra el mes completo independientemente del día en que se empeñe. Por esta razón, la empresa notifica a los clientes que quieren empeñar el último día del mes, que se les cobrará el mes completo, aún cuando sólo trascurra un día.

Para personas que deseen financiarse a un plazo más largo y además requieren obtener un préstamo mayor a mil pesos, les conviene empeñar en esta casa de empeño. Pero para quien sólo desea financiar necesidades de muy corto plazo, 15 días o menos y una cantidad menor a mil pesos es irrelevante la diferencia en la tasa de interés que cobra el

NMP y el resto de las casas de empeño, sobre todo cuando se trata de un mes que ya está por terminar.

La tasa de interés que cobra el NMP está exenta de IVA. Por que es una IAP y no paga impuestos, con ello se reduce la tasa de interés total que paga el cliente. Desde el punto de vista social, el lema del NMP es “Ayudarte Ayuda” por que empeñando en esta institución se ayuda a otros, toda vez que se ayuda a sí mismo el pignorante.

El NMP es una IAP con fines no lucrativos por lo que se conoce como la institución altruista número uno de México, ya que todo el dinero que le queda una vez cubiertos los gastos, es canalizado a través de distintas IAP para ayudar a las personas con capacidades diferentes, entre muchos otros grupos de personas que apoya.

B. Plazo.

El plazo es el tiempo que concede la casa de empeño para que el cliente cubra el préstamo y recupere la prenda dejada en garantía.

Tres de las casas de empeño ofrecen un plazo máximo de 4 meses, dos casas proporcionan tres meses y sólo una, NMP otorga 5 meses. Para ver cada boleta de empeño consulte los Anexos.

Una vez transcurrido el plazo, el cliente tiene la opción de pagar los intereses generados y se le expide una boleta nueva con el máximo plazo que otorga la casa de empeño. A este procedimiento se le llama *refrendo*.

Todas las casas de empeño *observadas* tienen la opción del refrendo sin límite de veces. Es decir, el cliente puede refrendar las veces que necesite sin llevarse la prenda, pagando únicamente los intereses y la prenda sigue siendo de él.

C. Avalúo de la prenda.

El avalúo de la prenda es el valor monetario que le confiere la casa de empeño en función del peso en gramos y de los quilates en oro. En este caso al tratarse de una prenda de oro, concretamente un anillo de graduación de 14 quilates, se hace la definición del avalúo con relación a la prenda. No así, cuando se trata de artículos que son de oro, como un reloj fino por ejemplo, que tiene otro valor y por consiguiente el criterio de valoración es distinto.

En este sentido, las casas de empeño prestan en función del peso en oro y del quilataje de la alhaja. El préstamo por gramo oscila entre 42 y 45 pesos para prendas de oro de 14 quilates, por lo que no hay una marcada diferencia entre las 6 casas de empeño estudiadas.

Para las prendas de oro de 10 quilates se prestan 10 pesos menos por cada gramo con respecto a las de 14 quilates, presentándose la misma situación en las 6 casas de empeño *observadas*.

Creo importante relatar que la casa de empeño Bazareño cometió un error en el avalúo que hizo de la prenda y canceló la boleta sin costo para la investigadora. Valuó el anillo de 14 quilates como si fuera de 10. Por lo que estaba prestando 10 pesos menos por cada gramo. Al leer las especificaciones en la boleta se evidenció lo anterior y se pidió la rectificación. Mi pregunta es ¿Cuántas veces sucede lo mismo con otros clientes? Por que habrá personas que no saben de cuantos quilates es la prenda que empeñan. En este sentido, cabe otra pregunta ¿Es realmente un error del valuador? Con ello quiero que se reflexione sobre el negocio que se da en las casas de empeño cuando se hacen avalúos erróneos y los deudores prendarios no pueden recuperar sus prendas.

Poco antes de que Casa de empeño Bazareño me presentara la boleta de empeño para que la firmara pregunté al empleado que me atendía ¿Qué sucede si una vez que firme la boleta y no haya salido de la casa de empeño, quiero que me preste menos dinero del que recibí? A lo que el empleado contestó, paga los intereses correspondientes a los

primeros quince días y le hago otra boleta. ¡Imagine, pagar en este caso 23 pesos sin haber usado el dinero!

Hago la relatoría por que al inicio del tema se menciona que la casa de empeño canceló la boleta sin costo para la *observadora participante*.

D. Monto prestado.

El monto prestado es la cantidad de dinero que la casa de empeño proporciona al cliente, también le llaman *mutuo*. La cantidad prestada está en función directa con el valor de la prenda. Como se vio anteriormente, no hay gran diferencia entre las casas de empeño *observadas* en relación con la cantidad prestada. En el caso de la prenda que se presentó como garantía prendaria se podía acceder a un préstamo de \$500 a \$600 pesos como máximo.

No obstante, quiero aclarar que 3 de las 6 personas que brindaron el servicio en las casas de empeño *observadas* dieron muestras de ser justas, amables e incluso caritativas. Ya que cuando pregunté ¿ Es lo más que me puede prestar? En Prestamax, Kasa Generosa y Casa de Empeño Rosales respondieron que, “de acuerdo al valor de su prenda sí, pero dígame cuanto necesita y veré si el programa me permite dárselo”. En cambio las otras Casas de Empeño; Culiacán Casa de Empeño, Bazareño y NMP, contestaron, “es lo único que le podemos dar ya que su prenda no permite conceder un préstamo mayor.

E. Requisitos para desempeñar.

Los requisitos para desempeñar se refieren a lo que se debe hacer y llevar al momento de recuperar la prenda dada en garantía.

En las casas de empeño Culiacán y Bazareño es indispensable avisar con 24 horas de antelación al desempeño, lo anterior para que la prenda esté en la sucursal donde se empeñó. En el resto de las casas de empeño *observadas* no es necesario avisar, el mismo

día en que se presenta el cliente con la boleta y paga lo estipulado en ella; recupera la prenda.

En relación con la boleta de empeño, se preguntó ¿Qué pasa si la pierdo? Bazareño, Culiacán y NMP proporcionaron los requisitos: debe llenar una forma; sellarla en la Policía Municipal y anexar copia de identificación con fotografía. En el caso del NMP se pide al deudor prendario: original y copia de identificación oficial con fotografía y comprobante de domicilio. Además, deberá llevar en original y copia para el fiador (testigo), los mismos documentos que para él, no deben ser del mismo domicilio.

Casa de Empeño Rosales, Prestamax y Kasa Generosa, piden copia de identificación oficial y sólo en los casos de personas con apariencia poco confiables se pide llevar a sellar el oficio a la Policía Municipal.

El deudor prendario también deberá pagar una multa llamada *fianza* del 10 por ciento sobre el préstamo más IVA.

F. Remate de las prendas.

Este apartado se refiere a la venta de los bienes que no son recuperados por el deudor prendario.

Una vez vencido el plazo, las casas de empeño ponen a la venta las prendas que no son reclamadas por los clientes. De las 6 casas de empeño estudiadas, Casa de Empeño Rosales, Kasa Generosa y Prestamax; dieron muestras de nuevo de gran comprensión y de ponerse en los zapatos del cliente. Por lo que dan un plazo más allá del que se establece en la boleta de empeño. Por el contrario, las otras tres se mostraron menos comprensivas y tolerantes con el cliente, en lo particular NMP que es una IAP, no espera un solo día. Declaró el valuator, “por eso proporcionamos el mayor plazo del mercado, para que la gente se programe y no pierda las prendas”.

Culiacán Casa de Empeño tampoco espera. Al día siguiente del vencimiento del plazo, pone la prenda en venta, así lo establece por escrito en la boleta de empeño.

Por su parte, Bazareño concede 7 días después de vencido el plazo para que los clientes puedan desempeñar las prendas.

Vale la pena decir, que todas las casas de empeño que otorgan mayor plazo cobran el interés correspondiente al momento en que el cliente recupera su prenda. Algo interesante que se observó, es que las casas de empeño que dan mayor plazo del especificado en la boleta no tienen una sala de venta, quizás sea esa la razón de la espera.

Por otra parte, la boleta de empeño tiene una leyenda en la parte superior izquierda que dice “Boleta Transferible” lo cual significa que cualquier persona que presente la boleta y se identifique oficialmente puede desempeñar la prenda. Todas las casas de empeño estudiadas a excepción del NMP estipulan lo anterior. Sólo el NMP trabaja la boleta intransferible. De cierta forma esto representa seguridad para el cliente.

3.6.2. Conclusiones de la observación participante.

Como resultado de la técnica de *observación participante*, se puede decir, que la experiencia de empeñar fue diferente, al que experimentan las personas que empeñan por que necesitan el dinero. Las 6 veces que se empeñó fue con fines meramente investigativos, por esa razón se desempeñaba al día siguiente o en una semana a lo sumo. Sin embargo, hubo momentos en los que se experimentó vergüenza, tal como lo expresaron el 28 por ciento de las personas encuestadas.

En lo referente a información dada por las casas de empeño en las entrevistas, se pudo comprobar que la tasa de interés, el plazo y los requisitos para desempeñar, son los mismos que dijeron las casas de empeño entrevistadas.

Por otra parte, se observó que las personas en su mayoría llevaban a empeñar o desempeñaban alhajas de oro, más que otros artículos. Por lo que también coincide con la

respuesta de la gente en las encuestas y las entrevistas de las casas de empeño. El bien que más se deja en garantía es joyería de oro, como lo manifestaron los encuestados y las casas de empeño entrevistadas.

Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones finales.

Después de un año de arduo trabajo, un largo recorrido a través de incontables experiencias y gran cantidad de anécdotas que me enriquecieron como persona y como ser humano, veo terminada la investigación que dio inicio con pocos conocimientos del tema y grandes expectativas de aprendizaje. Aunque no se considera pertinente verter aquí las experiencias y anécdotas, sí es de mi interés que quien lea esta humilde investigación piense e imagine todo lo que ocurrió antes de llegar a este resultado.

Como consecuencia de la investigación a continuación se precisan de forma puntual las conclusiones más importantes:

1. Las personas acuden a las casas de empeño para financiar gastos de primera necesidad y emergentes de forma variada pero continua, ya que el 54 por ciento de los encuestados manifestó que recupera su empeño antes de los 21 días. Por lo tanto hacen uso del préstamo prendario sólo para resolver problemas temporales de liquidez.
2. El 70 por ciento de las personas encuestadas que hacen uso de los créditos prendarios destinan el dinero para cubrir necesidades básicas como alimentación, pagar colegiaturas, cubrir gastos médicos y medicinas principalmente.
3. Las personas recurren al financiamiento en casas de empeño por que la necesidad es mucha y no tienen otras opciones para elegir. Pero al preguntar a cerca de la tasa de interés que pagan por los préstamos prendarios, el 93 por ciento de los encuestados no saben qué tasa de interés les cobra la casa donde empeñan. Con este resultado comprobamos la primera hipótesis de la investigación que dice: **“Las personas que hacen uso de los servicios que ofrecen las casas de empeño desconocen las tasas de interés que cobran éstas y recurren a ellas por la facilidad y rapidez en el servicio que prestan”**, ya que al preguntar por qué recurre a una casa de empeño, el 63 por ciento de los encuestados manifestaron que por la facilidad y rapidez en el servicio que prestan.
4. Como lo expresaron las personas entrevistadas en las casas de empeño, para ellas, el negocio está en el interés que cobran, no en quedarse con las prendas, no

obstante, como se demostró en la *observación participante*, cuando las prendas dadas en garantía son nuevas y sólo se presta el 15 por ciento de su valor de mercado, las casas de empeño obtienen una *jugosa* ganancia al venderlas, por eso sabemos que las prendas garantizan al menos la recuperación del préstamo.

5. La segunda hipótesis de la investigación que dice: **“La necesidad económica ligada al bajo ingreso de las personas hace que recurran al financiamiento prendario para solventar gastos de primera necesidad y emergentes”**, se comprobó al detectar que 42 por ciento de las personas encuestadas tienen estudios de licenciatura y ganan entre \$3,500.00 y \$4,000.00 pesos mensuales.
6. De la misma manera, 76 por ciento de los encuestados que empeñan y refrendan 3 ó 4 veces, tienen un ingreso de \$500.00 a \$4,000.00 pesos mensuales.
7. La tercera hipótesis de la investigación que dice: **“Las casas de empeño han venido a atender un nicho de mercado que las instituciones financieras reguladas por organismos públicos no han podido ofrecer. Lo anterior se aprecia en el creciente número de ellas en los últimos 10 años”**, se comprobó al encontrar que en la ciudad de Culiacán, operan 59 casas de empeño, las cuales, en los últimos 10 han tenido un crecimiento cercano al 1,200 por ciento, ya que en 1992 sólo eran 5 casas de empeño y a finales de 2004 sumaban 59 en total.
8. Las casas de empeño que operan en la ciudad de Culiacán cobran una tasa de interés mayor a la que cobran los bancos (120 a 192%) anual. NMP (IAP) cobra 48% anual, mientras que la banca comercial cobra entre 24 y 35% anual en préstamos con descuento vía nómina y en tarjetas de crédito entre 35 y 40 % anual.
9. Los prestamistas operan de manera similar a las casas de empeño ya que algunos de los entrevistados, piden garantía con valor mayor al dos por uno en préstamos superiores a los \$3,000.00 pesos.
10. Es importante que NMP sucursal Culiacán, promueva con publicidad efectiva en los distintos medios publicitarios, que cobra la tasa de interés más baja dentro del crédito prendario para que los usuarios de estos servicios que no cuentan con otras opciones de financiamiento, se beneficien de ello.

El estudio de la economía nos enseña que la mejor forma de equilibrar los mercados, es dejar que las fuerzas de oferta y demanda logren el equilibrio por sí solas al interactuar.

Así, en el mercado de las casas de empeño no se ha logrado el equilibrio por que influyen otros factores como la publicidad, los horarios de atención al cliente, el tipo de artículos que se reciben en garantía prendaria, la necesidad inmediata, el desconocimiento de la oferta, la ignorancia sobre el valor del dinero en el tiempo, entre otros.

Por estas razones como primera propuesta es necesario que el Gobierno Federal emita una **Ley que regule el funcionamiento y operación de las Casas de Empeño**. En este sentido, las Casas de Empeño rendirán cuenta a un órgano regulador sobre la tasa de interés que cobren, plazo ofrecido, porcentaje del préstamo sobre el valor de la prenda y la entrega de remanentes en caso de la venta de las prendas dejadas en garantía.

Con esta propuesta se promueve que las tasas de interés, el plazo otorgado para pagar el préstamo así como el avalúo de la prenda sean justos para ambas partes.

La segunda propuesta es **generar en las empresas una cultura de pago con nómina bancaria** para que los empleados aprovechen la opción de financiamiento con tasas de interés más bajas que las que cobran las casas de empeño y plazos más amplios. Los beneficios que genera esta forma de pago son múltiples; incentiva el ahorro, proporciona seguridad contra robo, comodidad al hacer pagos con la tarjeta en establecimientos autorizados, entre otros.

La tercera propuesta para mejorar el bienestar de las personas que requieren financiamiento rápido es que **se dé mayor impulso y promoción a las Sociedades de Ahorro y Préstamo (SAP)**, por que de esta forma se promueve el ahorro a la vez que se beneficia a los socios al otorgarles financiamiento con tasas de interés mucho menores que las obtenidas con otras opciones de financiamiento.

Las Entidades tendrán por objeto el ahorro y crédito popular; facilitar a sus miembros el acceso al crédito; apoyar el financiamiento de micro, pequeñas y medianas empresas y, en general, propiciar la solidaridad, la superación económica y social, y el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan, sobre bases educativas, formativas y del

esfuerzo individual y colectivo. Lo anterior lo establece la Ley General de Ahorro y Crédito Popular erogada en junio de 2001.

Conforme a la Ley de ahorro y Crédito Popular las cajas que se formen como tal, estarán supervisadas por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público así como por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Por tal razón hay mayor seguridad y certidumbre sobre los fondos manejados por las SAP, a la que se tenía en épocas anteriores a la erogación de esta Ley.

ANEXOS

Sección A:

Tabla 2.3.1. Sentimiento que les genera a los encuestados empeñar, clasificado en género.

Tabla 2.18. Encuestados que perdieron la prenda por que olvidaron la fecha de vencimiento.

Tabla 2.19. Encuestados que no tuvieron dinero para recuperar la prenda empeñada.

Tabla 2.20. Encuestados que manifestaron que habían perdido la *bolea* de empeño.

Tabla 2.21. Frecuencia de edad de los encuestados en forma explícita.

Tabla 3.6. Nivel educativo de los encuestados y la tasa de interés que dijeron les cobra la casa de empeño.

Tabla 3.7. Tipo de artículos que empeñan los encuestados de acuerdo a su género.

Tabla 3.8. Número de veces que refrendan los encuestados de acuerdo a su nivel escolar.

Sección B:

1. Formato de encuesta para aplicar a los usuarios de los servicios que ofrecen las casas de empeño en Culiacán, Sinaloa.
2. Formato estructurado para entrevistas a casas de empeño en la ciudad de Culiacán.

Sección C:

1. Bolea de empeño de Casa de Empeño Culiacán.
2. Bolea de Empeño de Casa de Empeño Prestamax.
3. Bolea de Empeño de Casa de Empeño Rosales.
4. Bolea de Empeño de Casa de Empeño Bazareño.
5. Bolea de Empeño de Kasa Generosa.
6. Bolea de Empeño del Nacional Monte de Piedad.

Facturas que entregaron algunas casas de empeño al momento de desempeñar.

Sección A:

Tabla 2.3.1. Sentimientos que les genera a los encuestados empeñar, clasificado en género.

Estado Emocional	Género		Total
	Mujer	Hombre	
Pena	43	19	62
Angustia	1		1
Tristeza	41	51	92
Coraje	22	19	41
Vergüenza	42	49	91
Felicidad		2	2
Indiferencia	10	7	17
Necesidad	1		1
No recuerda	10	4	14
Tranquilidad		1	1
Cambió dls.		1	1
Total	170	153	323

Fuente: Encuesta directa.

Tabla 2. 28. Encuestados que perdieron la prenda por que olvidaron la fecha de vencimiento.

Casa de empeño	Mujer	Hombre	Total
Culiacán	6	4	10
Bazareño	5	10	15
Carmen		1	1
Hangar Joyero	2		2
Mazatlán	1		1
Prestamax	1		1
Rosales	1	1	2
Servicheques	1		1
Total	17	16	33

Fuente: Encuesta directa.

Tabla 2.29. Encuestados que no tuvieron dinero para recuperar la prenda empeñada.

<i>Casa de Empeño</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Total</i>
<i>Culiacán</i>	7	6	13
<i>Bazareño</i>	6	4	10
<i>Hangar Joyero</i>	1	2	3
<i>Humaya</i>		1	1
<i>Rosales</i>	3		3
<i>Servicheques</i>	3		3
<i>Total</i>	20	13	33

Fuente: Encuesta directa.

Tabla 2.20. Encuestados que manifestaron que habían perdido la boleta de empeño.

<i>Casa de Empeño</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Total</i>
<i>Bazareño</i>	1		1
<i>Hangar Joyero</i>		1	1
<i>Total</i>	1	1	2

Tabla 2.21. Frecuencia de edad de los encuestados en forma explícita.

<i>Edad</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
18	2	0.62
19	13	4.02
20	21	6.50
21	16	4.95
22	13	4.02
23	4	1.24
24	8	2.48
25	19	5.88
26	8	2.48
27	10	3.10
28	21	6.50
29	13	4.02
30	18	5.57
31	14	4.33
32	8	2.48
33	4	1.24
34	6	1.86
35	16	4.95
36	10	3.10
37	4	1.24
38	13	4.02
39	9	2.79
40	15	4.64
41	1	0.31
42	13	4.02
43	3	0.93
44	2	0.62
45	15	4.64
46	6	1.86
47	3	0.93
48	5	1.55
49	10	3.10
Total	323	100

Fuente: Encuesta directa.

Tabla 3.6. Nivel educativo de los encuestados y la tasa de interés que dijeron les cobra la casa de empeño.

<i>Escolaridad</i>	<i>Tasa de Interés % mensual</i>								<i>Otras respuestas</i>			
	5	15	20	25	30	10	50	No C.	No S.	No R.	C. D.	Total
Maestría		1				1						2
Profesional	23	4	4			21		37	46	1		136
Profesional Trunca	1					1		1	1			4
Preparatoria	9	6	3	1	1	13	1	19	26	3	1	83
Preparatoria Trunca									1			1
Carrera Técnica	1					2		1	3			7
Secundaria	9	1	1		2	9		1	20	4		57
Primaria	4	3	1	1	1	2	1		19	1		33
Total	47	15	9	2	4	49	2	69	116	9	1	323

Fuente: Encuesta directa.

Significado de las abreviaturas: No C; No contestó, No C; No sabe, No R.; No recuerda, C.D.; cambió dólares.

Tabla 3.7. Tipo de artículos que empeñan los encuestados, clasificado por género.

<i>Artículos que Empeña</i>	<i>Género</i>		<i>Total</i>
	Mujer	Hombre	
Alhajas	153	129	282
Electrodomésticos	15	14	29
Bicicleta		2	2
Cámara de video		1	1
Casas	1		1
Electrónicos		1	1
Maquinaria y equipo		5	5
Préstamo personal	1		1
Cambió dólares		1	1
Total	170	153	323

Fuente: Encuesta directa

Tabla 3.8. Número de veces que refrendan los encuestados de acuerdo a su nivel escolar.

Escolaridad	Frecuencia en refrendo									Total
	Una vez	Dos veces	Tres veces	Más de tres veces	N.C.	N.R.	P.	U.S.	N.RD.	
Carrera Técnica	4	3								7
Maestría	2									2
Profesional T.	2	1				1				4
Preparatoria T.				1						1
Preparatoria	45	19	2	5	1	1		1	9	83
Primaria	12	8	2	1		2			8	33
Profesional	69	28	9	10	1		1		18	136
Secundaria	23	15	5	7		1		1	5	57
Total	157	74	18	24	2	5	1	2	40	323

Fuente: Encuesta directa.

Significado de las abreviaturas N.C.; no contestó, N.R.; no recuerda, P.; primera vez que empeña, U.S.; Usó otro servicio (préstamo personal, cambió dls.), N.RD; No refrenda y T.; Trunca.

Sección B:

Encuesta para aplicar a los usuarios de los servicios que ofrecen las casas de empeño en Culiacán, Sinaloa.

1. ¿Ha hecho uso de los servicios que ofrecen las casas de empeño?
a. Sí_____ b. No_____
2. ¿A qué casa de empeño acude con mayor frecuencia?
a. Culiacán____ b. Bazareño____ c. Monte de piedad____ d. Hangar joyero____ e)
otras _____(especifique).
3. ¿Cuál es su estado emocional al momento de recurrir a los servicios de la casa de
b. Pena ____ b. Tristeza ____ c. Coraje ____ d. Vergüenza____
4. ¿Qué tasa de interés le cobra la casa donde empeña? _____
5. ¿Qué tipo de artículos empeña?
a. Joyas____ b. Electrodomésticos____ c. Autos____ d. Casas____
e. Terrenos____ f. Maquinaria y equipo____g. Otros____especifique
6. ¿Cuál es el destino de los recursos financieros obtenidos en su empeño?
a. Alimentación ____ b. Transporte____ c. Cubrir deudas____ d. Pagar colegiaturas____ e.
Solventar gastos de la empresa____ f. Cubrir compromisos sociales____ g.
Otros____especifique.
7. ¿Con qué frecuencia recurre al refrendo?
a. Una vez____ b. Dos veces____ c. Tres veces____ d. Más de tres veces____
8. ¿En cuánto tiempo recupera los bienes empeñados?
a. 8 días____ b. 15 días____ c. 21 días____ d. Más de 21 días____
9. ¿Cuándo fue la última vez que recurrió a un préstamo en casa de empeño?
a. 15 días____ b. Un mes____ c. Tres meses____ d. Seis meses____ e. Un año____ f. Más de
un año____
10. ¿Por qué razón acude a préstamos en casas de empeño y no a una institución bancaria? En orden de
importancia enumérelas.
b. Rapidez en el servicio____ b. Facilidad de trámites____ c. Atención personalizada____ d. No
requisitos____ e. Otras____especifique.
11. ¿Ha perdido la mercancía empeñada alguna vez?
c. Sí____ b. No____
12. Si la respuesta de la pregunta anterior es positiva ¿por qué razón ha perdido la prenda?
a. Olvidó la fecha de vencimiento____ b. No tuvo dinero para recuperar el
empeño____ d. Otras____especifique.

Datos generales:

Género_____

Edad_____

Escolaridad_____

Ocupación_____

Lugar de residencia_____


Nivel de Ingreso mensual: de \$500.00 a \$1,000.00____ \$1,500.00 a \$2,000.00____ \$2,500.00 a
\$3,000.00____ \$3,500.00 a 4000.00____ más de \$4,000.00_____.

Formato estructurado para entrevistas a casas de empeño en la ciudad de Culiacán.

1. ¿Cuánto tiempo tiene operando en Culiacán la Casa de Empeño?
2. ¿Cuál es el número de empleados por cada establecimiento?
3. ¿Cuál es el perfil del personal que labora en la empresa, cuál es su nivel educativo?
4. ¿Qué tipo de instalaciones y equipamiento requiere la empresa para funcionar eficientemente, en cuanto al material para valorar los artículos empeñados, sistemas computacionales, informáticos, capacitación del personal, entre otros?
5. ¿Qué tipo de servicios financieros presta la Casa de Empeño?
6. ¿Qué días de la semana se presenta la mayor demanda de recursos financieros?
7. ¿Qué ocurre con la demanda de los servicios que ofrece la Casa de Empeño en los días festivos, como día de las madres, navidad, día del niño, entre otros?
8. ¿Cuáles son los artículos que con mayor frecuencia se dejan como garantía prendaria?
9. ¿Cuál es el plazo que conceden a los pignorantes para que recuperen los bienes empeños?
10. ¿Cuál es la tasa de interés que cobra la Casa de Empeño?
11. ¿Cuánto tiempo después de vencido el plazo espera la Casa de Empeño para poner a la venta las prendas no desempeñadas?
12. ¿Cuál es la recuperación en promedio de los préstamos otorgados?
13. ¿Cuál es el número de clientes en promedio diario, que atiende la Casa de Empeño?
14. ¿Cuál es el préstamo promedio diario por cliente?
15. ¿Cuál es el nivel socioeconómico de las personas que demandan los servicios financieros que presta la Casa de Empeño?
16. ¿Qué organismo público regula la Casa de Empeño?

Sección C:

1. Boleta de empeño de Casa de Empeño Culiacán.



Culiacán
Casa de Empeño

AL PREFERIR NUESTROS SERVICIOS UD: AYUDA A LA REHABILITACIÓN DE NIÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL.

PARA EL RETIRO DE LA PRENDA SE DEBERA NOTIFICAR CON 24 HORAS DE ANTICIPACION

SUCURSAL ANGEL FLORES
Angel Flores 203 Pte. Col. Centro
Tel. 715-66-46 Culiacán, Sinaloa.
R.F.C. NPR-960702-757

E 140452

MATRIZ
Tel. 712-72-42

PLAZA LOMAS
Tel. 714-88-80

CENTRO MILENIUM
Tel. 761-14-15

SUC. PALIZA
Tel. 716-85-88

SUC. CARRASCO
Tel. 715-22-44

SUC. BARRANCOS
Tel. 710-66-11

SUC. MERCADITO
Tel. 712-96-57

SUC. HIDALGO
Tel. 716-92-33

SUC. PLAZA SUR 2
Tel. 717-00-17

SUC. ANDRADE
Tel. 715-14-84

SUC. H. COLEGIO MILITAR
Tel. 749-24-24

SUC. UNIVERSITARIOS
Tel. 753-04-00

SUC. PLAZA SUR
Tel. 717-00-17

SUC. SANALONA
Tel. 715-00-02


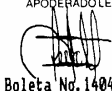

ANVERSO DEL CONTRATO DE MUTUO CON GARANTIA PRENDARIA QUE CELEBRAN LA EMPRESA LA NACIONAL PIGNORACIONES Y REMATES, S.A. DE C.V. ("LANAPI") Y **CORONEL LEON MIREYA** Hora: 12:15
 CON DOMICILIO EN: **AVE DEL PARGO 1289 Col. , CULIACAN, SINALOA**
 DESCRIPCION DE LA(S) PRENDA(S) 17 DE SEPTIEMBRE DE 2004

CODIGO	DESCRIPCION GCA.	METAL PESOS	KIPS	PIEDRA	MARCA	GENERO SERIE MODELO	AVALUO	IMPORTE
02014	1 PAVILLO DE GRADUACION	10.10	11				453.00	453.00
							Ajuste	-95.00
							NOTA: SUS PRENDAS QUEDAN PROTEGIDAS CON LA POLIZA NUM. 485415 EXPEDIDA EL 03/AGO/2003 POR SEGUROS INBURSA	400.00

MONTO DEL MUTUO	400.00	CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.
INTERESES	7.00 %	(INCLUYE SEGURO DE LA PRENDA) Prendas: 1 Gramos.: 10.1
ALMACENAJE	3.00 %	(INCLUYE MANEJO Y CUSTODIA DE LA PRENDA)
GASTOS DE OPERACION	25.00 %	
COMISION POR VENTA	25.00 %	(CUANDO PASA A COMERCIALIZACION)
PLAZO MAXIMO PARA PAGO	17 - Dic - 2004	
FECHA LIMITE PARA REFRENDO	17-Dic-2004	si Refrenda pagara con \$ 138.00
FECHA DE COMERCIALIZACION	18-Dic-2004	

AUTORIZACION PROFECO No. 37293, L. 1ª, Vol. 12vo., F. 73, Exp. 416/1271-97 el 14/04/2000
 TIPO DE EMPEÑO: MENSUAL ESTOS CONCEPTOS CAUSAN EL PAGO DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

OPCION	FECHA DE VENCIMIENTO	IMPORTE DEL MUTUO	INTERESES (CON I V A)	ALMACENAJE	TOTAL A PAGAR
15 DIAS	01 - Oct - 2004	400.00	16.10	406.90	423.00
1 MES	18 - Oct - 2004	400.00	32.20	413.80	446.00
1 MES 15 DIAS	30 - Oct - 2004	400.00	48.30	420.70	469.00
2 MESES	18 - Nov - 2004	400.00	64.40	427.60	492.00
2 MESES 15 DIAS	01 - Dic - 2004	400.00	80.50	434.50	515.00
3 MESES	17 - Dic - 2004	400.00	96.60	441.40	538.00

FINIQUITO	EL DEUDOR PRENDARIO	APODERADO LEGAL	VALUADOR
EL DEUDOR PRENDARIO RECOGE EN EL ACTO Y A SU ENTERA SATISFACCION LA(S) PRENDA(S) ARRIBA DESCRITA POR LO QUE OTORGA LANAPI FINIQUITO MAS AMPLIO QUE EN DERECHO CORRESPONDA, LIBERANDOLO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD JURIDICA QUE HUBIERE SURGIDO O PUDIERE SURGIR EN RELACION AL CONTRATO Y A LA PRENDA.	 DEUDOR PRENDARIO: CORONEL LEON MIREYA 17/12/2004 FECHA:	 Boleta No. 140452-E	 VALUADOR: LUGO B PATRICIA

2. Boleta de Empeño de Casa de Empeño Prestamax.



OPERADORA DE MUTUOS, S.A. DE C.V.
 R.F.C. OMU-010712-UFA
 Blvd. Enrique Cabrera No. 38-A
 Col. INFONAVIT Humaya
 Tel. 750-22-50
 Culliacán, Sin.

Boleta No Negociable

Boleta # 0078
 Fecha # 0703

A) Deudor NIBEL LEON COMB80225 AV. DEL BANCO 1280 FRACC. VILLAS VICTORIA CULLIACAN, SINALOA 80015 TEL. 7543880 LOS ALFAREROS 142477	D) Fecha 10/02/2008	G) Mutuo 500	K) Interés ✓ 3%	BIENIOS RESERVADOS OPERADORA DE MUTUOS S201																											
E) Vencimiento 11/12/2008	F) Avalúo 1000	H) Seguro y Alm. 1% y 1%																													
B) Autorizo a:		I) Opciones de Pago																													
C) Descripción de Prendas y su Avalúo GRANADAZO 400 00 1.100.00		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Fecha</th> <th style="width: 30%;">Refrendo</th> <th style="width: 40%;">Desempeño</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>10/02/2008</td><td>22.00</td><td>42.00</td></tr> <tr><td>11/02/2008</td><td>44.00</td><td>44.00</td></tr> <tr><td>22/02/2008</td><td>66.00</td><td>46.00</td></tr> <tr><td>22/03/2008</td><td>88.00</td><td>48.00</td></tr> <tr><td>27/03/2008</td><td>110.00</td><td>51.00</td></tr> <tr><td>11/04/2008</td><td>132.00</td><td>53.00</td></tr> <tr><td>22/04/2008</td><td>154.00</td><td>55.00</td></tr> <tr><td>11/05/2008</td><td>176.00</td><td>56.00</td></tr> </tbody> </table>	Fecha	Refrendo	Desempeño	10/02/2008	22.00	42.00	11/02/2008	44.00	44.00	22/02/2008	66.00	46.00	22/03/2008	88.00	48.00	27/03/2008	110.00	51.00	11/04/2008	132.00	53.00	22/04/2008	154.00	55.00	11/05/2008	176.00	56.00	J) Com. Venta 0%	L) Gtos. Admin. 0%
Fecha	Refrendo	Desempeño																													
10/02/2008	22.00	42.00																													
11/02/2008	44.00	44.00																													
22/02/2008	66.00	46.00																													
22/03/2008	88.00	48.00																													
27/03/2008	110.00	51.00																													
11/04/2008	132.00	53.00																													
22/04/2008	154.00	55.00																													
11/05/2008	176.00	56.00																													
LAS PRENDAS DESCRITAS GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO QUE APARECE AL REVERSO																															
Pago Total: Quinientos Ochenta Y Cuatro Pesos 00/100 M.N.																															
	VALUADOR JOSE MANUEL BORTAS BLANCO	YO EL DEUDOR PRENDARIO ACEPTO LAS CONDICIONES DEL CONTRATO AL REVERSO, DEL CUAL ME FUE EXPLICADO SU ALCANCE LEGAL. X EL DEUDOR PRENDARIO																													
EL ACREEDOR PRENDARIO																															

4. Boleta de Empeño de Casa de Empeño Bazareño.



BAZAREÑO, S.A. DE C.V.
 SUCL. ESCOBEDO:
 M. ESCOBEDO 167 PTE. COL. CENTRO
 C.P. 80000 CULIACAN, SIN. R.F.C. BAZ-940226-UH6
 Teléfono **716-76 26**

BOLETA
ESCOBEDO 42694
 FECHA EXP. 042694
 27-AGO-2004
 17:25:28

Anverso del contrato de mutuo con garantía prendaria que celebran BAZAREÑO, S.A. DE C.V.,
 y: CORONEL LEON MIREYA *** BOLETA TRANSFERIBLE ***
 Con domicilio en: AV DEL PARISO 1289 FRACC VILLAS VICTORIA (00-000-07) 79-02-53

Código	Descripción de la prenda	Peso	Kilates	Marca	Serie	Avalúo	Importe
E1	1 ANILLO GRAD.	10.10	14			600.00	400.00

Monto del mutuo \$ 400.00 (CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N)
 Interés quincenal 2.5%
 Almacenaje quincenal 2.5%
 Gastos de operación 10.0%
 Si refrenda pagará \$ 184.00
 Vencimiento: 27-DIC-2004

BAZAREÑO S.A DE C.V.
 LES RECORDAMOS A TODOS NUESTROS CLIENTES QUE CUENTAN CON 7 DIAS MAS DE PLAZO PARA REFRENDAR O LIQUIDAR SUS PRENDAS DESPUES DEL VENCIMIENTO

Opción	Fecha de vencimiento	Importe del mutuo	Interés	Almacenaje	Total a pagar
1 - 5.00%	27-AGO-2004 al 11-SEP-2004	400.00	11.50	11.50	423.00
2 - 10.00%	12-SEP-2004 al 26-SEP-2004	400.00	23.00	23.00	446.00
3 - 15.00%	27-SEP-2004 al 11-OCT-2004	400.00	34.50	34.50	469.00
4 - 20.00%	12-OCT-2004 al 26-OCT-2004	400.00	46.00	46.00	492.00
5 - 25.00%	27-OCT-2004 al 10-NOV-2004	400.00	57.50	57.50	515.00
6 - 30.00%	11-NOV-2004 al 25-NOV-2004	400.00	69.00	69.00	538.00
7 - 35.00%	26-NOV-2004 al 10-DIC-2004	400.00	80.50	80.50	561.00
8 - 40.00%	11-DIC-2004 al 25-DIC-2004	400.00	92.00	92.00	584.00

Para retirar la prenda deberá notificar con 24 hrs de anticipación. Sus prendas quedan protegidas con la póliza No. 888797 expedida al por Grupo Nacional Provincial Contrato Registrado PROFEVON/04/11/2004

Alejandro Ibarra Luque (Apoderado Legal)
 (Deudor Prendario)
(Valador)

5. Boleta de Empeño de Kasa Generosa.



Tec 7501344

EMPRESAS GANAZETA, S.A. DE C.V.

Usted nomas venga!

MATRIZ:
Blvd. Francisco I. Madero 39 - 101 Pte.
Edificio Eldorado
Tels. 715-33-71, 715-33-72
y 715-33-81

SUCURSAL CLINICA 38:
Blvd. Enrique Cabrera
No. 3074-A
Col. Infonavit Humaya
EXPEDIDA EN CULIACAN, SIN.

BOLETA

A- 0688

FECHA: 11-AGO-2004
14:31:35
R.F.C. EGA-031008-AZA

Anverso del contrato de mutuo con garantía prendaria que celebran Empresas Ganazeta S.A. de C.V.
***** BOLETA TRANSFERIBLE *****
 y: CORONEL LEON NIREYA
 Con domicilio en: AV. PARGO 1289 FRAC. VILLAS VICTORIA 754-38-82

Código	Descripción de la prenda	Kilates	Peso	Marca	Serie	Avalúo	Importe
A1	1 ANILLO DE GRADUACION	10.10	14				
Monto del mutuo \$		400.00	CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.				
Interés quincenal		2.5 %					
Almacenaje quincenal		2.5 %					
Gastos de operación		10.0%					
Si refrenda pagará \$		183.98					
Vencimiento:		11-DICIEMBRE-2004					
Opción	Fecha de vencimiento	Importe del mutuo	Interés	Almacenaje	IVA	Total a pagar	
1 - 5.00%	11-AGO-2004 al 26-AGO-2004	400.00	10.00	10.00	3.00	423.00	
2 - 10.00%	27-AGO-2004 al 10-SEP-2004	400.00	20.00	20.00	6.00	446.00	
3 - 15.00%	11-SEP-2004 al 25-SEP-2004	400.00	30.00	30.00	9.00	468.99	
4 - 20.00%	26-SEP-2004 al 10-OCT-2004	400.00	40.00	40.00	12.00	491.99	
5 - 25.00%	11-OCT-2004 al 25-OCT-2004	400.00	50.00	50.00	15.00	514.99	
6 - 30.00%	26-OCT-2004 al 09-NOV-2004	400.00	59.99	59.99	18.00	537.99	
7 - 35.00%	10-NOV-2004 al 24-NOV-2004	400.00	69.99	69.99	21.00	560.98	
8 - 40.00%	25-NOV-2004 al 09-DIC-2004	400.00	79.99	79.99	24.00	583.98	

Para retirar la prenda deberá notificar con 24 hrs. de anticipación. Registro de Profeco en Trámite

NUMERO DE APROBACION DEL SISTEMA DEL CONTROL DE RECURSOS AUTORIZADOS 3728894

 Representante Legal
 Bernardo Castro Valdés

 (Deudor Prendario)

 (Valuador)

6. Boleta de Empeño del Nacional Monte de Piedad.

BILLETE ÚNICO


BOLETA ÚNICA

Sucursal 74 Av. Alvaro Obregón 7448328/09/2004
 Hora: 12:01:03

RAZÓN ALHAJAS Alhajas
 NÚMERO 1996130 ANÁLISIS 600.00
 CONTRATO 46219852 PRÉSTAMO \$ 400.00
 DEP. 1 No. ECF 3 PAGA
 VALOR CANCELADO POR EN \$200 N.A. \$0

CONSECUTIVO 9400003079

NOMBRE: HELEN CRISTAL LICH ... YS... PÉREZ PEREZ MENDO
 DESCRIPCIÓN: PELLO DE ORO, 87-90 MG. SS. 11.1...78...

TASA DE INTERÉS MENSUAL VIGENTE: 2.00%
 GASTOS DE ALMACENAJE: 1.00% (100.00)

GASTOS DE OPERACIÓN (CUANDO PAGA A COMERCIALIZACIÓN) 10.00%


 46219852

DESEMPEÑO-IMPORTE A PAGAR:		EL PLAZO LÍMITE PARA REALIZAR LOS PAGOS DE REPAYMENT O DESEMPEÑO EN LA SUCURSAL QUE EXPIDE ESTE CONTRATO, ES DE 30 DÍAS ANTES DE LA FECHA DE COMERCIALIZACIÓN.	
MESES	IMPORTE A PAGAR	IMPORTE A PAGAR	FECHA DE COMERCIALIZACIÓN
Sep 2004 \$	414.00		
Oct 2004 \$	432.00		
Nov 2004 \$	448.00		
Dic 2004 \$	464.00		
Ene 2005 \$	480.00	\$ 480.00	27/Ene/2005

INFORMACIÓN SOLO PARA EL BANCO

FECHA LÍMITE PARA DESEMPEÑO EN BANCO: 21/Ene/2005
 IMPORTE EN MONEDA NACIONAL: \$ 480.00

LAS FIRMAS DEBIDAS GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE PRÉSTAMO QUE APRUEBA AL REPAYMENT. EN CASO DE REPAYMENT LAS MUESTRAS DE ORO A PAGAR SE SOLICITARÁN EL REPAYMENT EN MONEDA NACIONAL. EL REPAYMENT EN MONEDA NACIONAL SE PAGA EN LA FECHA DE REPAYMENT. LA TASA DE INTERÉS QUE SE PAGARÁ SERÁ LA VIGENTE EN LA FECHA DE REPAYMENT. PAGA DEL REPAYMENT.

FIRMAS DE LOS PARTICIPANTES:

EL FONDAENTE DEBERÁ FIRMAR EN PRESENCIA DEL INFLADOR DEL CASERO DE LA SUCURSAL O DEL ENCARGADO DE LA SUCURSAL.

A continuación se presentan las facturas que entregaron algunas casas de empeño al momento de desempeñar, es decir, pagar el préstamo más los intereses.



Culiacán
Casa de Empeño

Donato Guerra No. 235 Sur Int. 201
Col. Almada Culiacán, Sin.

ANGEL FLORES

Angel Flores 203 Pte. Col. Centro
Tel. 715-66-46 Culiacán, Sin.

R.E.C. NPR-960702-757

E 135452



MAÍRIZ

Donato Guerra
225 Sur Col. Almada
Tel. 712-72-42

PALIZA

Ruperto L. Paliza
352 Nte. Tel. 716-85-88

MERCADITO

B. Juárez 674-B Ote.
Col. Centro Tel. 712-96-57

ANDRADE

J.G. Andrade 310-B Sur
Tel. 715-14-64

PLAZA SUR

Calz. Internacional
3243 Local 12 "D"
Plaza Sur Fracc.
Loma Linda
Tel. 717-00-17

PLAZA LOMAS

Bldv. Emiliano Zapata
Centro Comercial
Plaza Lomas No. 3125
Local 9-8C Tel. 714-88-80
Fracc. Lomas del Blvd.

CARRASCO

Rosales No. 82 Pte.
Local 13 Tel. 715-22-44
715-12-13 Centro

HIDALGO

Hidalgo No. 79 Pte.
Tel. 716-92-33

H. COLEGIO MILITAR

Calz. H. Colegio Militar No. 3155
Local 1 Planta Baja Col. 21 de Marzo
Tel. 749-24-24

SANALONA

Fca. I. Madero No. 1919
Col. Hidalgo, Tel. 715-00-02

CENTRO MILENIUM

Nueva Central Camionera
Local 10 Villas del Río
Tel. 761-14-15 Culiacán, Sin.

BARRANCOS

Bldv. Benjamín Hill No. 5720
Esq. Alma Schiller Local 32 y 33
Inf. Barrancos Tel. 710-66-11
Culiacán, Sin.

PLAZA SUR 2

Bldv. Manuel de Jesús Clouthier
No. 3243 y Cerro de las Cumbres
Local 5-D Fracc. Loma Linda
Tel. 717-00-17 Culiacán, Sin.

UNIVERSITARIOS

Av. Alvaro Obregón No. 2509 Nte.
Col. Tierra Blanca C.P. 80030
Tel. 753-04-00 Culiacán, Sin.

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION

Recibo No. Hora: 11:33 Culiacán, Sin., a 21 de SEPTIEMBRE de
135452
Recibí de: CORONEL LEON MIREYA
La cantidad de: CUATROCIENTOS VEINTITRES PESOS 00/100 M.N.
Por concepto de: Desempeño de la(s) Boleta(s) descrita(s) a Continuación

BOLETA	CAPITAL	INTERES	ALMACEN	SEGURO	I. V. A.	TOTAL
140452-A	400.00	10.00	6.00	4.00	3.00	423.00

IMPREFORMAS CONTINUAS, S.A. DE C.V. CALZ. RIOS 182 OTE. TEL. 712-76-72, 715-31-10 FAX. CULIACAN, SIN. R.F.C. ICO-960731-RES

Recibí de Conformidad

Elaboró: LOPEZ MEZA FLORES

La Nacional Vigoraciones y Remates
S.A. de C.V.



EMPRESAS GANAZETA, S.A. DE C.V.

MATRIZ:
 Blvd. Francisco I. Madero 39 - 101 Pte.
 Edificio Eldorado
 Tels. 715-33-71, 715-33-72,
 y 715-33-81

SUCURSAL CLINICA 36:
 Blvd. Enrique Cabrera
 No. 3074-A
 Col. Infonavit Humaya

EFFECTOS FISCALES AL PAGO
 R.F.C. EGA-031008-AZA

FACTURA	
0281	
FECHA DE EXPEDICION	
12-AÑO-2004 Mes: 33: 09AÑO	

CLIENTE	
DIRECCION	
CIUDAD	
LUGAR DE EXPEDICION	CORONEL LEON NIREYA
	AV. PARDO 1289 FRAC. VILLAS VICTORIA
	R.F.C.

CANT.	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
400.00	11.50	11.50	23.00
Totales	400.00	11.50	11.50

VEINTITRES PESOS 00/100 M.N.

FOLIO E 4468719 SIN-17/10/2003-E 1rh2Y6v9Qw	CANTIDAD CON LETRA	SUB-TOTAL \$
		I.V.A \$
		TOTAL \$

IMPRESA CORDERO, S.A. DE C.V. J.J. RIOS 875 PTE. COL. ALANCA CALIJCAN, SIN CP 9000 TEL. 715-38-01 y 715-10-48 R.F.C. C00-98005-190 AUT. SAT. EN INTERNET 06/MA/20/2002
 EMISION: 15/11/2003 VENDE: 15/11/2003 TIRAJE: 1000 FOLIO: 001 AL 1000 SERIE: X1 NUMERO DE APROBACION DEL SISTEMA DEL CONTROL DE IMPRESORES AUTORIZADOS 372886P




El Deudor Prendario recoge en el acto y en su entera satisfacción la(s) prenda(s) arriba descritas, por lo que otorga a EL ACREEDOR PRENDARIO el finiquito más amplio que en derecho corresponde, liberándolo de cualquier responsabilidad jurídica que hubiere surgido o pudiere surgir en relación al contrato y la prenda.

Cliente: MIREYA CORONEL LEON
 Domicilio: 1289 AV. PARDO FRAC. VILLAS VICTORIA
 Teléfono: 715-33-71, 715-33-72 y 715-33-81
 Vendedor: JORGE MANUEL MONTAÑA ABALLADO
 Fecha Vencimiento: 12/10/2004

Baleta 3078
 Prestamax

X [Signature]

LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES

		EXPEDIDA EN CULIACAN, SINALOA FACTURA Nº 2316 A
OPERADORA DE MUTUOS, S.A. DE C.V. R.F.C. OMU-010712-UFA Blvd. Enrique Cabrera No. 38-A Col. INFONAVIT Humaya Tel. 750-22-50 Culiacán, Sin.		FECHA: 13/08/2004
CLIENTE: MUREYA CORONEL LEON AV. DEL PARGO 1289 FRACC. VILLAS VICTORIA CULIACAN, SINALOA COLM680225		
CONCEPTO	IMPORTE	
Finiquito del Contrato # 3078 Mutuo de \$ 400	20.00	
Veintitres Pesos 00/100 M.N.		
	I.V.A. \$	3.00
	TOTAL \$	23.00
 		
LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES. NUMERO DE APROBACION DEL SISTEMA DE CONTROL DE IMPRESORES AUTORIZADOS: 4692821		
<small> LAR CORPORATIVO GRAFICO S.A. DE C.V. RAMON CORRAL 469 SUR COL. ALMADA TEL. 712-21-11, CULIACAN, SINALOA R.F.C. LOG-H1121-538 AUTORIZACION SAT EN INTERNET 06032002 FECHA DE IMPRESION: 05 DE MAYO DE 2004 VIGENCIA: 05 DE MAYO DE 2006 FOLIOS DEL 2001-A AL 2500-A </small>		

Nota: Casa de Empeño Rosales y el Nacional Monte de Piedad no entregan comprobante de ningún tipo o factura al momento de desempeñar la prenda.

GLOSARIO.

APAC: Asociación de Personas con Parálisis Cerebral.

CANACE: Cámara Nacional de Casas de Empeño.

CETIS: Centro de Estudios Tecnológicos, Industriales y de Servicios.

COESPO: Consejo Estatal de Población.

Condusef: Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros.

IAP: Instituciones de Asistencia Privada.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

ISSST: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

MLS: Montepío Luz Saviñón.

NMP: Nacional Monte de Piedad.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

SAP: Sociedad de ahorro y Préstamo.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

BIBLIOGRAFÍA.

Libros:

1. Banco Mundial (1989). *Informe sobre el desarrollo Mundial*.
2. Bodie, Zvi y Merton, Robert C. (1998). *Finanzas*. Editorial Pearson, primera traducción al español.
3. Borja Martínez, Francisco (1991). *El nuevo sistema financiero mexicano*. Fondo de Cultura Económico. México.
4. Código de Comercio Actualizado (1997). Editorial Mc Graw Hill, tercera edición México.
5. De Bato (1987). *Naturaleza y alcance de la actividad financiera informal*. Editorial Limusa, México.
6. Díaz Bravo, Arturo (1995). *Sociedades Mercantiles*. Editorial Harla, Colección de textos jurídicos universitarios, quinta edición, México.
7. Díaz Mata, Alfredo y Aguilera Gómez, Víctor Manuel (1990). *Matemáticas Financieras*. Editorial Mc Graw Hill, primera edición, México.
8. Gaxiola Carrasco, Héctor Enrique (2004). *Guía tesis: protocolaria, metodológica y técnica*. Editorial Universidad Autónoma de Sinaloa, primera edición, Culiacán, Sinaloa, México.
9. Gracia Rendón, Manuel (1999). *Sociedades Mercantiles*. Colección textos jurídicos universitarios. Oxford, segunda edición, México.
10. Gómez Gordo, José (2003). *Títulos de Créditos*. Editorial Porrúa, octava edición, México.
11. Heinz Dieterich, Steffan (2003). *Nueva guía para la investigación científica*. Colección Ariel, décima tercera reimpresión, México.
12. KOLB (2001). *Inversiones*. Editorial Limusa, primera edición, México.
13. Legislación Bancaria, Leyes y Códigos de México (1994). Editorial Porrúa, cuadragésimo primera edición, México.
14. Mansell Cartens, Catherin (1992). *Las nuevas Finanzas en México*. Editorial Milenio S.A. de C.V. primera edición, México.
15. Mansell Cartens, Catherin (1995). *Las Finanzas Populares en México*. Editorial Milenio S.A. de C.V., primera edición, México.

16. Méndez, J. Silvestre (2000). *Fundamentos de economía*. Editorial Mc Graw Hill, tercera edición, México.
17. Núñez Rodríguez, Manrubio y Santoyo Cortés, V. Horacio (1995). *VISIÓN Y MISIÓN AGROEMPRESARIAL competencia y cooperación en el medio rural* Editorial CUESTAAM, segunda edición, México.
18. Roger LeRoy, Miller y Robert W., Pulsinelli (1992). *Moneda y Banca*. Editorial Mc Graw Hill, segunda edición, México.
19. Sánchez Medal, Ramón (1995). *De los Contratos Civiles*. Editorial Porrúa, decimocuarta edición actualizada, México.
20. Swary Itzhak y Topf Barry, (1993). *La desregulación financiera global*. Fondo de Cultura Económico, primera edición, México.
21. Webster, Allen L. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Editorial Mc Graw Hill, tercera edición, México.
22. Zbigniew, Kozikowski Zarska, (2001). *Finanzas Internacionales*. Editorial Mc Graw Hill, primera edición, México.

Periódicos:

1. *El Debate* (Periódico que circula en Culiacán, Sinaloa).
2. *El financiero* (Periódico de circulación nacional).
3. *El Noroeste* (Periódico que circula en Culiacán, Sinaloa).
4. *La Jornada* (Periódico de circulación nacional).
5. *Nacional Monte de piedad, periódico mensual*.

Sitios en Internet:

1. www.banxico.gob.mx
2. www.canace.com
3. <http://www.comfia.net/acuerdo/ahorro/ahorro9800.htm>
4. <http://comunidad.derecho.org/pantin/d1523.html>
5. <http://www.cnbv.gob.mx/>
6. <http://www.condusef.gob.mx>
7. <http://www.dinerorapido.com.mx>
8. <http://www.elnorte.com/negocios/Articulo/299649/>

9. <http://www.eurosur.org/GEM/GEM61.HTM>
10. <http://www.franquiciashoy.com>
11. <http://www.inegi.com.mx>
12. <http://www.jornada.unam.mx/2004/oct04/>.
13. www.nacionalmontepiedad.com.mx

Informantes Clave:

Lic. Arturo Carmona Muñoz, Gerente de SERVICHEQUES, S. A. De C.V.

Lic. Julio César Sánchez, Gerente general de las Casas de Empeño Prestamax y Franquicia Prendamex ubicada en "Plaza Fiesta".

C. José Luis Millán Meza, Propietario de Casa de Empeño Rosales.

Ing. Raúl Domínguez M., Propietario de Casa de Empeño Calzada.

Varios; incluye a todas las personas entrevistadas que pidieron que sus nombres no fueran mencionados (encargados de las Casas de Empeño que se describen en la investigación y los prestamistas).