



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y  
FINANZAS**

**Demanda de productos y servicios microfinancieros para microempresarios  
de la ciudad de Loja, año 2014**

TRABAJO FIN DE TITULACIÓN

**AUTORA:** Gonzaga Torres, Karen Alina

**DIRECTORA:** Samaniego Namicela, Aurora Fernanda, Mgs.

LOJA – ECUADOR

2015

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

Magister.

Samaniego Namicela, Aurora Fernanda.

### **DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: demanda de productos y servicios microfinancieros para microempresarios de la ciudad de Loja, año 2014, realizado por Gonzaga Torres Karen Alina, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2015

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Gonzaga Torres Karen Alina declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: Demanda de productos y servicios microfinancieros para microempresarios de la ciudad de Loja, año 2014, de la Titulación de Ingeniero en Administración de Banca y Finanzas, siendo Samaniego Namicela Aurora Fernanda directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. ....

Karen Alina Gonzaga Torres

**CI:** 1104779168

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera muy especial a Dios, por ser mi guía en todos los momentos de mi vida y haberme dado fortaleza y sabiduría para alcanzar una de mis metas más anheladas, el ser profesional.

Con mucho amor y cariño a mi mami Ruth y mis abuelitos queridos Juan y Ernestina quienes son el pilar fundamental en mi vida, por creer y confiar en mí, por los valores que me supieron inculcar, quienes compartieron mi deseo de superación y han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo y mi fuerza en todo momento

A mis tíos que han sido como mis padres durante este arduo camino, por su valioso apoyo incondicional tanto moral como económico en el proceso de mi formación académica, por sus consejos y amor desinteresado, por inculcar en mí su ejemplo de perseverancia, trabajo y responsabilidad.

A mis hermanos Dayana y Jamil por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas y por ser el motivo de que yo culmine con satisfacción este punto de mi vida y por brindarme su cariño incondicional.

A una persona muy especial e importante por todos sus consejos de progreso, por brindarme todo el apoyo moral necesario alentándome a seguir adelante y no desmayar, por enseñarme muchas cosas de la vida, por ser mi refugio, mi nicho y mi mundo encantado, pero sobre todo por su amor.

Karen

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar el presente trabajo de fin de titulación quiero dejar expresado mi sincero sentimiento de gratitud, en primer lugar a nuestro Creador por haberme dado la vida, una vida llena de aprendizaje, experiencias y mucha felicidad, por protegerme a lo largo del camino y darme fuerzas para superar las dificultades que la vida nos presenta.

A mi mami y mis abuelitos por todas sus oraciones y bendiciones, por el infinito e incondicional amor que me han demostrado, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.

Agradezco especialmente a mis tíos, por toda la confianza que han puesto en mí, por su ayuda, cariño y comprensión en el transcurso de mi carrera universitaria, demostrándome que puedo contar con ellos.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, al personal docente y administrativo de la Titulación de Banca y Finanzas, en especial a la Mgs. Aurora Samaniego, Directora del trabajo de fin de titulación, por su tiempo, comprensión y por compartir conmigo sus conocimientos durante la elaboración del mismo.

Finalmente agradezco a mis compañeras quienes se convirtieron en mis amigas, por todo su apoyo tanto en el ámbito académico como fuera de él, por brindarme su amistad, que entre risas, bromas y enojos hicieron que cada día de mi vida universitaria sea único.

Karen

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |           |
|--|-----------|
| CARATULA.....  | i         |
| APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....  | ii        |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....   | iii       |
| DEDICATORÍA.....   | iv        |
| AGRADECIMIENTO.....  | v         |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....  | vi        |
| ÍNDICE DE TABLAS.....  | ix        |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....   | ix        |
| RESUMEN.....   | 1         |
| ABSTACT.....   | 2         |
| INTRODUCCIÓN.....  | 3         |
| <b>CAPÍTULO I: Microfinanzas, sistema financiero ecuatoriano y productos y servicios microfinancieros.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>1.1 Microfinanzas.....</b>  | <b>6</b>  |
| 1.1.1 Antecedentes de las microfinanzas.....   | 6         |
| 1.1.2 Microfinanzas en América Latina.....   | 7         |
| 1.1.3 Microfinanzas en Ecuador.....  | 9         |
| 1.1.4 Microfinanzas en la ciudad de Loja.....  | 10        |
| 1.1.5 Concepto de microfinanzas.....   | 11        |
| 1.1.6 Importancia.....   | 12        |
| 1.1.7 Actores que conforman las microfinanzas.....   | 12        |
| <b>1.2 Sector financiero Popular y solidario .....</b>   | <b>15</b> |
| 1.2.1 Ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.....            | 15        |
| 1.2.2 Órgano de control.....   | 17        |
| 1.2.2.1 Superintendencia de economía popular y solidaria.....  | 17        |
| 1.2.3 Cooperativas de ahorro y crédito.....  | 18        |
| 1.2.4 Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.....  | 19        |
| 1.2.5 Operadoras de microfinanzas en la ciudad de Loja.....  | 20        |

|                      |  |           |
|----------------------|--|-----------|
| <b>1.3</b>           | <b>Productos y Servicios Microfinancieros.....</b>   | <b>22</b> |
| 1.3.1                | Definición de productos y servicios microfinancieros.....                                      | 22        |
| 1.3.2                | Características de los productos y servicios microfinancieros.....                             | 23        |
| 1.3.3                | Importancia.....   | 24        |
| 1.3.4                | Productos y servicios microfinancieros de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador..... | 25        |
| 1.3.4.1              | Productos.....   | 25        |
| 1.3.4.2              | Servicios.....   | 26        |
| 1.3.5                | Productos y servicios que ofrecen las Coacs de la ciudad.....                                  | 28        |
| 1.3.6                | Estudios realizados sobre demanda de productos y servicios microfinancieros.....               | 29        |
| <b>CAPITULO II:</b>  | <b>Microempresa.....</b>   | <b>32</b> |
| 2.1                  | Definición.....  | 33        |
| 2.2                  | Características.....   | 33        |
| 2.3                  | Clasificación.....   | 34        |
| 2.4                  | La microempresa en el Ecuador.....   | 35        |
| 2.5                  | La microempresa en la ciudad de Loja.....  | 36        |
| 2.6                  | Definición de microempresario.....   | 37        |
| 2.7                  | Características de los microempresarios ecuatorianos.....                                      | 37        |
| <b>CAPITULO III:</b> | <b>DIAGNÓSTICO DE RESULTADOS.....</b>  | <b>39</b> |
| 2.8                  | Levantamiento de información de campo.....   | 40        |
| 2.8.1                | Interpretación de datos.....   | 40        |
| 2.8.1.1              | Datos informativos.....  | 41        |
| 2.8.1.2              | Datos de actividad económica.....  | 45        |
| 2.8.1.3              | Demanda de productos y servicios microfinancieros.....   | 50        |
| 2.9                  | Análisis comparativo de la oferta y demanda de los productos microfinancieros.....             | 62        |
|                      | <b>CONCLUSIONES.....</b>   | <b>67</b> |
|                      | <b>RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>60</b> |
|                      | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>   | <b>70</b> |
|                      | <b>ANEXOS.....</b>   | <b>73</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....                      | 20 |
| <b>Tabla 2.</b> Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Loja.....                     | 20 |
| <b>Tabla 3.</b> Productos y servicios microfinancieros que ofrecen las Coacs de la ciudad..... | 28 |
| <b>Tabla 4.</b> Perfil del microempresario lojano por actividad económica.....                 | 43 |
| <b>Tabla 5.</b> Oferta de productos y servicios por las Coacs.....                             | 62 |
| <b>Tabla 6.</b> Demanda de productos y servicios por actividad económica.....                  | 63 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Genero.....  | 41 |
| <b>Figura 2.</b> Edad.....  | 41 |
| <b>Figura 3.</b> Estado civil.....  | 42 |
| <b>Figura 4.</b> Nivel de educación.....  | 42 |
| <b>Figura 5.</b> Tiempo que desempeña su actividad.....                                   | 45 |
| <b>Figura 6.</b> Importancia de la microempresa para sus ingresos.....                    | 46 |
| <b>Figura 7.</b> Promedio de ingreso semanal por la actividad microempresarial.....       | 47 |
| <b>Figura 8.</b> Orden de importancia distribución de ingresos en la familia.....         | 48 |
| <b>Figura 9.</b> Orden de importancia distribución de ingresos en la microempresa.....    | 49 |
| <b>Figura 10.</b> Socio de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja..... | 50 |
| <b>Figura 11.</b> Coacs a las que pertenecen los microempresarios.....                    | 51 |
| <b>Figura 12.</b> Atención recibida de las Coacs.....                                     | 52 |
| <b>Figura 13.</b> Tiempo que forma parte de la Coac.....                                  | 53 |
| <b>Figura 14.</b> Orden de utilización de productos microfinancieros.....                 | 54 |
| <b>Figura 15.</b> Orden de utilización de servicios microfinancieros.....                 | 54 |
| <b>Figura 16.</b> Acceso a los productos y servicios microfinancieros.....                | 55 |



|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 17.</b> Orden de importancia de las características de las Coacs.....                  | 56 |
| <b>Figura 18.</b> Mejoras de la microempresa, por los productos y servicios microfinancieros.... | 57 |
| <b>Figura 19.</b> Necesidades de los microempresarios.....                                       | 58 |
| <b>Figura 20.</b> Cobertura de los productos y servicios ofertados por las Coacs.....            | 59 |
| <b>Figura 21.</b> Características que deben tener los productos y servicios.....                 | 60 |
| <b>Figura 22.</b> Productos y servicios que les gustaría que se les oferte.....                  | 61 |

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de fin de titulación se ejecutó con el objetivo de realizar un análisis de los productos y servicios microfinancieros que demandan los microempresarios de la ciudad de Loja, con el objeto de determinar si la oferta de los diversos operadores de microfinanzas como Cooperativas de Ahorro y Crédito, se ajusta a las necesidades reales de los microempresarios, para lo cual se planteó una encuesta aplicada a 374 microempresarios, distribuidos según su actividad económica; de igual manera se realizó una entrevista a 17 Coacs reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para determinar su oferta.

Dando lugar al diagnóstico de resultados y análisis comparativo entre oferta y demanda, siendo el microcrédito el producto con mayor demanda, pues 9 de cada 10 microempresarios han accedido a este tipo de financiamiento que ha logrado en cierto modo cubrir sus necesidades microempresariales. Comprender la manera en la que los microempresarios interactúan con los productos y servicios de microfinanzas ayudará a las instituciones a evolucionar o modificar sus productos como respuesta a las preferencias y necesidades de los mismos.

**Palabras claves:** Microfinanzas, productos y servicios microfinancieros, microempresa, microempresario, sector financiero popular y solidario, cooperativa de ahorro y crédito.

## ABSTRACT

The present work of end of qualifications executed with the aim to realize an analysis of the products and microfinancial services that there demand the microbusinessmen of Loja's city, in order to determine if the offer of the diverse operators of microfinance as Cooperatives of Saving and Credit, adjusts to the royal needs of the microbusinessmen, for which appeared a survey applied to 374 microbusinessmen, distributed according to his economic activity; of equal way an interview was realized to 17 Coacs regulated by the Superintendence of Popular and Solidary Economy to determine his offer.

Giving place to the diagnosis of results and comparative analysis between offer and demand, being the microcredit the product with major demand, since 9 of every 10 microbusinessmen have acceded to this type of financing that has managed in certain way to cover his micromanagerial needs. To understand the way in which the microbusinessmen interact with the products and services of microfinance will help to the institutions to evolve or modify his products as response to the preferences and needs of the same ones.

**Keywords:** Microfinance, microfinance products and services, microenterprise, microbusinessman, financial popular and solidary sector, cooperative of saving and credit.

## INTRODUCCIÓN

Las microfinanzas se encargan de atender a los sectores más vulnerables, a personas que cuentan con pocos ingresos económicos o con poca solvencia para hacer frente a sus necesidades microempresariales, las deudas contraídas son de cierto modo financiadas por la actividad económica que estos realizan, indicando por ello que el acceso de los mismos a un servicio o producto financiero es limitado. De acuerdo con González (2013), las microfinanzas nacieron con un fin netamente social, el atender a las clases más desfavorecidas de la economía, así como ayudar a mitigar la pobreza.

El presente trabajo se denomina demanda de productos y servicios microfinancieros para microempresarios en la ciudad de Loja, año 2014, el mismo tiene por objetivo realizar un análisis de los productos y servicios microfinancieros que demandan los microempresarios de la ciudad de Loja, con el objeto de conocer si la oferta de los diversos operadores de microfinanzas como cooperativas de ahorro y crédito se ajusta a las necesidades reales de los microempresarios.

La problemática parte de que en la ciudad de Loja es considerable el número de instituciones involucradas en el mercado microfinanciero. Sin embargo, el nivel de profundización de sus actividades relacionadas con las microfinanzas es aún bajo, pues el sector microempresarial fue cubierto en un 55% por las instituciones microfinancieras, lo que muestra el amplio mercado que todavía queda desatendido. Las cooperativas, como parte indispensable de este mercado, tienen una proporción importante de sus operaciones orientadas a la atención de los microempresarios, y en la mayor parte de los casos no cuentan con metodologías específicas para el manejo de estas actividades. (Chacón, 2009)

En el primer capítulo se realiza la revisión de la teoría básica y la literatura en la que se desarrolla el marco referencial de microfinanzas, sus antecedentes, estudios realizados en América Latina, las microfinanzas en Ecuador, así como su importancia. También se describe el sector financiero popular y solidario, su ámbito legal y órgano de control. De igual manera se presenta estudios realizados de demanda de productos y servicios microfinancieros, la definición e importancia de los mismos así como también los productos y servicios que ofrecen las Coacs de la ciudad.

En el segundo capítulo se da a conocer sobre la microempresa y su clasificación, estudios realizados sobre los antecedentes y crecimiento de la microempresa en Ecuador y en la ciudad de Loja, identificando características del microempresario ecuatoriano.

El tercer capítulo presenta el diagnóstico de los resultados de la investigación de campo, primeramente se da a conocer la información de primera mano bajo la opinión de los microempresarios sobre las siguientes temáticas: datos generales donde se detalla el perfil de los microempresarios según su actividad, información de la microempresa y demanda de productos y servicios microfinancieros. Finalizando el capítulo se analiza si los productos y servicios microfinancieros que se ofertan por parte de las cooperativas de ahorro y crédito van acorde con las necesidades y requerimientos de los microempresarios.

La investigación permite conocer los perfiles que tienen los microempresarios de las diferentes actividades económicas, sus necesidades microempresariales, demanda de los productos y servicios microfinancieros

El presente estudio permite conocer más de cerca las diversas necesidades de la microempresa lojana en las diferentes actividades económicas, así como también el perfil de cada uno de los microempresarios y su aporte en el desarrollo social y económico de la localidad, que apoyados por las cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran brindando productos y servicios en esta ciudad, han podido cubrir las necesidades de financiamiento, costeadando las diferentes actividades microempresariales.

Esta investigación además permite conocer las falencias que tienen las entidades microfinancieras al momento de otorgar financiamiento y las dificultades que les ha tocado enfrentar a los microempresarios para la aprobación del mismo, pero finalmente les ha permitido cumplir con objetivos comunes. La herramienta para implementar mejoras será el estudio de campo, que se convierte en la línea de base para efectuar correctivos en el otorgamiento de productos y servicios microfinancieros, o en su efecto crearlo.

El tipo de estudio que se utilizó para la investigación fue exploratorio y descriptivo, aplicando el método deductivo e inductivo, bajo las técnicas de la encuesta y entrevista las cuales ayudaron al alcance de los objetivos específicos, para de esta manera determinar la demanda de productos y servicios microfinancieros por parte de los microempresarios en la ciudad de Loja.

## **CAPÍTULO I**

### **MICROFINANZAS, SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Y PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROFINANCIEROS**

## **1.1 Microfinanzas.**

### **1.1.1 Historia de las microfinanzas.**

De acuerdo a Alvarez (2010), el sector de las microfinanzas se inició con el profesor Muhammad Yunus, que se doctoró en Estados Unidos y volvió a su país para, posteriormente ser nombrado profesor de Economía de la Universidad de Chittagong, en su ciudad natal. Después de haber vivido la hambruna del 1974 en su país, Bangladesh, inicio su actividad local de ayudar a los más pobres.

Su primer préstamo, fue en 1976, en el pueblo de Jobra, situado cerca de su Universidad. El profesor Yunus vio que algunas mujeres de Jobra fabricaban muebles de bambú y que tomaban préstamos usurarios para poder comprar el bambú, con el resultado de que todos sus beneficios desaparecían. Prestó el equivalente a casi 20€ de su bolsillo a 47 mujeres y se vio el nacimiento del movimiento moderno de las microfinanzas. De esos comienzos, crecieron con más préstamos similares.

Según González (2013), en 1976 Yunus funda el Banco Grameen, con el propósito de otorgar créditos a la población más necesitada de Bangladesh, institución que ha otorgado más de 3 millones de dólares en préstamos a un promedio de 2.4 millones de solicitantes. Dentro de la metodología crediticia que desarrolló este banco, se encuentra el sistema de Grupos Solidarios, que se basa en la conformación de grupos informales que solicitan préstamos en conjunto, y cuyos miembros actúan como garantes solidarios en la devolución del dinero, apoyándose así entre ellos con el fin de mejorar económicamente.

Las microfinanzas emergen como un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas rurales. Esta característica permite que las microfinanzas se conviertan en una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, prestamos, seguros, entre otros. De esta forma, se logra una mayor profundización financiera, al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma, puedan acceder a programas de microcrédito. Además, las microfinanzas promueven el desarrollo de microempresas, y de esta forma procuran contribuir a la generación de mayores ingresos, mayores fuentes de empleo y volver más dinámico el sector informal, contribuyendo de esta forma al desarrollo económico de los países. (Aponte & Jaramillo, 2009)

Hoy en día las microfinanzas en nuestro país han pasado a formar parte de las políticas de gobierno, las mismas que han permitido la reactivación de los sectores microeconómicos, combatiendo la pobreza y extrema pobreza, y de esta manera han impulsado al desarrollo económico y social del país.

### **1.1.2 Microfinanzas en América Latina – estudios realizados.**

Para Miller (2006), en su estudio realizado destaca que la evolución de las microfinanzas en América Latina se origina con varios experimentos de microcrédito en los años setenta en Brasil (Proyecto Uno en Recife), en República Dominicana (en un proyecto que posteriormente dio origen a Banco Ademi) y en El Salvador, con la cooperativa Fedecrédito. A mediados de los años setenta como resultado de una conferencia de las Naciones Unidas y en preparación para la “Década de la Mujer” un grupo de mujeres líderes se movilizan creando Women’s World Banking, esta red internacional apoya a múltiples instituciones microfinancieras en varios países en vías desarrollo incluyendo a afiliadas en Colombia, República Dominicana, Bolivia y Brasil.

En los años ochenta las microfinanzas en América Latina superan su etapa de experimentación, su marco de acción se empieza a especializar en la oferta de servicios financieros -principalmente crédito-. Estos esquemas denominados “minimalistas” son adaptados por múltiples instituciones y por redes internacionales de microfinanzas, como ACCION Internacional, Internationale Projekt Consult (IPC), y Women’s World Banking.

Durante los ochenta algunas organizaciones no gubernamentales (ONG), como Prodem y Procrédito en Bolivia, que en forma exitosa constituían carteras de crédito de alta calidad distribuidas entre miles de microempresas, inician el proceso de conversión a bancos o intermediarios financieros especializados. A principio de la década de los noventa se fundan las primeras instituciones financieras controladas y sujetas a las normas prudenciales por parte de superintendencias bancarias. Instituciones como Caja Los Andes, Fie y BancoSol en Bolivia, Financiera Calpiá en El Salvador, Mibanco en Perú, Banco Solidario en Ecuador y Compartamos en México demuestran que es posible ampliar la frontera financiera, penetrando masivamente en el sector de los pobres y de las microempresas no bancarizadas generando ganancias y cobrando tasas de interés de mercado.

Asimismo, señala Berger (2006), citado por (Larraín, 2009) las entidades de microfinanzas de Latinoamérica son de mayor tamaño que las de sus contrapartes en África, Europa del Este, pero no alcanzan la masividad de las entidades más conocidas de Asia. En parte ello



obedece a que la población de Latinoamérica representa sólo un 14% del tamaño de Asia, y tiene sólo un 6% de la cantidad de microempresas.

El conocimiento acerca de la actividad de microfinanzas en los países en desarrollo se ha enriquecido enormemente en los últimos años como consecuencia de la multiplicación de experiencias y el enorme interés por parte de gobiernos, ONG's, organismos multilaterales, bancos, consultoras y centros académicos. Los bajos costos de comunicación y la interacción de toda esta comunidad de intereses, han posibilitado una amplia difusión de las buenas y malas prácticas en el campo de las microfinanzas. Por lo demás, existe un rico acervo de experiencias en América Latina en instituciones dedicadas al microfinanciamiento, que está siendo abordado y sintetizado por especialistas y del cual emanan hoy día importantes lecciones de gran ayuda, especialmente en aquellos países de la región, como Venezuela, donde se intenta promover institucionalmente la práctica del microfinanciamiento. (Vera, Vivancos, & Zambrano, 2002)

A partir de la evaluación efectuada de los indicadores de cobertura, entorno institucional y costo de los servicios, es posible determinar cuáles son los países de mejor desempeño en el desarrollo de las microfinanzas en América Latina. El conjunto de antecedentes acerca de cobertura, institucionalidad, costos de microfinanzas y número de instituciones. Los países más consolidados en microfinanzas tienden a tener buenos indicadores en las cuatro dimensiones señaladas. (Larraín, 2009)

Bolivia, ocupa el primer lugar en cobertura, el segundo lugar en entorno de negocios, el cuarto lugar en tasas de interés. Además, cuenta con una masa crítica de entidades operando en este campo. Un segundo país que reúne un amplio conjunto de condiciones para ser considerado un modelo en microfinanzas es Ecuador, ocupa el tercer lugar en cobertura y en entorno de negocios. En tasas es uno de los más competitivos, y tiene una amplia masa crítica de instituciones. Un tercer país es Perú. Ocupa el cuarto lugar en cobertura, el primer lugar en entorno de negocios, aunque está en la medianía en tasas de interés. Cuenta con una importante cantidad de instituciones operando en el ámbito de las microfinanzas. Un último país es El Salvador. En este caso, está quinto en cobertura, cuarto en entorno de negocios, y en la medianía en tasas. Cuenta con un muy amplio universo de entidades en este giro. Otros países como Nicaragua no muestran una situación tan consolidada en todas las variables.

### 1.1.3 Microfinanzas en el Ecuador.

En las últimas décadas el crecimiento del Ecuador ha estado afectado por factores externos e internos que han provocado desequilibrios sociales, ambientales y económicos. Entre los hechos que han marcado al sector microfinanciero están: en el gobierno del Dr. Rodrigo Borja se impulsa el desarrollo de pequeñas y medianas empresas a través del apoyo a las unidades económicas informales, micro empresariales y artesanales (Vos, León & Ramírez, 2003) citado por (Campoverde & Valdivieso, 2010)

En 1986 el Estado ecuatoriano inició formalmente las operaciones crediticias para el sector microempresarial, acompañado de capacitación. Los bancos que intervinieron en el microcrédito fueron: La Previsora, Loja y Banco Nacional de Fomento. Su impacto fue muy reducido debido al pequeño monto crediticio y al número de operaciones. En 1988 tuvo un nuevo impulso con resultados absolutamente desastrosos. En 1993 el Estado impulsó un nuevo programa crediticio que duró pocos meses. 13 bancos, 5 financieras, 2 mutualistas y 15 ONGs participaron en ese programa. La banca se retiró e hizo abortar el mismo. Rodríguez, Luis (2006), citado en (Bucheli, 2011)

De acuerdo a un estudio realizado por Idem, citado en (Bucheli, 2011) hace referencia que luego en 1995 la Corporación Financiera Nacional tomó la posta del microcrédito, hasta 1998, año de la crisis financiera, que le dejó sin liquidez y al borde de la quiebra, por la entrega irresponsable de recursos económicos sin garantía ni control a los bancos.

El sector microfinanciero de Ecuador es complejo y diverso y no existe una estrategia nacional para las microfinanzas, subrayada por la falta de legislación para microfinanzas, aparte de la definición del micro crédito como cualquier crédito menor a US \$20.000. (Bermeo, 2006) citado por (Bucheli, 2011)

En la última década se ha dado un cambio dramático por la incorporación de las IMF en el marco regulatorio de la SBS, y la inclusión desde el 2002, de una legislación específica para las microfinanzas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Bucheli , 2011)

Ecuador se ha convertido en uno de los países con mayor posibilidad para desarrollar las microfinanzas. Según informes presentados por la Red Financiera Rural, en el lapso de ocho años la cobertura se ha incrementado de 150 mil a 600 mil personas, aunque todavía constituye apenas el 50% de la demanda. En este proceso, se han realizado una importante cantidad de estudios y evaluaciones, que atribuyen a las microfinanzas objetivos, efectos e impactos de diversa índole. (Aponte & Jaramillo, 2009)

Las microfinanzas han brindado a los ecuatorianos facilidades de crédito en términos y condiciones especiales, por lo que se han visto beneficiadas aquellas personas que no tienen acceso a los productos y servicios de la banca tradicional, ayudando a la parte más vulnerable en términos económicos, las mismas que les han permitido tener un trabajo independiente, convirtiéndose en la fuente principal de ingresos para sus familias, mejorando su calidad de vida, generando fuentes de trabajo, desarrollando un espíritu solidario y cooperativo porque las entidades financieras dedicadas a otorgar este tipo de crédito lo realizan mediante la modalidad de microcréditos grupales lo que significa que se garantizan entre ellos y la forma de pago es en pequeñas cuotas que las realizan semanalmente, gracias a las microfinanzas muchas personas han podido salir de la pobreza y superarse, apoyando de esta manera al desarrollo económico del país.

#### **1.1.4 Microfinanzas en la ciudad de Loja.**

Loja siendo un cantón con producción y con gente trabajadora hace uso también de esta herramienta financiera innovadora que consiste en conceder pequeños créditos a personas de escasos recursos pero con gran entusiasmo de convertirse en empresarios de pequeñas empresa que les permitan crear fuentes de trabajo para ellos y sus familias. (Aponte & Jaramillo, 2009)

Se puede decir que, junto con la ayuda humanitaria, el micro-préstamo es probablemente el instrumento de la cooperación para el desarrollo más conocido y, probablemente, más apreciado por la población. Grameen trabaja con un capital semilla, invertido en actividades productivas que generen ingresos y mejoren las capacidades de la mujer, la familia y la comunidad. Son estos dineros, los que permiten el desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la economía solidaria, construida con el apoyo, esfuerzo y las manos de cada una de las personas que formamos este territorio y estamos comprometidos con el cambio de la Patria.

Para diario La Crónica (2009), citado por Aponte & Jaramillo (2009), Grameen trabaja en Loja desde el año 2 000. Llega a los sectores con mayor índice de extrema pobreza de la provincia, cuentan con fondos de recursos nacionales e internacionales, se aprestan, además a recibir recursos del Estado "como fondos de crédito", es decir cuentan con una cartera que bordea los \$500 mil, poseen más de 3 500 socios, el mayor porcentaje (98%), son mujeres.

En la ciudad de Loja, el banco Grameen es una de las entidades financiera que se ha dedicado exclusivamente a otorgar microcréditos grupales, estas personas en su mayoría

son mujeres emprendedoras que se organizan con la finalidad de acceder a estos pequeños créditos, que en un inicio la entidad les otorga una cantidad de \$100 y de acuerdo a su disciplina de pago, la asistencia semanal a las reuniones y de su antigüedad les facilita los créditos siguientes en montos superiores, dichos fondos están dirigidos a la crianza de animales de corral, porcinos, artesanía, cultivo de hortalizas, etc. La recaudación de estos microcréditos los efectúa semanalmente porque como son personas de escasos recursos las cuotas son pequeñas. De esta manera Grameen ha creado oportunidades de autoempleo para la ciudadanía lojana y ayudando a impedir la explotación hacia las personas pobres por parte de los prestamistas informales.

### **1.1.5 Concepto de las microfinanzas.**

Según Jacome & Cordovez (2008), microfinanzas es un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito o prácticas de “Redlining”<sup>1</sup>, que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a las personas de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas urbanas.

Para el Banco Mundial (2012), “microfinanzas” se refiere a la prestación de servicios financieros formales para las personas pobres y de bajos ingresos (y, en el caso del crédito en particular, para los no asalariados), así como para otras personas sistemáticamente excluidas del sistema financiero. Las “microfinanzas” también abarcan no solo una variedad de productos crediticios (para fines comerciales, la distribución del consumo en el tiempo, el financiamiento de obligaciones sociales, emergencias, etc.), sino también el ahorro, las transferencias de dinero y los seguros.

Las microfinanzas aportan en gran magnitud a la economía de un país, pues han evolucionado como un enfoque de desarrollo económico dirigido a beneficiar a mujeres y hombres de bajos ingreso. La expresión se refiere a la prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a los autoempleados (Ledgerwood, 2000, pág. 1)

Las microfinanzas se encargan de atender a los sectores vulnerados, a personas que cuentan con pocos ingresos económicos o con poca solvencia para hacer frente a sus obligaciones, las deudas contraídas son de cierto modo financiadas por la actividad

---

<sup>1</sup> Redlining consiste en una estrategia de discriminación indirecta a determinados grupos de la población. Inicialmente tuvo su origen en los años sesenta a partir de la práctica de algunas compañías de seguros que trazaban líneas rojas en los planos de las ciudades en torno a los barrios considerados de alto riesgo. Información tomada del boletín Nro. 78 de terminología: [http://www.europarl.europa.eu/transl\\_es/plataforma/pagina/celter/bol78.htm](http://www.europarl.europa.eu/transl_es/plataforma/pagina/celter/bol78.htm), octubre 2013.

económica que estos realizan, indicando por ello que el acceso de los mismos a un servicio o producto microfinanciero es limitado.

#### **1.1.6 Importancia.**

Las microfinanzas nacieron con un fin netamente social, el atender a las clases más desfavorecidas de la economía, así como ayudar a mitigar la pobreza ha sido y su principal objetivo. Las microfinanzas no solo constituyen un apoyo para que las personas de escasos recursos económicos accedan a procesos de bancarización y hagan uso de los servicios y productos que la banca tradicional no permite su acceso, por su parte se trata de dar a los ciudadanos oportunidades de trabajo, de crecer a nivel personal, y por tanto de mejorar su calidad de vida, promoviendo la productividad tanto en los beneficiarios de los créditos como en sus entorno. (González J. , 2013)

Por otro lado también es importante destacar que las microfinanzas no constituyen la panacea para resolver el problema socioeconómico que es la pobreza, ésta constituye una labor del Estado, quien debe propiciar el ambiente adecuado para que el mercado microfinanciero se desarrolle, y con ello se garantice que el financiamiento al que tienen acceso los beneficiarios realmente sea efectivo y coadyuve a lograr un mejoramiento en sus niveles de vida.

#### **1.1.7 Actores que conforman las microfinanzas.**

Para Sevilla (2006), en el ámbito de las microfinanzas existen Instituciones de diversa índole dedicadas a llevar a cabo dichos programas, tales como: Bancos Comerciales, Sector Público, Organismos no Gubernamentales ONG's, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos Comerciales, Donantes e Inversionistas Extranjeros.

##### **➤ Los Organismos no Gubernamentales ONG's**

Las ONG's son el grupo con mayor presencia en microfinanzas en casi todos los países, las Organizaciones no Gubernamentales otorgan créditos para la creación de microempresas, algunas dan servicios complementarios como: educación, salud, capacitación y desarrollo empresarial de forma gratuita, lo cual ayuda a las microempresas a ser eficientes y por ende rentables (Sevilla, 2006).

La misión principal de estas Instituciones sin fines de lucro está basada en el ámbito social, es decir, en otorgar ayuda a los pobres. Las ONG's han sido pioneras en

experimentar con sistemas no convencionales de garantías y cobranza de créditos, tienen habilidades para llegar a los lugares más apartados, aquellos que todavía no han sido atendidos, en especial en las áreas rurales, además conocen las realidades y las principales necesidades de los lugares en donde operan lo cual ha contribuido a alcanzar la misión social de las mismas.

#### ➤ **El Gobierno Central**

De acuerdo a lo que indica Sevilla (2006), citado por (González J. , 2013) el Gobierno Central participa en las micro-finanzas en calidad de financiador de las operaciones de entidades financieras públicas. En el caso de nuestro país, el Gobierno ha apostado fuertemente por mejorar y crear el ambiente propicio para el desarrollo del sector micro-financiero, es así que en el 2011 se promulgó la Ley de Economía Popular y Solidaria y finanzas populares y solidarias que regula la creación, funciones, actividades de las estructuras financieras que conforman la economía popular y solidaria. Sin embargo, antes de la puesta en marcha de la Ley, el Estado Ecuatoriano por medio del Banco Nacional de Fomento creó el producto de microcrédito, denominado 555, (Programa de créditos promulgado por el Gobierno del Ecuador, que incluye el otorgamiento de un crédito hasta \$5000 a un plazo de 5 Años y con una tasa de interés del 5% anual) programa que tuvo algunos inconvenientes ya que no existía una evaluación correcta de los sujetos de crédito, generando así que el destino de los préstamos otorgados sea orientado a otras actividades de consumo, desvirtuando con ello el objetivo primordial de este programa crediticio.

#### ➤ **Las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

Otra forma inicial de las microfinanzas fue bajo el modelo de Cooperativas de Ahorro y Crédito, la cual tuvo sus inicios en los años 70 con la finalidad de ayudar al desarrollo del sector rural. Dentro del modelo de Cooperativas, los clientes pasan a formar parte de las mismas en forma de socios, con la finalidad de que exista responsabilidad compartida, así los clientes – socios, velan por sus intereses y por lo tanto por el buen funcionamiento y éxito de la Institución. (Sevilla, 2006)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen autorización para captar recursos de sus clientes (pero no de terceros), lo cual les da fuerza, porque su financiamiento se da de una manera segura, a pesar que no pueden contar con la forma de apalancamiento que cuenta la Banca Privada al captar recursos del público, por lo que la función de este tipo de instituciones es la de intermediación financiera únicamente entre sus socios.

### ➤ **Los upgrading**

Los upgrading son Instituciones que en sus inicios fueron ONG's que se transformaron en Entidades Financieras controladas y reguladas. Un claro ejemplo de este tipo de actor dentro del sector microfinanciero es FINCA Ecuador que en julio del 2004 pasó de ser una ONG a una Sociedad Financiera controlada y supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (Sevilla, 2006)

### ➤ **Los downscaling**

Los downscaling son más conocidos como la Banca Comercial, con departamentos específicos de microcrédito. El buen resultado que han alcanzado las actividades microfinancieras tanto en rentabilidad como en sostenibilidad, ha generado que la Banca Comercial siga su ejemplo e incremente la oferta de sus servicios para este nuevo nicho de mercado.

Según Marulanda y Otero (2005), citado por (Sevilla, 2006) ponen de una manera muy clara por qué la Banca Comercial ha puesto su atención en el sector de las microfinanzas como un nuevo nicho de mercado "...buscan nuevos nichos y encuentran en el sector informal o de microempresa un mercado interesante donde las ONG y microfinancieras les han demostrado que existe posibilidad de negocios rentables, sin incrementar su nivel de riesgo".

Una ventaja que tienen las Instituciones Financieras, es que ellas cuentan con sucursales ya establecidas alrededor del país, por lo cual la incorporación de programas micro financieros ha llegado a más sitios, y a un menor costo, otra ventaja de la Banca Comercial es que la financiación de los programas dedicados a las microfinanzas proviene de capital propio o de captaciones de depósitos del público, por lo cual, dichas Instituciones generalmente no enfrentan problemas de fondeo para atender al mercado micro.

### ➤ **Instituciones especializadas**

De acuerdo a Sevilla (2006), estas Instituciones no tienen sus raíces desde una ONG o de la Banca Comercial, sino que han sido creadas como Instituciones Microfinancieras especializadas como es el caso del Banco Solidario y el Banco Procredit en el Ecuador.

## **1.2 Sector financiero popular y solidario.**

Según la Constitución Política de la República del Ecuador, la Asamblea Nacional del Ecuador (Constitución, 2008) en su Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

### **1.2.1 Ley orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.**

A partir de las disposiciones de la Constitución, respecto a la Economía popular y solidaria y al Sector financiero popular y solidario, era factible considerar que se establecería su regulación, supervisión, control, fomento, incentivos, etc., en dos cuerpos legales independientes. Sin embargo, finalmente, la Asamblea Nacional trató y aprobó una sola Ley que abarca a los dos sectores. (Cardoso, Bermeo, & Fresa, 2012)

Según la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS, MIES, & IEPS, 2011), indica que:

Art. 1. "Se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital."

Art. 2.- Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.



Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios.

Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

Art. 3.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### **1.2.2 Órgano de control.**

El órgano de control del sector financiero popular y solidario es el encargado de supervisar a las instituciones que conforman dicho sistema.

#### **1.2.2.1 Superintendencia de economía popular y solidaria.**

**Art. 146.-** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.- El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales. (LOEPS, MIES, & IEPS, 2011)

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome –Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

**Art. 147.-** Atribuciones.- La Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;
- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
- d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario;
- e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
- g) Imponer sanciones; y,
- h) Las demás previstas en la Ley y su Reglamento.

### 1.2.3 Cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (LOEPS, Título III, Capítulo I Art. 81)

En nuestro país estas entidades crediticias empezaron a tener acogida después de la crisis financiera, la misma que provocó desconfianza en la banca privada y se encuentran dentro de este mercado, con la finalidad de ofrecer productos y servicios financieros como una alternativa, en beneficio de sus socios y clientes en general, llegando a todas las zonas especialmente a los rincones donde la banca tradicional no se hace presente.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;

- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

#### **1.2.4 Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.**

Segmentación.- (LOEPS, Título III Art. 101) Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Participación en el Sector;
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros.

#### Clasificación de segmentos

En un boletín emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2013) tomado del Art. 1 de la Resolución No. JR-STE-2012-003 se establece que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmento determinados: uno, dos, tres y cuatro, conforme superen el monto de

sus activos, número de cantones en los que operan y número de socios, tomando para ello los parámetros fijados en el siguiente tabla 1:

**Tabla. 1**

Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito.

| Segmento   | Activos                     | Cantones  | Socios                           |
|------------|-----------------------------|---|----------------------------------|
| Segmento 1 | 0 - 250.000,00              | 1   | Más de 700                       |
| Segmento 1 | 0 - 1'100.000,00            | 1   | Hasta 700                        |
| Segmento 2 | 250.000,01 - 1'100.000,00   | 1   | Más de 700                       |
| Segmento 2 | 0 - 1'100.000,00            | 2 o más   | Sin importar el número de socios |
| Segmento 2 | 1'100.000,01 - 9'600.000,00 | Sin importar el número de cantones en los que opere | Hasta 7.100                      |
| Segmento 3 | 1'100.000,01 o más          | Sin importar el número de cantones en los que opere | Más de 7.100                     |
| Segmento 3 | 9'600.000,01 o más          | Sin importar el número de cantones en los que opere | Hasta 7.100                      |

**Segmento 4:** Se considera a las cooperativas de ahorro y crédito que estaban controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) hasta el 31 de diciembre de 2012.

**Fuente:** SEPS, Boletín financiero comparativo, 2013

**Elaboración:** La autora

### 1.2.5 Operadoras de microfinanzas en la ciudad de Loja.

En la ciudad existen alrededor de 31 cooperativas de ahorro y crédito que prestan servicios y productos microfinancieros, a continuación en la tabla 2, se detallan en su respectivo segmento.

**Tabla: 2**

Operadoras de microfinanzas de la ciudad de Loja

| OPERADORAS DE MICROFINANZAS EN LA CIUDAD DE LOJA | SEGMENTO |
|--|----------|
| Coac Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda. | 4        |
| Coac Padre Julian Lorente Ltda.                  | 4        |
| Coac de la Pequeña Empresa Cacpe Loja Ltda.      | 4        |
| Coac Camara de Comercio De Loja Ltda.            | 3        |
| Coac Educadores de Loja                          | 3        |
| Coac Cristo Rey                                  | 3        |
| Coac de la Microempresa Fortuna                  | 3        |
| Coac Solidaria Ltda.                             | 2        |

|  |   |
|--|---|
| Coac Probienestar Ltda.                                    | 2 |
| Coac Obras Publicas Fiscales de Loja y Zamora              | 2 |
| Coac San Sebastian – Loja                                  | 2 |
| Coac Crediamigo Ltda.                                      | 2 |
| Coac de Los Profesionales del Volante Union Ltda.          | 2 |
| Coac 27 de Abril   | 2 |
| Coac Loja Internacional Ltda.                              | 2 |
| Coac del Sindicato de Choferes Profesionales de Loja Ltda. | 2 |
| Coac Servidores Municipales de Loja Ltda.                  | 2 |
| Coac Mercado Centro Comercial Loja                         | 1 |
| Coac de Crecimiento Economico Rentable Crecer Ltda.        | 1 |
| Coac Union y Progreso Unipro Ltda.                         | 1 |
| Coac de Profesionales de Loja                              | 1 |
| Coac Globalcoop  | 1 |
| Coac Reina del Cisne Ltda.                                 | 1 |
| Coac Hospital Militar                                      | 1 |
| Coac Migrantes & Emprendedores Ltda.                       | 1 |
| Coac 27 de Diciembre                                       | 1 |
| Coac del Instituto Daniel Alvarez Burneo                   | 1 |
| Coac para el Desarrollo de la Region Sur Cacdesur          | 1 |
| Coac el Emprendedor  | 1 |

**Fuente:** Proyecto buenas prácticas en microfinanzas, UTPL.

**Elaboración:** La autora

El segmento 4 está conformado por 3 entidades financieras más grandes y sólidas de la ciudad, identificadas conforme a sus activos, pasivos, patrimonio, número de sucursales, ingresos anuales, saldo de captaciones, saldo de colocaciones y número de socios y por ende son cooperativas de ahorro y crédito con mayor acogida por parte de los lojanos, debido a su prestigio y experiencia en el mercado, lo que les inspira confianza y seguridad al momento de entregar sus fondos.

Los demás segmentos de las Coacs se los ha clasificado de acuerdo a los parámetros mencionados anteriormente. En el segmento 3 encontramos 4 cooperativas de ahorro y crédito, pero que en comparación con las del segmento 4 tiene menos años de experiencia y económicamente son más pequeñas. Lo mismo sucede con las instituciones financieras que se encuentran en los segmentos 1 y 2.

En esta localidad dentro del segmento 2 existen 10 instituciones financieras, y del segmento 1 se hallan 12, como se puede dar cuenta en nuestra ciudad encontramos más entidades financieras con menos experiencia y no tienen mucha cobertura, por lo tanto no cuentan con una variedad de productos y servicios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.

### **1.3 Productos y servicios microfinancieros.**

#### **1.3.1 Definición.**

Los productos microfinancieros son la esencia del negocio de los proveedores de servicios microfinancieros, pues son lo que "venden" a los clientes. Por lo tanto, como cualquier otra empresa, un proveedor de servicios microfinancieros se debe registrar por el mercado y tener como objetivo reconocer y satisfacer las necesidades del cliente en forma rentable. (FAO, 2014)

Los clientes pueden ser particulares o empresas y sus necesidades de servicios financieros oscilarán desde la necesidad de un lugar seguro para guardar su dinero excedente hasta poder recibir préstamos para afrontar un déficit de liquidez o poder enviar dinero a un pariente en una zona rural.

De esta manera, el proveedor de servicios microfinancieros tiene que decidir si ofrecer a sus clientes un producto o varios productos y cuánto cobrar para hacer un negocio sostenible. Los microempresarios, en particular, requieren productos que satisfagan sus necesidades para administrar la liquidez estacional, hacer inversiones a más largo plazo y administrar los riesgos. Las instituciones microfinancieras muchas veces se preocupan por los riesgos asociados al sector microempresarial, y pueden hacer falta mecanismos para alentarlos a dar servicio a las necesidades de financiación de los microempresarios.

Los Productos Microfinancieros es el conjunto de productos y servicios financieros, y sociales puestos al servicio de las comunidades locales por las instituciones microfinancieras a partir de la actividad propiamente microfinanciera. (Cortés, 2007)

Estos instrumentos microfinancieros pueden llegar a ser los mismos que los que ofertan las entidades financieras convencionales, si bien el planteamiento y la estructuración de la oferta deben ser bien distintos. Los productos microfinancieros más recurrentes son los microcréditos y los productos de microahorros, es decir los productos financieros de la intermediación clásica.

Los productos y servicios microfinancieros tienen que generarse en un marco de mayor implicación y corresponsabilidad con la economía local; y, por otro lado, tienen que ofrecer servicios de capacitación económica o financiera que tradicionalmente no ofrecen las instituciones financieras convencionales. No hay que olvidar que la capacitación, el conocimiento profundo del medio local y el seguimiento material de los proyectos financiados constituyen rasgos sustanciales a la actividad microfinanciera. (Cortés F., 2012)

Los productos y servicios microfinancieros son ofertados por las operadoras de microfinanzas a aquellas personas que se encuentran excluidas del sistema financiero tradicional, que les permita progresar y salir de su situación de pobreza. Ledgerwood, (2000)

**Productos microfinancieros.-** son todos los servicios de financiación que las entidades financieras o microfinancieras ofrecen a sus clientes y empresas, con la finalidad de proporcionarles los fondos precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión. De la misma manera también serían productos microfinancieros todos aquellos elementos que las IMF pongan al servicio de las empresas para captar su ahorro y rentabilizarlo. (Asociaciones de Jóvenes Empresarios AJE, 2008)

Por lo que se concluye que productos microfinancieros son aquellos ofrecidos por las instituciones microfinancieras con objeto de brindar un servicio a un sector de la población para cubrir sus necesidades, por ejemplo algún tipo de crédito o cuenta de ahorro.

**Servicios microfinancieros.-** se refieren a servicios tales como capacitación, transferencias, asistencia y ayuda técnica destinadas a ayudar a los microempresarios a mejorar el desempeño de sus empresas.

“Los servicios microfinancieros pueden mejorar la capacidad de hombres y mujeres de bajos ingresos para operar empresas en forma directa o indirecta.” (Ledgerwood, 2000)

### **1.3.2 Características de los productos y servicios microfinancieros.**

En general, los productos y servicios microfinancieros suelen tener características similares comúnmente aceptadas por los profesionales que trabajan en el ámbito de las IMF:



- ✓ En ellos prima el corto plazo sobre el largo plazo
- ✓ Van dirigidos a los sectores productivos informales
- ✓ La mujer es la beneficiada de las microfinanzas, y por tanto de los productos y servicios microfinancieros, permitiendo mayor estabilidad familiar y social
- ✓ La asistencia técnica es fundamental, tanto para la utilización óptima y adecuada de los instrumentos microfinancieros
- ✓ La necesidad del seguimiento, por parte de las IMF, del uso y del impacto de los productos y servicios
- ✓ La sustitución de las garantías prendarias e hipotecarias por garantías comunales, la capacitación empresarial y técnica del prestatario

El ambiente político y económico en general de un país afecta la manera de ofrecer micro financiamiento, es así que según Ledgerwood (2000), indica que las políticas gubernamentales, económicas y sociales, así como el desarrollo del sistema financiero tienen influencia sobre la prestación de servicios financieros para los pobres por parte de las organizaciones microfinancieras.

### **1.3.3 Importancia.**

Los productos y servicios microfinancieros han cobrado gran importancia en el diario vivir, es por ello que el Estado e instituciones microfinancieras buscan profundizar el acceso de la población a estos servicios, de tal modo que estudios recientes demuestran la relación entre el desarrollo de mercados financieros y el desarrollo económico, van haciendo énfasis en el acceso a productos y servicios microfinancieros y distinguiendo de la profundización financiera, el crecimiento económico es consecuencia de una mayor profundización financiera, y al existir un mayor acceso a los servicios y productos microfinancieros por parte de la población con ingresos menores se puede contribuir a la disminución de la pobreza y a mejorar la calidad de vida para lograr el buen vivir en el país. (Tapia S. , 2013)

### **1.3.4 Productos y servicios microfinancieros de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.**

#### **1.3.4.1 Productos.**

Los productos microfinancieros ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito según (Chiriboga, 2014, pág. 42) son los que a continuación se detallan:

1. Cuentas de ahorro.- cuenta de libre disponibilidad para captar recursos y socios.
  - 1.1 Ahorro a la vista.- cuenta de libre disponibilidad en cualquier oficina o agencia sin costo de mantenimiento y con capitalización mensual de intereses. Acceso a cajeros automáticos y tarjetas de débito. Es un depósito de dinero que se caracteriza por la entrega al titular del mismo una libreta en la que se registraran todas las operaciones que se realicen en la mencionada cuenta.
  - 1.2 Ahorro programado.- depósitos fijos con aportes mensuales preestablecidos para proyectos personales como vacaciones, viaje, bono navideño, matriculas educativas, generalmente el plazo va desde seis meses o un año en adelante.
  - 1.3 Inversiones.- es una forma de captar fondos en efectivo a sus asociados y que es una disponibilidad de recursos con las que puede contar la institución por cuanto los vencimientos de las inversiones son a plazos; por tanto la entidad puede utilizar este dinero para poder prestar a sus clientes.
  - 1.4 Depósitos a plazo fijo.- depósitos con un monto mínimo de inversión a plazo fijo. El interés lo recibe al vencimiento o en cuotas. La tasa de interés es pactada al momento del depósito.
2. Créditos.- otorgamiento de recursos a un plazo determinado.
  - 2.1 Crédito rural.- para microempresarios que desarrollen actividades agrícolas, en zonas rurales
  - 2.2 Microcrédito individual.- los microcréditos se conceden a socios que trabajan por cuenta propia. La finalidad de este tipo de crédito es financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o venta de servicios, cuya fuente de pago sean provenientes de sus propias actividades. Forma de pago: diaria, semanal o mensual.
  - 2.3 Microcrédito grupal.- los microcréditos se conceden a personas que trabajan por cuenta propia. Igualmente financian actividades en pequeñas escalas de producción. La responsabilidad del pago es de todo el grupo.
  - 2.4 Crédito Emergente.- son pequeños créditos que permite satisfacer necesidades emergentes de los clientes como salud y educación.

- 2.5 Crédito de desarrollo humano.- dirigido a personas que acceden al Bono de Desarrollo Humano.
- 2.6 Crédito microempresarial – migrantes.- préstamo para financiar negocios de los migrantes que retornan al país en actividades de microempresa, transformación, comercio, servicios en general y actividades productivas, agrícolas o pecuarias en forma individual o familiares.

Según el Banco Central del Ecuador (BCE, 2010), la clasificación del microcrédito es la siguiente:

2.6 Microcrédito minorista.- Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 3.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria" (BCE, 2010).

2.7 Microcrédito de acumulación simple.- Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea superior a USD 3.000 y hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos supere los USD 3.000 pero no supere los USD 10.000, aunque el monto de la operación sea menor o igual a USD 3.000, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple (BCE, 2010).

2.8 Microcrédito de acumulación ampliada.- Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcréditos con la institución financiera supere los USD 10.000 indiferentemente del monto, la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada, (BCE, 2010)

#### **1.3.4.2 Servicios.**

Las cooperativas de ahorro y crédito, siendo instituciones solidarias con proyección social, ponen en práctica los principios universales del cooperativismo a través de cualquiera de los siguientes servicios. (Chiriboga, 2014)

1. Capacitación para el mejoramiento productivo

2. Asesoría para grupos comunitarios
3. Formación en proyectos y creación de microempresas
4. Tarjeta de debito
5. Envío y recepción de giros en el país y alrededor del mundo
6. Pago de nómina del personal
7. Pago del bono del desarrollo humano
8. Bono de vivienda

### 1.3.5 Productos y servicios microfinancieros que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja.

Los productos y servicios microfinancieros conforman en gran parte la cartera de actividades que las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen a sus socios, la siguiente tabla nos detalla los productos y servicios microfinancieros que ofrecen las IMF.

**Tabla: 3**

Productos y Servicios microfinancieros que ofrecen la Coacs de la ciudad

| SEGMENTO | COAC                 | PRODUCTOS MICROFINANCIEROS   | SERVICIOS MICROFINANCIEROS   |
|----------|----------------------|--|--|
| 4        | COOPMEGO             | Credi micro<br>Credi vivienda<br>Mega ahorro<br>Mega cuenta<br>Ahorro proposito<br>Mega plazo<br>Tarjeta de débito | Transferencias<br>Mego giros<br>Capacitación<br>Educación financiera<br>Mego recaudaciones<br>Referencias<br>Dispensario médico y farmacia |
|          | PADRE JULIAN LORENTE | Microcrédito<br>Crédito comercial<br>Cta. ahorro<br>Depósito a plazo fijo<br>Ahorro plus<br>Tarjeta de débito      | Dispensario médico con especialidades en peditría, ginicología, traumatología y odontología  |
|          | JEP                  | Cta. Ahorro<br>Depósito a plazo fijo<br>Microcrédito<br>Tarjeta de débito  | Pago de servicios básicos<br>Transferencias<br>Giros<br>Jepline  |
|          | CACPE LOJA           | Cta. ahorro<br>Microcrédito<br>Crédito de consumo<br>Depósito a plazo fijo   | Centro médico<br>Remesas<br>Bono de desarrollo humano<br>Transferencias  |
| 3        | CADECOL              | Microcrédito<br>Cta. ahorro  | Pago de servicios básicos  |
|          | CRISTO REY           | Microcrédito<br>Cta. ahorro<br>Inversiones   | Pago de servicios básicos<br>Pago de revistas<br>Recargas  |

|                       |                      |  |   |
|-----------------------|----------------------|--|---|
|                       |                      |  | Giros   |
|                       | FORTUNA              | Microcrédito de consumo<br>Cta. ahorro<br>Microcrédito productivo<br>Depósito a plazo fijo         | Pago de servicios básicos<br>Recaudaciones<br>Giros<br>Dispensario médico                               |
| 2                     | SOLIDARIA            | Microcrédito<br>Crédito de consumo<br>Polizas de acumulación<br>Créditos grupales<br>Cta. ahorro   | Pagos del SRI<br>Pago de servicios básicos<br>Pago de revistas<br>bono de desarrollo humano<br>Recargas |
|                       | PROBIENESTAR         | Microcréditos<br>Cta. ahorro<br>Ahorro acumulativo   |   |
|                       | SAN SEBASTIAN - LOJA | Microcrédito<br>Cta. ahorro<br>Créditos grupales<br>Depósito a plazo fijo<br>Ahorro meta-educación | Transferencias<br>Pagos por puntomático<br>Bono de desarrollo humano<br>Seguro de desgravamen - vida    |
|                       | CREDIAMIGO           | Microcrédito<br>Crédito emergente<br>Cta. ahorro   |   |
|                       | 27 DE ABRIL          | Cta. ahorro<br>Polizas de inversión<br>Microcrédito<br>Crédito productivo<br>Crédito inmediato     | Bono de desarrollo humano<br>Pago de servicios básicos<br>Capacitación y asesoría técnica               |
|                       | LOJA INTERNACIONAL   | Cta. ahorro<br>Credi carro para negocio<br>Microcrédito pequeño negocio                            | Sobregiro coop.<br>Cambio de cheque<br>Pago de servicios básicos<br>Rapi-pagos                          |
|                       | 1                    | CRECER LTDA  | Cta. ahorro<br>Microcrédito<br>Crédito emergente  |
| PROFESIONALES DE LOJA |                      | Cta. ahorro<br>Microcrédito  |   |
| REINA DEL CISNE       |                      | Cta. ahorro<br>Microcrédito  | Pago de luz   |
| CACDESUR              |                      | Cta. ahorro<br>Microcrédito<br>Depósito a plazo fijo<br>Crédito emergente<br>Crédito comercial     | Asesoría de comercialización contable   |

**Fuente:** Entrevista a las Coacs.

**Elaboración:** La autora

Como podemos observar en la tabla 3 las cooperativas de ahorro y crédito con mayor variedad de productos y servicios microfinancieros son las del segmento cuatro, dado que estas cuentan con más recursos económicos y están en la posibilidad de hacer frente a la

demanda del mercado microempresarial, tomando en cuenta también su tiempo de servicio, lo que les diferencia de las Coacs de los otros segmentos que ofrecen menos productos y servicios.

### **1.3.6 Estudios realizados sobre la demanda de productos y servicios microfinancieros.**

En América Latina

De la investigación realizada en El Salvador por López, Castillo, & Francisco (2006), sobre la demanda de los créditos, con lo que respecta a la oferta, la mayoría de los bancos entrevistados dijo tener un departamento apropiado para atender a las PYMEs y contar con una o varias sucursales para atender a los empresarios y empresarias del sector.

Del estudio es posible identificar que los bancos, al momento de proporcionar el crédito, el tamaño de la empresa no es el determinante para dar o no ese servicio financiero, ya que la base real son los ingresos reportados por las empresas en los últimos años, de esto se podría derivar la cantidad de requisitos que piden los bancos a las empresas para solicitar el crédito.

El estudio realizado muestra que los servicios más demandados por las PYMEs es el crédito y ahorro. Pero en su gran mayoría los funcionarios y las funcionarias de los bancos respondieron que el servicio más demandado es el crédito, el mismo que se utiliza para financiar el capital de trabajo e inversión fija por parte de los empresarios. Cabe indicar que la agilidad de aprobación del crédito también se toma en cuenta a la hora de acceder al crédito, en promedio la investigación arrojó que los bancos tardan 10 días en efectivizarlo y respecto a tasas de interés se determinan según el record crediticio que hayan tenido las empresas, ya sea con el banco que solicita actualmente el crédito, o con algún otro, de eso dependería la tasa de interés que se aplique a la empresa en cuestión.

En Venezuela en el estudio realizado por Vera, Vivancos, & Zambrano (2002), la gran mayoría de las instituciones de microfinanzas latinoamericanas, y las más exitosas, han entendido que su misión va más allá de la simple colocación del crédito. Su razón radica en el desarrollo de sensibilidades para satisfacer a sus clientes ofreciendo productos y servicios que estos demanden. Servicios de crédito, facilidades de depósitos y transferencias de fondos constituyen opciones viables ofrecidas hoy en día por las instituciones microfinancieras.

De hecho los estudios han mostrado que los microempresarios que actúan en el sector informal ahorran, aun cuando no sea en activos financieros según Tiwari y Fahad (2000), citado por (Vera, Vivancos, & Zambrano, 2002). El hecho de que las instituciones de microfinanzas hayan desarrollado mucho más el manejo de activos obedece en buena parte a que, por razones históricas, tanto las ONG's como las cooperativas de microcrédito han estado inhibidas de captar depósitos del público.

En Argentina el estudio realizado por Bekerman & Cataife (2004), la prestación de servicios financieros muestra una significativa homogeneidad entre las distintas instituciones. Todas ofrecen microcréditos para sustentar actividades económicas y casi el setenta y siete por ciento de las mismas ofrece servicios de capacitación (de diverso tipo).

Es interesante comentar la categoría que compone la oferta de servicios de las IMFS consultadas. Más de 26% de las IMFS tiene una oferta de servicios que va más allá del crédito y la capacitación, llegando a ofrecer apoyo legal, psicológico, comercial. Como caso anecdótico podemos citar la prestación de servicios de pediatría a los clientes (por ejemplo las instituciones más pequeñas e informales, como las que surgen espontáneamente de las parroquias). Algunas IMFS toman a las microfinanzas como una manera alternativa de ayudar a la gente con sus necesidades, más que como un desarrollo profesionalizado de la práctica de las mismas.

El 40% de las IMFS consultadas trabaja exclusivamente con los denominados préstamos solidarios (grupales), con un promedio de 3.3 individuos por grupo. 27% de las IMFS combina los créditos solidarios con el método de créditos individuales, mientras que 33% restante otorga créditos exclusivamente individuales. Con respecto a las tasas de interés, se detectó una gran heterogeneidad, entre las distintas IMFS, en cuanto a los factores que determinan los niveles de la misma (montos, plazos, comisiones, formas de devolución, son algunos de ellos). La mayor parte de los emprendimientos respaldados (50.8%), se dedica a actividades vinculadas al comercio. Cifras menores corresponden a las actividades de producción y servicios (15.62% y 7.31%, respectivamente).

#### Ambito local

En Loja en un estudio realizado a los microempresarios de algunos centros de abasto por González (2013), los productos que mayor demandan son las cuentas de ahorro y los créditos, accediendo al financiamiento por medio de créditos pueden hacer frente a las necesidades de sus microempresas recurriendo al microcrédito empresarial otorgado en su gran mayoría por las COACS, reflejando un monto entre \$500 a \$1000 que en su mayoría han solicitado los microempresarios.

Para aquellos microempresarios que tuvieron acceso al microcrédito, 7 de cada 10 personas indicaron que fue fácil poder obtener este tipo de financiamiento, no obstante resto por su parte mencionó la dificultad de poder acceder a esto crédito derivado de los inconvenientes presentados con los requisitos que las entidades financieras solicitan, lo cual para algunos microempresarios constituye en un verdadero calvario poder financiar las operaciones de sus negocios. Los beneficiarios de microcréditos indicaron que el financiamiento obtenido ayudó notablemente a mejorar su negocio; esto en virtud de que tuvieron el capital para poder proveerse de los insumos necesarios para su microempresa así como para realizar adecuaciones a la infraestructura que poseen, así como para ampliar la gama de productos/servicios que ofrecen, esto con el fin de poder dar a la ciudadanía los mejores productos y satisfacer con ello las necesidades que se presenten.



**CAPÍTULO II**  
**MICROEMPRESA**

## **2. Microempresa.**

### **2.1 Concepto.**

Microempresa abarca varias definiciones, algunas de estas son las siguientes:

Se define como "Micro Empresa o Pequeña Empresa a aquella empresa que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes, o de prestación de servicios". (Microempresa, 2008)

Según Magill & Richard (2005), sostienen que Una "microempresa" es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante fuente de ingresos para el hogar.

Para Maldonado, C. (2009), citado en el Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública categoriza de la siguiente forma a las empresas que presentaran sus ofertas, dentro de las cuales están las microempresas: "Art 16.- Micro, pequeñas y medianas empresas. Microempresa: es aquella organización de producción que tenga entre 1 a 9 trabajadores, un valor de ventas o ingresos brutos anuales inferiores a cien mil dólares de los Estados Unidos de América o un volumen de activos de hasta cien mil dólares"

La microempresa esta orientada a una actividad económica por la cual se obtiene un ingreso bajo, con el mismo se hace frente a las obligaciones o pasivos como tal que esta obtiene para el buen desempeño de la misma. A la microempresa la integran un cierto número de empleados o trabajadores el mismo que no puede ser mas de 10.

### **2.2 Características.**

Para Chacón (2007), las características de microempresa son las siguientes:

- Escalas económicas y ocupacionales pequeñas; la definición de la microempresa como una unidad productiva con no más de 10 trabajadores, definición que no considera la heterogeneidad de la fuerza de trabajo empleada, que puede incluir empleados temporales menores, en el mejor de los casos mal pagados y la mano de obra familiar sin sueldo.

- El trabajo asalariado es poco común y la división del trabajo, la contabilidad y la capacidad están limitadamente desarrolladas.
- Diversidad y la flexibilidad; existen diferentes formas y tipo de empresas. Junto con el modelo familiar coexisten diversos modelos empresariales, algunos avanzados, que se refieren a la microempresa formal, y unidades productivas orientadas a grupos específicos.
- El elemento diferenciador está en la presencia de trabajadores asalariados y no tanto en la intensidad del capital y en la especialización del trabajo.
- Escasa utilización de tecnología; la maquinaria es bastante anticuada y el número de personas con capacidad de utilizarle es pequeño.
- Exclusión de los circuitos tradicionales del crédito; todos los tipos de microempresa recurren, para cubrir sus necesidades de financiamiento a organizaciones o personas, utilizando mecanismos basados en el conocimiento y la confianza recíproca entre prestamista y prestatario.
- Legalidad difusa; éstas empresas se caracterizan por el incumplimiento de las normas fiscales, de previsión social y de seguridad del trabajo.

### 2.3 Clasificación.

Según Banco Interamericano de Desarrollo, la microempresa en el Ecuador, (septiembre 2006) citado por Maldonado, C. (2009), la heterogeneidad de la microempresa nos hace reflexionar sobre la existencia de varios niveles de microempresas, que están clasificados de la siguiente manera:

**Subsistencia.-** actividades microempresariales primarias en las que no se da el fenómeno de acumulación de capital, usa los ingresos netos para consumo, sin mayor reinversión. Operan a partir de la lógica de producción individual o familiar. Se realizan a partir de muy bajo recursos, vinculaciones inestables y marginales con el mercado y mínimas posibilidades de generar algún tipo de excedentes

**Expansión.-** Se limitan a garantizar la producción y permanencia en el mercado en condiciones de inestabilidad, apoyándose en el esfuerzo individual y produciendo una baja acumulación de capital. Posee menos de 10 empleados.

**Transformación.-** Es el estado en la evolución hacia la pequeña empresa. Hay un proceso de acumulación de capital más orientado a la incorporación de activos fijos. El propio crecimiento le obliga a iniciar la formalización y es común que se produzca la incorporación de trabajadores y se inicie una diferenciación de funciones.

Es cierto que la mayoría de microempresas son de subsistencia, pero ello no nos debe llevar a desconocer la existencia de las otras, que en los últimos años ha tenido un gran auge, debido a la participación de los cesantes y profesionales jóvenes.

#### **2.4 La microempresa en el Ecuador.**

De acuerdo a Araque (2012), las micro, pequeñas y medianas empresas –MIPyME- dentro del tejido empresarial ecuatoriano tienen un aporte significativo; según el último Censo Nacional Económico, (2010), alrededor de 99 de cada 100 establecimientos se encuentran dentro de la categoría de MIPyME. Esta tendencia se convierte en un dato duro sobre la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas a la hora de contribuir al proceso de consolidación del sistema productivo nacional. A la hora de analizar la estructura del tejido empresarial del Ecuador, es significativo el aporte del sector de las MIPyME a la generación de empleo nacional; pues de cada 4 puestos de trabajo que existen en el país 3 son generados por aquellas empresas categorizadas como micro, pequeñas o medianas.

En la distribución del empleo nacional se debe resaltar la potencialidad generadora de empleo que recae sobre el sector de la microempresa alrededor de 44 de cada 100 puestos de trabajo son generados por el sector microempresarial; de ahí la importancia de seguir apoyando a esta categoría de empresas, desde el accionar del sector privado como del sector público nacional e internacional, a través de la oferta de servicios financieros, el microcrédito por ejemplo y no financieros y, también, mediante la creación y puesta en vigencia de leyes como la que ya se encuentra en vigencia, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Un buen indicador de la efectividad del trabajo que se haga para mejorar la competitividad del sector microempresarial será el número de empleos formales que se vayan creando; alejando, así, al fantasma del subempleo que en muchos de los casos tienden a atacar a las unidades productivas que están bajo la categoría de microempresas.

Cuando se analiza la orientación productiva del tejido empresarial ecuatoriano se puede ver que a nivel de la microempresa, que es el grupo de empresas que más prevalece de acuerdo al número de establecimientos, es el sector comercial el que muestra un mayor predominio aproximadamente 6 de cada 10 microempresas están dedicadas a actividades relacionadas a la compra y venta de bienes. Luego se ubican las unidades microempresariales dedicadas a la oferta de servicios –cerca del 35% de microempresas

están vinculadas a la oferta de actividades económicas consideradas como servicios; quedando en tercer lugar el aporte del sector microempresarial a actividades manufactureras apenas cerca de 1 de cada 10 microempresas están relacionadas con actividades que involucran procesos de transformación productiva, cuya característica principal es el mayor aporte a la generación de valor agregado.

En el Ecuador, las microempresas poseen un enorme potencial para realizar actividades productivas y prestar servicios, siendo la base del desarrollo social, tanto produciendo, demandando, comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyéndose de esta manera en el actor fundamental de la creación de fuentes de trabajo y generación de ingresos.

## **2.5 La microempresa en la ciudad de Loja.**

La microempresa en la Ciudad de Loja se ha venido desarrollando a través de las microempresas asociativas rurales, las mismas que son iniciativas de productores organizados del sector agrícola, pecuario, artesanal etc., identificados en las diferentes 77 parroquias de la Provincia. (González J. , 2013)

Según diario La Hora (2010), citado por (González J. , 2013), la creación de negocios pequeños o microempresas en la provincia de Loja se han convertido en sistemas que mueven la economía, especialmente en parroquias y comunidades rurales, cuyos moradores se agrupan y crean fuentes de trabajo.

El trabajo que realizan estas microempresas ha sido un aporte importante como dinamizadores de la economía local, ahora bien el sector productivo tiene un gran desafío de pasar de economías agrarias a sectores con mayor valor agregado, la falta de recursos así como de capacitación y asistencia técnica se constituyen en los principales factores que han contribuido para que los emprendimientos del sector rural no se desarrollen a la misma medida que en el sector urbano, el acceso a financiamiento por tanto es elemental para generar un cambio en las poblaciones de más bajos recursos.

En la ciudad de Loja, de acuerdo a información obtenida del Gobierno Provincial (2012), citado por (González J. , 2013) la situación de la microempresa ha tenido un proceso de desarrollo muy acelerado que ha mejorado el perfil de sus empleados; en la provincia de Loja, el sector microempresarial experimentó un crecimiento promedio del 3,67% entre 2002 y 2007. Loja se constituye en la ciudad con mayor influencia sobre el PIB de la provincia homónima, de acuerdo con el estudio, efectuado por el Banco Central del Ecuador, en el

año 2007 la economía Loja generó un PIB de 412 464 miles de dólares, lo que representó alrededor de 1,9 % de la economía nacional. Los principales sectores desarrollados en la provincia son: la agricultura, minería y la industria de cerámica. La agricultura y la ganadería constituyen la base de la economía de la provincia de Loja; el 61% de las tierras corresponden a la actividad agropecuaria.

Las microempresas lojanas todavía no se encuentra bien encaminadas, puede ser por falta de apoyo por parte de los gobiernos gubernamentales y no gubernamentales, pero también se puede dar porque los microempresarios no cuentan con una información adecuada que les ayude a desarrollar su negocio, ya que no están debidamente capacitados, y muchas de estas personas han creado su pequeña empresa pero por falta de conocimientos no la han hecho crecer, lo que ha ocasionado que sus negocios terminen fracasando y por ende la microempresa de esta ciudad no prospera. Además no cuentan con el apoyo necesario de la ciudadanía, ya que no se valora su trabajo, su arte, porque muchas de las veces son personas de otros lugares del país o inclusive de otros países quienes si aprecian sus productos.

## **2.6 Definición de Microempresario.**

Los microempresarios son “fabricantes, proveedores de servicios y minoristas que constituyen una parte integral de la economía como demandantes y ofertantes. No solamente generan empleo, se considera que en nuestro país más de la mitad de la población urbana se encuentra en este sector; además contribuyen al crecimiento económico del país, a pesar de su origen humilde, el sector de la microempresa efectúa una importante y dinámica contribución a la economía del país” (Freire J. C., 2003).

## **2.7 Características de los microempresarios ecuatorianos.**

De acuerdo a la encuesta realizada a 17621 microempresarios en las zonas urbanas por el proyecto USAID preparado por Magill & Richard (2005), se obtuvo los siguientes datos:

- Las mujeres económicamente activas son mucho más inclinadas a ser microempresarias (56.4%) que los hombres quienes representan el 31.3%.
- La edad promedio de los microempresarios en esta población fue de 41.9 años, y cerca de la mitad de la población (49.2 %) se encuentran sobre los 40 años de edad.
- Los niveles educativos son relativamente bajos entre los microempresarios, 46% tienen una educación de nivel primario. Sin embargo, el 21.1% presenta alguna educación

secundaria, 20.9% ha completado la educación secundaria y cerca del 12% tiene un nivel mayor que el secundario.

- En cuanto al estado civil de la población ecuatoriana microempresaria, se obtiene que más del 76% se encuentran en situación de casados o unión libre.

- El tamaño familiar promedio para microempresarios en la muestra fue de 4.62 miembros de familia.

- Más del 86 por ciento de microempresarios hombres eran cabezas de hogares, comparando con solamente 29 por ciento para las mujeres.

- La mayoría de las microempresas ecuatorianas se dedica al comercio (55%), tal como era de esperarse, ya que el comercio presenta menores barreras de entrada.

- La mayoría de microempresarios inicia su empresa gracias a sus ahorros personales (67,1%), la segunda fuente de financiamiento son los préstamos de amigos o familiares con un 12,6%. En total las fuente informales de financiamiento (regalos, ahorros, herencias, préstamos familiares), llegan al 90%, mientras que las fuentes de financiamiento formal (bancos, COAC, financieras, mutualistas) apenas alcanzan el 5%.

**CAPÍTULO III**  
**DIAGNÓSTICO DE RESULTADOS**



### **3. Diagnóstico de resultados**

En el presente capítulo se constituye el más relevante, considerando el objetivo general de la tesis que es realizar un análisis de los productos y servicios microfinancieros que demandan los microempresarios de la ciudad de Loja, con el objeto de determinar si la oferta de los diversos operadores de microfinanzas se ajusta a las necesidades reales de los microempresarios.

#### **3.1 Levantamiento de información de campo.**

Para el desarrollo de la presente investigación el universo de estudio fueron todas las microempresas de la ciudad de Loja, que según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos son 13.539, arrojando una muestra de 374 microempresarios a ser encuestados, mediante el método aleatorio estratificado proporcional, clasificando la actividad económica por estratos, distribuidos de la siguiente manera: para agricultura, ganadería, silvicultura y pesca 15 encuestas, explotación de minas y canteras 5 encuestas, industria manufacturera 32 encuestas, comercio 156 encuestas y servicios 166 encuestas.

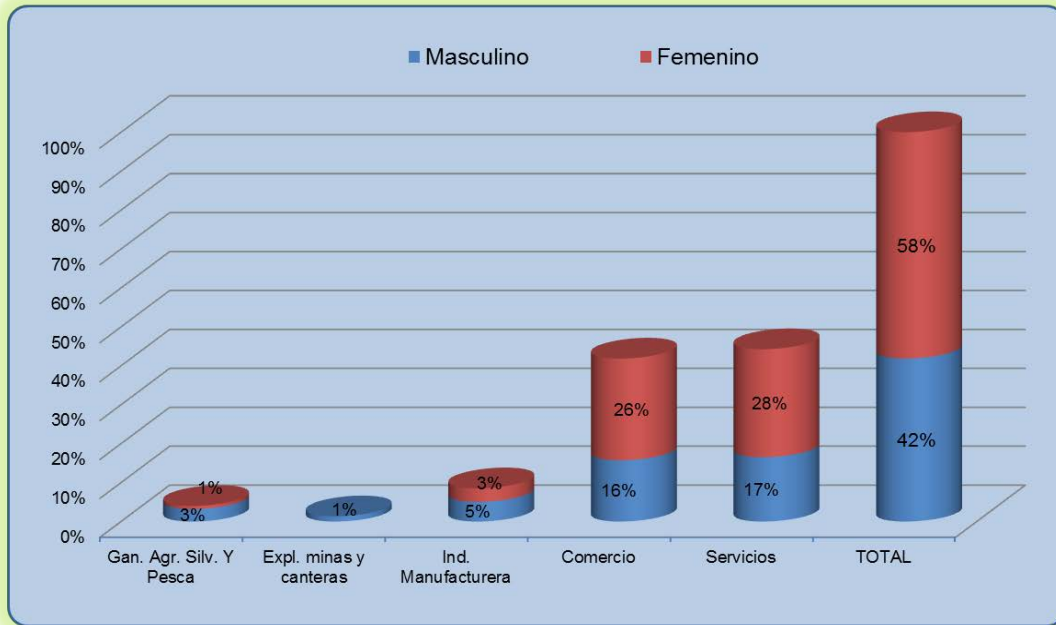
Los lugares donde se llevó a cabo la investigación de campo para los microempresarios dedicados al comercio y prestación de servicios fueron el mercado Centro Comercial Loja, mercado San Sebastián, tiendas de abarrotes, locales comerciales, restaurantes, hostales y residenciales, ubicadas en los distintos sectores de la localidad; los de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca en los barrios de Carigan, Belén y las Pitas; en cuanto a la industria manufacturera en el centro de la ciudad; en explotación de minas y canteras en los barrios de Sauces Norte y el Plateado.

Las encuestas fueron realizadas de forma directa, es decir, se mantuvo un diálogo entre microempresario y la encuestadora para generar mejores resultados en la obtención de datos y así cumplir con el objetivo específico de determinar la demanda de los productos y servicios microfinancieros por parte de los microempresarios.

En la encuesta se detallan las siguientes temáticas: datos generales, información de la microempresa y demanda de productos y servicios microfinancieros.

### 3.1.1 Interpretación de datos.

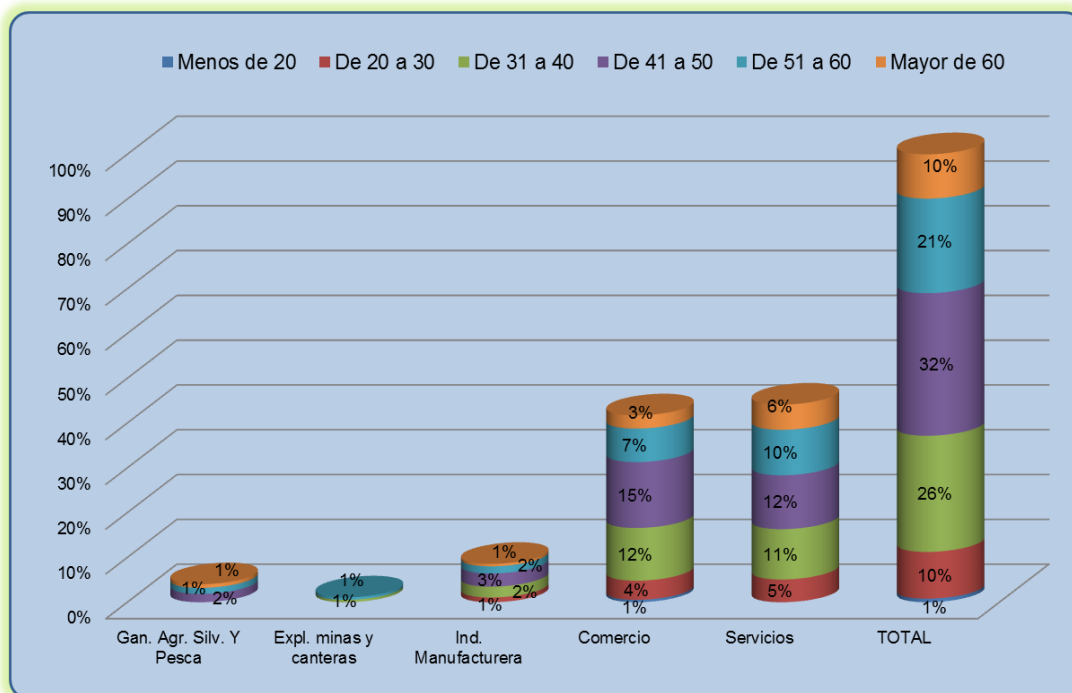
#### 3.1.1.1 Datos informativos – Genero, edad, estado civil y nivel de educación.



**Figura 1. Genero**

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

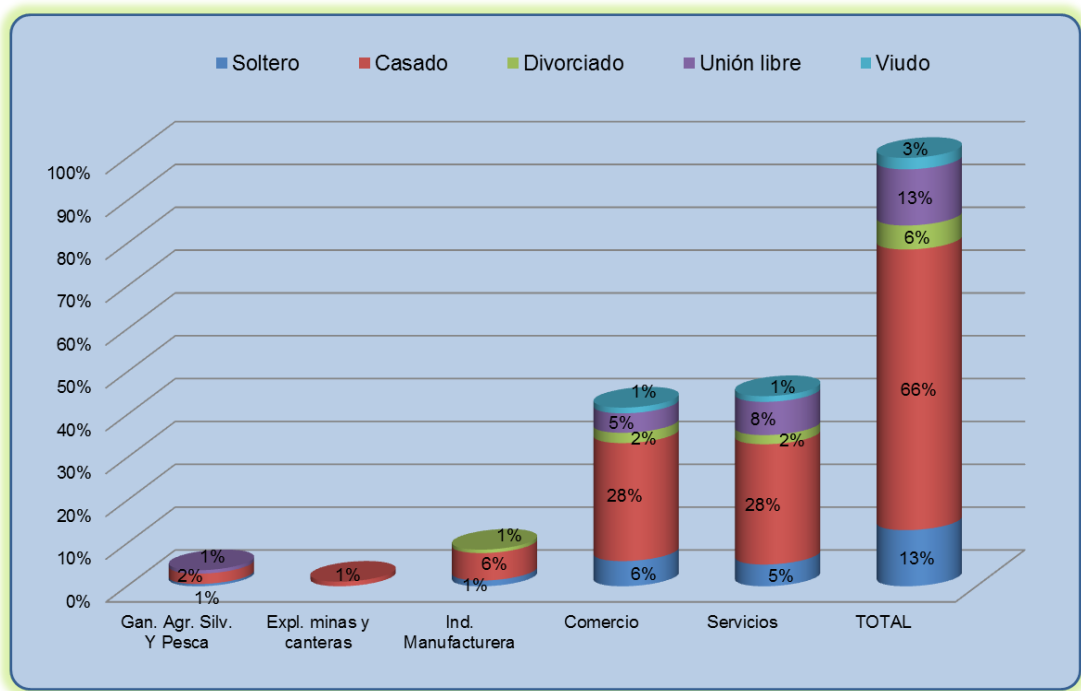
**Elaboración:** La autora



**Figura 2. Edad**

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

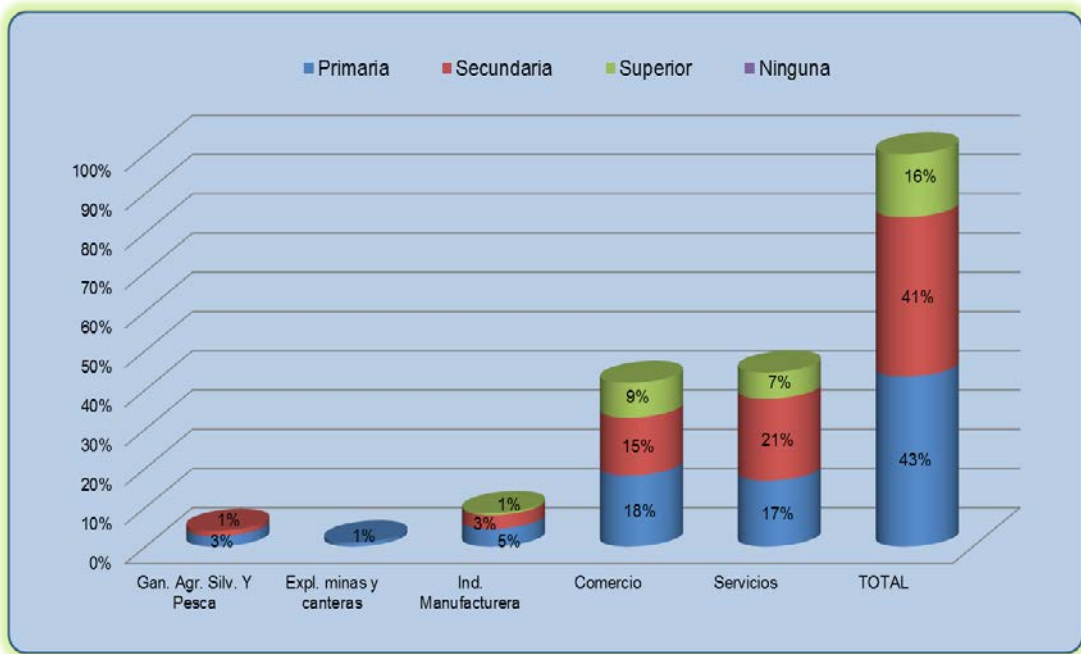
**Elaboración:** La autora



**Figura 3.** Estado civil

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora



**Figura 4.** Nivel de educación

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

**Tabla: 4**

Perfil del microempresario lojano por actividad económica

|                              | Gan. Agr.<br>Silv. Y Pesca      | Expl. minas<br>y canteras | Ind.<br>Manufacturera | Comercio | Servicios |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| <b>1. Genero</b>             | <b>Nro. de microempresarios</b> |                           |                       |          |           |
| Masculino                    | 12                              | 5                         | 19                    | 59       | 62        |
| Femenino                     | 3                               |                           | 13                    | 98       | 103       |
| <b>2. Edad</b>               |                                 |                           |                       |          |           |
| Menos de 20                  |                                 |                           |                       | 2        | 1         |
| De 20 a 30                   |                                 |                           | 4                     | 16       | 19        |
| De 31 a 40                   |                                 | 2                         | 9                     | 44       | 42        |
| De 41 a 50                   | 7                               | 1                         | 11                    | 55       | 45        |
| De 51 a 60                   | 5                               | 2                         | 6                     | 28       | 38        |
| Mayor de 60                  | 3                               |                           | 2                     | 11       | 21        |
| <b>3. Estado civil</b>       |                                 |                           |                       |          |           |
| Soltero                      | 2                               | 1                         | 5                     | 22       | 19        |
| Casado                       | 9                               | 4                         | 24                    | 103      | 105       |
| Divorciado                   | 1                               |                           | 3                     | 9        | 8         |
| Unión libre                  | 3                               |                           |                       | 17       | 29        |
| Viudo                        |                                 |                           |                       | 5        | 5         |
| <b>4. Nivel de educación</b> |                                 |                           |                       |          |           |
| Primaria                     | 10                              | 4                         | 17                    | 68       | 63        |
| Secundaria                   | 5                               | 1                         | 13                    | 55       | 78        |
| Superior                     |                                 |                           | 2                     | 33       | 25        |

Fuente: Encuesta

Elaboración: La autora

Con respecto a los datos generales de los microempresarios encuestados los resultados son los siguientes:

En el sector económico de la ganadería, agricultura, silvicultura y pesca, de los 374 encuestados el 4% (15) de estos microempresarios se dedican a dicha actividad, siendo el 3% (12) de género masculino y 1% (3) de género femenino, su edad oscila entre los 41 a 60 años, la mayoría son de estado civil casados, 10 de ellos tienen un nivel de educación primaria, y 5 han realizado estudios secundarios.

Los microempresarios dedicados a la explotación de minas y canteras, del total de los encuestados, 5 personas se encuentran desarrollando este tipo de actividad, los mismos que son de género masculino, con una edad que va de los 31 a 60 años, 4 de ellos están casados y 1 tiene un estado civil soltero, en su mayoría han tenido una instrucción primaria y solamente 1 tiene estudios secundarios.

En cuanto a sector de la industria manufacturera, 19 microempresarios son varones y 13 son mujeres con una edad promedio de 20 hasta más de los 60 años, la mayoría de estas personas se encuentran casados, 17 de ellos han tenido una educación primaria, 13 han efectuado estudios secundarios y solamente 3 tienen estudios superiores.

En el comercio, del total de los encuestados el 26% (98) son mujeres y un 16% (59) son varones, tienen edades que van desde menos de los 20 años has más de 60 años, al igual que en los sectores anteriores, la mayoría de estos microempresarios se encuentran casados, 68 de ellos han recibido una educación primaria, 55 han ido a la secundaria y 33 tienen estudios superiores.

Los microempresario dedicados a la prestación de servicios, en su mayoría son mujeres representando el 28% (62) del total de los encuestados y un 17% (103) son varones, sus edades van desde menos de 20 años hasta más de los 60 años, 105 de estos empresarios tienen el estado civil de casados, 29 viven en unión libre, 19 están solteros, 8 divorciados y 5 son viudos, en cuanto a su nivel educativo, el 21% (78) han realizado estudios secundarios mientras que el 17% (63) solamente tienen la primaria y el 7% (25) poseen estudios superiores.

En los cinco sectores económicos se resume diciendo, que de los 374 encuestados el 58% son mujeres las que se dedican a estas actividades, y el 42% son hombres, esto es debido a que las mujeres lojanas son mucho más emprendedoras y prefieren tener un trabajo independiente, sin dejar de lado sus obligaciones familiares como madres, mientras que los hombres optan por trabajar bajo relación de dependencia.

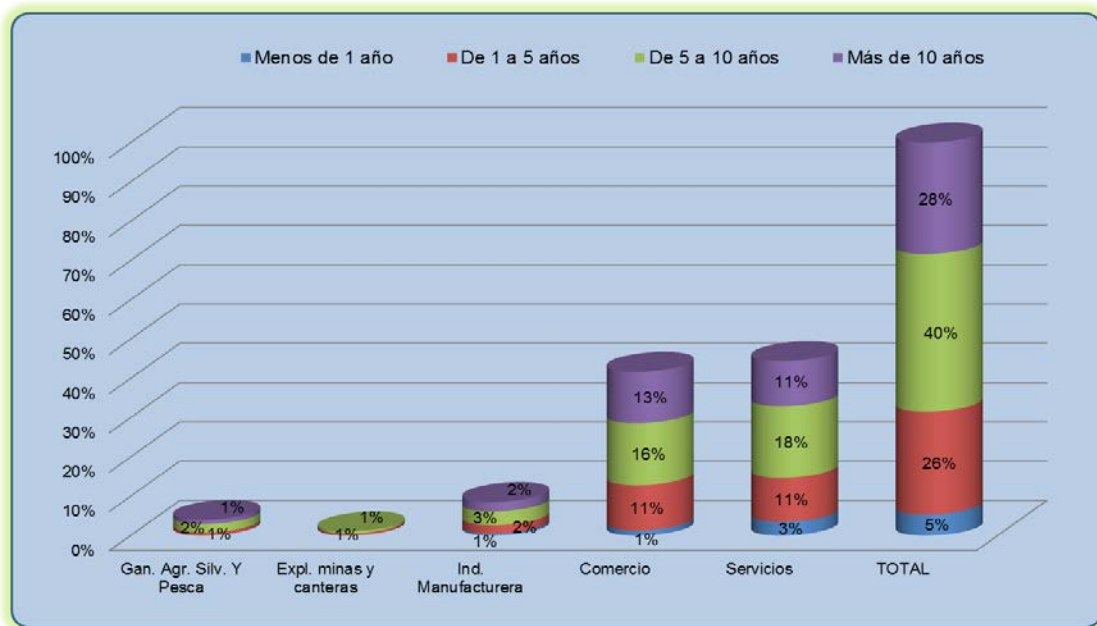
La edad de los microempresarios, de acuerdo a los resultados son personas que en su mayoría tienen de 30 a 50 años, en cuanto a su estado civil el 66% de los encuestados mencionan que son casados seguido de un 13 % que tienen un estado civil de solteros, y con el mismo porcentaje del 13% son microempresarios que viven en unión libre. En lo referente a su formación académica tienen un nivel de escolaridad media ya que el 43% indica que el tipo de enseñanza que ha recibido es primaria mientras que el 41% tiene estudios secundarios y son pocos los microempresarios que poseen niveles superiores de estudio.

De acuerdo al estudio de USAID, las mujeres económicamente activas son mucho más inclinadas a ser microempresarias (56.4%) que los hombres quienes representan el 31.3%, lo que coincide con la encuesta aplicada a los microempresarios de la ciudad de Loja. En cuanto a la edad promedio de los microempresarios va acorde al estudio mencionado

anteriormente, ya que la edad de los microempresarios lojanos oscila la mayoría entre 41 a 50 años.

En lo referente al estado civil, en la investigación de campo a los microempresarios lojanos, los resultados se encuentran dentro de los márgenes arrojados según USAID, que en su estudio el 76% de los microempresarios ecuatorianos son casados, sin embargo el nivel educativo que tienen los microempresarios de la ciudad de Loja es medio, lo que no coincide con la investigación realizada a nivel nacional, porque de acuerdo al estudio el 46% tienen una educación de nivel primario. Sin embargo, el 21.1% presenta alguna educación secundaria, 20.9% ha completado la educación secundaria y cerca del 12% tiene un nivel mayor que el secundario, lo que quiere decir que para la ciudadanía lojana la educación es una de sus principales prioridades.

### 3.1.1.2 Datos de actividad económica – tiempo del negocio e ingresos.



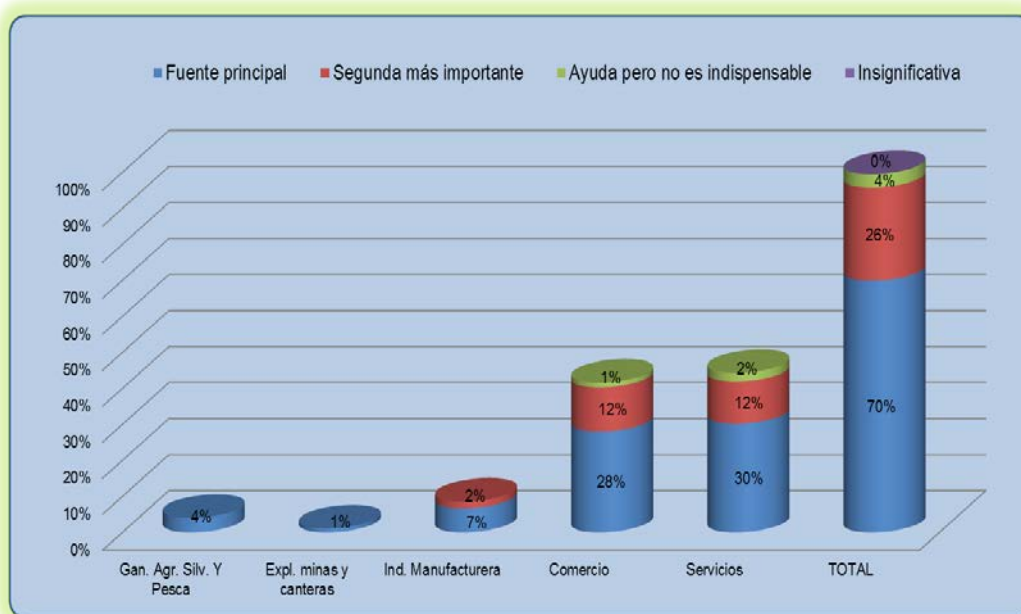
**Figura 5.** Tiempo que desempeña su actividad  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

Como se puede observar en la figura 5, el tiempo que los microempresarios llevan desempeñando su labor dentro de los diversos sectores económicos el 40% se encuentran dentro del rango de 5 a 10 años, el 28% mencionan que se mantienen en estas actividades por más de 10 años, con un porcentaje del 26% mencionan que tienen de 1 a 5 años

desenvolviéndose en su negocio microempresarial, mientras que un 5% está empezando su actividad económica, siendo este menor a 1 año.

Los porcentajes más significativos de acuerdo al tiempo que llevan laborando los microempresarios dentro de los distintos sectores económicos, se puede apreciar que de los 374 encuestados, en cuanto al sector de servicios, el 18% de estas personas se encuentran trabajando en la prestación de servicios de 5 a 10 años y el 11% en más de 10 años, seguidamente está el sector comercial con porcentajes representativos, en la que el 16% de los microempresarios mencionan que tienen de 5 a 10 años dedicados al trabajo comercial, mientras que el 13% indican que llevan más de 10 años laborando en la actividad antes mencionada, lo que quiere decir que el tiempo promedio que llevan desempeñando estas actividades es de 5 años.

En lo referente a los demás sectores económicos se encuentran con porcentajes menos significativos lo que quiere decir que la mayoría de estos microempresarios enfocan sus actividades económicas tanto al servicio como al comercio, todo esto se debe a que nuestra ciudad desde hace varios años es considerada como consumista por el escaso desarrollo de industrias locales, lo que se ve reflejado en la poca acogida que tiene el sector industrial.



**Figura 6.** Importancia de la microempresa para sus ingresos

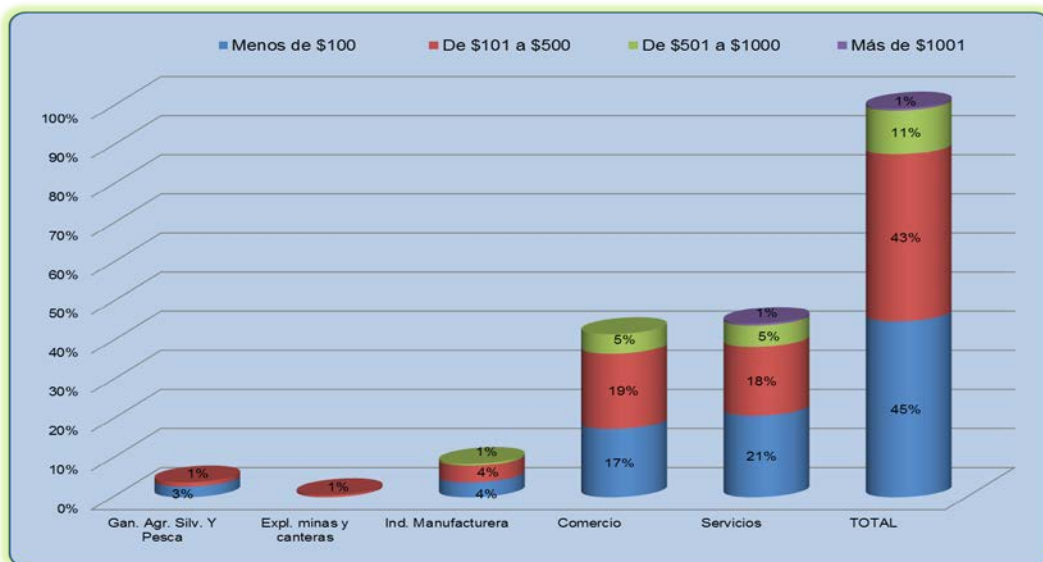
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

En los cinco sectores económicos que se aplicó la investigación de campo, los resultados manifiestan que los ingresos que perciben los microempresarios por actividades de

ganadería, agricultura, silvicultura y pesca; explotación minera y de canteras; manufactura; comercio y servicios, el 70% de los encuestados coinciden que para ellos es la fuente principal de sus ingresos ya que se dedican exclusivamente a estas faenas, mientras que un 26% mencionan que la consideran como fuente secundaria de entrada de dinero para sus hogares porque sus principales ingresos provienen del sueldo de algún empleo que posee uno o varios miembros de la familia y un 4% señalan que son ingresos pero no indispensables, ya que no se dedican a estas actividades al 100%.

Si nos fijamos en la figura 6, nos podemos dar cuenta que las actividades tanto de servicios como comerciales son las que generan las principales fuentes de ingresos para los hogares lojanos con un porcentaje del 30% y 28% respectivamente, es decir del total de los encuestados el 58% de estas personas dependen exclusivamente de los ratios que generen estos dos sectores económicos.



**Figura 7.** Promedio de ingreso semanal por la actividad microempresarial

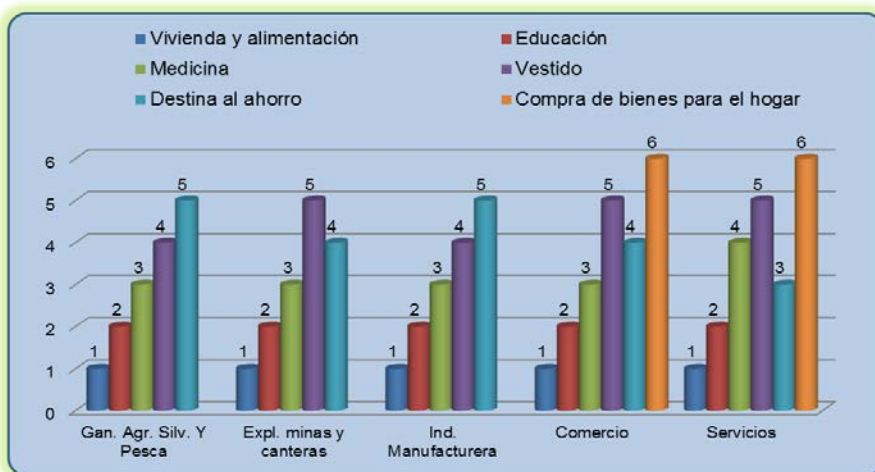
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

La presente gráfica nos muestra los ingresos promedios semanales generados por las diferentes actividades microempresariales, de los 374 encuestados el 45% señala que su ingreso semanal es de menos de \$100,00, de acuerdo a la conversación mantenida con los microempresarios este ingreso oscila entre \$80 y \$90 en promedio semanales, el 43% indica que los ingresos que le genera su microempresa semanalmente son de \$101,00 a \$500,00, mientras que un 11% manifiesta sus actividades económicas les retribuyen de \$501,00 a \$1000,00 promedio semanal, finalmente con un porcentaje del 1% mencionan sus negocios les producen más de \$1001,00.



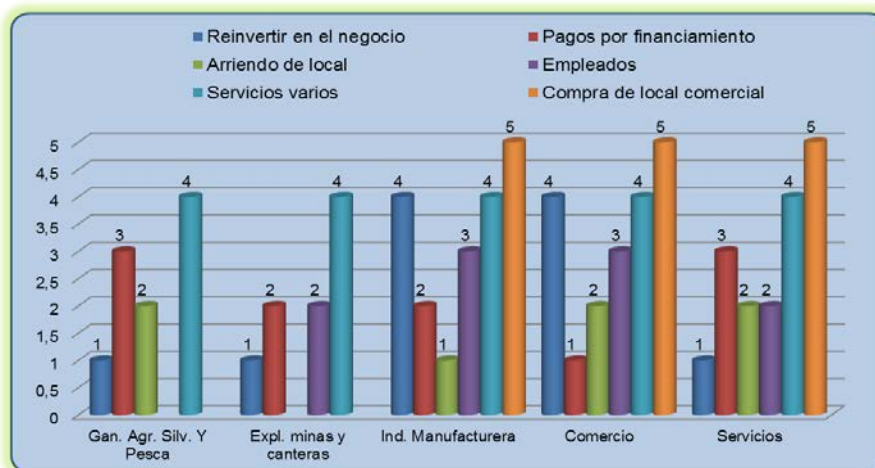
En el sector de servicios el 21% de los microempresarios percibe un ingreso promedio semanal de menos de \$100 y un 18% de \$101 a \$500, mientras que en el sector comercial el 19% tiene un ingresos que van de \$101 a \$500 y el 17% de menos de \$100, lo que quiere decir que las actividades comerciales les generan ingresos semanales superiores en comparación a los que se dedican a prestar servicios, debido a que en el comercio se produce mayor movimiento de efectivo porque como se mencionó anteriormente, la ciudadanía lojana es consumista, en cuanto a los tres sectores restantes, tienen la misma tendencia pero en un porcentaje menor de microempresarios, estos resultados se dan porque en la ciudad de Loja todavía no está bien desarrollada la industria manufacturera, no le dan la debida importancia en lo que concierne la agricultura, ganadería y lo que se refiere a la explotación de minas y canteras este sector no tiene mucha acogida por parte de los microempresarios, dado que sus costos operativos son elevados, y por las dificultades que genera esta actividad al momento de obtener los permisos de exploración y explotación en el Ministerio del Medio Ambiente por los impactos ambientales que producen al realizar este tipo de trabajos, estas son las razones que dificultan la entrada de mayores ingresos para estos microempresarios.



**Figura 8.** Importancia de distribución de ingresos en la familia, 1 más importante y 6 menos importante

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora



**Figura 9.** Importancia distribución de ingresos en la microempresa, 1 más importante y 6 menos importante

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

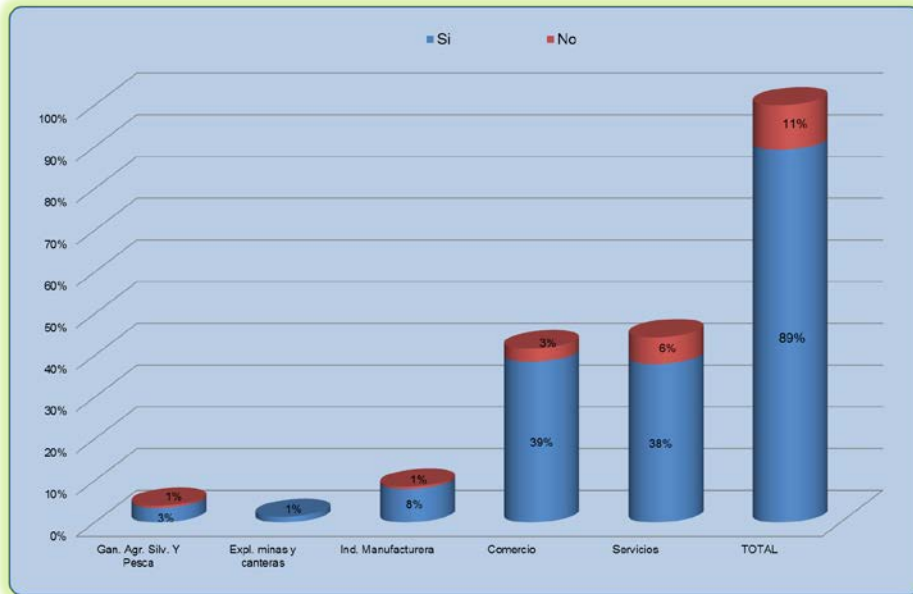
Elaboración: La autora

Las figuras 8 y 9, nos muestran los resultados según su importancia, de cómo están distribuidos los ingresos que generan las actividades microempresarias en las familias lojanas, en todos los cinco sectores económicos en estudio, se puede apreciar que estos ingresos están destinados principalmente a la vivienda y alimentación, educación, medicina, vestido, es decir los microempresarios indican como más importante a las principales necesidades básicas del ser humano, considerando como menos importante el destino al ahorro y compra de bienes para el hogar, esto debido a que ellos no tienen una cultura de ahorro y en algunos casos porque los ingresos que perciben solamente solventan sus necesidades prioritarias y no les permite ahorrar.

Gran parte de estas entradas de dinero también está distribuido a la microempresa que poseen, consideran como más importante el reinvertir en el negocio, debido a las ampliaciones de los mismos, como compra de mercadería, maquinaria, materia prima, dependiendo su actividad. Además pagan las obligaciones financieras porque para financiar sus actividades microempresariales debieron incurrir a los diferentes tipos de préstamos que ofrecen las cooperativas de ahorro y crédito de esta localidad, de la misma manera, los ingresos les alcanza para cancelar el arriendo de locales comerciales y pago a los empleados, especialmente por los microempresarios que se dedican al comercio y a la prestación de servicios y deben incurrir a estos gasto para poder llevar a cabo sus actividades económicas, y además cabe recalcar que estas dos sectores son generadores de fuentes de trabajo para los lojanos. Consideraron como menos importante el pago de servicios varios porque son pocos los microempresarios que tienen que cubrir con estos gastos debido a que al momento de arrendar el local comercial están incluidos el pago de agua y luz, en cuanto a la compra de locales comerciales no es de su importancia debido a

que los ingresos que generan los diferentes sectores económicos no son suficientes para adquirir este bien inmueble.

### 3.1.1.3 Demanda de productos y servicios microfinancieros.

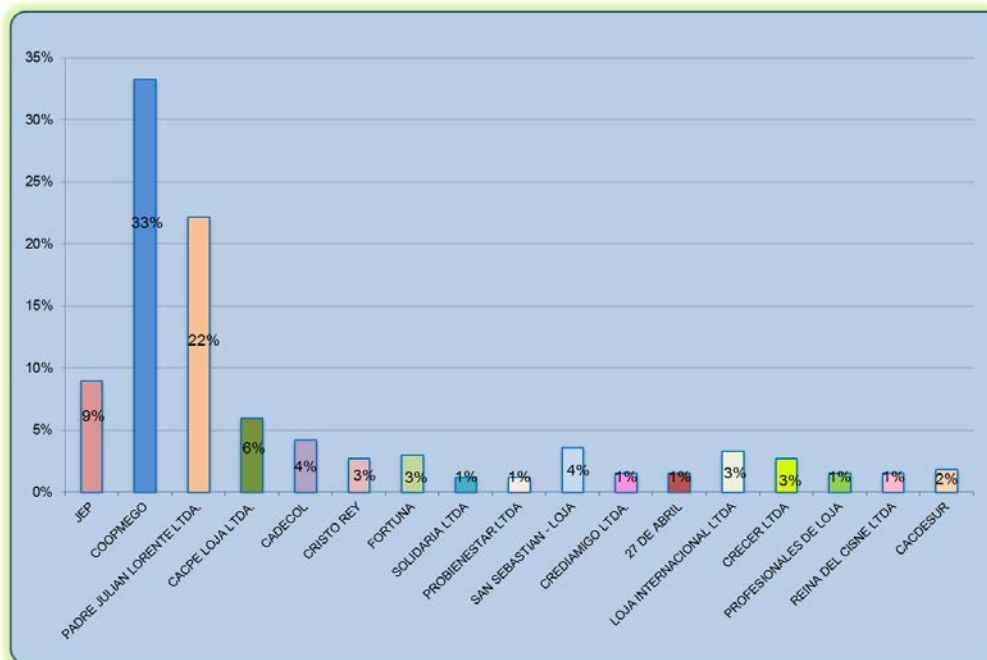


**Figura 10.** Socio de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

De los 374 microempresarios encuestados en los diferentes sectores económicos, el 89% responde que han acudido a las cooperativas de ahorro y crédito de esta ciudad con la finalidad de buscar financiamiento para sus actividades microempresariales, es por ello que se consideran socios de las mismas, por otra parte, el 11% de los encuestados señalan que no son socios ni clientes de estas entidades financieras debido a que sus actividades económicas las financiaron con recursos propios o mediante una financiación informal.



**Figura 11.** Coacs a las que pertenecen los microempresarios

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

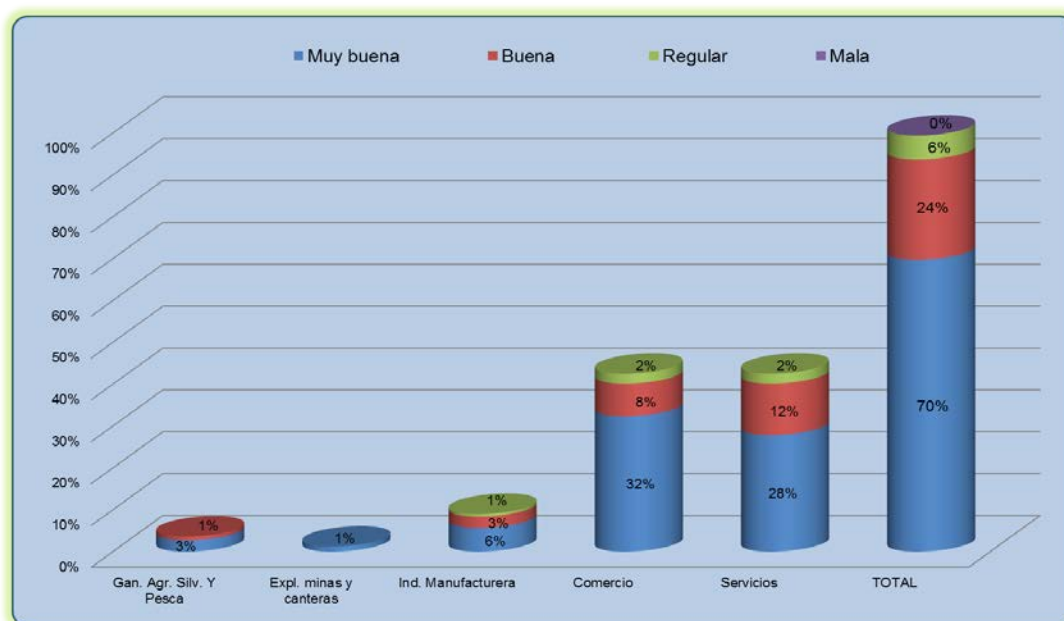
**Elaboración:** La autora

De las diecisiete cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran prestando sus productos y servicios a la localidad, la Coopmego con un 33% muestra que es aquella entidad financiera a la que acude la mayoría de microempresarios, las razones se deben a que dicha entidad cuenta con la unidad de microfinanzas que hace aún más fuerte su relación con los microempresarios, pues está encargada netamente de este sector, además brinda mayor número de productos y servicios microfinancieros respecto a las demás Coacs, entre estos tenemos: credi micro, credi vivienda, mega ahorro, mega cuenta, ahorro propósito, mega plazo, transferencias, mego giros, capacitación, recaudaciones, educación financiera, dispensario médico y farmacia. La Coopmego cuenta con una experiencia en este mercado de 30 años, tiene una buena posición financiera bajo una calificación de riesgo A-, la cual representa que “la institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que superara rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja” (Coopmego, 2014), por lo antes dicho, inspira confianza y seguridad a los socios.

Seguidamente esta la cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente con un 22%, lo que significa que también es una entidad a la que prefieren acudir los microempresarios para financiar sus microempresa, esta cooperativa tiene una calificación de riesgo B, la misma indica que aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la

institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de la instituciones con mejor calificación (Coac, Padre Julian, 2014), ofrece algunos producto y servicios para microempresarios como: microcréditos, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, ahorro plus, tarjeta de débito y dispensario médico, es la cooperativa que con mayor experiencia en la ciudad de Loja pues tiene 48 años operando. Cabe indicar que estas dos cooperativas con mayor acogida cuentan con sucursales en lugares estratégicos de la ciudad, aportando que el acceso para los microempresarios sea cómodo y fácil.

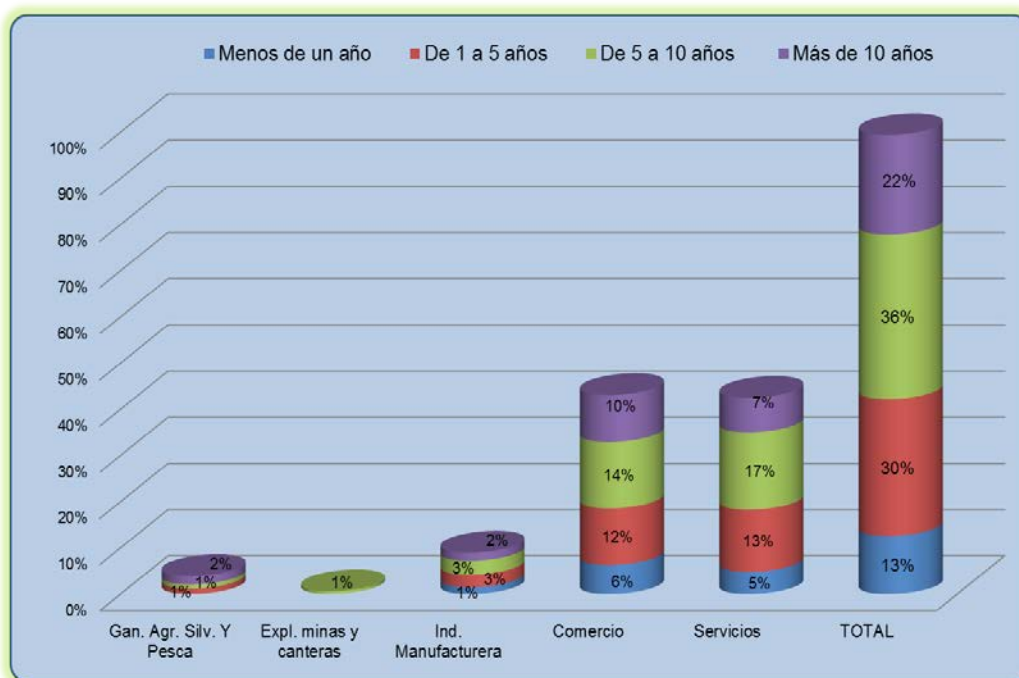
En porcentajes menores encontramos a la Jep, Cacpe Loja Ltda con un 9% y 6% respectivamente, esto significa que las trece entidades restantes son poco convenientes para los microempresarios de esta localidad, dado que no cuentan con una variedad de productos y servicios que vayan acorde con las necesidades del microempresario lojano, es por ello que se muestran con porcentajes poco relevantes.



**Figura 12.** Atención recibida de las Coacs  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

Las cooperativas de ahorro y crédito en su mayoría están ofreciendo una atención al cliente cada vez mejor, esto les da como resultado la fidelidad de los socios ya existentes y atrae a futuros socios, lo que se ve reflejado en figura 12. la manera en cómo son atendidos estos microempresarios en las diferentes cooperativas de ahorro y crédito, los encuestados de los

diferentes sectores económicos manifiestan que el 70% están de acuerdo que han recibido una muy buena atención por parte de los funcionarios de estas entidades financieras, el 24% de estos socios señalan que les han brindado una atención buena, mientras que un 6% dicen que la atención ofrecida ha sido regular.

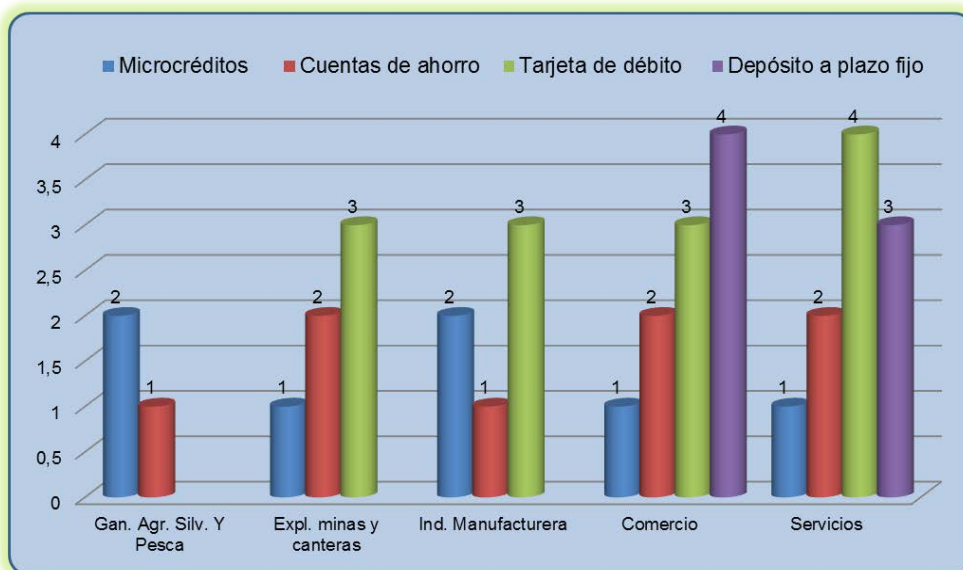


**Figura 13.** Tiempo que forma parte de la Coac  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

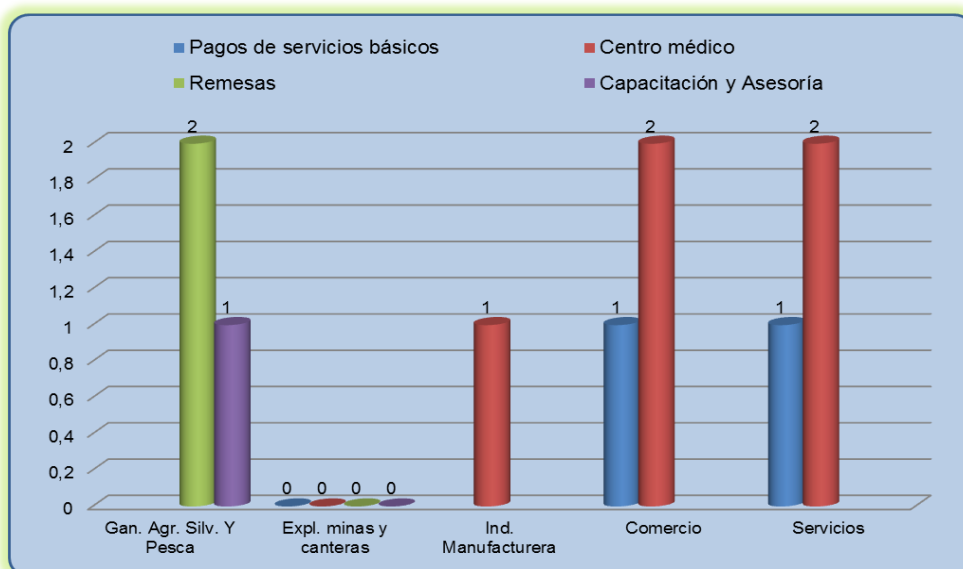
El tiempo que los microempresarios llevan formando parte de estas instituciones financieras, los cinco sectores en su mayoría manifiesta que el 36% tiene de 5 a 10 años siendo socios de las Coac, el 30% del total de muestra, van entre 1 a 5 años, mientras que un 22% ya llevan más de 10 años formando parte de estas entidades financieras.

Por los datos expuestos en la figura 13. los microempresarios dedicados al comercio y al servicio son quienes en su mayoría llevan más tiempo realizando operaciones financieras con estas cooperativas de ahorro y crédito debido a la naturaleza de sus negocios ya que gran parte lo los lojanos realiza sus actividades dentro de estas áreas.

En lo que se refiere a la industria manufacturera, la explotación de minas y canteras, ganadería, agricultura, silvicultura se puede apreciar que son pocos los que se mantienen en estas actividades es por ello que el porcentaje en que llevan formando parte de las Coac es bajo.



**Figura 14.** Utilización de productos microfinancieros, 1 más utilizado y 5 menos utilizado  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

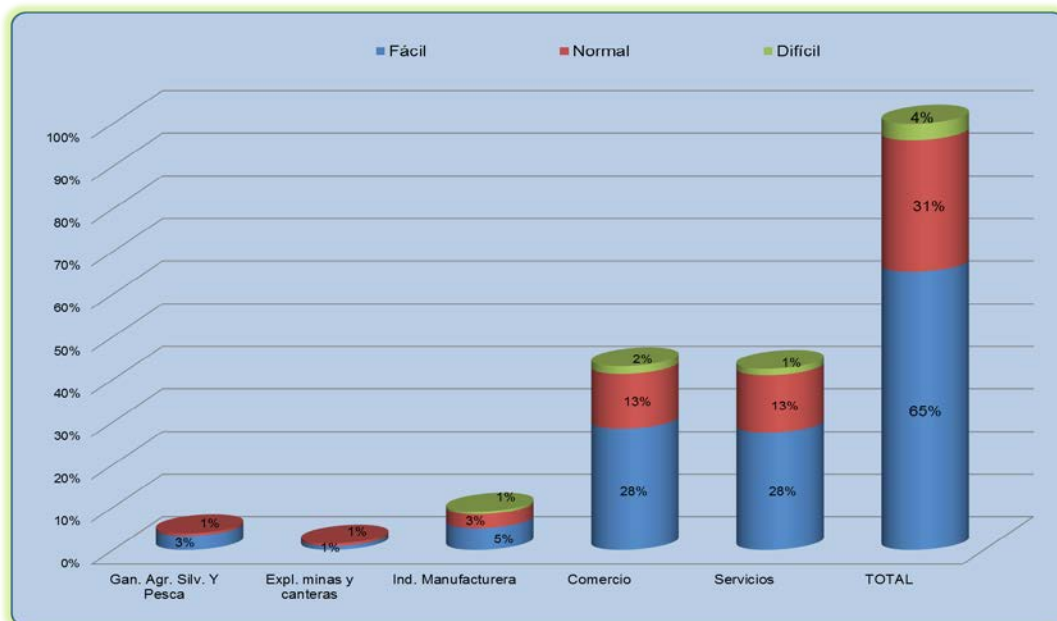


**Figura 15.** Utilización de servicios microfinancieros, 1 más utilizado y 5 menos utilizado  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

Las figuras 14 y 15, representan los productos y servicios microfinancieros a los que acuden con mayor frecuencia los microempresarios, según su importancia el microcrédito y las cuentas de ahorro son los productos más demandados en las diferentes cooperativas de ahorro y crédito de esta ciudad, el resultado era de esperarse porque los encuestados son personas que se dedican a las diversas actividades microempresariales ya sean de agricultura, ganadería, explotación de minas y canteras, manufactura, comercio o servicio y

acuden a estas entidades financieras en busca de financiamiento para sus microempresas, por lo que al momento de acceder a un crédito necesariamente deben tener una cuenta de ahorros para el desembolso del mismo. Los productos microfinancieros menos utilizados son la tarjeta de debito porque como se mencionó anteriormente son pocos los microempresarios que destinan sus ingresos al ahorro y depósitos a plazo fijo debido a que son personas que acuden a estas entidades microfinancieras con el fin de obtener algún tipo de financiamiento, y por ende no cuentan con recursos económicos como para destinarlos a este producto

En cuanto a los servicios, el dispensario médico es el que tiene mayor demanda debido a que al momento de acceder a un crédito, estas personas se convierten en socios y por ende se hacen merecedores de este beneficio, el mismo que es utilizado regularmente por los microempresarios, seguidamente el pago de servicios básicos porque les incurre menos tiempo debido que les evita largas filas ya que la atención es inmediata, el sector de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca ha utilizado el servicio de remesas, debido a que cuentan con familiares en el exterior, quienes les realizan giros por medio de las Coac del microempresario; y por otra parte el servicio de capacitación y asesoría porque su actividad requiere de esta orientación técnica.



**Figura 16.** Acceso a los productos y servicios microfinancieros

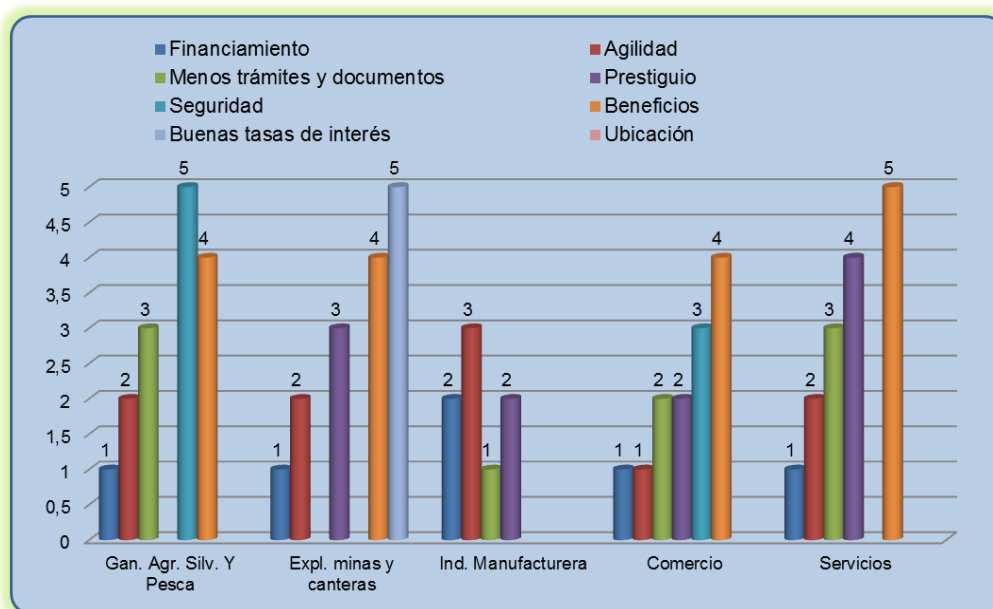
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora



Por los resultados arrojados en la investigación de campo, el 65% de los socios revelan que les ha resultado fácil acceder a los productos y servicios microfinancieros, el 31% mencionan que ha sido normal porque los microempresarios manifiestan que han seguido con los procedimientos establecidos por las entidades microfinancieras cumpliendo con sus políticas crediticias y solamente un porcentaje mínimo del 4% opina que tuvieron dificultad para la aprobación de estos créditos y la obtención de servicios, específicamente a los microempresarios que desempeñan sus actividades dentro de los sectores económicos de la manufactura, comercio y servicio porque no pudieron reunir todos los requisitos solicitados y en algunos de los casos cumplieron con la documentación respectiva pero la dificultad fue la garantía, la ineficiencia del personal de la cooperativa al momento de realizar sus trámites y por ende el acceso a los productos y servicios se les torno tedioso

Estos resultados se dan porque hoy en día las Coac son más flexibles al momento de solicitar requisitos a los clientes que desean obtener un crédito o abrir una cuenta de ahorros, esta es la razón principal para que los microempresarios cataloguen como fácil el acceso los productos microfinancieros y además toman en cuenta la agilidad que les dan a los trámites correspondientes. Esto fue lo que mencionaron los socios mientras se aplicaban la encuesta.

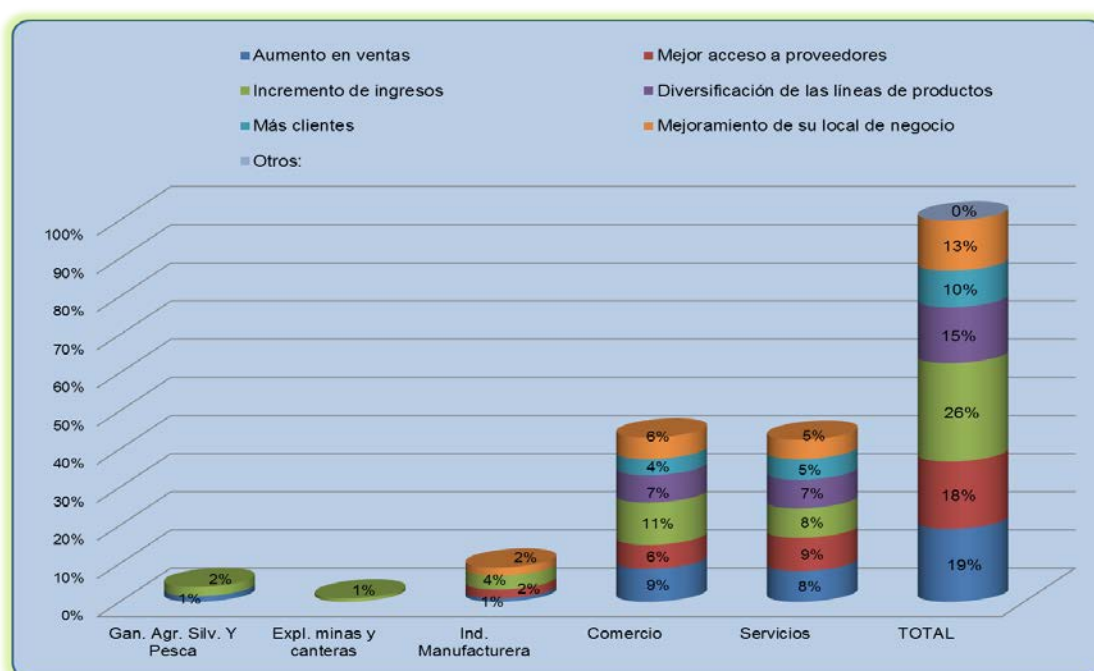


**Figura 17.** Importancia de las características de las Coacs, 1 más importante y 5 menos importante  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

Los microempresarios de todos los sectores económicos en estudio expresan que las características más importantes para seleccionar las entidades financieras es la forma de

financiamiento, agilidad, y como se mencionó anteriormente, es primordial para ellos que los trámites sean rápidos y la documentación a presentar sea mínima al momento de acceder a un producto o servicio microfinanciero y esto se ve reflejado en la figura 17, los mismos mencionan que es una de las características principales tomadas en cuenta para elegir las cooperativas de ahorro y crédito que les financiará sus microempresas.

De la misma manera señalan las características que son menos relevantes como los beneficios, seguridad, tasas de interés, prestigio y ubicación, pero que de alguna manera han influido para elegir la entidad a la actualmente pertenecen



**Figura 18.** Mejoras de la microempresa, por los productos y servicios microfinancieros  
**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios  
**Elaboración:** La autora

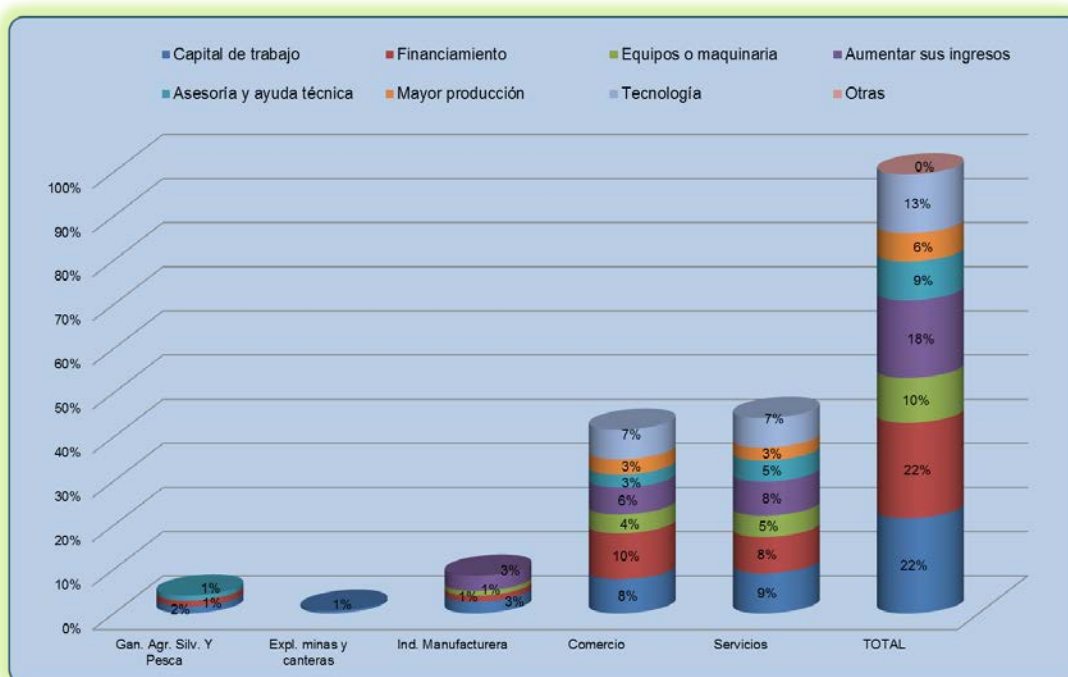
Como se puede dar cuenta en la figura anterior, el 26% de los encuestados indican que los productos microfinancieros les han servido para incrementar sus ingresos, el 19% mencionan que han tenido un aumento en ventas, el 18% mejoró su acceso con los proveedores de su microempresa, 15% les permitieron diversificar las líneas de productos, el 10% obtuvo más clientes, y el 13% pudieron mejorar el local de su negocio.

Los microempresarios manifiestan que incrementaron sus ingresos provenientes de sus negocios debido a que el financiamiento otorgado por las entidades microfinancieras lo destinaron a la reinversión comprando maquinaria, aumentando inventarios, diversificando las líneas de producción, las mismas que han permitido aumentar sus ventas por la variedad

de sus productos. El mejoramiento del acceso a los proveedores se da porque el negocio de estos microempresarios va creciendo lo que garantiza el pago a los mismos.

En cuanto al mejoramiento de su local realizaron remodelaciones haciendo que su lugar de trabajo se vea más acogedor logrando que este sea atractivo para sus clientes siendo este otro de los motivos para que su clientela aumente.

En conclusión se puede decir que si mejoraron sus negocios van a tener una diversificación de productos, esto hará que aumente su clientela por ende las ventas crecerán, finalmente el resultado se ve reflejado en el incremento de ingresos de los microempresarios y es exactamente lo que la gráfica expresa.



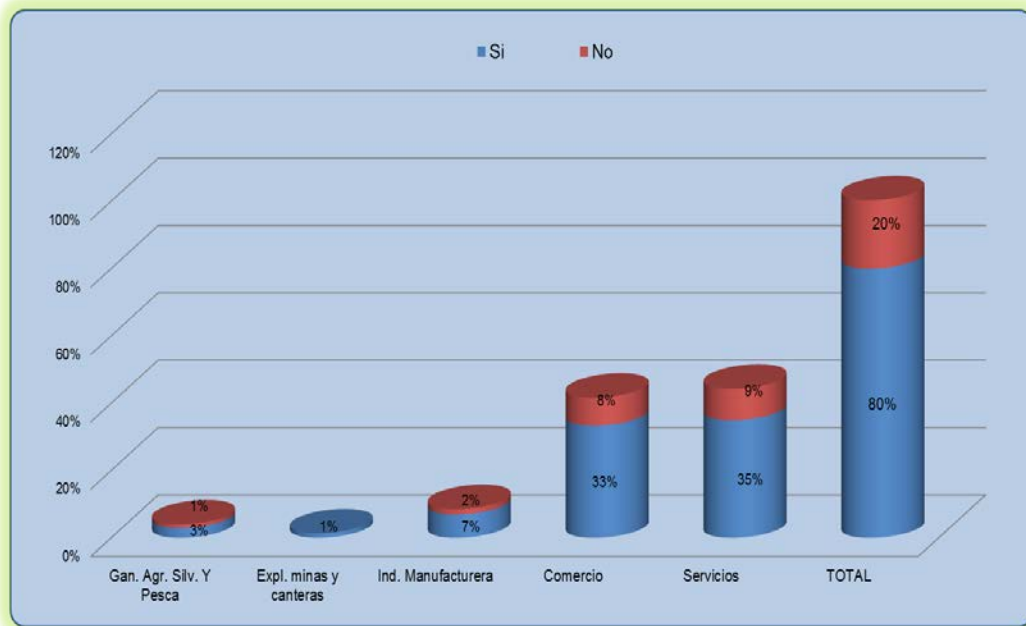
**Figura 19.** Necesidades de los microempresarios

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

Las principales necesidades que tienen los microempresarios dentro de sus negocios son: capital de trabajo y el financiamiento, con porcentajes iguales del 22%, lo que significa que estos microempresarios requieren capital de trabajo especialmente para invertir en su activo corriente y de esta manera poder seguir operando, y financiamiento para emprender en un nuevo negocio o sucursal, por otra parte un 18% de los encuestados necesitan aumentar sus ingresos para solventar sus gastos operativos y financieros de la microempresa, el 13% de los microempresarios necesitan invertir en tecnología para así mejorar su pequeña empresa, además es importante mencionar que un 9% precisan asesoría y ayuda técnica

con la finalidad de capacitarse en cuanto a técnicas de producción, manejo de inventarios, programas contables y de esta forma poder organizar y conducir de mejor manera su microempresa y el 6% necesita mayor producción para satisfacer la demanda de sus clientes especialmente en los sectores del comercio y servicios.

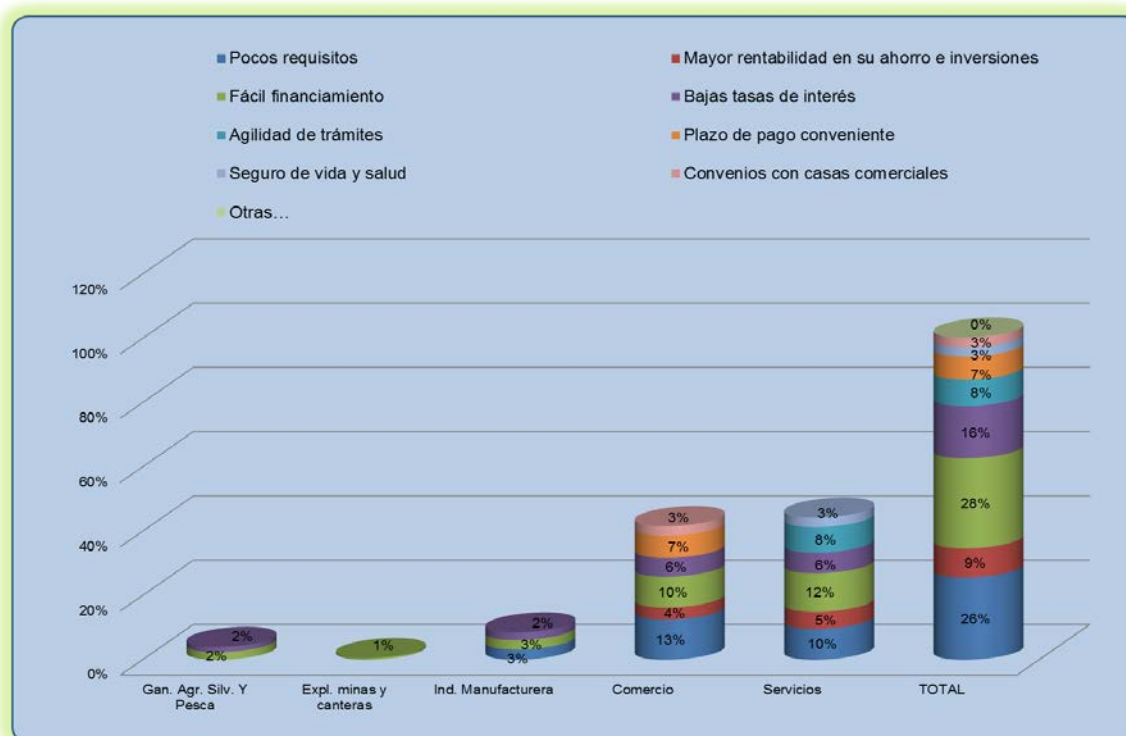


**Figura 20.** Cobertura de los productos y servicios ofertados por las Coacs

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

Los productos y servicios ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito, el 80% de los microempresarios afirman que si han cubierto las necesidades de su microempresa, entretanto el 20% dice que no han cubierto las necesidades de su negocio, esto se ha dado porque en algunos casos el financiamiento que ellos requerían para invertir en su pequeña empresa era mayor al crédito que estas entidades financieras les habían otorgado, manifestando que si ellos solicitaban un microcrédito de \$10.000,00 para la compra de activo fijo, el crédito era aprobado pero solamente les cubrían el 70% de este monto, otro de los motivos que al momento de acudir a sus entidades financieras algunas no contaban con la línea de crédito que ellos necesitaban como credi carro para su microempresa, cabe indicar que solamente la cooperativa de ahorro y crédito Loja Internacional cuenta con este producto.



**Figura 21.** Características que deben tener los productos y servicios

Fuente: Encuesta realizada a los microempresarios

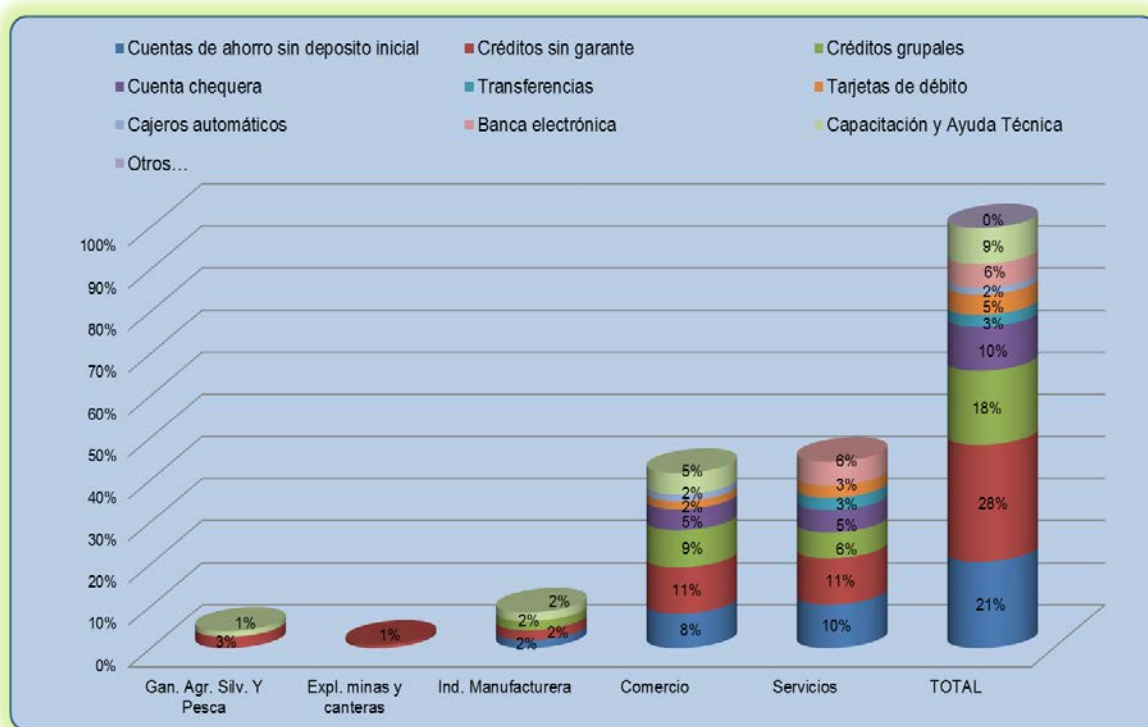
Elaboración: La autora

Para sus actividades, los microempresarios están de acuerdo en que las principales características de los productos y servicios de las Coac deben ser, en primer lugar el fácil financiamiento con un 28%, los encuestados lo llaman así por las políticas de crédito que las entidades han establecido con el fin de apoyar a estas personas emprendedoras entre ellas están ampliación en el plazo de pago y tasas de interés competitivas, las mismas que les permitirán contar con un capital a bajo costo, que se lo reembolsara periódicamente de acuerdo a los réditos que produzcan sus actividades.

Otra de las características que un 26% de los encuestados menciona, son los pocos requisitos como documentos personales, garante o roles de pago y dependiendo de su actividad declaraciones del Sri, porque esto les facilitara un acceso rápido a los productos y servicios, permitiendo de esta manera una agilidad en los trámites que es lo que realmente el microempresario busca y así evitan pérdidas de tiempo innecesarias.

En porcentajes mínimos se encuentran las características de mayor rentabilidad en su ahorro e inversión con un 9%, lo que quiere decir que sus tasas de interés en las cuentas de ahorro y pólizas de acumulación les generen mejores beneficios económicos y además les incentive al ahorro. También mencionan que las cooperativas de ahorro y crédito tengan convenios con casas comerciales como almacenes de Artefacta, Marcimex, La Ganga y en

autoservicios como Romar, Tía, Mercamax, etc., que les permitan acceder a descuentos al momento de realizar una compra; un seguro de vida y salud que al momento de acceder a un producto microfinanciero, este sea uno de los beneficios adicionales a los ya establecidos.



**Figura 22.** Productos y servicios que les gustaría que se les oferte

**Fuente:** Encuesta realizada a los microempresarios

**Elaboración:** La autora

El analizar la presente grafica podemos interpretar que una de las aspiraciones de los microempresarios de estos sectores productivos seria la obtención del crédito sin garante con un porcentaje de 28%, considerando que se tome en cuenta su negocio o en alguno de los casos se establezca otro tipo de garantía como garantías reales o garantía personal, por otro lado la apertura de cuentas de ahorros sin depósito inicial, en un 21%, cabe indicar que en la realidad son requisitos que las entidades financieras no los pueden evitar, hasta la actualidad no existen casos que contemplen estas características.

Otro producto que el 18% de los microempresarios desearían, son los créditos grupales porque de esta manera los mismos socios se convertirían en garantes mutuos. Pero es importante que tomen en cuenta que algunas entidades microfinancieras si ofrecen este producto microfinanciero, como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito San Sebastián y Solidaria.

### 3.2 Análisis Comparativo de la oferta y demanda de productos y servicios microfinancieros.

**Tabla: 6**

Demanda de productos y servicios por actividad económica

| ACTIVIDAD ECONÓMICA                          | PRODUCTOS MÁS DEMANDADOS    | SERVICIOS MÁS DEMANDADOS                        |
|--|-----------------------------|---|
| Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca | Microcrédito<br>Cta. Ahorro | Capacitación y asesoría<br>Remesas              |
| Explotación de minas y canteras              | Microcrédito<br>Cta. Ahorro |   |
| Industria manufacturera                      | Cta. Ahorro<br>Microcrédito | Dispensario médico                              |
| Comercio                                     | Microcrédito<br>Cta. Ahorro | Pago de servicios básicos<br>Dispensario médico |
| Servicios                                    | Microcrédito<br>Cta. Ahorro | Pago de servicios básicos<br>Dispensario médico |

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La autora

Los productos más demandados en el sector de agrícola, ganadero, de silvicultura y pesca están en primer lugar las cuentas de ahorro, seguido del microcrédito, en cuanto a los servicios el de mayor demanda es la capacitación y asesoría. En el sector de explotación de minas y canteras el producto con mayor acogida es el microcrédito y las cuentas de ahorro.

En la industria manufacturera los productos microfinancieros más solicitados son las cuentas de ahorro y el microcrédito, y como servicio al que acuden mayormente es al centro médico.

Finalmente en los sectores de comercio y servicios los productos más requeridos son los microcréditos y las cuentas de ahorro, en lo referente a los servicios es el pago de servicios básicos

Debido a que la ciudadanía lojana es consumista los microcréditos que han tenido mayor demanda son los de consumo y de servicios, porque es una ciudad donde no hay industrias y gran parte de estos microempresarios se dedican a realizar actividades comerciales cuyos créditos obtenidos los destinan para la implementación de hostales, restaurantes, locales comerciales, tiendas de abarrotes, etc., y a la prestación de servicios, que por su naturaleza les genera constantemente movimientos de efectivo y es de interés de los microempresarios, porque su principal fuente de ingresos proviene de dicha actividad, la misma que les ha permitido mejorar la calidad de vida de sus familias y a su vez han generado fuentes de trabajo a la población lojana, contribuyendo de esta manera al

desarrollo de la economía del país, mientras que los microcréditos dirigidos a la industria manufacturera no tienen una buena acogida, puesto que este sector económico en esta ciudad, es de pequeñas dimensiones, medianamente desarrollado, lo que hace que los microempresarios lo vean menos atractivo, lo mismo sucede con los microcréditos destinados a la agricultura, ganadería, silvicultura y la pesca, pero estas personas emprendedoras deberían aprovechar que en esta ciudad posee terrenos fértiles donde pueden invertir los recursos microfinancieros que les ofrece las Coacs para la producción agrícola, en el cultivo de maíz, frejol, papa, hortalizas como: lechuga, col, tomate de riñón, cebolla, zanahoria arveja, etc., ya que son unos de los productos más consumidos por parte de los habitantes de esta localidad y que los pueden comercializar en las ferias libres. La crianza de animales vacunos que puede sacar provecho para la comercialización de leche, queso y carne, pero en cuanto a la pesca, nos encontramos en una ciudad en donde esta actividad es deficiente, ya que solamente encontramos la pesca artesanal y está destinada específicamente para el consumo personal, siendo este sector poco desarrollado y por ende no demuestra un mayor aporte para el desarrollo económico de esta ciudad.

Pero el microcrédito con menor demanda es el que está asignado a la explotación de minas y canteras cuya razón es, que sus costos operativos son muy elevados, y por las dificultades que genera esta actividad al momento de obtener los permisos de exploración y explotación en el Ministerio del Medio Ambiente por los impactos ambientales que producen al realizar este tipo de trabajos, por ende este sector no es muy atractivo para los microempresarios lojanos, ya que siempre están evitando incurrir a mayores costos y ha pérdidas de tiempo.

**Tabla: 5**  
Oferta de productos y servicios por las Coacs.

| SEG. | COAC                 | PRODUCTOS MICROFINANCIEROS   | SERVICIOS MICROFINANCIEROS   | PRODUCTOS CON MAYOR DEMANDA  | SERVICIOS CON MAYOR DEMANDA |
|------|----------------------|--|--|--|-----------------------------|
| 4    | Coopmego             | Credi micro<br>Credi vivienda<br>Mega ahorro<br>Mega cuenta<br>Ahorro propósito<br>Mega plazo<br>Tarjeta de débito | Transferencias<br>Mego giros<br>Capacitación<br>Educación financiera<br>Mego recaudaciones<br>Referencias<br>Dispensario médico y farmacia | Credi micro<br>Credi vivienda<br>Mego ahorros<br>Tarjeta de debito | Transferencias              |
|      | Padre Julian Lorente | Microcrédito<br>Crédito comercial<br>Cta. Ahorro<br>Depósito a plazo fijo<br>Ahorro plus<br>Tarjeta de débito      | Dispensario médico con especialidades en pediatría, ginecología, traumatología y odontología   | Microcrédito<br>Créditos comerciales<br>Cuenta de ahorro           | Dispensario médico          |
|      | Jep                  | Cta. Ahorro  | Pago de servicios básicos  | Microcrédito   | Pago de servicios básicos   |



|   |                       |  |  |  |  |
|---|-----------------------|--|--|--|--|
|   |                       | Depósito a plazo fijo<br>Microcrédito<br>Tarjeta de débito   | Transferencias<br>Giros<br>Jepline   | Cta. Ahorro  |  |
|   | Cacpe Loja            | Cta. Ahorro<br>Microcrédito<br>Crédito de consumo<br>Depósito a plazo fijo                         | Centro médico<br>Remesas<br>Bono de desarrollo humano<br>Transferencias                              | Cta. Ahorro<br>Microcrédito                                    |  |
| 3 | Cadecol               | Microcrédito<br>Cta. Ahorro  | Pago de servicios básicos  | Microcrédito<br>Cta. Ahorro                                    |  |
|   | Cristo Rey            | Microcrédito<br>Cta. Ahorro<br>Inversiones   | Pago de servicios básicos<br>Pago de revistas<br>Recargas<br>Giros                                   | Microcrédito<br>Cta. Ahorro<br>Inversiones                     | Pago de revistas   |
|   | Fortuna               | Microcrédito de consumo<br>Cta. Ahorro<br>Microcrédito productivo<br>Depósito a plazo fijo         | Pago de servicios básicos<br>Recaudaciones<br>Giros<br>Dispensario médico                            | Microcrédito consumo<br>Microcrédito productivo<br>Cta. Ahorro | Recaudaciones<br>Pago de servicios básicos                 |
| 2 | Solidaria             | Microcrédito<br>Crédito de consumo<br>Polizas de acumulación                                       | Pagos del SRI<br>Pago de servicios básicos<br>Pago de revistas                                       | Microcréditos  | Recargas   |
|   |                       | Créditos grupales<br>Cta. Ahorro   | bono de desarrollo humano<br>Recargas  |  |  |
|   | Probienestar          | Microcréditos<br>Cta. Ahorro<br>Ahorro acumulativo   |  | Microcrédito   |  |
|   | San Sebastian – Loja  | Microcrédito<br>Cta. Ahorro<br>Créditos grupales<br>Depósito a plazo fijo<br>Ahorro meta-educación | Transferencias<br>Pagos por puntomático<br>Bono de desarrollo humano<br>Seguro de desgravamen - vida | Microcrédito   | Pago de bono de desarrollo humano<br>Pagos por puntomático |
|   | Crediamigo            | Microcrédito<br>Crédito emergente<br>Cta. Ahorro   |  | Microcrédito   |  |
|   | 27 de Abril           | Cta. Ahorro<br>Polizas de inversión<br>Microcrédito<br>Crédito productivo<br>Crédito inmediato     | Bono de desarrollo humano<br>Pago de servicios básicos<br>Capacitación y asesoría técnica            | Microcrédito<br>Crédito productivo<br>Crédito inmediato        |  |
|   | Loja Internacional    | Cta. Ahorro<br>Credi carro para negocio<br>Microcrédito pequeño negocio                            | Sobregiro coop.<br>Cambio de cheque<br>Pago de servicios básicos<br>Rapi-pagos                       | Microcrédito pequeño negocio                                   | Sobregiro coop.  |
| 1 | Crece Ltda            | Cta. Ahorro<br>Microcrédito<br>Crédito emergente   | Pago de servicios básicos<br>Recaudaciones pago ágil   | Cta. Ahorro<br>Microcrédito                                    | Recaudaciones pago ágil                                    |
|   | Profesionales de Loja | Cta. Ahorro<br>Microcrédito  |  | Microcrédito   |  |

|  |                 |  |                                       |              |  |
|--|-----------------|--|---------------------------------------|--------------|--|
|  | Reina del Cisne | Cta. Ahorro<br>Microcrédito  | Pago de luz                           | Microcrédito |  |
|  | Cacdesur        | Cta. Ahorro<br>Microcrédito<br>Depósito a plazo fijo<br>Crédito emergente<br>Crédito comercial | Asesoría de comercialización contable | Microcrédito |  |

**Fuente:** Entrevista realizada a las Coacs

**Elaboración:** La autora

Los servicios financieros que con mayor frecuencia acuden los microempresarios son realmente los beneficios que las Coac les ofrecen al momento que ellos se convierten en socios y por lo tanto tienen derecho de acceder a capacitaciones y accesorias dependiendo el tipo de microcrédito que les vayan a otorgar, este tipo de servicio es muy importante, porque muchas de las veces las personas acuden a las entidades microfinancieras sin tener una idea clara sobre la actividad económica que quieren emprender, por lo tanto les ayuda a tomar mejores decisiones al momento de solicitar un microcrédito y así corren menos riesgo de fracasar en el negocio, aunque a mayor riesgo hay mayor rentabilidad pero esto no significa que el destino del crédito sea al azar, ya que con una capacitación y asesoría adecuada, les vas a permitir a los microempresarios entregar a la ciudadanía lojana productos de calidad y con eficiencia. Otro de los servicios que regularmente concurren estos microempresarios, es al dispensario médico porque hoy en día la atención médica tiene costos elevados y al ser persona de escasos recursos, esta es una muy buena opción, ya que es gratis para los socios y tiene un costo mínimo para sus familiares.

Los demás servicios que ofrecen las Coac, puede acceder la ciudadanía en general ya sean socios o no, pero tienen acogida porque en estas entidades financieras por lo general no hay largas filas para realizar pagos de servicios básicos o para el cobro del bono de desarrollo humano y por lo tanto les permiten a los usuarios realizar pagos rápidos y oportunos.

De la entrevista realizada a las 17 cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja sus funcionarios manifestaron que los productos más ofertados a los microempresarios son en primer lugar los microcréditos debido a que su principal objetivo está enfocado a brindar apoyo a las microfinanzas, seguidamente están las cuentas de ahorro, en cuanto a los servicios están el pago de servicios básicos, el pago del bono de desarrollo humano, centro médico y las transferencias.

Los representantes de estas entidades financieras indicaron que los microempresarios acceden a los productos que se les oferta tomando en cuenta los beneficios a ellos retribuidos, la agilidad en el proceso de los tramites, la atención al cliente, la solvencia de la institución, su prestigio, la flexibilidad al momento de solicitar requisitos. Además la asesoría brindada antes de otorgar el financiamiento hace que el microempresario se sienta seguro, satisfecho y de esta manera han podido cubrir las necesidades microempresariales.

Algunas de estas entidades financieras tienen mayor acogida por parte de los microempresarios lojanos debido a que ofrecen una mayor variedad de productos y servicios como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito Manuel Esteban Godoy y Padre Julián Lorente, que frente a las demás cooperativas son las que tiene mayor experiencia en el mercado lo que les ha permitido ganarse la confianza de los microempresarios y mantener su fidelidad, logrando de esta manera mantenerse sólidamente en el mercado financiero y a su vez han conseguido expandirse en los diferentes puntos del país. Pero todas estas entidades financieras en estudio tienen su cartera de crédito colocada en su mayoría a los microcréditos de comercio y servicio por ello es necesario que se hagan segmentaciones de los productos y servicios para que no hayan concentraciones de capital solamente en este tipo de microcréditos y así también motivaran a los microempresarios para que opten por los demás sectores económico que están en proceso de desarrollo.

En general los resultados obtenidos en la presente investigación van acorde con el estudio realizado por González, (2013), indicando que los productos que mayor demanda tienen son los microcréditos y por ende las cuentas de ahorro, los mismo que les han permitido financiar sus actividades microempresariales.

## CONCLUSIONES

Las microfinanzas en el Ecuador han dado grandes pasos en los últimos años, pues en la actualidad es el sector que más apoyo tiene, principalmente por parte del Gobierno, impartiendo cursos, capacitaciones y asesoría técnica, por medio del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Industrias y Productividad, el Secap. Cabe indicar que nuestro país se ha convertido en uno de los países con mayor posibilidad para desarrollar las microfinanzas, pues han sido creadas Instituciones Microfinancieras especializadas como es el caso del Banco Solidario y el Banco Procredit.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el segmento que mayor apoyo a generado al sector microfinanciero partiendo con la base de su creación de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, son las instituciones microfinancieras que más demanda tienen por parte de los microempresarios, dado que aproximadamente el 89% de los mismos pertenece a una Cooperativa.

Las características o perfil de los microempresario lojanos se define con el 58% que son mujeres, en un rango de edad que bordea 32% entre los 41 y 50 años de edad, de estado civil casadas en un 66%, cuyo nivel de educación es la primaria completa en un 43%, siendo la microempresa su fuente principal de ingreso con un 70%.

El microcrédito ha sido una alternativa de desarrollo para aquellos microempresarios que no pueden acceder a los productos financieros que la banca tradicional ofrece, según la investigación realizada estos pequeños préstamos han demostrado ser una opción sostenible y eficaz para brindar mayores oportunidades de crecimiento a las microempresas las mismas que son generadoras de fuentes de trabajo para los ciudadanos lojanos.

La variedad de productos y servicios que ofrecen las cooperativas de ahorro crédito a los microempresarios lojanos han permitido satisfacer las necesidades de inversión y financiamiento con mejores beneficios y a costos competitivos, por lo tanto es importante mantenerlos e implementar nuevos según los requerimientos de la ciudadanía.

En los sectores de exploración de minas y canteras; ganadería, agricultura, pesca, silvicultura y en la industria manufacturera existen debilidades, ya que se encuentran muy desatendidos y al margen de los procesos del desarrollo económico pero si estas actividades microempresariales tuvieran más apoyo, mayores oportunidades, mejor iniciativa por parte de los microempresarios y lugares para explotar generarían un mayor crecimiento económico y productivo en la ciudad de Loja, ya que la cartera de las cooperativas de

ahorro y crédito de la localidad está concentrada más en los sectores del comercio y la prestación de servicios, siendo estos los dos sectores económicos más favorecidos.

La mayoría de los microempresarios encuestados consideran que las Coacs de los diferentes segmentos de esta ciudad aportan positivamente al desarrollo de la microempresa debido a que existe una importante conformidad con estas entidades microfinancieras porque hoy en día han facilitado el acceso al microcrédito siendo más flexibles en cuanto a los requisitos y trámites.

Mediante el estudio realizado, las salvaguardias que ha implementado el gobierno con la finalidad de proteger la economía, la producción nacional y el empleo, debido a la baja del petróleo, se reactiva la producción nacional beneficiando a todos estos microempresarios y por ende se incentivara a que se consuma los productos locales, de esta manera los sectores económicos que se encuentran menos desarrollados empezarán a producir y a dar mejores resultados que los obtenidos en este trabajo de investigación.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el presente trabajo investigativo se ha creído conveniente en base a las experiencias obtenidas recomendar lo siguiente:

Las instituciones microfinancieras de la ciudad, como las Cooperativas de Ahorro y Crédito, deben contar con un departamento o unidad especializada en el sector de las microfinanzas, que sea capaz de conceder microcréditos a tasas de interés preferenciales, análisis de riesgo y de rentabilidad de cada microempresa solicitante para saber qué tipo de requisitos poder exigirles y si es necesaria la presentación de garantías, y de qué tipo serían estas. Así como también hacer cumplir el principio para el que fueron creadas como es el cooperativismo, brindando mejores servicios coadyuvando al sector microempresarial de sus socios.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito entrevistadas, deberían preocuparse no solo por el bienestar de sus socios, sino también por promover el desarrollo productivo del sector agrícola a través de líneas de crédito específicas con condiciones, plazos, interés, montos de acorde a las características de los proyectos agrícolas, que en muchos casos recuperan la inversión a un mediano plazo.

Las entidades microfinancieras deberían aplicar metodologías atractivas para los clientes de microcrédito, que impliquen organización, participación, liderazgo y capacitación a cada uno de los usuarios, lo que haría que ganen ambas partes, es decir, tanto los clientes como la entidad, cada cual tendrá sus beneficios si se pone en práctica lo antes mencionado.

El Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca MAGAP presente en el cantón Loja, como actor principal en el desarrollo de este sector, debería plantear acciones tendientes a promover actividades de pesca y relacionadas, a través de capacitaciones, charlas de técnicos especialistas de otras provincias, e inclusive invitar a los productores a video conferencias sobre algunos proyectos en esta área ya implantados, de manera que los microempresarios que se dedique a esta actividad tengan una guía e idea para iniciar con esta producción.

Las COAC deben diversificar sus líneas de crédito destinados a los habitantes de la ciudad de Loja con la finalidad de formar diferentes tipos de empresas relacionadas a los distintos sectores, con la finalidad de que pueda existir un mejor dinamismo comercial y financiero en la localidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Moro, O. (2010). *Que son las microfinanzas*. Recuperado el 15 de septiembre de 2014, de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-son-las-microfinanzas>
- Aponte, X., & Jaramillo, L. (2009). *Análisis de los productos de microcrédito otorgados por las entidades financieras reguladas, no reguladas y ongs, en el cantón Loja, 2008*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Araque, W. (2012). *La pequeña y mediana empresa y su situación actual*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arellano, R. (2006). *Marketing: Enfoque América Latina*. México: McGrawHill.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Asociaciones de Jóvenes empresarios AJE Confederación. (2008). *Productos Financieros y Alternativas de Financiación*. España: AJE Confederación.
- Banco Central del Ecuador (2010). *Codificación de regulaciones del directorio del Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de [http://www.felaban.com/archivos\\_siri/ANEXO%202010%20ECUADOR\\_BCE\\_06-09-10.doc](http://www.felaban.com/archivos_siri/ANEXO%202010%20ECUADOR_BCE_06-09-10.doc).
- Banco Mundial. (2012). *Guía para la regulación y la supervisión de las microfinanzas*. Recuperado el 09 de septiembre de 2014, de [http://www.cgap.org/sites/default/files/Consensus-Guidelines-Guide-to-Regulation-and-Supervision-of-Microfinance\\_Oct-2012-Spanish.pdf](http://www.cgap.org/sites/default/files/Consensus-Guidelines-Guide-to-Regulation-and-Supervision-of-Microfinance_Oct-2012-Spanish.pdf)
- Bekerman, M., & Cataife, G. (2004). *Las microfinanzas en Argentina: teorías y experiencias*. Recuperado el 05 de septiembre de 2014, de <http://www.redalyc.org/pdf/118/11825946007>
- Bucheli, G. E. (2011). *Análisis del impacto de las microfinanzas en el Ecuador, caso: Proyecto COOPFIN-CREAR*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Campoverde, B., & Valdivieso, A. (2010). *Las microfinanzas en el Sistema Financiero Ecuatoriano*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

- Cardoso, G., Bermeo, E., & Fresa, M. (2012). *Ecuador: Economía y finanzas populares para el buen vivir*. Recuperado el 24 de 09 de 2014, de <http://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-ecuador-economia-y-finanzas-populares-y-solidarias-para-el-buen-vivir-2012.pdf>
- Cortés, F. (2012). Las Microfinanzas: Caracterización e instrumentación. Cuadernos de divulgación de la RSC y de la ética empresarial en CAJAMAR. 14.
- Cortés, F. J. (2007). Caracterización y alcance de la actividad microfinanciera. España: Boletín Económico de ICE (Información Comercial Española) N°2915
- Chacón, M. (2007). *El acceso de la mujer microempresaria del segmento de subsistencias de Santo Domingo de los Colorados, a los servicios financieros y no financieros*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Chiriboga, L. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria*. Quito, Ecuador: Imprefepp.
- FAO. (2014). *Productos y servicios financieros*. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de <http://www.fao.org/ag/ags/finanzas-e-inversiones-agricolas/productos-y-servicios-financieros/es/>
- Freire, J. C. (2003). *Diseño de una estrategia comercial a nivel nacional para el Banco Pichincha en la venta de servicios financieros para microempresa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- González, J. (2013). *Estudio exploratorio de las Micro-finanzas en los mercados de abastos de la ciudad de Loja (mercado Central, Mayorista, San Sebastián, Las Pitas y La Tebaida) año 2009-2012*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Jacome, H., & Cordovez, J. (2008). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo*. Quito: FLACSO.
- Larraín, C. (2009). *¿Existe un modelo de microfinanzas en América Latina? (CEPAL serie 220)*. Recuperado el 05 de septiembre de 2014, de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5196/S0900785\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5196/S0900785_es.pdf?sequence=1)
- Ledgerwood, J. (2000). *Manual de microfinanzas: una perspectiva institucional y financiera*. Washington, D.C., Estados Unidos: Banco Mundial.
- LOEPS, MIES, M. d., & IEPS, I. d. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Loja, Ecuador: Refse.



- López, A., Castillo, S., & Francisco, J. (2006). *Investigación sobre la demanda de crédito bancario por parte de las pequeñas y medianas empresas en El Salvador*. San Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.
- Magill, J., & Richard, M. (2005). *Microempresas y microfinanzas en Ecuador*. Quito: USAID.
- Maldonado, C. (2009). *Análisis del desarrollo de Microempresas, bajo el Sistema de Microfranquicias, periodo 2006 - 2008, en el Ecuador*. Quito: Escuela Superior Politécnica del Ejército.
- Microempresa. (2008). *La microempresa es nuestro mejor productos*. Recuperado el 28 de septiembre de 2014, de <http://microempresa.blogdiario.com/1206741300/definicion-de-microempresa-peque-a-empresa/#com>
- Miller, S. T. (2006). *El modelo Latinoamericano de microfinanzas: una mirada desde adentro*. Recuperado el 10 de septiembre de 2014, de <http://www.asofinbolivia.com/archivos/EI%20Modelo%20latinoamericano%20de%20as%20microfinanzas.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2012). *Sector financiero popular y solidario*. Recuperado el 21 de septiembre de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/web/guest/resoluciones\\_sector\\_financiero](http://www.seps.gob.ec/web/guest/resoluciones_sector_financiero)
- SEPS, S. d. (2013). *Boletín financiero comparativo*. Recuperado el 29 de septiembre de 2014, de [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)
- Sevilla, M. T. (2006). *Las microfinanzas como una alternativa de desarrollo económico, la experiencia de finca internacional en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Tapia, S. (2013). *Generación de productos y servicios financieros para la CAC de la asociación de profesores de la UTPL*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Vera, L., Vivancos, F., & Zambrano, L. (2002). *Un marco referencial para el desarrollo de las microfinanzas en Venezuela*. Recuperado el 08 de septiembre de 2014, de <http://www.redalyc.org/pdf/364/36480211.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

### TITULACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

Estimado microempresario (a) sírvase a responder la siguiente encuesta, la cual tiene como finalidad obtener información de primera mano, para determinar la demanda de productos y servicios microfinancieros, ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja en el año 2014. Esta información tendrá un uso netamente académico, por mi persona como estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja.

*Actividad económica a la que pertenece:*

Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca       Explotación de minas y canteras   
Industria manufacturera       Comercio       Servicios

#### a. DATOS INFORMATIVOS:

1. Género

Masculino    (...)

Femenino    (...)

2. Edad

Menos de 20    (...)

De 20 a 30    (...)

De 31 a 40    (...)

De 41 a 50    (...)

De 50 a 60    (...)

Mayor de 60    (...)

3. Estado civil

Soltero    (...)

Casado    (...)

Divorciado    (...)

Unión libre    (...)

Viudo    (...)

4. Nivel de educación

Primaria    (...)

Secundaria    (...)

Superior (....) Ninguna (....)  
Otro (....) Cuál? .....

**b. DATOS DE ACTIVIDAD ECONOMICA**

5. Tiempo que desempeña su actividad

Menos de 1 año (....) De 1 a 5 años (....)  
De 5 a 10 años (....) Más de 10 años (....)

6. ¿Cuál es la importancia de la microempresa para sus ingresos?

Fuente principal (....) Segunda más importante (....)  
Ayuda pero no es indispensable (....) Insignificativa (....)

7. ¿Cuál es su promedio de ingreso semanal por la actividad que genera su microempresa?

Menos de \$100 (....) De \$100 a \$500 (....)  
De \$500 a \$1000 (....) Más de \$1000 (....)

8. Ordene del 1 al 6 de acuerdo al orden de importancia para Ud., considerando 1 como más importante y 6 como menos importante. Los ingresos obtenidos por su actividad económica microempresarial, los distribuye en:

|                                       |  |                                  |
|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| - Familiares                          |  | - De la microempresa             |
| Vivienda y alimentación (....)        |  | Reinvertir en el negocio (....)  |
| Medicina (....)                       |  | Pagos por financiamiento (....)  |
| Educación (....)                      |  | Compra de local comercial (....) |
| Vestido (....)                        |  | Arriendo de local (....)         |
| Destina al ahorro (....)              |  | Empleados (....)                 |
| Compra de bienes para el hogar (....) |  | Servicios varios (....)          |

**c. DEMANDA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROFINANCIEROS**

9. ¿Ud. es cliente o socio de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja?

Si (....) No (...)

Si su respuesta es NO pase a la pregunta 17

10. ¿De qué cooperativa de ahorro y crédito es socio o cliente?

.....

11. ¿Cómo calificaría la atención recibida de su cooperativa de ahorro y crédito?

Muy buena (....) Buena (....)  
 Regular (....) Mala (....)

12. ¿Qué tiempo ha sido cliente de esta cooperativa de ahorro y crédito?

Menos de un año (....) De 1 a 5 años (....)  
 De 5 a 10 años (....) Más de 10 años (....)

13. Ordene del 1 al 5, siendo el 1 más utilizado y 5 menos utilizado, ¿Qué tipo de productos y servicios usted ha utilizado con mayor frecuencia de esta institución?

| Productos                    | Servicios   |
|------------------------------|---|
| Cuentas de ahorro (....)     | Capacitación y Asesoría (....)                            |
| Microcréditos (....)         | Pagos de servicios básicos (....)                         |
| Inversiones (....)           | Remesas (....)  |
| Depósito a plazo fijo (....) | Pago del bono de desarrollo (....)                        |
| Tarjeta de débito (....)     | Centro médico (....)                                      |
| Otro.....                    | Formación en proyectos y creación de microempresas (....) |
| .....                        | Otro.....   |

14. El acceso a los productos y servicios que le ofrece su cooperativa de ahorro y crédito fue:

Fácil (....) Normal (....) Difícil (....)

15. Ordene del 1 al 5, según orden de importancia, siendo 1 más importante y 5 menos importante, ¿Cuáles son las características más importantes que una Cooperativa de Ahorro y Crédito, debe tener para ser cliente o socio?

Seguridad (....) Estabilidad (....)  
 Agilidad (....) Conveniencia (....)  
 Capacidad de solvencia (....) Beneficios (....)  
 Financiamiento (....) Garantías accesibles (....)  
 Montos convenientes (....) Buenas tasas de interés (....)  
 Menos trámites y documentos (....) Ubicación (....)

Prestigio (....) Infraestructura (....)

16. ¿Qué tipo de mejoras para su microempresa, usted evidenció al acceder a los productos y servicios microfinancieros?

Aumento en ventas (....) Mejor acceso a proveedores (....)

Incremento de ingresos (....) Diversificación de las líneas de productos (....)

Más clientes (....) Mejoramiento de su local de negocio (....)

Otros:.....

17. Identifique ¿Cuáles son las necesidades principales de su microempresa?

Capital de trabajo (....) Financiamiento (....)

Equipos o maquinaria (....) Mejor ubicación (....)

Aumentar sus ingresos (....) Asesoría y ayuda técnica (....)

Mayor producción (....) Tecnología (....)

Mayor número de clientes (....) Publicidad (....)

Infraestructura (....)

Otras.....

18. Los productos y servicios ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito, ¿Cubren las necesidades de su microempresa?

Si (....) No (....)

19. Ud. como microempresario, indique ¿Qué características deben tener los productos y servicios que le oferta la Cooperativa?

Pocos requisitos (....)

Mayor rentabilidad en su ahorro e inversiones (....)

Fácil financiamiento (....) Buenas tasas de interés (....)

Agilidad de trámites (....) Plazo de pago conveniente (....)

Seguro de vida y salud (....) Convenios con casas comerciales (....)

Premios por su ahorro (....) Atención personalizada (....)

Otras.....

20. En calidad de microempresario señale, ¿Qué otros productos y servicios microfinancieros le gustaría que oferten las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

|  |                      |                    |
|--|----------------------|--------------------|
| Cuentas de ahorro sin deposito inicial (...) | Créditos sin garante | (...)              |
| Créditos grupales                            | (...)                | Cuenta chequera    |
|  |                      | (...)              |
| Transferencias                               | (...)                | Tarjetas de débito |
|  |                      | (...)              |
| Cajeros automáticos                          | (...)                | Banca electrónica  |
|  |                      | (...)              |
| Capacitación y Ayuda Técnica                 | (...)                |                    |
| Otros.....                                   |                      |                    |
| .....  |                      |                    |

*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!...*

## Anexo 2

### Entrevista



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

#### TITULACIÓN DE BANCA Y FINANZAS

Estimado funcionario sírvase a responder la siguiente entrevista, la cual tiene como finalidad obtener información de primera mano, para identificar los productos y servicios microfinancieros, ofertados por las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Loja en el año 2014. Esta información tendrá un uso netamente académico.

1. Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

---

2. Nombre del funcionario a entrevistar

---

3. Cargo que ocupa en la institución

---

4. Productos microfinancieros que ofrece la Coac a los microempresarios

|       |       |
|-------|-------|
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |

5. Servicios microfinancieros que ofrece la Coac a los microempresarios

|       |       |
|-------|-------|
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |
| <hr/> | <hr/> |



6. ¿Qué productos y servicios microfinancieros son los de mayor demanda por parte de los microempresarios de la ciudad de Loja?

---

---

---

7. ¿Cuáles son las características del microempresario, que la Coac toma en cuenta para ofrecerle los diferentes productos y servicios microfinancieros?

---

---

---

8. ¿Cree Ud. que los productos y servicios microfinancieros que oferta la institución financiera van acorde con las necesidades del microempresario lojano? ¿Por qué?

---

---

---

9. ¿La Coac ofertará nuevos productos y servicios microfinancieros para microempresarios de la ciudad de Loja? Indique ¿Cuáles serán?

---

---

---

10. ¿Cómo considera Ud. el acceso a los diversos productos y servicios que se les oferta a los microempresarios?

---

11. ¿Qué considera Ud. que los microempresarios toman en cuenta para formar parte de la Cooperativa ya sea como socio o cliente?

---

---

---

12. ¿Qué considera Ud. que los microempresarios toman en cuenta para acceder a los productos y servicios que les brinda la Institución?

---

---

---

13. ¿Cómo calificaría la atención que le brinda la Coac a los microempresarios que acceden a sus productos y servicios?

---

## Anexo 3

### Entrevistas a directivos de las COACS

#### Segmento 4

#### Cooperativa de ahorro y crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.

Ingeniero Alex Darío León

Jefe de la unidad de microfinanzas

El ingeniero Alex León, indica que tienen una variada oferta de productos micofinancieros para clientes, entre los que podemos mencionar los siguientes:

- ✓ Credi micro (acumulación simple y acumulación ampliada),
- ✓ Credi vivienda,
- ✓ mega ahorro,
- ✓ mega cuenta,
- ✓ Ahorro propósito,
- ✓ mega plazo;

Entre los servicios tenemos:

- ✓ transferencias,
- ✓ mego giros,
- ✓ capacitación,
- ✓ educación financiera,
- ✓ mego recaudaciones,
- ✓ tarjeta de débito Coopmego,
- ✓ referencias y certificaciones,
- ✓ megonline,
- ✓ dispensario médico y farmacia.

De esta gran oferta, los microempresarios demandan con mayor frecuencia los siguientes productos: credi micro, credi vivienda, mego ahorros; y entre los servicios, tarjetas de débito y transferencias.

La cooperativa solicita a los microempresarios que cumplan con algunas características para poder acceder a sus servicios, entre las que debemos mencionar: que la microempresa tenga un tiempo de funcionamiento mínimo de un año, ingresos suficientes dependiendo de la actividad a la que se dedican, garantías de acuerdo a los montos solicitados, edad entre 25 y 55 años, que posean RUC o RISE, añadió que la oferta micofinanciera de la Coac, si

está de acuerdo a la demanda del microempresario lojano, porque formulan propuestas adecuadas a sus necesidades, además menciona que se implementará créditos para el sector agropecuario según acumulación simple, con esto se espera servir adecuadamente a los clientes y en cuanto a la atención que brinda la cooperativa a sus clientes es muy buena porque toma en cuenta varios factores que los microempresarios valoran al momento de tomar decisiones lo que también influyen son trámites adecuados y de fácil acceso, confianza, convenientes tasas de interés, poca documentación exigida, por lo dicho anteriormente es que los empresarios prefieren esta entidad financiera.

### **Cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente.**

Ingeniero Marco Celi Moreira

Jefe de crédito

Informa que la oferta de productos microfinancieros que ofrece la cooperativa es variada dentro de estos se encuentran:

- ✓ microcréditos, (con diferentes tasas de interés, por ejemplo para minoristas 21.90%, créditos simples 20.90%, créditos ampliados 19.90%),
- ✓ cuentas de ahorro,
- ✓ depósitos a plazo fijo,
- ✓ ahorro plus,
- ✓ tarjeta de débito.

Además los servicios de:

- ✓ dispensario médico con especialidades en pediatría, ginecología, traumatología y odontología.

La mayor demanda por parte de los clientes son los créditos comerciales y microcréditos, cuentas de ahorro y el dispensario médico.

Entre las características importantes que la cooperativa toma en cuenta para que los microempresarios puedan acceder sus productos y servicio podemos mencionar, tener un buen movimiento de la cuenta, que el negocio tenga como mínimo de un año, calificación de la central de riesgo, ingresos para medir la capacidad de pago, edad entre 8 y 25 años.

El asesoramiento adecuado para obtener financiamientos, el acceso fácil a los créditos, los productos y servicios mencionados anteriormente, hace que la oferta de la institución esté de acuerdo a las necesidades de los microempresarios lojanos. Para mejorar la atención al cliente la Coac, implementará el crédito micro express de 1 a 600 USD, credi

emprendimiento para microempresarios que necesita un capital de trabajo entre 600 y 3000 USD, y credi desarrollo de más de 3000 USSD.

Para los microempresario es importante que la cooperativa les de fácil acceso a los productos y servicios, sin requisitos tediosos, tasas de interés pasiva o activas convenientes, que la institución este regulada por organismos de control, que el servicio sea ágil, flexible y eficiente, todos estos factores se tomarán en cuenta al momento de decidir si se forma parte o no de la cooperativa.

### **Cooperativa de ahorro y crédito JEP “Juventud Ecuatoriana Progresista”**

Ingeniero Juan Carlos Sempertegui;

Manifiesta que la JEP ofrece varios productos microfinancieros entre los que podemos contar:

- ✓ cuentas de ahorro,
- ✓ depósitos a plazo fijo,
- ✓ microcrédito,
- ✓ tarjetas de débito.

Entre los servicios tenemos:

- ✓ pagos de servicios básicos,
- ✓ transferencias,
- ✓ giros,
- ✓ Jepline,

De los cuales los de mayor demanda son el microcrédito, las cuentas de ahorro y el pago de servicios básicos.

Son varios las exigencias que la Coac toma en cuenta de los microempresarios al momento de ofrecer sus productos y servicios entre las que podemos mencionar, edad entre 18 y 65 años, que sea sujeto de crédito, nivel de ingresos solvente, que sea un microempresario formal. Por otra parte es importante para los microempresarios que deseen formar parte de la cooperativa y acceder a los productos y servicios que esta entidad financiera tenga buen prestigio y solvencia, que les brinde buenos beneficios, pagos convenientes y facilidad para obtener los créditos.

En vista de que la cooperativa ofrece un producto accesible y adecuado, tomando en cuenta las actividades, las necesidades y la capacidad de pago del microempresario, consideramos que los servicios ofertados si están de acuerdo con la demanda del microempresario lojano.

## **Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa Cacpe Loja Ltda.**

Economista Jorge Piedra Armijos

Gerente de la CACPE Loja Ltda.

El gerente de esta institución financiera manifestó que se puede encontrar una buena oferta de productos y servicios microfinancieros, que los mencionaremos a continuación:

- ✓ Cuentas de Ahorro,
- ✓ órdenes de pago tipo chequera,
- ✓ microcréditos hasta un monto de 20.000 USD con un plazo máximo de 36 meses,
- ✓ créditos de consumo,
- ✓ depósitos a plazo fijo;
- ✓ ayudas mortuorias,
- ✓ centro médico,
- ✓ remesas,
- ✓ bono de desarrollo humano,
- ✓ transferencias.

Existe una mayor demanda en cuentas de ahorro, microcrédito, órdenes de pago tipo chequera.

La cooperativa solicita a los microempresarios cumplir con algunas características importantes al momento de hacer su oferta de productos y servicios, entre las que podemos anotar: edad entre 25 y 60 años, nivel de ventas mayor a 100.000 USD anuales, poseer RUC o RISE, actividad en el negocio mínimo de 1 año, verificación física del local donde funciona el negocio o actividad, capacidad de pago, que sea un microempresario formal.

Los productos y servicios si están de acuerdo a la demanda local, porque antes de otorgarlos, se hace un análisis previo de lo que cada microempresario necesita que en su mayoría es financiamiento o capital de trabajo.

Para lograr que el microempresario acceda a formar parte de la cooperativa y utilice los servicios de la misma, se debe brindar una muy buena atención y un buen trato, además de facilidad en los trámites para abrir cuentas, acceder a los microcréditos y contar con buenos beneficios.

La atención al microempresario por parte de la Coac es muy buena, esto se puede determinar por la antes expuesto y que siempre va en beneficio de los clientes.

### **Segmento 3**

## **Cooperativa de ahorro y crédito de la Cámara de Comercio de Loja Ltda. “Cadecol”**

Economista Camilo Torres,

Gerente de la Cooperativa

El economista manifiesta que actualmente están ofreciendo los siguientes productos y servicios microfinancieros:

- ✓ microcrédito,
- ✓ cuentas de ahorro y
- ✓ pago de servicios básicos.

Los productos que mayor demandan los microempresarios son los microcréditos y las cuentas de ahorro; al momento de ofrecer estos servicios y productos microfinancieros la Coac toma en cuenta los ingresos y el número de empleados que poseen las microempresas, esto fue lo que señaló el funcionario de esta entidad, además mencionó que los productos ofrecidos por la cooperativa no van de acuerdo con los requerimientos de los microempresarios por lo que es necesario desarrollar y diseñar más productos como por ejemplo los créditos de microconsumo.

La rapidez y agilidad en el crédito, los pocos requisitos exigidos por la Coac, la facilidad para acceder a los productos ofrecidos, la atención al cliente y los beneficios que se brinda, son factores que los microempresarios toman en cuenta para formar parte de la Cooperativa.

De la misma manera dio a conocer que ofertarán nuevos productos como son las tarjetas de crédito y créditos de consumo para los microempresarios.

## **Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey.**

Ingeniera Paulina Patino Iñiguez

Jefe de agencia Sur

En la entrevista aplicada informo que los productos micro financieros que brinda La cooperativa son:

- ✓ Productos
- ✓ Microcréditos de consumo y emergentes
- ✓ Apertura de cuentas de ahorro a la vista
- ✓ Inversiones a plazo fijo

Servicios

- ✓ Pago de servicios básicos como luz, teléfono

- ✓ Cobros de tarjetas de crédito Pacificard
- ✓ Pago de las revistas Avon y Leonisa
- ✓ Recargas de Claro, Movistar
- ✓ Pago de giros

De los cuales, los que más demanda tienen son los microcréditos, el ahorro, las inversiones, cobros de luz, pago a la revista Avon, Claro, Movistar.

Por otro lado indica que los microempresarios que deseen acceder a sus servicios y productos cumplan con algunas características como por ejemplo, que su liquidez sea de un 70%, un buen puntaje en el score, que sus proyectos sean factibles y que su negocio tenga un tiempo mínimo de un año de existencia. En cambio los microempresarios toman en cuenta para formar parte de la cooperativa y acceder a sus servicios, la buena atención, los beneficios, las tasas de interés, los plazos en los créditos, que los procesos de desembolso de los microcréditos no sean superiores a las 72 horas. Además dio a conocer que se implementará un nuevo producto como es futuro ahorro y añadió que los productos y servicios ofertados van de acuerdo a la demanda y necesidades de la ciudadanía lojana, esto hace que la atención sea muy buena.

### **Cooperativa de ahorro y crédito Fortuna**

Srta. Alexandra Jaramillo

Oficial de crédito

En la entrevista realizada nos cuenta que los productos que ofrece la cooperativa son:

- ✓ microcréditos,
- ✓ créditos de consumo,
- ✓ cuentas de ahorro a la vista,
- ✓ crédito productivo,
- ✓ certificados de depósito a plazo fijo,

Así como también los servicios de:

- ✓ pago de servicios básicos,
- ✓ recaudaciones,
- ✓ giros,
- ✓ dispensario médico



De los cuales los microempresarios demandan mayormente en el microcrédito productivo, de consumo y las cuentas de ahorro a la vista, así como también las recaudaciones y el pago de servicios básicos.

Para ofrecer los productos y servicios micro financieros a sus clientes la cooperativa toma en cuenta que estos cumplan con las siguientes características: edad hasta 65 años, sus ingresos, presentación de sus declaraciones de IVA, que mantengan un movimiento mensual equivalente al 3% y que se les permita realizar visitas al negocio antes y después de otorgados los créditos, acota además que los productos y servicios van acorde con las necesidades de los microempresarios lojanos, ya que se los otorga de acuerdo a la capacidad de pago y previo a un análisis de la microempresa.

Algunos de los factores importantes que los microempresarios toman en cuenta para formar parte de la cooperativa y acceder a sus servicios son los pocos requisitos exigidos, los buenos beneficios que obtienen, el buen financiamiento y la agilidad en los trámites. Por lo antes mencionado podemos decir que la atención al cliente es muy buena.

En otro tema, la cooperativa no tiene previsto la implementación de nuevos productos.

## **Segmento 2**

### **Cooperativa de ahorro y crédito Solidaria Ltda**

Doctora Carmen Ocampo Rojas

Gerente de la Coac

Según la gerente de esta institución financiera, en la entrevista manifiesta que los productos y servicios que oferta esta cooperativa son los siguientes:

#### Productos

- ✓ Microcréditos
- ✓ Consumo
- ✓ Pólizas de acumulación
- ✓ Créditos grupales
- ✓ Cuentas de ahorro

#### Servicios

- ✓ Pagos del SRI
- ✓ Pagos de matrículas de la UTPL
- ✓ Pago de servicios Básicos

- ✓ Pagos de las revistas de Avon, Leonisa
- ✓ Pagos del bono de desarrollo humano
- ✓ Recargas

También indica que como entidad financiera, cuyo objetivo principal está enfocado a los microcréditos, por ende el producto más solicitado en esta cooperativa es el microcrédito y en cuanto a los servicios los más demandados son: El bono de desarrollo humano y las recargas.

Este microcrédito está dirigido para microempresarios que tengan un negocio ya establecido o para algún proyecto de trabajo, para lo cual toman en cuenta los ingresos que percibe y la edad que fluctúa entre los 18 – 65 años. Por la demanda que tiene este producto el gerente menciona que los productos y servicios que ellos ofrecen si van acorde a las necesidades del microempresario además que les brindan una excelente atención al cliente, asesoramiento del crédito, requisitos fáciles de reunir, agilidad al momento de otorgar el crédito, el mismo que lo realizan dentro de las 24 horas a excelentes tasas de interés, es por ello que los microempresarios prefieren acudir a esta entidad financiera.

Por otra parte informo que próximamente estarán ofreciendo los productos y servicios de ahorro fondo futuro, pagos de sueldos y pago de remesas.

### **Cooperativa de ahorro y crédito Probienestar Ltda.**

Ingeniero Juan Carlos Rengel Picoita

Oficial de crédito

Expresa que en la actualidad esta cooperativa de ahorro y crédito está brindando los siguientes productos microfinancieros:

- ✓ Microcréditos
- ✓ Ahorro
- ✓ Ahorro acumulativo

De acuerdo a lo que el gerente menciona, esta entidad financiera apoya el emprendimiento de la población lojana y consecuentemente al crecimiento microempresarial, dando como resultado una mayor demanda al microcrédito y al mismo tiempo cubriendo las necesidades del microempresario, para el cual la cooperativa toma en cuenta la posición económica del socio, justificación de sus ingresos, y su crecimiento empresarial.

Por otro lado asevera que, la seguridad, factibilidad, la poca complicación al momento de generar una operación de crédito, buena atención al cliente, hace que atraiga nuevos socios y mantenga la fidelidad de los ya existentes.

Finalmente añadió, que posteriormente la cooperativa de ahorro y crédito en estudio estará brindando a la ciudadanía los servicios de: Pago del bono de desarrollo humano y el pago de servicios básicos,

### **Cooperativa de ahorro y crédito San Sebastián**

La gerente Mayra Zulema Jiménez Romero, dio a conocer que la institución financiera tiene a disposición del público lojano los siguientes productos y servicio:

#### Productos

- ✓ Microcrédito
- ✓ Ahorro a la vista
- ✓ Crédito Grupal
- ✓ Depósito a plazo fijo
- ✓ Ahorro meta- educación

#### Servicios

- ✓ Transferencias interbancarias
- ✓ Transferencias bancarias internas
- ✓ Pago de servicios a través de puntomático
- ✓ Pago de bono de desarrollo humano
- ✓ Pago de giros (Western Union)
- ✓ Seguro de desgravamen – vida

De los productos y servicios antes mencionados señala que, el microcrédito, pago de desarrollo humano, pago de servicios puntomatico, son los que tienen mayor acogida debido a que van acorde con las necesidades de los socios, ya que como entidad financiera siempre están pensando en apoyar a un sector amplio e importante como es el microempresario en su menor escala, al más pequeño dentro de la actividad económica, y un número importante de lojanos se dedica a esta actividad, por lo tanto gran parte de estos microempresario acuden a esta institución ya sea porque necesitan pequeños capitales para fortalecer sus negocios ya establecidos o porque necesitan iniciar una actividad económica que les permita mejorar su calidad de vida. Además la entidad financiera busca analizar los créditos de forma correcta y brindar simplicidad en el trámite respectivo, dando así un servicio de atención al cliente de calidad, haciendo que el socio se sienta satisfecho.

Para poder otorgar este producto el microempresario debe tener un excelente historial crediticio en el buró de crédito, capacidad y voluntad de pago, calidad humana solidaria y participativa.

Por otro lado la gerente indicó que se está trabajando en proyectos nuevos por lo que aspiran que tengan acogida en la comunidad entre estos mencionó la línea de crédito para vivienda.

### **Cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda.**

Ingeniera Ibeth Monge

Jefe de crédito

La funcionaria de la cooperativa manifiesta que en la actualidad están prestando los siguientes productos para microempresarios:

- ✓ Microcrédito
- ✓ Crédito emergente
- ✓ Cuentas de ahorro

Siendo el microcrédito el producto con mayor demanda en esta entidad financiera, debido a que tienen tasas de interés accesible, y además los microempresarios acuden a esta cooperativa por su agilidad, eficiencia, confianza y sobre todo sobre el buen trato al cliente.

Antes de otorgar el crédito, analizan la actividad económica a la que se dedica el microempresario, la antigüedad del negocio y un estudio a detalle del socio.

Además la funcionaria dio a conocer que por el momento la cooperativa de ahorro y crédito no tiene previsto brindar algún otro producto o servicio.

### **Cooperativa de ahorro y crédito 27 de Abril**

Ing. Carmen Díaz

Oficial de cumplimiento,

Mediante la entrevista realizada, dio a conocer los siguientes productos y servicios que la Cooperativa brinda a los microempresarios lojanos.

Productos

- ✓ Cuentas de ahorro
- ✓ Pólizas de inversión
- ✓ Microcrédito

- ✓ Crédito productivo
- ✓ Crédito inmediato

#### Servicios

- ✓ Pago del bono de desarrollo humano
- ✓ Pago de servicios básicos
- ✓ Capacitación y asesoría técnica

De los productos antes mencionados, comenta que los tres tipos de crédito tienen una considerable demanda por parte de los microempresarios debido a las facilidades de pago que les ofrece la entidad financiera, y en cuanto a los requisitos, son fáciles de reunir, otra de las razones es la ubicación en donde se encuentra dicha institución.

En lo referente a los microempresarios la funcionaria señaló que deben de tener un perfil emprendedor y conocer claramente la actividad a la que estará destinado el crédito.

Finalmente notifica que de momento no tienen proyectado lanzar ningún producto y servicio nuevo al mercado.

#### **Cooperativa de ahorro y crédito Loja Internacional Ltda.**

Economista Rodrigo Estrella Torres

Gerente de la Coac.

Para el gerente de esta institución, el producto con mayor acogida es el microcrédito para pequeños negocios y en lo que se refiere al servicio es el sobregiro cooperativo, también dio a conocer que ofrecen otros productos y servicios que están a disposición de todos los lojanos.

A continuación se señalan los siguientes:

#### Productos

- ✓ Cuentas de Ahorro
- ✓ Credicarro para negocio

#### Servicios

- ✓ Sobregiro cooperativo
- ✓ Cambio de cheque
- ✓ Pago de servicios básicos
- ✓ Rapi - pagos

Con estos productos y servicios ofrecidos a los clientes y socios han podido llegar a satisfacer sus necesidades acorde a sus requerimientos porque es una institución que se ha creado con el afán de apoyar al microempresario mediante el otorgamiento de créditos para el capital de trabajo, financiación cuando tengan un faltante de liquidez en un momento determinado.

Indica además que los requisitos para aprobar un microcrédito cuando el microempresario tiene un negocio ya establecido es que, justifique el volumen de sus ventas, presente las declaraciones del SRI y asimismo se debe realizar una inspección a su negocio. En general es fácil de reunir todos los requisitos y es uno de los motivos que hace que los microempresarios prefieran esta entidad financiera.

Al momento están en proceso de lanzar un nuevo producto financiero llamado creditransporte.

## **Segmento 1**

### **Cooperativa de ahorro y crédito de Crecimiento Rentable Crecer Ltda.**

Ingeniera Gladis Torres

Encargada de la plataforma de servicios

Menciona que entidad financiera hasta el momento ofrece a los microempresarios los siguientes productos y servicios microfinancieros:

- ✓ Cuentas de ahorro
- ✓ Microcréditos
- ✓ Crédito emergente
- ✓ Pago de servicios Básicos
- ✓ Recaudaciones pago ágil

De los cuales, los microcréditos, las cuentas de ahorro y las recaudaciones pago ágil son aquellos productos y servicios que tienen mayor acogida por parte de los microempresarios, esto debido a que para acceder a dichos productos es muy fácil, ya que los requisitos solicitados por parte de la entidad son los básicos como es, documentos personales, los ingresos que percibe, la capacidad de pago, y además, antes de otorgar el crédito los oficiales de crédito los asesoran a los socios para que puedan identificar cuál es el tipo de producto que se acopla a sus necesidades. De esta manera la entidad financiera ofrece un buen servicio al cliente lo que hace que estos microempresarios prefieran esta cooperativa de ahorro y crédito y otras de las razones es por su credibilidad, su capacidad de solvencia, brindando así confianza y tranquilidad a sus socios.

Por otra parte dio a conocer que no tienen planificado ofrecer nuevos productos o servicios

### **Cooperativa de ahorro y crédito de los Profesionales de Loja**

Ingeniero William Muñoz Espinoza

Gerente de la Cooperativa

Señala que los productos y servicios que están ofreciendo a los microempresarios son: las cuentas de ahorro y los microcréditos siendo este último el que tiene mayor acogida por parte de los microempresarios los mismo que al momento de acceder a este producto deben cumplir con requisitos como el permiso de funcionamiento, RUC, capacidad de pago, que de acuerdo a lo que manifiesta el funcionario de esta entidad, es que los socios opinan que es fácil de acceder a un microcrédito, por otra parte la cooperativa de ahorro y crédito les brinda rapidez al momento de realizar los trámites.

Así mismo indico que por el momento seguirán ofreciendo los mismos servicios ya que no tienen previsto brindar nuevos productos o servicios.

### **Entrevista a la cooperativa de ahorro y crédito Reina del Cisne Ltda.**

La ingeniera Luisa Paute Masa

Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Reina del Cisne,

Expresa que están ofreciendo a la ciudadanía lojana los siguientes productos y servicios:

- ✓ Cuentas de ahorro
- ✓ Microcréditos
- ✓ Pago de luz

En esta entidad financiera los microcréditos son los que tienen mayor demanda, para lo cual la cooperativa antes de conceder el crédito primeramente hace una evaluación al socio para así determinar sus ingresos y por ende su capacidad de pago, además cuando se trata de expandir el negocio del microempresario, siempre se indaga sobre los años que lleva su microempresa en el mercado, que por lo general prefieren que sea mayor a 1 año, el nivel de solvencia y aparte como requisitos está el RUC – RICE, todo esto se lo hace con la finalidad de determinar si el socio está en condiciones de responder a las obligaciones que va adquirir con la entidad financiera y a cambio ofrece las mejores tasas de interés en el mercado.

Por otro lado, según lo que comento la gerente de esta cooperativa, no estarán entregando nuevos productos ni servicios. **Cooperativa de ahorro y crédito para el desarrollo de la región sur Cadesur**

Víctor Manuel González

Gerente de esta institución financiera

De acuerdo a la entrevista realizada menciona que los productos y servicios que ofrecen son los siguientes:

- ✓ Cuentas de ahorro
- ✓ Microcrédito
- ✓ Depósito a plazo fijo
- ✓ Crédito emergente
- ✓ Crédito comercial
- ✓ Asesoría de comercialización y contable

Al igual que las entidades financieras anteriores, coinciden en que el producto con mayor demanda es el microcrédito el mismo que está enfocado a socios con una actividad económica pequeña, que trabajan por cuenta propia y que sus edades oscilan entre los 20 a 60 años.

Para poder dar una buena atención al cliente y ofrecer información de acuerdo a las necesidades del microempresario, esta cooperativa cuenta con personal capacitado de tal manera que el socio se sienta en confianza.

Los requisitos para acceder a cualquiera de estos productos son pocos así lo menciona el funcionario, es por ello que muchos de estos clientes acuden a esta entidad y otra de las razones es su forma de financiamiento.

La cooperativa de ahorro y crédito CADESUR próximamente estará brindando un nuevo servicio como es el de pago de servicios básicos.