



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

## **AREA ADMINISTRATIVA**

TITULÓ DE INGENIERO EN ADMINISTRACION EN BANCA Y FINANZAS

**Caracterización de productos y servicios financieros de los operadores de  
microfinanzas en la ciudad de Loja**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**AUTORA:** Rodríguez Ramos, María Yessenia

**DIRECTORA:** Espinoza Loaiza, Viviana del Cisne. Ing.

**LOJA – ECUADOR**

**2015**

## **APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Ingeniera.

Viviana del Cisne Espinoza Loaiza

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación Caracterización de productos y servicios de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja realizado por María Yessenia Rodríguez Ramos ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo

Loja, 14 septiembre de 2015

---

Ing. Viviana del Cisne Espinoza Loaiza

**DIRECTORA DE TESIS**

## DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS

“Yo **Rodríguez Ramos María Yessenia** declaro ser autora del presente trabajo de titulación **“Caracterización de productos y servicios financieros de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja”** de la Titulación de Administración en Banca y Finanzas siendo Viviana del Cisne Espinoza Loaiza directora del presente trabajo; y eximo 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 que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Rodríguez Ramos María Yessenia

1104595853

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico primeramente a Dios que supo guiarme día a día durante mi carrera universitaria, permitiéndome aprovechar todo lo que supo poner en mi camino, por haberme permitido llegar a este gran y anhelado momento lleno de sacrificios obstáculos pero al mismo tiempo de satisfacción y orgullo al saber que he podido cumplir mis metas como profesional.

A mis padres Jesús Rodríguez y Nanci Ramos especialmente a ti querida mamita, que gracias a ella soy lo que soy y gracias a su apoyo su ayuda a su amor incondicional estoy culminando esta etapa de mi vida, gracias madrecita mía por ser mi pilar por ser mi fuerza por darme valor siempre. Solo Dios sabe todos los sacrificios y todo el esfuerzo que hiciste y diste para yo poder estar donde estoy es por eso mamita linda que todo este logro es tuyo.

A mis dos hermanitos que supieron apoyarme, ayudarme, darme la mano, sobre todo tu mi niño Josuecito que fuiste eres y serás mi fuerza para ser día a día una mejor persona gracias a los dos por ser mis cómplices mis amigos, mi fuerza, esto también se los debo a ustedes; a mi querido novio José Luis que estuviste siempre alentándome para no desmayar en mi objetivo, gracias por tu muestra de amor por todo eso y mucho más este proyecto es para ti.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer primeramente a Dios ya que sin el nada es posible, gracias a su infinita bondad y confianza hizo posible este gran sueño que hoy llega a ser una gran realidad, así como también a todo el personal administrativo de la Universidad Técnica Particular de Loja que con su ayuda y colaboración oportuna los obstáculos que se presentaron en este trayecto fueron más fáciles de afrontar.

A todos los docentes que fueron parte de mi formación que gracias a su estricta labor supieron aportar gran conocimiento en mí permitiéndome de esta manera ser la profesional que hoy en día soy.

Así mismo expresar mi sentimiento de gratitud a mi directora de tesis la Señora Ingeniera Viviana del Cisne Espinoza Loaiza que con su experiencia, conocimientos y esfuerzo supo guiarme de manera acertada y oportuna llegando a cristalizar esta noble causa.

De la misma manera agradecer a todas las instituciones financieras que me abrieron sus puertas bríndame información precisa y necesaria que ayudo a la culminación de este proyecto.

Por ultimo pero no menos importante agradecer a la Señora Nanci Ramos que gracias a su esfuerzo y dedicación de madre supo ayudarme, orientarme en todo este trayecto que sin su apoyo no podría llegar a ser lo que hoy estoy llegando a lograr es por eso que agradezco de manera especial a mi madre y a todos los que formaron parte de mi proceso de formación como profesional.

## INDICE DE CONTENIDOS

APROBACION DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION .....	ii
DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE GRAFICAS .....	x
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION .....	3
CAPITULO 1.....	5
ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS MICROFINANZAS.....	5
1.1.    Origen y evolución de las Operadoras de microfinanzas.....	6
1.1.1.    Definición de las microfinanzas.....	6
1.2.    Operadores de microfinanzas en el mundo.....	7
2.    Antecedentes de las microfinanzas en el mundo.....	7
1.2.2.    Crecimiento de los Operadores de microfinanzas en el mundo.....	10
1.2.3.    Especialización de productos y servicios de microfinanzas en el mundo.....	13
1.3.    Operadores de microfinanzas en América Latina y el Caribe .....	16
1.3.1.    Antecedentes de las Microfinanzas en América Latina y el Caribe .....	16
1.3.2.    Crecimiento de los Operadores de microfinanzas en América Latina y El Caribe .....	18
1.3.3.    Especialización de productos se servicios de microfinanzas en América Latina y El Caribe	20
1.4.    Operadores de microfinanzas en Ecuador .....	23
1.4.1.    Antecedentes de las microfinanzas en Ecuador .....	23
1.4.2.    Cobertura de los operadores de microfinanzas en Ecuador .....	24
1.4.3.    Número de Operadores de Microfinanzas en Ecuador.....	24
1.4.4.    Productos y servicios de las microfinanzas en Ecuador .....	27
1.5.    Operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja.....	28
1.5.1.    Antecedentes de las microfinanzas en la ciudad de Loja.....	28

1.5.2.	Composición de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja.....	29
1.5.2.1	Sistema financiero no regulado .....	31
1.5.3.	Productos y servicios para las microfinanzas en la ciudad de Loja.....	32
CAPITULO 2.....		34
ESTUDIO DE LOS OPERADORES DE MICROFINANZAS EN ECUADOR Y LA CIUDAD DE LOJA. ....		34
2.1.	Distribución del sistema financiero encaminado a los operadores de microfinanzas en Ecuador y la ciudad de Loja.....	35
2.1.1.	Distribución del sistema financiero encaminado a los operadores de microfinanzas en Ecuador. ....	35
2.2.	Principales actores de las microfinanzas en el Sistema Financiero Ecuatoriano .....	37
3.	Evolutivo de Captaciones Sistema Financiero Ecuatoriano .....	39
2.3.	Captaciones sistema financiero de la ciudad de Loja .....	40
2.3.1.	Por sus depósitos.....	42
2.3.2.	Por sus clientes .....	43
2.3.3.	Evolutivo de colocaciones .....	45
2.3.4.	Por tipo de crédito .....	46
2.4.	Opinión difundida por los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja. ....	47
2.4.1.	Percepción en el Banco de Loja .....	48
2.4.2.	Percepción en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega (COOPMEGO) .....	49
2.4.3.	Perspectiva Banco Nacional de Fomento.....	51
2.4.4.	Percepción Corporación Financiera Nacional (CFN) .....	53
CAPITULO 3.....		54
ANÁLISIS DE DATOS, ACCESO Y PREFERENCIAS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS OPERADORES DE MICROFINANZAS AL SECTOR MICROEMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE LOJA.....		54
3.1.	Análisis de Datos.....	55
3.1.1.	Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros destinados a los microempresarios .....	55
3.1.2.	Aplicación de Encuestas .....	55
3.2.	Características de los microempresarios encuestados.....	55
3.2.1.	Características Generales de las microempresarios .....	56
3.2.2.	Tamaño de las microempresas.....	57
3.2.3.	Características de los microempresarios.....	59

3.3.	Aporte de los operadores de microfinanzas al sector micro empresarial en la ciudad de Loja .	62
3.3.1.	Acceso del Sector micro empresarial al Sistema Financiero .....	62
3.4.	Principales problemas en el acceso de crédito .....	64
3.5.	Demandas de mejora en los servicios de los operadores de microfinanzas .....	66
3.6.	Caracterizacion de los productos y servicios microfinancieros en la ciudad de Loja. ....	67
3.6.1.	Caracterizacion de Colocación en la ciudad de Loja .....	67
3.6.2.	Caracterización de captación en la ciudad de Loja .....	68
3.7.	Diagnóstico de la situación. ....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONCLUSIONES.....		71
RECOMENDACIONES.....		73
BIBLIOGRAFÍA .....		74
ANEXOS .....		77

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Total de Carter por Región (2013).....	13
<b>Tabla 2.</b> Microcréditos y otro tipo de financiacines ofertados por IMFs en el mundo. (2013).....	14
<b>Tabla 3.</b> Productos de ahorro de IMFs (2013).....	15
<b>Tabla 4.</b> Perfil de mercado de América Latina y el Caribe (2013) .....	20
<b>Tabla 5.</b> Principales Instituciones Financieras que ofrecen servicios microfinancieros Ecuador (2014) ....	25
<b>Tabla 6.</b> Cooperativas de Ahorro y Crédito que ofrecen servicios microfinancieros Loja (2014) .....	30
<b>Tabla 7:</b> Instituciones financieras que ofrecen servicios microfinancieros Loja (2014) .....	31
<b>Tabla 8.</b> Cartera Bruta por Sistema Financiero Ecuatoriano (USD en Miles) .....	38
<b>Tabla 9.</b> Composición de captación del Sistema Financiero Ecuatoriano (2013) .....	39
<b>Tabla 10.</b> Captación Sistema Financiero por tipo de Depósito Ciudad de Loja (2013) .....	42
<b>Tabla 11.</b> Captación Sistema Financiero por número de Clientes de la Ciudad de Loja (2013) .....	43
<b>Tabla 12.</b> Composición en colocación de Cartera Sistema Financiero (2013) .....	45
<b>Tabla 13.</b> Composición Cartera de Crédito por Vencer Ciudad de Loja (2013) .....	46
<b>Tabla 14.</b> Distribución de los microempresarios por actividad económica, edad, género y nivel educativo .....	56
<b>Tabla 15.</b> Tamaño de las microempresas por número de trabajadores según actividad económica. ....	57
<b>Tabla 16.</b> Tamaño de microempresas por nivel de ventas y por su actividad económica. ....	58
<b>Tabla 17.</b> Acceso al sistema financiero según actividad económica. ....	59
<b>Tabla 18.</b> Uso de productos de los operadores de microfinanzas según su actividad económica. ....	60
<b>Tabla 19.</b> Uso de servicios de los operadores de microfinanzas según su actividad económica. ....	61
<b>Tabla 20.</b> Entidad Financiera a la que pertenece según su actividad económica. ....	62
<b>Tabla 21.</b> Satisfacción de los servicios y productos financieros utilizados según la actividad económica. ....	63
<b>Tabla 22.</b> Factores motivacionales para formar parte de los operadores de microfinanzas según su actividad económica. ....	64
<b>Tabla 23.</b> Inconvenientes al momento de solicitar un crédito según su actividad económica.....	65
<b>Tabla 24.</b> Nivel estructural de microempresarios de la ciudad de Loja. ....	68
<b>Tabla 25.</b> Nivel de captaciones por producto y servicios en la ciudad de Loja. ....	69

## INDICE DE GRAFICAS

<b>Grafico 1.</b> Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano; organigrama estructural .....	36
<b>Grafico 2.</b> Crecimiento de Crédito Bruta del Sistema Financiero Ecuatoriano (2013) .....	38
<b>Grafico 3.</b> Crecimiento Captaciones del Sistema Financiero Ecuatoriano (2013) .....	39
<b>Grafico 4.</b> Variación Sistema Financiero por tipo de Depósito Ciudad de Loja (2013) .....	42
<b>Grafico 5.</b> Variación de captaciones Sistema Financiero por número de clientes Ciudad de Loja.....	44
<b>Grafico 6.</b> Composición en colocación de Cartera del Sistema Financiero.....	45
<b>Grafico 7.</b> Composición de Cartera de Crédito por Vencer Sistema Financiero Ciudad de Loja .....	46
<b>Grafico 8.</b> Demanda de mejora en los productos y servicios del sector microempresarial .....	66

## RESUMEN

En La presente investigación se analizó el impacto y caracterización de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja, lo cual mostro que el respectivo muestreo de las microempresas encuestadas atribuyen a los operadores de microfinanzas un rol fundamental en el desarrollo de la microempresa y su manera de financiamiento de los microempresarios, ya que ellos necesitan inyectar capital para poder arrojar mejores servicios a la ciudadanía.

Sin embargo persiste un alto grado de inconformidad ante los pequeños montos de financiamiento y una elevada tasa de interés, así como también a las diferentes exigencias formales que exigen dichas instituciones ocasionándole al microempresario inconvenientes. Por otra parte los operados atribuyen a que este sector tiene un escaso respaldo patrimonial, así como también la informalidad e inestabilidad laboral de los microempresarios.

Esta investigación propone mejoras y cambios en la organización tanto operador microempresario y viceversa, ayudando y apoyando de una mejor manera a los micro-empresarios permitiéndole así al sector microempresarial competir y sobresalir de mejor manera en este mundo tan tecnificado.

**Palabras claves:** Microfinanzas, microcrédito, operadores de microfinanzas, microempresas.

## ABSTRACT

This research on the impact and characterization of microfinance operators in the city of Loja was analyzed, which showed that the respective sample of respondents attributed microfinance operators a key role in the development of microenterprises and the way financing microentrepreneurs, since they need to inject capital to yield better services to the citizens.

However persists a high degree of dissatisfaction with the small amounts of financing and high interest rates, as well as the different formal requirements that require these institutions drawbacks causing him to microentrepreneurs. Furthermore operated attributed to this sector has little capital backing, as well as informality and job instability of microentrepreneurs.

This research proposes improvements and organizational changes both operator and vice versa microentrepreneurs, helping and supporting a better way to micro-enterprises and allowing the microenterprise sector to compete and excel better in this technological world.

**Keywords:** Microfinance, Microcredit, Microfinance, micro.

## INTRODUCCION

En el Ecuador y el mundo, el estudio de las microfinanzas crece en importancia, al reconocerse que las microfinanzas son un mecanismo alternativo para facilitar a las personas de bajos recursos económicos, en un camino para poder salir de esa situación por su propio esfuerzo utilizando sus propios medios. El principal mecanismo que une al microempresario con el sistema financiero y que se ha llegado a expandir de manera casi inmediata es el micro crédito, que en términos más simples se lo conoce como un monto pequeño de dinero otorgado a las personas de bajos ingresos que debido a su nivel económico no puede acceder fácilmente al financiamiento de la banca tradicional.

Si bien es cierto que estos productos y estos servicios están destinados a personas de dicha condición es importante mencionar que dicho portafolio de productos y servicios en el sector urbano su importancia también es vital, ya que dentro de la población urbana también existen segmentos de población empobrecidos, permitiendo de esta manera desarrollen actividades productivas a pequeña escala, ya que así como la población rural la urbana mantiene las mismas dificultades para acceder al financiamiento de la banca tradicional.

El sector de la economía urbana llamada **informal** es el más frágil y el que requiere mayor atención por parte de la economía, Es por ello que, lo mencionado anteriormente es lo que justifica la creciente preocupación por estudiar a las microfinanzas evaluando sus inicios, evolución y crecimientos en cuanto al aporte social tanto en el escenario urbano y rural.

La presente investigación tiene como propósito generar análisis en el impacto y caracterización de los productos y servicios financieros de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja. Para el presente estudio se utilizó técnicas de investigación de campo, recopilación de información primaria, con la recepción de una muestra respectiva de 108 microempresarios destinados a la producción, datos obtenidos gracias al Ministerio de Industria y Productividad, también se realizó la aplicación de entrevistas a los oficiales de microcrédito de distintas instituciones financieras que se encuentran en la ciudad de Loja.

Complementando de la misma manera la información primaria y secundaria proveniente de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, así como también la Superintendencia de Economía Popular y solidaria. Permitiendo contextualizar el sistema financiero en la ciudad de Loja.

El análisis de datos y los principales resultados arrojados por la aplicación de la encuesta permitieron caracterizar las microempresas de la comunidad Loja segmentados por, sector económico, manejo de recursos por género, nivel de escolaridad tanto bajo, medio y alto, número de empleados de cada microempresa, así como también nivel de ingresos de acuerdo al sector económico al que pertenece, que en promedio fluctúa entre los 1001 en adelante.

De la misma manera se logró medir el acceso que poseen los microempresarios a los productos y servicios que ofrecen los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja de los cuales los más utilizados son: microcrédito, tanto de acumulación simple acumulación ampliada y de subsistencia, así mismo productos de captación como lo son depósitos a la vista, depósitos de ahorro y depósitos a plazo, servicios financieros tales como: pago de servicios básicos, transferencia bancaria, tarjeta de débito, banca electrónica, etc.

Si bien es cierto la mayoría de microempresarios forman parte de algún sistema financiero ya sea Bancos, Cooperativas, Mutualistas, y mantienen cuentas de ahorro es necesario indicar que los montón a depositar son muy bajos, esto se asocia al alto grado de inestabilidad e informalidad en el que las microempresas se encuentran, ocasionando que su solvencia o respaldo nos los avale para acceder a los servicios de microcrédito.

La percepción que se da en esta investigación es que los operadores de microfinanzas no está cumpliendo plenamente con su rol social, por lo que la propuesta a plantear es que se preste especial atención al sector microempresarial, optando por tratar de manera distinta a las demás carteras ya que el sector al que se dirige es débil en comparación a los demás sectores.

A pesar que han pasado los años y el segmento microcreditico ha ido mejorando y evolucionando aún falta mucho para que este sector deje de ser considerado como parte inaccesible por diversos sectores económicos de la economía lojana.

## **CAPITULO 1**

### **ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS MICROFINANZAS**

## **1.1. Origen y evolución de las Operadoras de microfinanzas.**

En el presente capítulo se realizará la conceptualización del origen y la evolución de las operadoras de microfinanzas, desde una perspectiva teórica, mediante estos conceptos permitirá comprender mejor el enfoque de la investigación, partiendo del contexto histórico en el que surgen las microfinanzas en el mundo, América Latina, Ecuador y finalmente en la ciudad de Loja. Este capítulo constituye un preámbulo para el análisis posterior de las operadoras de microfinanzas en la ciudad de Loja, el estudio se basa en el sistema financiero regulado, este será en donde se centra el análisis concluyente en la presente investigación.

### **1.1.1. Definición de las microfinanzas.**

De acuerdo a Estrella & Cordovez (2003) las microfinanzas son un mecanismo financiero alternativo a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsa de valores, que hacen 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, convirtiendo a las microfinanzas en una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, préstamos, seguros, entre otros.

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.

Así como también es importante tomar en cuenta el significado de microempresario microempresa, microcrédito, entre otros.

**Microempresario:** Es aquel que es dueño de una microempresa, es decir la persona que crea su propio trabajo y su fuente propia de ingresos por lo cual hace sus planificaciones de todos los medios de producción disponibles para lograr el restablecimiento de todo el capital empleado o invertido, el microempresario mantiene una actividad constante de exploración y desarrollo de nuevos productos, preparando actividades de exploración y atracción para conservar a la clientela.

**Microempresa:** es una empresa de tamaño pequeño, que ejerce una actividad económica de forma regular ya que cuenta con un máximo de 6 empleados, generada por emprendedores quienes se han visto sin empleo o con el fin de complementar sus ingresos, estas unidades productivas de menor escala industrial se caracterizan por tener tecnologías que van de convencionales o artesanales.

**Tipos de microempresa:** Para Parra (2006) Desde una perspectiva más empírica, se pueden distinguir tres tipos de microempresas:

- ✓ **De supervivencia:** no poseen capital operativo como la venta ambulante.
- ✓ **De expansión:** generan excedentes que permiten mantener la producción pero no permiten crecimiento como empresas familiares.
- ✓ **De transformación:** sus excedentes permiten acumular **capital**, ocurre más en pequeñas empresas.

**Microcrédito:** son préstamos pequeños realizados a prestatarios de recursos no muy altos y a dueños de pequeñas empresas, los microcréditos posibilitan a que personas que no tienen recursos suficientes puedan financiar su proyecto laboral y que le restituya ingresos.

## **1.2. Operadores de microfinanzas en el mundo.**

Para el presente apartado se hará referencia a las microfinanzas a nivel mundial tomando en cuenta sus antecedentes, crecimiento, productos y servicios, etc. Detallando cada uno de los apartados mencionados.

## **2. Antecedentes de las microfinanzas en el mundo.**

Aquí se indicará el desarrollo, inicios de las microfinanzas en el mundo, de acuerdo a (Babyloar, 2009) las microfinanzas se desarrollaron de manera significativa en los años 70, bajo la impulsión de Muhammad Yunus economista Bangladesí, fundador de la organización Grameen y premio Nobel de la paz en 2006.

El microcrédito apareció en India hace 3000 años, bajo 3 grandes formas: los tradicionales usureros, las agrupaciones de comerciantes, y las AACR (Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo).

Las AACR (Asociaciones de Ahorro y Crédito Rotativo) son grupos de voluntarios que establecen un ciclo de ahorro y préstamo. Regularmente, los miembros se juntan y cada quien contribuye a partes iguales a un fondo que financia el crédito rotativo. Todos los miembros uno tras otro, se benefician del crédito durante el ciclo establecido. La AACR existe desde hace siglos en varias regiones del mundo. Por ejemplo se llama “tontines” en África del oeste, “tandas” en México, “pasanaku” en Bolivia, “arisan” en Indonesia, “cheetu” en Sri Lanka, “esusu” en Nigeria, etc. Estas formas de ahorro todavía se usan mucho hoy en día.

El gran acierto de las instituciones micro financieras fue creer que los pobres podrían ser excelentes clientes. Esa convicción les hizo desarrollar una tecnología crediticia basada no en las garantías monetarias, sino en la información del negocio del microempresario información que es levantada por los oficiales de crédito mediante visitas y analizada en comité de crédito donde se examina la voluntad y capacidad de pago de los prestatarios. Uno de los secretos de las microfinanzas es no sobre endeudar a los clientes, por lo que se analiza exhaustivamente su capacidad de pago y se va aumentando la cuota progresivamente. También resulta importante con visitas a la sostenibilidad de las instituciones conseguir escala, un volumen de clientes importantes (Martin, 2007).

A partir de esas innovaciones, en los años ochenta, estas instituciones fueron creciendo y especializándose. Iniciaron procesos de profesionalización de su personal, desarrollaron mecanismos propios de evaluación de riesgo para esta clientela, sistemas de información propios y, sobretodo, ampliaron la oferta de nuevos productos. Ya no se limitaban a ofrecer préstamos productivos, sino crédito para vivienda, educación, microleasing, seguros, remesas y productos de ahorro.

Por último a finales de los noventa, una serie de organizaciones decidió regularizarse, es decir, convertirse en bancos, dos motivos impulsaron esta decisión: El primero fue la necesidad de acceder a los grandes mercados de capitales, deseo que sólo se podía hacer efectivo si estas instituciones se sometían a un marco legal, si bien adaptado a las condiciones y necesidades de sus clientes y a la supervisión de las autoridades monetarias. El segundo fue su deseo de captar depósitos del público tanto para ampliar las ofertas de sus productos como para financiar su crecimiento.

En la actualidad se puede hablar de una auténtica industria de las microfinanzas, con multitud de instituciones que operan en diversas escalas y con la banca convencional, que empieza a mirar con mucho interés este mercado. Aunque resulta difícil estimar con exactitud la demanda potencia, las estimaciones más conservadoras apuntan a que existe una demanda no atendida de 18 millones de personas (otros apuntan a 50 millones) en Latinoamérica, frente a los 3 millones que acceden en la actualidad a los servicios microfinancieros.

Para Cortés (2008), el principal objetivo del desarrollo de las microfinanzas es el de contribuir a reducir la pobreza, paliando los efectos de la exclusión financiera, así como los propios de la actividad financiera informal relacionada con prestamistas informales (usureros, familiares, vecinos, amigos, etcétera): altas tasas y fuertes comisiones, pocos recursos, etcétera. Implica una metodología de gestión del riesgo radicalmente diferente a las metodologías de la banca convencional o banca comercial. El asesoramiento y la tutorización se hacen capitales en el proceso de utilización de instrumentos microfinancieros.

La actividad microfinanciera propia de las IMF, en muchos casos, conlleva no solamente la intermediación estrictamente financiera, sino que también integra una actividad de intermediación social nada desdeñable, y que permite articular mecanismos colectivos de garantía recíproca o mutualista, así como uniones de crédito, que, con el tiempo, pueden llegar a alcanzar un alto grado de institucionalización, de formalización y de presencia tanto en el ámbito propio de las comunidades locales como en el ámbito regional, o incluso estatal. La movilización de las comunidades locales, de cara a lograr un mayor crédito colectivo y una mayor confianza mutua, ha llegado a convertirse en un mecanismo

Cortés (2008), también nos dice que el futuro de la actividad microfinanciera pasa por dejar de ser una realidad marginal, y, en consecuencia, convertirse en el núcleo central de la actividad financiera y de las políticas y proyectos de cooperación y desarrollo. Y la financiación, teniendo presente la necesidad de la autosuficiencia y la sostenibilidad financiera de las IMF, tiene que ir dejando de ser exógena y dependiente, para convertirse en endógena y de subsidiada, permitiendo aprovechar mejor los recursos locales y lograr un mayor desarrollo de las comunidades locales.

Camario & Altamirano (2003), explica que las microfinanzas forman parte del mercado de las finanzas, pero a diferencia de otros servicios desde su origen se les ha concebido como una

herramienta que permite el desarrollo económico bajo un enfoque social. Dada esta naturaleza de su misión social, se reconoce que los programas microfinancieros están orientados a promover intervenciones hacia los sectores de la población que tradicionalmente habían sido excluidos de los servicios financieros formales.

### **1.2.2. Crecimiento de los Operadores de microfinanzas en el mundo.**

En cuanto al crecimiento económico Cortès (2008), en este mundo globalizado y con tendencias deshumanizantes, las microfinanzas tienen más sentido que nunca. En concreto, permiten capitalizar pequeños proyectos empresariales, muy interrelacionados entre sí en el ámbito local, dando posibilidades a la creación de sistemas productivos locales, y, sobre todo, permitiendo la actividad económica y productiva a un mayor número de miembros familiares.

No obstante, las microfinanzas, en términos generales y a partir de los pocos estudios de carácter empírico realizados en este sentido, no han tenido un especial impacto a nivel macroeconómico. La dualización de las economías en los países más pobres, así como la existencia de un gran sector de economía informal de difícil cuantificación, son las principales causas del hecho de que realmente no se produzca un impacto visible de la actividad microfinanciera en el ámbito macroeconómico, incluso en aquellos países en los que presenta una mayor tradición y, en consecuencia, un mayor grado de desarrollo y maduración.

De acuerdo a Camario & Altamirano (2003), en la actualidad pueden apreciarse servicios adicionales a los estrictamente financieros, como es la capacitación para fomentar las capacidades financieras y administrativas en actividades de diferente índole microempresarial, la formación de grupos organizados, el desarrollo de cursos para mejorar la confianza en uno mismo, o el apoyo en temas de interés familiar como educación, salud y vivienda, por señalar unos ejemplos. Esta condición ha dado a las microfinanzas un perfil de proyecto integral, con cierto nivel de complejidad y un vasto espectro de acciones entre la población atendida.

El gran impacto y expansión que han tenido las microfinanzas en el ámbito del desarrollo ha desvelado que es posible, sostenible, rentable y necesario ofrecer productos a las personas más vulnerables, que les sirvan como medios para salir de su situación de pobreza y favorecer su inclusión económica y social.

Las microfinanzas nacieron hace más de tres décadas como un movimiento que busca apoyar a las personas de escasos recursos para que salgan de la pobreza. Actualmente hay más de 3.300 entidades en todo el mundo dedicadas a brindar servicios financieros a los pobres y más de 140 millones de personas acceden a microcréditos en la actualidad. El microcrédito actúa como palanca de aspectos como la autoestima y la dignidad, dado que la persona que lo recibe, aparte de tener la posibilidad de mejorar sus ingresos, siente que se ha depositado en ella una confianza y, con su esfuerzo, debe devolver el préstamo para que otros puedan beneficiarse.

Pero, sin embargo, como cualquier otro instrumento de desarrollo, las microfinanzas, mal utilizadas, también pueden ser dañinas para la lucha contra la pobreza. En los últimos meses, se han escuchado múltiples casos de entidades dedicadas a las microfinanzas que, abusando de malas prácticas, están provocando daños tremendos en la población: excesivo endeudamiento, altas tasas de interés, énfasis en la sostenibilidad económica, en detrimento de la búsqueda de crear un sistema financiero incluyente para personas de escasos recursos.

El mercado de las microfinanzas puede identificarse por las características de los clientes, como es su nivel de pobreza, género, etnicidad, casta y religión, los cuales se constituyen como la población objetivo de las IMF's. Por otra parte, sus esfuerzos se han orientado a incidir en el tipo y nivel de las actividades productivas de los beneficiarios, sea porque cuentan con empresas existentes o las crean y desarrollan. Esto implica que las IMF's deben considerar el flujo de efectivo de los clientes, que se calcula con la comparación entre ingresos y egresos de sus actividades empresariales, así como por la capacidad de endeudamiento y de los riesgos sobre el pago de los préstamos. Estas cuestiones sirven para formular el diseño de los servicios ofrecidos por las IMF's y, una vez que se tiene definido y seleccionado el mercado objetivo, es importante determinar si la población está siendo alcanzada y cuáles son los impactos generados. De esta manera se puede decir que los principales objetivos de las IMF's (Ledgerwood, 1999:40) se centran en:

- Reducir la pobreza
- Potenciar a las mujeres o a los grupos de población marginal
- Crear empleos y mejorar la generación de ingresos
- Promover el desarrollo y fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a un estudio realizado por Argumanez & Priore (2011), nos dice que A lo largo de los últimos treinta años, las microfinanzas se han convertido en una herramienta alternativa y novedosa frente al fracaso de las acciones puestas en marcha en el marco del paradigma tradicional de la ayuda oficial al desarrollo. Más aún, el sector de las microfinanzas ha tenido un crecimiento constante en a cuanto a número de actores que han decidido apostar por la idea de que si los pobres se quedan atrapados en el círculo vicioso de la pobreza no es porque no tienen capacidad para trabajar y para ahorrar, sino por qué no tienen acceso a las instituciones financieras tradicionales.

El continente africano como lo dice Argumanez & Priore (2011), han tomado en serio las necesidades de regulación en el sector. En la mayoría de los países las leyes son relativamente nuevas, 27 de 29 países con leyes específicas en microfinanzas las han implementado desde el 2002 y desde el 2008, mientras 13 países las han adoptado o modificado. En 17 países se ha perfilado una legislación que clasifique las IMF en función de su actividad o tamaño y que se ajuste el tipo y nivel de regulación en proporción a los riesgos sistémicos poseídos por esas categorías. En 28 países el Banco Central es el regulador y supervisor de todos los tipos de IMF, tomen o no depósitos.

La elección de un estatus legal tiene una gran importancia en la estructura de financiación. En las cooperativas la financiación proviene de los depósitos de los clientes y una pequeña parte de deuda con entidades. Esto es así sobre todo en cooperativas de mayor tamaño en cuanto a número de clientes (entre el 60-70% de su estructura financiera proviene de ahorros y de los bancos alrededor del 40%). Las IFNB dependen más de financiación externa y las ONG dependen sobre todo de donaciones, financiación y una pequeña parte de ahorro<sup>10</sup>. África Oriental es la subregión más dinámica en cuanto a regulación hacia la captación de depósitos. En África Occidental la Ley PARME, permite a las IMF y cooperativas captar ahorros. Durante la crisis financiera del 2008, las instituciones con una fuerte base de depósitos en su estructura de financiación afrontaron mejor la crisis que las que dependían de inversiones extranjeras.

Los donantes e inversores apoyan África Subsahariana a través de deuda y subvenciones. Los donantes, agencias multilaterales, fundaciones y ONG suman alrededor del 74% de los fondos. Hay dos grandes donantes: Banco Africano de Desarrollo y el Fondo Internacional para Agricultura y Desarrollo. La financiación puede venir de fuentes locales o extranjeras y tanto de instituciones privadas o fondos públicos.

**Tabla 1.** Total de Carter por Región (2013)

REGION	N° DE PAISES	N° INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS	CARTERA BRUTA (Billones)
África	31	264	7.9
Asia Oriental y el Pacífico	11	143	34.7
Europa del Este y Asia Central	21	184	6.9
América Latina y El Caribe	23	363	34.8
Oriente Medio y África del Norte	9	34	1.2
Asia del Sur	7	172	8.5

**Fuente:** Mix Market (resultados basados en totales)

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

En el presente cuadro podemos observar como la región con la que mayor instituciones microfinancieras y mayor volumen de cartera bruta es América Latina y el Caribe por lo tanto se puede decir que como continente mantenemos la mayor concentración de instituciones que se dedican a prestar servicios microfinancieros a los microempresarios, así como también a las zonas que todavía no disponen de servicios financieros.

### **1.2.3. Especialización de productos y servicios de microfinanzas en el mundo.**

De acuerdo a Wright (2012), un número creciente de Instituciones de Microfinanzas (IMFs) están tratando de diversificar los servicios financieros que ofrecen a sus clientes. Existe una mayor comprensión y aceptación de la naturaleza tan diversa de las necesidades de crédito de los pobres, y una conciencia de que no todas ellas son cubiertas al ofrecer principalmente “préstamos productivos”. De modo que existe una necesidad imperiosa de examinar las mejores formas de diseñar e introducir nuevos productos y servicios financieros a las IMF.

Según los datos otorgados por Orden & Jiménez (2010) La monitorización y el seguimiento del micro préstamo es otro factor importante a tener en cuenta por parte de la institución microfinanciera para evitar fraudes, como la utilización del préstamo hipotecario para otros fines. De este modo el lanzamiento de los microcréditos hipotecarios constituye un reto importante para las instituciones microfinancieras por sus características peculiares. Así, los expertos recomiendan buscar socios a través de ONG, prestamistas institucionales y gobiernos.

A semejanza de este producto, otro tipo de financiaciones se han desarrollado en ese segmento de la población pobre objetivo de las instituciones microfinancieras. Como en el caso de los microcréditos hipotecarios, la financiación no se destina a una actividad productiva, sino a otros

finances como el consumo, vehículos, etc. Un caso especial es el destinado a la educación, cubriendo todos los niveles, desde la escolarización de niños hasta estudios universitarios. En el cuadro se recogen varios ejemplos de los productos de activo de diversas instituciones microfinancieras.

**Tabla 2.** Microcréditos y otro tipo de financiaciones ofertados por IMFs en el mundo. (2013)

IMF	PRODUCTOS DE FINANCIACIÓN	
<b>Banco Grameen (Bangladesh)</b>	Préstamos personales: Básico. Flexible. Hipotecario	Educación. Escolarización. Préstamos estudios universitarios.
<b>Banco Adopem (Rep. Dominicana)</b>	Préstamos a microempresarios. Microempresa Grupo solidario Micro-Micro Pequeños préstamos Mediana y Gran Empresa Sol individual Solidario	Préstamos a la vivienda Préstamos al consumo. Crédito agrícola Crédito a Mujeres Abusadas Sol de oro Sol 1000
<b>BancoSol (Bolivia)</b>	Sol vivienda Sol efectivo Sol vehículo	Créditos de vivienda para migrantes en España Créditos de vivienda para migrantes en EEUU
<b>Banex (Nicaragua)</b>	Crédito agrícola Crédito ganadero Consumo personal Vivienda Transporte	Comercio Servicios Industria Back to back
<b>Banco Caja Social (Colombia)</b>	Crédito para libre destinación Crédito para vehículos	Crédito hipotecario Crédito de libre inversión "crediamigo"
<b>ProCredit (Ecuador)</b>	Crédito Rápido Crédito para Microempresa Crédito para PYMES Crédito Agropecuario	Crédito para Vivienda Crédito de Oportunidad Línea para Microempresa
<b>Compartamos (México)</b>	Crédito mujer Crédito solidario Microcréditos sociales.	Crédito individual Crédito mejora tu casa
<b>Microbank (España)</b>	Microcréditos financieros. Préstamos familiares.	

**Fuente:** Universidad Rey Juan Carlos  
**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Mediante el cuadro presentado se observa los diferentes productos y servicios que presentan las instituciones microfinancieras en los distintos países, cada país presenta su portafolio enfocado en las necesidades de la población, desarrollando diversos productos y servicios para poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

De acuerdo al estudio realizado por Orden & Jiménez (2010) existen diversos productos y servicios creados especialmente para las microfinanzas entre ellas están:

**Tabla 3.** Productos de ahorro de IMF's (2013)

IMF	PRODUCTOS DE AHORRO
<b>Banco Grameen (Bangladesh)</b> <b>Bank for Agriculture Agricultural Cooperatives (Tailandia)</b> <b>SANASA Thrift and Credit Cooperative Societies (Sri Lanka)</b>	Depósitos de miembros. Depósitos de no miembros Om Sap Thawisin Savings Card Deposits Passbook Savings Youth Savings Term Deposits Simpedes Simaskot
<b>Bank Rakyat Indonesia (Indonesia)</b> <b>Jigsaw Development (Tailandia)</b> <b>Vivekananda Sevakendra O Sishu Uddyon (India)</b>	Depósito Gold Saving Daily Deposit Plan Monthly Deposit Plan Superahorros
<b>Banefe-Banco Santander (Chile)</b> <b>BancoSol (Bolivia)</b>	Cuentas de ahorro. Depósitos a plazo fijo. Ahorro con libreta.
<b>Banco Adopem (Rep. Dominicana)</b>	Ahorro programados. Certificados financieros. Cuenta de Ahorro
<b>ProCredit (Ecuador)</b>	Ahorro Infantil Cuenta Corriente Depósitos a Plazo Fijo Cuenta corriente Banex
<b>Banex (Nicaragua)</b>	Cuenta de ahorro Banex Cuenta de ahorro mis primeros ahorros Cuenta de ahorro corporativo Cuenta de ahorro nómina
<b>Mibanco (Perú)</b>	Depósitos a plazo Cuentas de ahorro Libreta Básica MicroBank
<b>MicroBank (España)</b>	Libreta MicroBank Cuenta corriente Básica MicroBank Cuenta corriente MicroBank

**Fuente:** Universidad Rey Juan Carlos

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

En la presente tabla podemos observar a las distintas entidades financieras dedicadas a ofrecer productos microfinancieros, detallando el portafolio que ofrecen a su sector, cada entidad desarrolla sus productos y servicios, y a pesar de presentar distinto nombre las características ofrecidas son semejantes una a la otra

### **1.3. Operadores de microfinanzas en América Latina y el Caribe**

América Latina y el Caribe han demostrado ser un pilar fundamental en las microfinanzas a nivel mundial por lo cual en el presente apartado tomaremos en cuenta sus orígenes, crecimiento especialización de sus productos y servicios detallando cada uno de ellos.

#### **1.3.1. Antecedentes de las Microfinanzas en América Latina y el Caribe**

(Cuasquer & Maldonado , 2011), la industria de las microfinanzas en América Latina había venido creciendo a un ritmo muy rápido hasta el 2007, con un incremento de la cartera de crédito de alrededor del 70% anual y en el número de prestatarios de cerca del 40%. Sin embargo, a partir del 2008 la crisis internacional tuvo efectos adversos en la tasa de crecimientos de la cartera micro crediticia, desacelerando su ritmo de crecimiento a solo 18% y 13% en 2008 y 2009 respectivamente.

(Campoverde & Valdiviezo, 2010), las microfinanzas han experimentado considerablemente por todo el mundo y América Latina no puede ser la excepción. Esta propagación se ha llevado a cabo a través de las instituciones microfinancieras que están proporcionando sus servicios a un número cada vez mayor de hogares de bajos ingresos. La banca tradicional percibió la experiencia positiva de las instituciones microfinancieras con este mecanismo y en la actualidad los bancos comerciales están orientando sus esfuerzos a este mercado.

Von & Pérez (2005), nos indica que las microfinanzas tienen su origen en los años setenta, cuando surgieron las primeras iniciativas para impulsar las tecnologías de microcrédito en Asia y América Latina. Desde entonces, esta herramienta ha evolucionado mucho, facilitando de manera sostenible el acceso no sólo al crédito, sino a otros servicios financieros a las poblaciones de escasos recursos. Esta evolución ha conducido a que hoy se hable de microfinanzas y no sólo de microcrédito.

De acuerdo a otro estudio presentado por Navajas & Tejerina (2007), en los años siguientes, establecido por los primeros innovadores se propagó por toda América Latina y se introdujeron y pusieron a prueba nuevos sistemas de préstamo, tales como el esquema de préstamos grupales creado por Acción International, el de préstamos individuales perfeccionado por la firma consultora alemana **Internationale Projekt Consult GmbH** (IPC) y el concepto de banca comunal que tomó forma gracias a FINCA. Al comienzo, fueron las organizaciones no gubernamentales (ONG) las que emplearon estas nuevas metodologías por lo que se mantuvieron al margen del sistema financiero formal. Una notable excepción que se debe remarcar es la de BancoSol, un banco boliviano que se dedica exclusivamente a las microfinanzas y que comenzó con sus operaciones en 1992.

En la actualidad, las microfinanzas en nuestra región son mucho más variadas. En algunos países, como Bolivia, Perú y Honduras, las autoridades reguladoras crearon una figura legal para las IMF que corresponde a una institución no bancaria. Estas IMF son instituciones financieras que deben cumplir con normas establecidas por la autoridad financiera correspondiente. Generalmente, la diferencia más notable con un banco es que tienen requisitos de capital más bajos (en ocasiones mucho más bajos) y proporcionan un número limitado de servicios.

Los bancos comerciales también están volcando su mirada hacia las microfinanzas. En algunos casos, las microfinanzas son su principal actividad (Mi Banco en Perú o Banco), mientras que para otros, se trata de un producto nuevo (Bancafé en Honduras, Banco Santander en Chile). En cierto modo, los bancos comerciales hacen un *downscaling* para poder servir al típico cliente microfinanciero (para más detalles, véase Westley, 2006). En el otro extremo del espectro de la regulación, se encuentran las instituciones financieras no reguladas, las cuales parecen enfocarse cada vez más en las zonas menos urbanizadas. Las ONG continúan siendo las principales IMF no reguladas, aunque también existen compañías privadas (con una clara participación de accionistas) que están surgiendo en mercados como el de Argentina.

Según Argumanez & Priore (2011), nos proporciona información de acuerdo con Marguerite Berger, el modelo latinoamericano es un caso de innovación desde abajo, en el sentido de que tuvo sus inicios en instituciones pequeñas sin fines de lucro en unos pocos países de ingresos bajos que se convirtieron en importantes instituciones bancarias y prepararon el terreno para la

entrada de bancos comerciales en el sector. El desarrollo de este modelo ha conocido 3 grandes etapas:

**Innovación** (70-80): presencia de ONG financiadas por donaciones y préstamos blandos de donantes y de algunos gobiernos (tendencia social de las ONG hacia microempresarios pobres y urbanos);

**Upgrading** (90): frente al florecimiento de la industria y a las limitaciones sufridas por las ONG, muchas de estas deciden convertirse en organizaciones financieras formales (las pioneras fueron Prodem y BancoSol en Bolivia);

**Downscaling** (2000): tras la reducción de préstamos blandos en favor de una mayor financiación privada, los bancos comerciales entran exitosamente en el mercado. Sin embargo, este proceso, que sigue en marcha, tiene que ver con la búsqueda del crecimiento y de utilidades, más que con objetivos “sociales”.

De acuerdo a Vierra (2010), actualmente existen tres grupos de IMF en América Latina y el mundo que son:

- ONG financieras
- IMF reguladas a partir de anteriores ONG (Upgrading)
- Bancos Comerciales (Downscaling)

Como resultado Campoverde & Valdiviezo (2010), nos dice que resulto la propagación de las microfinanzas en América Latina poniéndose a disposición sistemas de préstamos innovadores como es el caso de los prestamos grupales auspiciados por organismos internacionales. Sin embargo al comienzo solo organizaciones no gubernamentales destinaban sus recursos para implementar esta nueva metodología: también es importante considerar el caso de Bolivia, que en 1992 creo un banco exclusivamente para brindar servicios microfinancieros

### **1.3.2. Crecimiento de los Operadores de microfinanzas en América Latina y El Caribe**

De acuerdo a los datos presentados por Trujillo (2013), las microfinanzas en América Latina y el Caribe han atravesado una gran evolución en las últimas décadas en relación a las dimensiones

del mercado, los productos ofertados (ahorros, seguros, remesas, entre otros) y las tecnologías utilizadas (como la banca móvil o el uso de corresponsales). El microcrédito, ícono en el desarrollo de los mercados de microfinanzas, ha acompañado este desarrollo con un crecimiento exponencial, que ha ido de la mano con la incorporación de nuevos actores y de una mayor atención por parte de las autoridades financieras y diseñadores de políticas en relación a su regulación y cuantificación.

La cartera de microcrédito y el número de clientes atendidos continúa creciendo y adquiriendo relevancia en la mayoría de países de la región, lo que se ve reflejado tanto en las cifras sobre las dimensiones del mercado como en las iniciativas para cuantificarlo o regularlo. A diciembre de 2012 se estima más de 20 millones de clientes atendidos con una cartera de microcrédito de cerca de US\$40 mil millones provista por más de 1.000 instituciones.

La mayor parte de los clientes (66 %) y la mayor parte de la cartera (86 %) corresponde al sector regulado. Por su parte, el sector no regulado -que llega a una proporción importante de la población- tiene un crédito promedio que apenas supera los US\$ 800 cifra por debajo del crédito promedio de las instituciones reguladas que está alrededor de los US\$2.500.

Las dimensiones del microcrédito en relación al PIB de cada país y al tamaño de sus sistemas financieros destacan la importancia relativa de este mercado. Así por ejemplo en los casos de Bolivia o El Salvador la cartera de microcrédito representa más del 13 % y 7 % del PIB respectivamente. Al comparar el tamaño de este sector con el sistema financiero encontramos que en países como Bolivia y Ecuador representa más del 35 % y 20 % del sistema financiero, respectivamente.

En cuanto al nivel de cobertura del microcrédito podemos observar que pese al continuo crecimiento del sector aún queda una gran cantidad de población sin atender. Con relación al sector informal<sup>1</sup>, por ejemplo, la proporción de clientes atendidos varía ampliamente. En países como Argentina, Brasil, Costa Rica, Panamá y Uruguay este ratio no supera el 7 %. En otros como Bolivia, Chile, Ecuador y Perú este ratio supera el 28 %. Asimismo observamos que con relación a la población atendida por el sistema financiero, la oferta de microcrédito constituye más del 30 % de la población atendida en siete países de la región.

---

<sup>1</sup> Los datos utilizados para cuantificar las dimensiones del sector informal provienen de *Base de datos Socioeconómica de América Latina y el Caribe - SEDLAC*, que contiene información sobre la proporción de trabajadores en el sector informal, considerando trabajador del sector informal al que es asalariado y trabaja en una microempresa (no más de 5 trabajadores), una persona sin grado profesional auto empleada o un trabajador que carece de ingresos.

De acuerdo a los datos ofertados por Mix Market (2013), nos presenta la siguiente tabla de los países de América Latina y el Caribe con su número de instituciones de microfinanzas, número de clientes y cartera respectivamente.

**Tabla 4.** Perfil de mercado de América Latina y el Caribe (2013)

PAIS	NÚMERO DE INSTITUCIONES MICROEMPRESARIAS	NUMERO DE PRESTATARIOS ACTIVOS	34.8 billón
			CARTERA BRUTA (USD)
Argentina	12	38881	46135724
Bolivia	20	1111981	3574063820
Brasil	25	2321194	1680518409
Chile	3	254644	1900369886
Colombia	26	2437656	6748570046
Costa Rica	11	14448	65347097
República Dominicana	12	314094	669355152
Ecuador	44	959907	2782133200
El Salvador	10	121069	154001167
Guatemala	17	419752	210032323
Guayana	1	3901	10980128
Haití	5	137907	82310950
Honduras	23	192120	298876911
Jamaica	4	32808	52884066
México	60	6058489	3825511095
Nicaragua	21	274277	284561720
Panamá	5	16908	335892130
Paraguay	6	828841	1242515120
Perú	53	3674612	10708947360
Santa Lucía	1	2145	8759182
Suriname	2	7399	31865811
Trinidad y Tobago	1	6092	17609272

**Fuente:** Mix Market

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Para la presente tabla se observa el desglose de los países de América Latina y el número de instituciones que existen en cada país dedicadas a prestar servicios y productos microfinancieros así como también nos indica el total de cartera bruta de cada país.

### **1.3.3. Especialización de productos se servicios de microfinanzas en América Latina y El Caribe**

De acuerdo a la información encontrada por Cortés (2008) los catálogos de instrumentos financieros 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 distintos.

En efecto, la esencia o el contenido de fondo de los productos y servicios asociados a la actividad financiera convencional se pueden replicar en la actividad microfinanciera, pero existen claras diferencias de planteamiento que no se pueden obviar. La ausencia de garantías y los objetivos sociales directos son los elementos decisivos que permiten, en general, establecer, en muchos casos difícil de definir, la línea de demarcación entre la actividad microfinanciera y la actividad financiera convencional.

No obstante los productos financieros más recurrentes son los microcréditos y los depósitos de ahorro, es decir, los productos directamente implicados en la intermediación financiera clásica.

Los instrumentos microfinancieros, en multitud de casos, son creados al margen del proceso general de intermediación de una economía nacional o regional y del que se benefician las grandes instituciones financieras convencionales, confundiéndose la actividad financiera mayorista con el minorista.

Para Cortés (2008), los instrumentos microfinancieros tienen que generarse en un marco de mayor implicación y corresponsabilidad con la economía local y, por otro, 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 consustanciales a la actividad microfinanciera.

Aunque, como hemos reconocido anteriormente, la actividad microfinanciera se ha asociado históricamente a los microcréditos, su limitado desarrollo y maduración en el tiempo han permitido ir introduciendo, en el ámbito de la innovación productiva, instrumentos financieros que puedan cubrir una gran parte de las necesidades de los colectivos y segmentos sociales más empobrecidos y con seculares problemas de exclusión:

- Microahorro
- Microseguro de vida
- Microseguro de salud
- Envío de fondos (remesas de emigrantes)
- Microleasing y microrrenting
- Fondos de pensiones
- Fondos mutuales de garantía
- Instrumentos y sistemas de pago

- Desarrollo de monedas sociales y bancos del tiempo
- Asesoramiento, monitoreo t capacitación financiera

La propia sostenibilidad de las IMF, o de la propia actividad microfinanciera en las comunidades locales, requiere buscar un equilibrio entre ahorro y crédito. Y además requiere de la incorporación de la formación y la asistencia técnica en el ámbito de las microfinanzas. La búsqueda de un balance más o menos equilibrado entre inversión crediticia y pasivos financieros, es decir, entre crédito y depósitos de ahorro, no solo contribuye a la sostenibilidad de las IMF en términos de balance, sino que también contribuye a la sostenibilidad en términos de gestión pues la financiación a través de depósito es relativamente barata.

De hecho las familias de renta baja, que son el objetivo fundamental de la actividad microfinanciera, tienen necesidades complejas y muy diversas, por lo que el catálogo de instrumentos debe ser más o menos amplio, los productos más requeridos por los clientes de bajos ingresos son:

El *crédito productivo* para impulsar el crecimiento de las empresas

Los *instrumentos de ahorro flexible*, vinculados o no a la actividad crediticia, que permitan incrementar la capacidad de ahorro de las personas más desfavorecidas, así como la disponibilidad de los mismos para posibles eventualidades;

Los *seguros de vida, accidente o salud* con primas asequibles a este tipo de rentas, coberturas básicas y diseños estandarizados que permitan unos costes bajos

Los *créditos de vivienda*, que permitan liberar recursos para actividades productivas.

Los servicios de ahorro, crédito y seguro que faciliten la *educación* de los hijos.

Los *instrumentos de tramitación y movilización de remesas* procedentes de emigrantes que desempeñan su actividad económica en el exterior del país

## **1.4. Operadores de microfinanzas en Ecuador**

Sin duda en Ecuador las microfinanzas han ido de menor a mayor, debido a que esta rama dentro de las finanzas en el presente ha logrado capitalizar dentro de las finanzas ayudando de esta manera a muchas pequeñas empresas por lo que se analizara su origen crecimientos productos y servicios entre otros proporcionando información detallada y contundente.

### **1.4.1. Antecedentes de las microfinanzas en Ecuador**

Un estudio realizado por Campoverde & Valdiviezo (2010), el crecimiento del Ecuador ha estado presumido 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).

Luego en el Ecuador se produce una serie de hechos que provocan la desestabilización de la economía nacional, el hecho más relevante y que afectó al Sistema Financiero fue la crisis de 1999, año en el cual se cerraron muchas empresas y microempresas y aumentó la inseguridad de los depositantes en los bancos creando que las cooperativas de ahorro y crédito tomen mayor fuerza en el mercado; estas entidades tienen entre sus actividades principales la prestación de servicios microfinancieros. Actualmente, no solamente el Estado e instituciones y fundaciones no formales buscan ayudar mediante programas a las mi pymes sino también bancos privados y cooperativas brindan servicios microfinancieros.

(Cardenas & Guachamin, 2007) En Ecuador, se considera que el desarrollo del microcrédito se ha efectuado en dos etapas; la primera que va de la década de los cincuenta a los sesenta, que se caracterizó por entregar créditos subsidiados por el gobierno y donaciones al sector agrícola, con el fin de aumentar su nivel de productividad e ingresos. Y la otra que se mantiene hasta la actualidad y se caracteriza por el crédito microempresarial, el cual está dirigido a sectores de clase media y baja, sobre todo a mujeres, con el fin de autogenerar su capital para emprender o ampliar una actividad económica a pequeña escala que les permita incrementar su propio ingreso y alcanzar un mejor nivel de vida.

El microcrédito en el Ecuador se inició como una actividad informal; es decir, aquel concedido por un prestamista a tasas de usura.

Al hablar de actividad informal, se hace referencia a la economía informal en la que se encuentran iniciativas de pequeña producción, pequeño comercio y también pequeño crédito que valorizan recursos no utilizados.

En la economía informal, según la CEPAL, la promoción del microcrédito es importante para que los excluidos no lleguen a ser despedidos sociales y sean capaces de ser dueños de su propia existencia.

#### **1.4.2. Cobertura de los operadores de microfinanzas en Ecuador**

De acuerdo a Jordan & Roman (2005) Ecuador es un país agrícola-petrolero. Sus principales exportaciones son petróleo y productos tradicionales como banano, café y cacao. Hay una tendencia creciente de las exportaciones agrícolas no tradicionales como flores y camarón. Cuando se habla de microempresas en el país, normalmente se hace referencia a las microempresas urbanas, siendo las rurales incluidas bajo el concepto de unidades de producción agropecuaria y artesanal.

El desarrollo del sector microfinanciero en el Ecuador, ha demostrado el gran potencial que tienen tanto las instituciones oferentes de servicios financieros como los beneficiarios finales; de procurar el desarrollo de los sectores urbanos marginal y rural, y es precisamente debido a este crecimiento en importancia y cobertura, que el tema de la regulación y supervisión adecuadas va adquiriendo cada vez más importancia.

#### **1.4.3. Número de Operadores de Microfinanzas en Ecuador**

(Campoverde & Valdiviezo, 2010), se dice que las instituciones que prestan servicios micro financieros en el Ecuador son: Bancos Privados, Sociedades Financieras, Mutualistas, Cooperativas de ahorro y crédito que son instituciones financieras privadas reguladas por la Superintendencia de Bancos, y otros organismos no regulados como Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo el control de la Dirección de Cooperativas, Organismos no gubernamentales, cajas solidarias, cajas de ahorro y crédito, sociedades populares de inversión. El sistema que más se ha desarrollado en este campo es el cooperativismo.

Según datos ofrecidos por (Superintendencia de Bancos y Seguros en el Ecuador) en el año 2002 existían 14 entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros que proporcionaban servicios microfinancieros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros no incluye en su regulación a las cooperativas, las mismas que desde el año 2013 se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El inventario de Instituciones Financieras en el país que proporcionan servicios microfinancieros define la existencia de 80 entidades, distribuidas de la siguiente manera:

- 25 Bancos Privados
- 3 Bancos Públicos
- 46 Cooperativas de Ahorro y Crédito
- 4 Mutualistas
- 2 Emisores de Tarjetas de Crédito

Frente a este crecimiento, el organismo de control, en concordancia con las iniciativas del sector financiero autorizó a las entidades financieras para que, bajo su entera responsabilidad, puedan optar por el mecanismo de corresponsales no bancarios, cuyo objetivo primordial es facilitar el acceso a servicios financieros por parte de los sectores menos atendidos.

En la actualidad (Mix Market, 2014) nos ofrece las instituciones financieras que ofrecen servicios de microfinanzas las cuales tenemos las siguientes:

**Tabla 5.** Principales Instituciones Financieras que ofrecen servicios microfinancieros Ecuador (2014)

IMF	3.9 BILLONES PRESTAMOS (USD)	1.1m PRESTATARI OS	3.5b DEPOSITOS (USD)	2.1m DEPOSITANTES
Banco COOPNACIONAL	23,935,737	29,276	150,643,687	598,755
Banco D-Miro	83,201,702	40,779	14,860,492	59,59
Banco Solidario	612,680,878	381,652	454,747,155	86,911
BANCODESARROLLO	99,760,530	25,846	86,729,534	46,496
PRODUBANCO	1,499,005	566,362	2,418,915	591,811
Banco de Guayaquil	2,158,050	894,266	2,831,053	919,616
Banco de Loja	2,488,935	519,804	345,219	45,196

Banco Nacional de Fomento	33,654,021	10,522	0	0
MEGO	119,644	0	184,93	0
Padre Julian Lorente	27370	0	24,576	0
CACMU	15,613,351	3,842	10,083,539	19,948
CACPE Pastaza	60,136,038	11,593	58,952,383	38,701
CACPE Yantzaza	2,384,953	601	2,519,941	1,943
CACPECO LTDA.	126,895,342	20,523	127,014,290	64,288
CCC	3,336,264	1,246	0	0
CEPESIU	1,942,449	4,351	0	—
CESOL ACJ	1,133,356	3,378	—	—
COAC 23 de Julio	103,154,922	19,629	91,627,718	60,595
COAC 29 de Octubre	264,552,181	49,605	302,323,657	160,72
COAC 4 de Octubre	17,686,545	3,735	10,817,279	8,605
COAC 9 DE OCTUBRE LTDA.	10,254,925	1,594	7,893,548	4,207
COAC Acción Rural	6,959,620	4,712	4,394,859	14,345
COAC Ambato	51,621,376	14,309	45,814,488	79,89
COAC Artesanos	14,634,967	5,373	13,613,829	—
COAC Atuntaqui	106,839,213	19,414	100,543,979	54,047
COAC Chibuleo	51,221,171	16,023	57,739,456	50,353
COAC Chone	29,198,799	7,468	30,670,169	36,768
COAC Esperanza y Progreso del Valle	293,575	400	—	750
COAC Fernando Daquilema	35,535,944	12,342	33,248,244	54,407
COAC Fondvida	5,759,679	2,986	—	10,909
COAC Guaranda	31,632,054	6,185	28,728,478	14,422
COAC Huaycopungo	761,655	592	771,217	1,048
COAC Jardín Azuayo	420,277,968	71,58	379,905,906	201,652
COAC JEP	499,335,223	—	563,448,979	—
COAC Kullki Wasi	43,268,455	11,78	41,777,581	56,931
COAC La Benéfica	15,035,399	5,254	9,427,416	16,852
COAC La Merced	4,802,474	1,594	5,761,732	8,072
COAC Lucha Campesina	11,783,067	3,765	7,795,638	18,186
COAC Luz del Valle	32,136,287	8,75	27,520,747	26,408
COAC MCCH	26,860,947	7,689	15,994,267	14,729
COAC Minga	7,319,411	3,693	3,743,954	—
COAC Mushuc Runa	132,541,656	41,229	129,534,741	72,362
COAC Nueva Huancavilca	4,064,001	2,451	3,166,877	14,715
COAC Padre Vicente	1,746,081	827	1,066,307	1,773
COAC Pallatanga	5,259,943	1,84	4,188,595	7,605
COAC Sac Aiet	16,551,889	6,284	14,527,449	21,888
COAC San Antonio	16,607,215	3,697	11,504,844	7,179
COAC San Gabriel	11,432,491	3,299	7,422,817	11,332
COAC San José	72,070,233	15,242	75,538,779	38,05
COAC Santa Ana	8,299,020	—	7,352,503	—
COAC Santa Anita	7,634,656	3,782	4,554,998	16,233
COAC Unión Popular	662,392	693	593,198	1,688
COAC Virgen del Cisne	13,053,108	5,407	10,639,914	18,731
COOPROGRESO	237,915,375	46,582	257,925,915	93,117
ECLOF - ECU	2,685,635	790	—	—
FACES	21,973,442	12,468	0	0
FED	17,041,419	8,105	—	—
FINCA - ECU	37,128,924	23,274	9,747,807	29,951
FODEMI	37,649,888	61,751	0	0
Fundación Alternativa	29,036,303	11,843	0	0
Fundación Espoir	43,291,895	49,848	0	0
FUNDAMIC	2,586,089	2,626	0	0

INSOTEC	26,276,421	15,835	0	0
Pichincha Microfinanzas	—	—	—	—
UCADE Ambato	4,403,425	5,91	0	0
UCADE Guaranda	1,311,387	2,703	—	—
UCADE Latacunga	2,962,579	3,87	0	0
UCADE Santo Domingo	3,294,955	3,532	0	0

Fuente: Mix Market

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

La presente tabla nos indican las diferentes instituciones financieras que prestan servicios microfinancieros a los microempresarios, detallando también la totalidad de cartera, número de prestatarios, totalidad de captaciones y finalmente número de depositantes hoy en día existen varias instituciones que prestan servicios microfinancieros, rompiendo de esta manera las barreras existente en el país.

#### 1.4.4. Productos y servicios de las microfinanzas en Ecuador

Un estudio realizado por Paredes (2006), los productos básicos de **crédito** para impulsar el crecimiento de las microempresas del sector productivo, son:

- Créditos de corto plazo y rotativos para capital de trabajo,
- Créditos de mediano y largo plazo para adquirir maquinaria o ampliar el local del negocio.
- Crédito productivo para mujeres.
- Financiamiento del sector microempresarial con potencial de exportación.

A través de cuotas y plazos diferenciados, acordes con el ciclo microempresarial-productivo del cliente. Este crédito incluye: capacitación, asesora gerencial y desarrollo institucional, con el fin de desarrollar capacidades y habilidades para fortalecer las microempresas.

- Formas de **ahorros flexibles** que les permitan aumentar sus activos y al mismo tiempo acceder a los fondos en caso de una necesidad de la familia ó del negocio.
- **Seguros** de vida, accidente y salud con diseños simples y estandarizados, con primas asequibles y adaptadas a la economía de los empresarios de bajo ingreso.
- **Servicios transaccionales y derivados** de cuentas de crédito que les permitan efectuar sus operaciones de manera eficaz, a través de tarjetas.

Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, si permite que los emprendedores adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos.

Existen 89 entidades que se encuentran bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros; las mismas que de acuerdo al monto de activos se clasifican en entidades grandes, medianas, pequeñas y muy pequeñas, y se constituyen como los principales actores del mercado microfinanciero nacional (Cuasquer & Maldonado, 2011)

El sector de residencia de los socios es un aspecto importante que define el tipo de metodología que emplea la institución y las características de las operaciones de microcrédito. En Ecuador el 88,6% de todas las CAC (Cajas de Ahorro y Crédito) operan en el segmento de microcrédito de subsistencia minorista. El 80% opera en el segmento de acumulación simple, y solamente el 24,3% en el segmento de acumulación ampliada, gran parte de las cooperativas 75,7% conceden operaciones del microcrédito cuyo monto oscila entre 100 y 10000.

El mercado principal de las cooperativas está constituido por los microempresarios, pues el 94,3% trabajan con socios microempresarios en las actividades de producción consumo y servicios. Adicionalmente las cooperativas ofrecen otros productos y servicios a sus socios como capacitación (33%) tarjetas de débito (27%) asistencia técnica (9%) y tarjetas de crédito (2%)

## **1.5. Operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja**

La mayoría de instituciones financieras tanto reguladas como no reguladas en la ciudad de Loja están utilizando herramientas microfinancieras apoyando a microempresarios lojanos obteniendo resultados favorables para lo cual se recopilara información importante sobre sus orígenes evolución y entidades que ofrecen servicios microfinancieros.

### **1.5.1. Antecedentes de las microfinanzas en la ciudad de Loja**

(Aponte & Jaramillo, 2009) Informa 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

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.

De acuerdo a un estudio realizado por (Espejo & Álvarez, 2009) las Finanzas Rurales en la Provincia de Loja, existen hace varios años en cada uno de sus Cantones funcionando de manera informal cubriendo las necesidades de las personas que no pueden acceder a los productos y servicios que ofrece la banca formal.

La Red de Entidades Financieras Equitativas (REFSE) fue creada hace 7 años como institución autónoma, con visión social ofreciendo ayuda organizacional, técnica, financiera, etc. A las estructuras financieras locales que desean sobresalir en sus sectores para promover el desarrollo local.

La REFSE ofrece cobertura a la Región Sur del País a 33 instituciones localizadas en las Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe, siendo 27 las que funcionan en la Provincia de Loja.

### **1.5.2. Composición de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja**

(Orden & Jiménez, 2010) El sistema financiero de nuestro país y en especial del cantón Loja, se compone del sector privado, público y del popular y solidario según la nueva constitución que regula al Ecuador. Según el art. 30 de la misma reconoce al sistema financiero como aquel que intermedia recursos del público en el cual cada sector contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

Así mismo se puede decir que es regulado cuando se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, y es no regulado cuando solo está bajo el control de la Superintendencia de Compañías.

En la banca privada el estado no tiene control directo sobre las instituciones que lo componen, una de las características que lo diferencian es que tiene una elevada tecnología en lo referente a servicios lo que le dan poder sobre los capitales de los ecuatorianos.

Las cooperativas de ahorro y crédito reguladas en la ciudad de Loja responden al control de la superintendencia de bancos y seguro, bajo reglamentos y leyes que regulan el accionar de las mismas.

De acuerdo a los datos ofertados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así como también la Superintendencia de Bancos y Seguros en la ciudad de Loja las instituciones financieras que ofrecen servicios microfinancieros son los siguientes:

**Tabla 6.** Cooperativas de Ahorro y Crédito que ofrecen servicios microfinancieros Loja (2014)

ENTIDADES REGULADAS POR LA SEPS
Cooperativa de ahorro y crédito Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Padre Julián Lorente Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa CACPE Loja Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de Loja Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Loja
Cooperativa de ahorro y crédito Cristo Rey
Cooperativa de ahorro y crédito de la microempresa Fortuna
Cooperativa de ahorro y crédito Solidaria Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Obras Públicas Fiscales de Loja y Zamora
Cooperativa de ahorro y crédito Crediamigo Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito de los Profesionales del Volante Unión Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito 27 de abril
Cooperativa de ahorro y crédito Loja Internacional Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito del Sindicato de Choferes Profesionales de Loja Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Nuevos Horizontes Loja Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Servidores Municipales de Loja Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Mercado Centro Comercial Loja
Cooperativa de ahorro y crédito de Crecimiento Económico Rentable Crecer Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Unión y Progreso Unipro Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Prosperar Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito de Profesionales de Loja
Cooperativa de ahorro y crédito Reina del Cisne Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Hospital Militar
Cooperativa de ahorro y crédito Vilcabamba Cacvil
Cooperativa de ahorro y crédito Santiago Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito Migrantes & Emprendedores Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito 27 de Diciembre
Cooperativa de ahorro y crédito del Instituto Daniel Álvarez Burneo
Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Emprendedora de Loja Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito para el Desarrollo de la Región Sur cacdesur
Cooperativa de ahorro y crédito para el Desarrollo del Sur bansur Ltda.
Cooperativa de ahorro y crédito del Productor y Comerciante de San Lucas cadecproc-sl
Cooperativa de ahorro y crédito el Emprendedor

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Mediante esta tabla se puede observar a las principales cooperativas que prestan servicios microfinancieros en la ciudad de Loja, dentro de este parámetro son muchas las instituciones que prestan servicios y productos microfinancieros a este sector

**Tabla 7:** Principales Instituciones financieras que ofrecen servicios microfinancieros Loja (2014)

IMF	MONTOS OTORGADOS
Banco de Guayaquil	854,452
Banco de Loja	484,071
Banco Pichincha	578,378
ProduBanco	5,000
Banco Solidario	405,348
FINCA	182,208
Banco Codesarrollo	83,000
Banco Nacional de Fomento	288,491

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Estas cooperativas se encuentran trabajando en forma normal y con actividad de servicios financieros, cada institución dispone de diferentes reglamentos, estatutos y leyes para trabajar y ofertar servicios y productos que permiten diferenciarse entre cada entidad.

El sector popular y solidario son aquellas instituciones que forman las llamadas finanzas populares, como las Cooperativas de ahorro y crédito, Bancos comunales, Cajas de ahorro y crédito, que permite a los pequeños empresarios acceder a servicios financieros seguros y con mucha facilidad. Son instituciones privadas, debido a que se manejan con propios recursos, pueden pertenecer tanto al sistema financiero regulado como al no regulado, es necesario indicar que dentro de la presente investigación se está poniendo a consideración el sector popular y solidario o regulado.

### **1.5.2.1 Sistema financiero no regulado**

De acuerdo a lo mencionado al inicio del capítulo para el presente estudio se tomara en cuenta únicamente al sistema financiero regulado es necesario mencionar el sistema financiero no

regulado debido a que en la ciudad de Loja también existen entidades que ofrecen productos y servicios financieros destinadas a las actividades micro empresariales.

El sistema financiero no regulado ha tenido un desarrollo y crecimiento, incluso más importante y dinámico que el del sistema financiero regulado. La información prevista por la RFR (Red Financiera Rural) sobre el sistema no regulado, es en consecuencia parcial, sin embargo permite apreciar la importancia del sistema financiero no regulado (Carrión & Solano, 2013).

Las entidades financieras no reguladas son las siguientes:

- × Cooperativa de Ahorro y Créditos (COAC NR)
- × Organizaciones no gubernamentales (ONG´s)
- × Cooperativas de segundo piso
- × Organizaciones no gubernamentales de apoyo
- × Organizaciones no gubernamentales de segundo piso
- × Bancos comunales
- × Empresa de Servicios Auxiliares
- × IFI
- × Prestamistas informales

### **1.5.3. Productos y servicios para las microfinanzas en la ciudad de Loja**

A pesar que las microfinanzas no son la única solución, han demostrado ser un instrumento óptimo para liberar a los pobres de su difícil situación, con la oportunidades los más pobres se pueden convertir en agentes económicos con poder para mejorar sus vida, las de sus familias y de su comunidad

De acuerdo a la información recopilada por Gonzaga (2015) los principales productos microfinancieros son los que se detallan a continuación:

- ✓ Cuentas de Ahorro
- ✓ Ahorro a la vista
- ✓ Ahorro Programado
- ✓ Inversiones
- ✓ Depósito a plazo fijo
- ✓ Microcrédito individual

- ✓ Microcrédito grupal
- ✓ Crédito emergente

De la misma manera siendo estos productos destinados a proyecciones sociales los operadores de microfinanzas poniendo en práctica los principios universales prestan los siguientes servicios:

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Asesorías
- ✓ Tarjetas de debito
- ✓ Envío y recepción de giros en el país y alrededor del mundo
- ✓ Pago del bono de desarrollo humano
- ✓ Bono de la vivienda
- ✓ Banca Electrónica

## **CAPITULO 2**

### **ESTUDIO DE LOS OPERADORES DE MICROFINANZAS EN ECUADOR Y LA CIUDAD DE LOJA.**

## **2.1. Distribución del sistema financiero encaminado a los operadores de microfinanzas en Ecuador y la ciudad de Loja.**

En el presente capítulo se realizará un análisis del sistema financiero de la ciudad de Loja, enfocado en los operadores de microfinanzas, un estudio que nos permitirá conocer sus captaciones, tipo de clientes, tipo de captaciones así como también sus colocaciones tanto por sector por tipo de crédito entre otros permitiéndonos de esta manera conocer la cobertura del sector microfinanciero en el sistema financiero lojano, iniciando con un breve análisis global de cómo se encuentra distribuido el sistema financiero nacional seguido por el análisis principal que es el sistema financiero local.

### **2.1.1. Distribución del sistema financiero encaminado a los operadores de microfinanzas en Ecuador.**

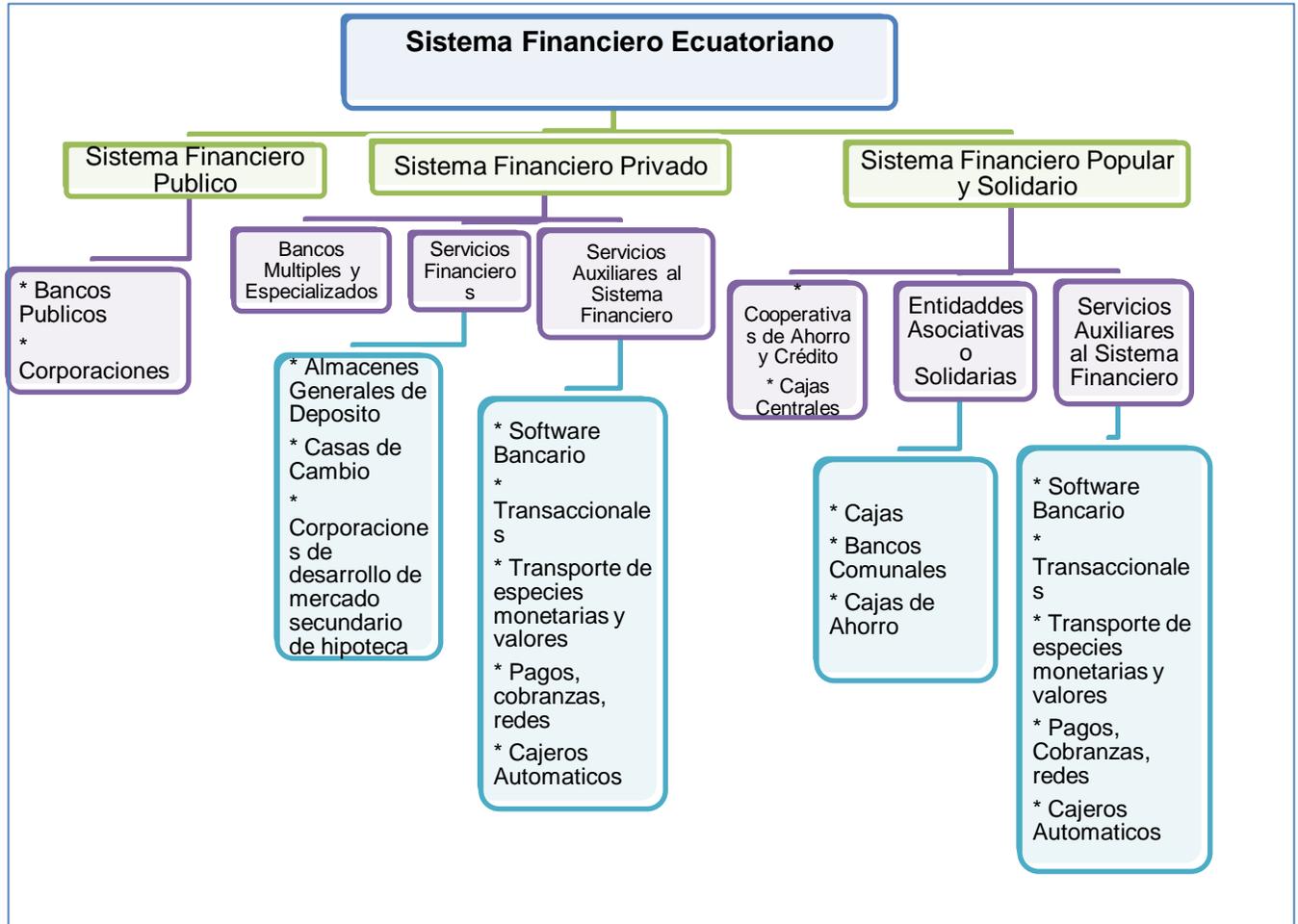
Uno de los objetivos fundamentales que perciben las instituciones dentro de su estructura organizada funcional y de manejo financiero es generar mecanismos de confianza, control y disposición de servicios de acuerdo a la ley, las cuales pueden ofrecer confianza y garantizar las actividades financieras a los beneficiarios con el fin de mejorar su nivel eficiente en el desarrollo de créditos, captaciones de dinero, colocaciones y otros servicios relacionados al sistema financiero (Carrion Robles & Solano Ajila, 2013).

De acuerdo a Pozo (2014) las nuevas reformas que se han venido suscitando al pasar de los años y de acuerdo al código monetario y financiero la nueva estructura del sistema financiero ecuatoriano se establecería de la siguiente manera.

Así como también es necesario tomar en cuenta que forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiladas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador

Entendiendo como subsidiaria a aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco o alguna otra institución financiera tengan una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía.

En cambio se entiende como afiliada a aquella sociedad con personería jurídica propia en la cual el banco o alguna otra institución financiera tenga una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía.



**Grafico 1.** Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano; organigrama estructural

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

La estructura de un sistema financiero se fundamenta en un órgano regular que controla y dispone normas, leyes y otros mecanismos de control para el buen funcionamiento del mismo sistema, por tal razón de acuerdo a la ley general de instituciones financieras del Ecuador, el sistema financiero es uno de los más importantes dentro de la economía.

De acuerdo a los datos ofrecidos por Biciato, Foschi, Bottaro & Avardi (2002), existen aproximadamente 500 000 microempresas urbanas, que ocupan 40% de la PEA urbana, es decir 1 200 000 personas de las cuales 500 000 son mujeres (Camacho, 1998). Se consideran, según la visión de CARE International que se corresponde bien con la situación ecuatoriana, Waterfield & Duval (1999), como microempresas a unidades con menos de 10 trabajadores. De ellas, 80% son unipersonales y en promedio cuentan con 2.2 trabajadores; la mayoría

trabajadores familiares. Las microempresas se caracterizan por un uso intensivo de mano de obra, tecnología atrasada, poca división del trabajo, baja productividad e ingresos, reducida capacidad de ahorro y limitado acceso a los servicios financieros.

Para Carvajal & Auerbach (2006) sistema financiero regulado por la SB, clasifica el crédito en comercial (que representa más de la mitad), le sigue el crédito de consumo (con un poco más de una cuarta parte), vivienda en tercer lugar (alrededor del 10%), y por último se encuentra el crédito a la microempresa, que si bien es el de menor volumen, es el que más ha crecido. En el último año la cartera de crédito para la microempresa casi se duplicó pasando de US\$ 330 millones en diciembre 2004, hasta alcanzar los US\$ 729 millones en junio 2006, lo que representa el 9,9% del crédito formal en Ecuador.

## **2.2. Principales actores de las microfinanzas en el Sistema Financiero Ecuatoriano**

Los bancos privados con programas específicos de microfinanzas son el Banco Solidario, Banco de Guayaquil, entre otros, que han recorrido un largo camino en todos estos años, no solo en lo que al nombre se refiere sino en cuanto a su enfoque, ya que hace varias décadas atrás se hablaba de crédito agrícola y no de un financiamiento rural.

Algunos otros bancos privados reportan oficialmente cartera de microcrédito a la SBS, pero se estima que muchos de esos créditos son de consumo, ya que la mayoría de sus clientes son empleados asalariados. Los bancos privados son los que otorgan el crédito inicial más alto y en créditos sucesivos a veces alcanzan el tope máximo de US\$ 20.000.

Las COAC tienen una alta penetración y profundización en microcrédito especializado, son las que están más cerca de sus clientes y las que mejor los conocen debido a que mayoritariamente también son socios de las COAC. En general otorgan préstamos de montos menores en comparación con los bancos, sus préstamos promedio se ubican alrededor de los US\$ 1.500, aunque muchas otorgan créditos iniciales de US\$ 100 y van aumentando el monto con la renovación de los créditos.

De acuerdo a la Unidad Análisis e Investigación (Ekos 2013) en la ciudad de Loja tanto banca privada, sociedades financieras, mutualistas y cooperativas distribuyen su cartera de créditos de la siguiente manera.

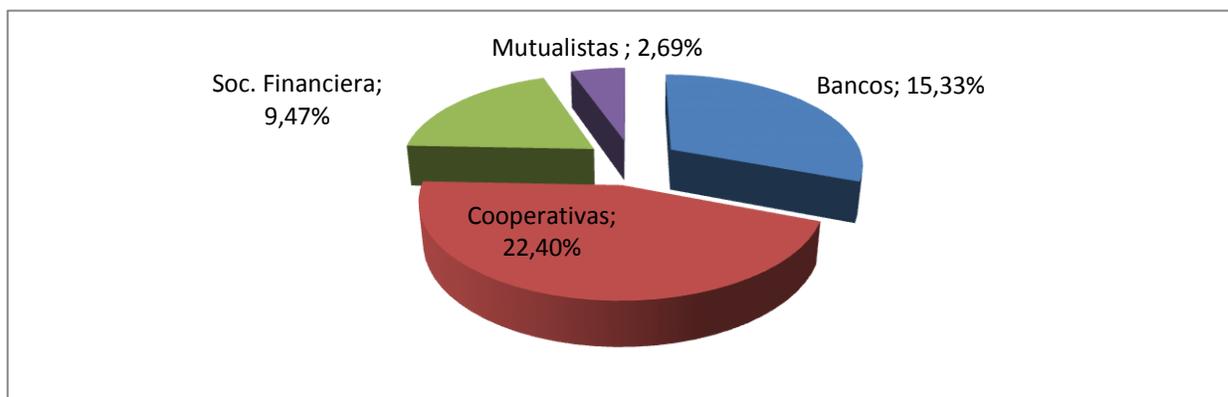
**Tabla 8.** Cartera Bruta por Sistema Financiero Ecuatoriano (USD en Miles)

SISTEMA	dic-12	dic-13
Bancos	\$ 13.677.337,79	\$ 15.774.595,92
Cooperativas	\$ 2.553.125,46	\$ 3.125.121,95
Soc. Financiera	\$ 1.142.014,15	\$ 1.250.136,98
Mutualistas	\$ 339.959,89	\$ 349.113,29

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

En la presente tabla se describe el crecimiento económico del sistema financiero que ha tenido durante el año 2012-2013, describiendo desde bancos, cooperativas, sociedades financieras y finalmente mutualistas permitiendo de esta manera visualizar en cuanto al volumen y mejoramiento de cartera por cada subsistema.



**Gráfico 2.** Crecimiento de Crédito Bruta del Sistema Financiero Ecuatoriano (2013)

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Por medio del presente gráfico podemos confirmar que en cuanto a crecimiento el cooperativismo es el sistema financiero que ha sabido aprovechar de mejor manera sus recursos, reflejándose en su volumen de crecimiento anual, seguido por bancos, sociedades financieras y finalmente mutualistas, cabe recalcar que en cuanto a

Una de varias razones por las cuales bancos mantienen mayor concentración en la cartera de crédito es debido a que estas instituciones mantienen una mayor cantidad de recursos que las demás instituciones como son la canalización eficiente para invertir en infraestructura tecnológica o física (gerentes, analistas, red de agencias, cajeros automáticos, sistemas informáticos entre otros), Entre mayor sean la cantidad de recursos que los agentes económicos

acreedores depositan en las entidades financieras, mayor tiene que ser la colocación de créditos por parte de las instituciones financieras en los agentes económicos deudores. (Unidad Analisis e Investigacion Ekos, 2013)

### 3. Evolutivo de Captaciones Sistema Financiero Ecuatoriano

**Tabla 9.** Composición de captación del Sistema Financiero Ecuatoriano (2013)

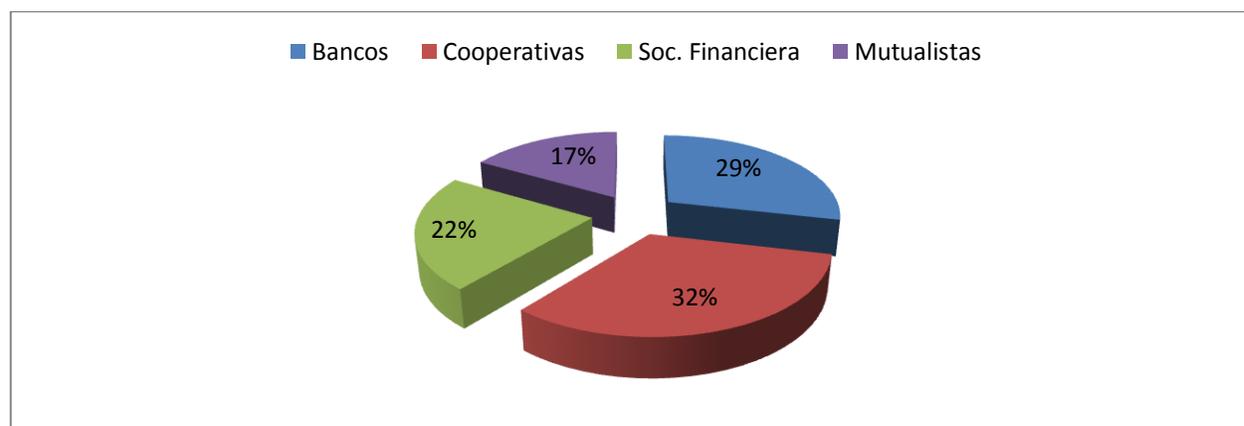
SISTEMA	dic-12	dic-13
Bancos	\$ 19.033.245,64	\$ 22.463.809,59
Cooperativas	\$ 2.423.960,29	\$ 2.918.618,05
Soc. Financiera	\$ 727.685,19	\$ 830.174,67
Mutualistas	\$ 434.267,02	\$ 479.841,79

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Para la presente tabla se observa la evaluación de captaciones del sistema financiero desglosado por bancos, cooperativas, sociedades financieras y finalmente mutualistas, aquí se observa cómo se ha venido desarrollando el volumen y evolución de las obligaciones con el público de todo el sistema financiero encabezando la tabla los bancos.

Como se explicaba anteriormente este crecimiento se debe a que las instituciones bancarias poseen mayores recursos que las demás instituciones acaparando de esta manera mas las captaciones de los clientes que el resto.



**Gráfico 3.** Crecimiento Captaciones del Sistema Financiero Ecuatoriano (2013)

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Conforme observamos en la gráfica anterior el cooperativismo es el que mayor volumen de captaciones obtiene con un 32% seguido por los bancos, sociedades financieras y finalmente mutualistas. Es necesario aclarar que la mayor cantidad de depósitos a plazo fijo tanto en bancos cooperativas mutualistas y sociedades financieras se dan de 1 a 180 días sumando los depósitos a la vista obliga al sistema financiero mantener altos niveles de liquidez debido a que las captaciones están concentradas en el corto plazo. Un incremento de liquidez, si bien genera mayor cobertura en los depósitos, también implica menores ingresos al sistema financiero, lo que al final afecta los resultados financieros. (Unidad Analisis e Investigacion Ekos, 2013)

### **2.3. Captaciones sistema financiero de la ciudad de Loja**

Captaciones es un proceso mediante el cual los bancos comerciales y sociedades financieras obtienen fondos y recursos frescos de personas y empresas que ahorran, para de esta manera le permita a la institución realizar prestamos, inversiones y otras operaciones.

Las captaciones constituyen todos los recursos del público que han sido depositados en una institución financiera a través de depósitos a la vista y depósitos a plazo u otros mecanismos. Carga Financiera: Gastos que deben ser satisfechos por el cliente, originados en operaciones de crédito, pero que constituyen una remuneración a las instituciones financieras, tales como los impuestos, corretaje de intermediarios, etc.

La economía de la provincia de Loja, a pesar que es relativamente pequeña comparada con las grandes ciudades como Quito y Guayaquil, que es donde se encuentra el mayor número de habitantes, fabricas, empresas, comercios, etc. Y por ende la mayor parte de las actividades económicas del país, la provincia de Loja resulta ser un mercado bastante dinámico y atractivo que cuenta con las características necesarias para su competencia de entidades financieras prestigiosas y conocidas a través del tiempo en la localidad.

Las instituciones del sistema financiero local, tienen como principal operaciones: las pasivas, que tienen como función la obtención de fondos mediante la captación de recursos financieros procedentes del público y las activas, que tienen la función principal de rentabilizar al máximo los fondos obtenidos mediante créditos ofrecidos al público a un mayor interés y a un mínimo riesgo.

Existen diferentes tipos de captaciones que ofrecen las instituciones financieras, en la ciudad de Loja existen siete tipos de depósitos que son los siguientes:

- × Depósito a Plazo Fijo
- × Depósito de Ahorro
- × Depósito Monetario en Instituciones
- × Depósito Monetario que Genera Interés
- × Depósito Monetario que no Genera Interés
- × Depósito por Confirmar
- × Depósito restringido

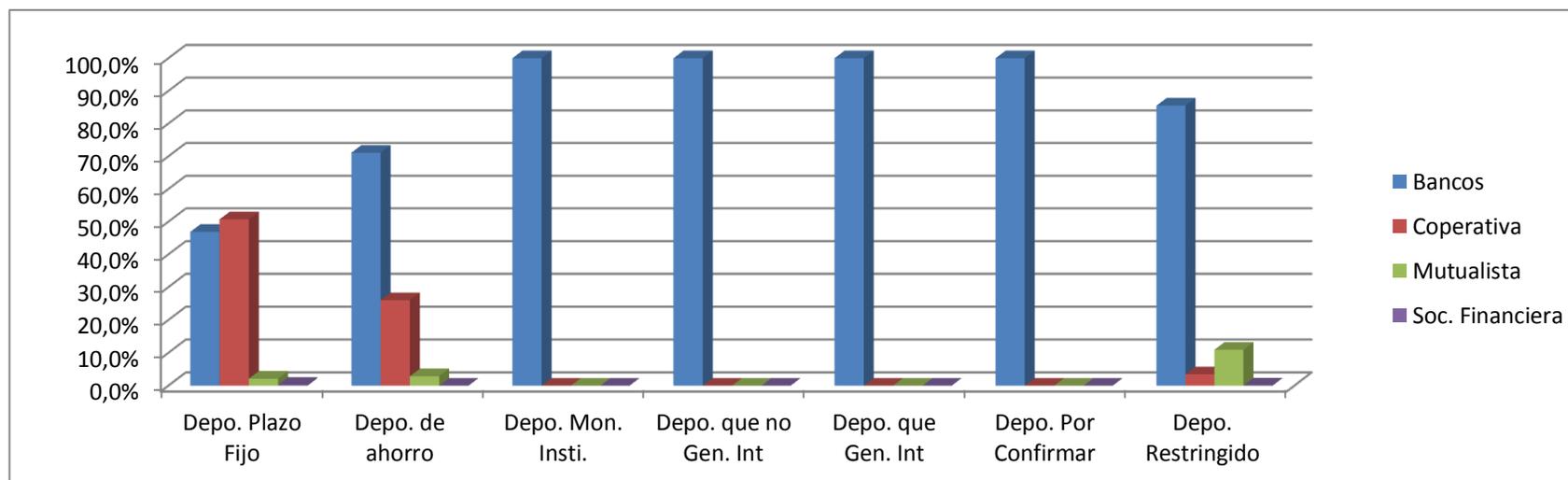
### 2.3.1. Por sus depósitos

**Tabla 10.** Captación Sistema Financiero por tipo de Depósito Ciudad de Loja (2013)

SALDO DE CUENTAS							
SISTEMA	Depo. Plazo Fijo	Deposito de ahorro	Deposito Mon. Insti.	Depo. que no Gen. Int	Depo. que Gen. Int	Depo. Por Confirmar	Depo. Restringido
Bancos	\$ 1.322.715.952	\$ 1.771.552.342	\$ 158.830.176	\$ 36.415.099	\$ 635.616.006	\$ 111.500	\$ 14.022.444
Cooperativa	\$ 1.430.174.666	\$ 648.314.845	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 570.478
Mutualista	\$ 60.220.374	\$ 72.045.028	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.794.256
Soc. Financiera	\$ 7.347.909	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 12.000
<b>TOTAL SISTEMA</b>	<b>\$ 2.820.458.901</b>	<b>\$ 2.491.912.215</b>	<b>\$ 158.830.176</b>	<b>\$ 36.415.099</b>	<b>\$ 635.616.006</b>	<b>\$ 111.500</b>	<b>\$ 16.399.178</b>

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.



**Gráfico 4.** Variación Sistema Financiero por tipo de Depósito Ciudad de Loja (2013)

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

De acuerdo a los datos ofrecidos y a la gráfica presentada podemos observar cómo tanto en Bancos, cooperativas y mutualistas presentan una gran demanda de las cuentas de Ahorro, seguido por los depósitos a plazo fijo, depósitos que generan interés.

Uno de los mayores factores para que Bancos y cooperativas mantengan un nivel elevado en comparación a los demás subsistemas es debido a que en la ciudad de Loja existen un mayor número de sucursales y matrices tanto de Bancos como cooperativas, por ende concentrara un mayor portafolio de clientes así como también de saldos en su tipo de depósitos.

La confianza, credibilidad, expansión de la misma provoca que los cuentahorristas opten por colocar sus inversiones en dichas instituciones, es necesario recalcar que tanto sociedades financieras como mutualistas solo existe una sucursal de cada subsistema, **SF VAZCORP y MUTUALISTA PICHINCHA** respectivamente

### 2.3.2. Por sus clientes

**Tabla 11.** Captación Sistema Financiero por número de Clientes de la Ciudad de Loja (2013)

NÚMERO DE CLIENTES							
SISTEMA	Depo. Plazo Fijo	Depo. de ahorro	Depo. Mon. Insti.	Depo. que no Gen. Int	Depo. que Gen. Int	Depo. Por Confirmar	Depo. Restringido
Bancos	35643	1735436	388	6521	170096	2	3477
Cooperativa	104131	1166494	0	0	0	0	11795
Mutualista	1971	139968	0	0	0	0	36
Soc. Financiera	971	0	0	0	0	0	12
<b>TOTAL SISTEMA</b>	<b>142716</b>	<b>3041898</b>	<b>388</b>	<b>6521</b>	<b>170096</b>	<b>2</b>	<b>15320</b>

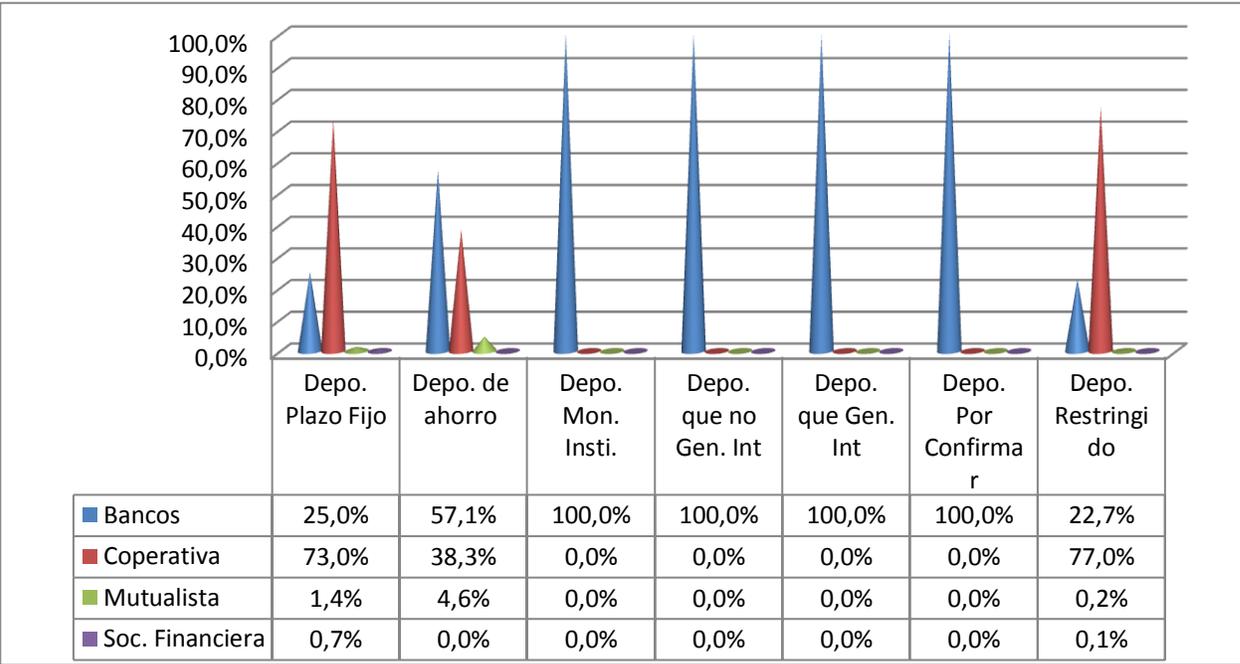
**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

La presente tabla nos indica el número de clientes con el que cuenta cada subsistema y el total por tipo de depósito, en el cual podemos observar claramente como como tanto en bancos, cooperativas, mutualistas predomina el depósito de ahorro, seguido el de plazo fijo, depósito que generan interés, depósito restringido y los distintos tipos de depósito.

Únicamente en Sociedades Financieras se observa que el tipo de depósito que predomina es el depósito a plazo fijo, esto se debe a que este subsistema únicamente cuenta con dos tipos de depósitos y concentra su número de clientes en el antes mencionado ya que en el segundo tipo de depósito cuenta con 12 clientes.

Es necesario mencionar que el único subsistema en la ciudad de Loja que mantiene un variado portafolio de clientes en cuanto a los diferentes tipos de depósitos son los bancos ya que tanto cooperativas, sociedades financieras, y mutualistas mantienen entre 2 a 3 tipos de productos de captación.



**Gráfico 5.** Variación de captaciones Sistema Financiero por número de clientes Ciudad de Loja

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y

En la presente grafica se observa como las cooperativas y bancos son las instituciones que cuentan con mayor número de clientes, manteniendo los picos más altos, seguido por los depósitos que generan interés y los depósitos a plazo fijo.

Una causa por la cual bancos y cooperativas mantienen mayor cantidad de clientes, se debe a su infraestructura, a su diversidad de productos de captación, a la expansión sectorial ya que tanto mutualistas como sociedades financieras en la ciudad de Loja son muy pocas en comparación a Bancos y Cooperativas, esto provoca la delimitación de número de clientes en estos subsistemas.

### 2.3.3. Evolutivo de colocaciones

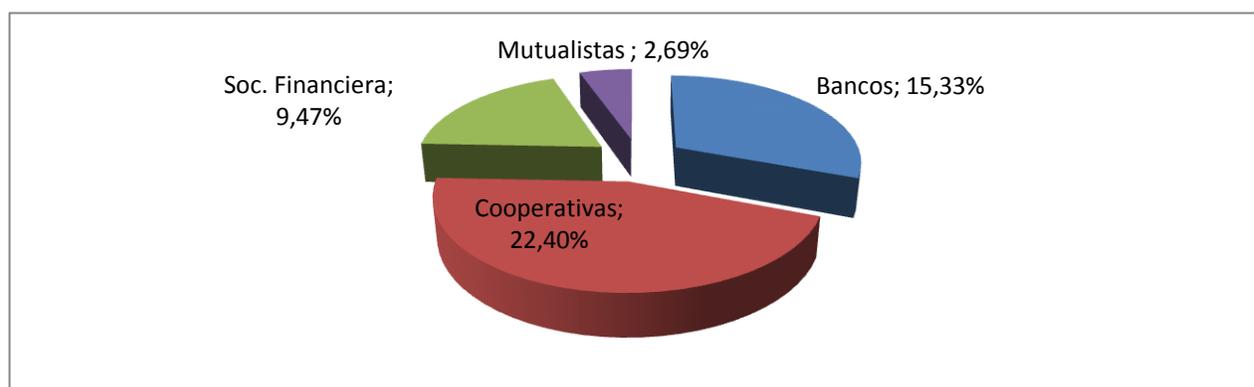
**Tabla 12.** Composición en colocación de Cartera Sistema Financiero (2013)

SISTEMA	dic-12	dic-13
Bancos	\$ 13.677.337,79	\$ 15.774.595,92
Cooperativas	\$ 2.553.125,46	\$ 3.125.121,95
Soc. Financiera	\$ 1.142.014,15	\$ 1.250.136,98
Mutualistas	\$ 339.959,89	\$ 349.113,29

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

En la presente tabla se indica el crecimiento que ha logrado el sistema financiero mediante cada subsistema, en el cual se puede observar que se ha obtenido crecimiento a pesar de que unos cuentan con mayor crecimiento que otros, estas variaciones se pueden deber a distintos factores estos pueden ser internos como externos.



**Gráfico 6.** Composición en colocación de Cartera del Sistema Financiero

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Mediante esta grafica se observa cuál de los subsistemas ha sido el que ha mostrado mayor crecimiento en el que en primera instancia se encuentran las cooperativas, seguido por los bancos, continuando con las sociedades Financieras y Finalmente con las mutualistas, como se mencionó anteriormente este crecimiento se puede deber a factores internos como es publicidad, mayor portafolio de productos crediticios, mejor infraestructura, mejores plazos, montos etc., así también como factores externos como es competencia, tasas de interés, etc., factores que depende de cada subsistema como tomarlos y cómo afrontarlos, y para el año 2012 las cooperativas afrontaron de mejor manera y arrojaron mejores resultados.

### 2.3.4. Por tipo de crédito

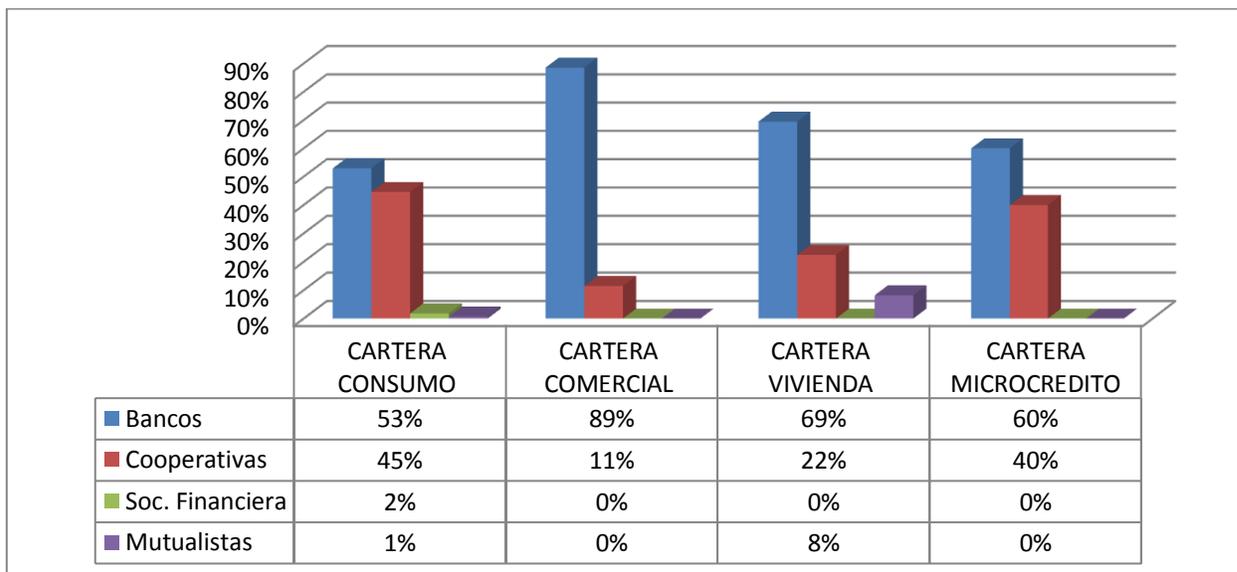
**Tabla 13.** Composición Cartera de Crédito por Vencer Ciudad de Loja (2013)

CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER LOJA				
SISTEMA	CARTERA CONSUMO	CARTERA COMERCIAL	CARTERA VIVIENDA	CARTERA MICROCRÉDITO
Bancos	\$ 103.338.559	\$ 97.453.556	\$ 38.193.880	\$ 25.905.529
Cooperativas	\$ 87.011.666	\$ 12.630.733	\$ 12.312.666	\$ 17.257.577
Soc. Financiera	\$ 3.574.354,00	\$ -	\$ -	\$ -
Mutualistas	\$ 1.335.325	\$ -	\$ 4.495.552	\$ -

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Mediante esta tabla se pretende dar a conocer la composición de cartera por vencer de cada subsistema por tipo de crédito, en el cual se puede observar como predomina en todas las instituciones financieras lo que es la cartera de crédito de consumo seguida por la comercial vivienda y finalmente el microcrédito. Cabe recalcar que varios subsistemas no brindan todos los tipos de crédito como las sociedades financieras en la ciudad de Loja solamente mantienen crédito de consumos, y las mutualistas cuentan con lo que es cartera de consumo y de vivienda, concentrando su portafolio de crédito en lo que es cartera de vivienda. Estos datos presentados son únicamente de la ciudad de Loja.



**Gráfico 7.** Composición de Cartera de Crédito por Vencer Sistema Financiero Ciudad de Loja

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

Los bancos son las instituciones financieras que predominan en su cartera de crédito tanto en la de consumo, comercial vivienda y microcrédito, seguido por las cooperativas mutualistas y sociedades financieras, tanto sociedades financieras como mutualistas cuentan con una colocación de cartera muy bajo debido a que estos subsistemas hay pocas instituciones en comparación a cooperativas y Bancos.

#### **2.4. Opinión difundida por los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja.**

Para efectos de verificación de la apreciación del sector de los microempresario sobre el impacto y caracterización de los productos y servicios microfinancieros que ofrecen los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja, se procedió a entrevistar a los asesores de microcrédito obteniendo criterios muy importantes para la presente investigación, los cuales se detallaran a continuación.

Los temas tratados en la entrevista fueron los siguientes:

- Considera que las instituciones financieras brindan un aporte eficiente a los microempresarios
- Cree que el sector microempresarial esta inicialmente desarrollado
- Como apoyan los operadores de microfinanzas al sistema financiero
- Las políticas actuales han beneficiado o afectado las actividades en el área de las microfinanzas
- El impacto como operador de microfinanzas en el mercado empresarial en la ciudad de Loja
- Principales productos y servicios microfinancieros que los operadores de microfinanzas ofrece al mercado en la ciudad de Loja
- Como podrían mejorar las instituciones financieras sus productos y servicios microfinancieros

Para la realización de la entrevista se tomó en cuenta a las siguientes Instituciones Financieras: La cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Estaban Godoy Ortega (COOPMEGO) Corporación Financiera Nacional (CFN) Banco de Loja y Banco Nacional de Fomento, en la Mutualista pichincha no se pudo realizar la entrevista debido a que la institución no ofrece productos y servicios a microempresarios.

### 2.4.1. Percepción en el Banco de Loja

**Ing. Edwin Francel Ñahuazo**  
**ASESOR DE MICROREDITO**



De acuerdo a la entrevista realizada para (Ñahuazo, 2015) manifiesta que la institución brinda un aporte eficiente a los microempresarios ya que por medio de los microcréditos ayudan a que estos puedan desarrollarse, otorgando un buen servicio personalizando las visitas puerta a puerta mostrando interés por parte de la institución hacia el sector microfinanciero

En cuanto al desarrollo del sector microempresarial hoy en día se encuentra desarrollado si hacemos referencia a años anteriores, ha evolucionado de manera progresiva pero falta mucho aun y como institución financiera ayudamos a que dicho sector vaya progresando eliminando toda barrera existente, apoyando al sector vulnerable, al sector informal ofreciendo créditos que les permita crecer como microempresarios y de esta manera generando un aporte al sistema financiero, hoy en día existen asesores especializados en el microcrédito.

Las políticas actuales no han beneficiado en cuanto al área de las microfinanzas debido a que desde ya la tasa de interés de los microcréditos es elevada considerando al resto de créditos, se ha visto afectado respecto al nuevo impuesto del 0.5% a SOLCA ya con este nuevo impuesto los dividendos suben y los clientes no están dispuestos a cancelar dicha cantidad ya que consideran que con este impuesto no obtienen beneficios propios y es un gasto que corren injustificado.

El impacto dentro de la ciudad de Loja ha sido muy bueno debido a que existe gran acogida por parte de los microempresarios a los microcréditos, ya que dentro de la institución se brinda

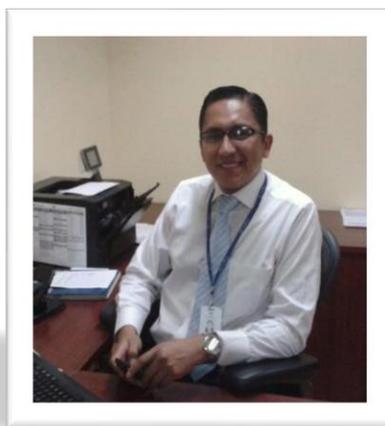
asesoría a los clientes, capacitando en que es idóneo para emplear su crédito las maneras de incrementar su capital de manera segura y rápida.

Como principal producto de microfinanzas que ofrece el Banco de Loja a la ciudadanía en cuanto al sector microempresarial son los microcréditos denominado **micro asesor** del cual se otorga el crédito de acuerdo a las necesidades del microempresario como pueden ser inversión o incrementación de capital de trabajo.

De acuerdo a la opinión vertida por el Ing. Edwin Francel Ñahuzo para optimizar los productos y servicios a los microempresarios se debería aumentar puntos de atención, aumentar montos de colocación debido a que los requisitos a solicitar dentro de la institución son considerables y los montos a acceder son muy bajos, otro punto que se cree necesaria para optimizar los servicios sería capacitación a microempresarios y tecnificar los procesos

#### **2.4.2. Percepción en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega (COOPMEGO)**

**Imagen 2.2:** Eco. Richard Gutiérrez  
**JEFE COMERCIAL COOPMEGO**



De acuerdo a las opiniones realizadas por (Gutierrez , 2015) Realmente existe un aporte eficiente de la cooperativa hacia el sector microempresarial debido a que la institución brinda financiamiento amplio a los microempresarios, dentro de la institución todos los días se otorga créditos a los microempresarios sin ningún inconveniente, se han visto microempresas que con nuestra ayuda han venido creciendo progresivamente.

El sector microempresarial si se encuentra más desarrollado debido a que la banca formal ya toma con mayor aceptación al sector microempresarial , pero se podría mejorar, ya que el gran

problema es que este sector no se encuentra organizado, aún existe mucha evasión de impuestos a pesar de que las instituciones encargadas de esto ha venido mejorando año a año existen aún microempresarios que no presentan bien su estructura financiera por lo que esto nos impide realizar un correcto análisis del crédito.

A pesar de que muchas instituciones lo denominan como grupo minoritario, palabra muy mal dicha debido a que este sector mueve más flujo de efectivo que otras líneas de crédito, por lo que como institución se otorga bastante financiamiento logrando de esta manera romper esas barreras que hay con el sector informal, este sector dinamiza en gran cantidad a la economía, no solo en cantidad de colocación de cartera sino también en el interés que genera el microcrédito, el interés que posee es el más alto en todas las líneas que se ofrece en el sector financiero.

Las políticas actuales en cuanto a las institucionales no ha afectado en gran manera, la institución exige una gran cantidad de requisitos pero aun así tiene gran demanda del microcrédito. Ya que como institución no solo se rige al sector formal ya establecido sino también a lo que es el sector informal, para ello la institución hace que cada interesado a acceder al microcrédito se formalice logrando con esto tener más oportunidad de financiamiento por parte de la institución.

Pero en cuanto a lo que son políticas del gobierno han afectado limitando de cierta parte a las instituciones financieras, limitando la colocación de créditos a las personas que cuentan con capacidad de pago reduciendo montos logrando de esta manera que los interesados a acceder un crédito lo realicen en el sector público.

Como operador de microfinanzas el impacto que tiene la institución dentro de la ciudad de Loja ha sido satisfactorio ya que la institución no solo brinda servicios crediticios a los clientes, sino también realiza capacitación microempresarial, ayudando mucho a que los microempresarios lleguen a orientar sus ideas para que de esta manera inviertan su dinero de manera segura, para ello la institución cuenta con personal especializado, asesores de microcrédito, departamentos específicos para el sector microempresarial, brindando de esta manera un servicio más veraz y oportuno.

El principal producto microfinanciero que mantiene la institución es el **micro minorista** denominado **credi micro**, contando también con servicios no financieros como son capacitaciones micro empresariales, para mejorar la atención al usuario en cuanto a créditos

sería la disminución de requisitos ya que al momento de solicitar el crédito son los requisitos lo que para la mayoría de nuestros clientes les ocasiona problemas.

### **2.4.3. Perspectiva Banco Nacional de Fomento**

**IMAGEN 2.3:** Ing. Blanca Azansa  
**ASESOR DE MICROFINANZAS**



Para la presente entrevista nos comenta (Azansa, 2015) que en cuanto a la institución si brinda un aporte eficiente a los microempresarios debido a que la tasa de interés es baja en comparación a la tasa de interés de las instituciones privadas, por lo que resulta más cómodo acceder a los créditos, otra alternativa que se presenta en el Banco es su tabla de amortización única en la banca pública. Como entidad trabajamos como una institución articuladora del desarrollo rural otorgando servicios financieros confiables para el desarrollo de familias creando sectores estratégicos para el país.

En cuanto al desarrollo del sector microempresarial se ha desarrollado enormemente a lo que es el antes a la fecha actual ya que como institución pública se ha llegado a mercados donde la banca privada y diferentes organismos financieros no ha llegado, penetrando al mercado no urbano otorgándoles financiamiento con más facilidad.

Los operadores de microfinanzas mueven con mayor fluidez al sistema financiero ya que los créditos que ofrece la institución son accesibles por ende existe una gran demanda de esta línea de crédito ayudando de gran manera al sistema financiero, en pocas palabras el sector microempresarial mueve en gran parte al mercado financiero.

Las políticas actuales dentro de la institución han venido beneficiando al cliente externo, cada política nueva ha venido creando mayores beneficios tanto para clientes como para la misma institución

Dentro de la institución a pesar de esta nueva norma que es el incremento a todo crédito del 0.5% de impuesto a SOLCA no se han tenido mayor inconveniente y la demanda de clientes nuevos como renovaciones, no ha disminuido, por lo que las nuevas políticas gubernamentales como institucionales han creado mejoría tanto al servicio como a los beneficios que alcanzan los usuarios.

Dentro del sector microempresarial de la ciudad de Loja el impacto que ha logrado el Banco nacional de Fomento ha sido muy bueno debido a que a pesar de que existe mayor competencia, existe una gran acogida por parte de los usuarios ya que como se mencionaba anterior mente la institución cuenta con mecanismos que resultan atractivos a la ciudadanía de manera que los clientes optan por nuestros productos y servicios.

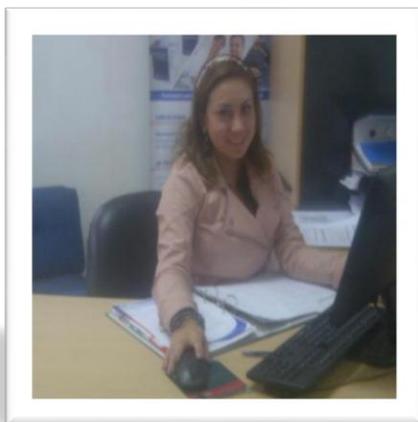
Dentro de los principales productos y servicios ofertados a los microempresarios el Banco de Fomento ofrece 3 líneas de crédito de las cuales se denominan de la siguiente manera

- \* **Microcrédito Fortalecimiento:** Este tipo de crédito va dirigido a microempresarios de economía de subsistencia con un monto máximo de \$ 7 000.00 con un plazo máximo de 5 años y de 10 años para actividades agropecuarias.
- \* **Microcrédito Crecimiento:** Este tipo de crédito va dirigido a microempresarios de economía de subsistencia con un monto máximo de \$ 20 000,00 con un plazo máximo de 3 años y de 10 años para actividades agropecuarias.
- \* **Microcrédito Bono de Desarrollo Humano:** Este tipo de crédito va dirigido a beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano con un monto máximo de \$ 580,96 con un plazo máximo de 1 año

Para (Azansa, 2015) la institución podría mejorar en sus productos y servicios y productos sería la de incrementación de nuevos puntos de atención ya que dentro de la ciudad de Loja existe bastante demanda que no se da abasto las sucursales existentes, y por ende sería también la agilidad en los procesos crediticios ya que lo que nos supo comentar fue con montos de hasta \$ 3000,00 el análisis del crédito tiene una duración de 48 horas y montos superiores llega a tener un tiempo de duración de 10 días por lo que para los usuarios les resulta muy tedioso.

#### **2.4.4. Percepción Corporación Financiera Nacional (CFN)**

**IMAGEN 2.4:** Ing. Liliana Castillo Jiménez  
**OFICIAL DE PRECALIFICACION DE CREDITO**



Para (Castillo Jimenez , 2015) Corporación Financiera Nacional es una entidad que ha sabido llegar a toda la provincia de Loja y Zamora, enfocándose únicamente en el sector productivo, ayudando de esta manera al sector productivo ya que lo que es la línea de microcrédito se encarga el Banco Nacional de Fomento, la Corporación Financiera Nacional apoya a lo que son PYMES por lo que dentro de la ciudadanía de Loja las sociedades Financieras no realizan un aporte significativo a los microempresarios.

## **CAPITULO 3**

### **ANÁLISIS DE DATOS, ACCESO Y PREFERENCIAS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE LOS OPERADORES DE MICROFINANZAS AL SECTOR MICROEMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE LOJA**

### **3.1. Análisis de Datos**

Para el desarrollo de la presente investigación, se empleó varios métodos, siendo necesaria información bibliográfica documental de varias fuentes, la recopilación de datos estadísticos para el análisis del impacto de las microfinanzas a nivel mundial continental, nacional y local; la aplicación de encuestas a los microempresarios y entrevistas a los diferentes representantes de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja.

Para las fuentes primarias de información se empleó el método de encuestas a los microempresarios de la ciudad; el método de entrevista se aplicó a los representantes de las operadoras de microfinanzas en la ciudad de Loja. También se utilizó información secundaria, consultada en los informes estadísticos que presenta la Superintendencia de Bancos y Seguros. Debido a que la presente investigación es más de descriptiva, el método de encuesta es el principal recurso metodológico.

#### **3.1.1. Factores que influyen en la preferencia de productos y servicios financieros destinados a los microempresarios**

Mediante la aplicación de encuestas en este capítulo lograremos conocer cuáles son los factores que influyen a los microempresarios a formar parte de los distintos organismos que ofrecen servicios microfinancieros a la ciudadanía Lojana.

#### **3.1.2. Aplicación de Encuestas**

Para la aplicación de las encuestas se consideró como unidad de muestreo a la población de microempresarios existentes en la Ciudad de Loja, datos encontrados en base de datos del Ministerio de Industrias y Productividad de la ciudad de Loja, logrando encuestar a un numero de encuestados de 108 microempresas, es necesario indicar que los datos encontrados son de microempresarios destinados a la producción,

### **3.2. Características de los microempresarios encuestados**

Para analizar el análisis de datos obtenidos por medio de las encuestas empleadas se tomara a consideración las características principales de las microempresas extrayendo toda la información que sea importante para la presente investigación.

### 3.2.1. Características Generales de los microempresarios

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la entrevista empleada las características principales de este segmento de microempresarios es la siguiente.

**Tabla 14.** Distribución de los microempresarios por actividad económica, edad, género y nivel educativo

SECTOR ECONOMICO	EDAD					GENERO		NIVEL DE EDUCACION				
	18-25	26-33	34-41	42-49	50-MAS	MASCULINO	FEMENINO	NINGUNO	PRIMARIA	SECUNDARIA	TECNICO	UNIVERSITARIO
<b>INDUSTRIA MANUFACTURERA</b>	6%	16%	37%	31%	8%	30%	35%	0%	17%	40%	5%	15 %
<b>COMERCIO AL POR MAYOR Y MENOR</b>	0%	2%	0%	1%	0%	19%	16%	0%	6%	9%	3%	6%
<b>OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuestas microempresarios.

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

De acuerdo a la tabla presentada del 100% de los microempresarios el 80% de los encuestados se encuentran dentro del sector económico productivo seguido por las microempresas con un 18% y finalmente por la actividad comercial con un 3%. En cuanto a la distribución por edad de los propietarios de las microempresas, en cada sector no muestra un patrón consistente; excepto en el sector productivo y microempresarial, ya que a partir de los 34 años existe una mayor concentración en estas áreas de negocios en comparación a los demás segmentos ya que cuenta con un 37% y un 31% sucesivamente, porcentajes elevado en comparación a los demás segmentos por edad.

Los resultados que arrojan indican que las unidades producidas por el sector productivo y microempresarial a diferencia de los demás sectores son más frecuentes que otro tipo de negocio, de acuerdo a las versiones emitidas por los encuestados supieron manifestar que el sector productivo y microempresarial es más factible para ellos ya que la mayoría de estas microempresas son trabajadas por los integrantes de la familia ayudando de esta manera la necesidad de contratar personal. Es necesario indicar que el sector productivo se ve más

beneficiado que los demás segmentos, debido a que la base de datos utilizada en la presente investigación es del sector productivo de la ciudad de Loja.

De acuerdo a los resultados indicados en la presente tabla se observa como dentro de estos rangos el género que más predomina es el masculino con un 54% seguido por el género femenino con un 46% variación porcentual no es considerable ya que en cuanto a genero se encuentra casi a la par.

De acuerdo a las versiones vertidas por los encuestados supieron manifestar que el negocio lo realizan de manera familiar registrando todo documento a nombre del esposo, también se presentan casos en el que el gerente propietario es del género femenino debido a diferentes factores los más común que se presentaron dentro de este grupo de personas fue que sus familiares se encuentran en el exterior o trabajan en relación de dependencia en diferentes partes del país por lo que es imposible registrarlos a nombre de ello.

### 3.2.2. Tamaño de las microempresas

Mediante este parámetro podremos analizar el tamaño que tienen las microempresas dentro de la ciudad de Loja, por lo que se analizara su nivel de ventas, número de trabajadores, parámetros que nos ayudaran en gran magnitud visualizando las condiciones económicas en las que se encuentra el sector microfinanciero

**Tabla 15.** Tamaño de las microempresas por número de trabajadores según actividad económica.

		¿Cuántos trabajadores poseen su empresa?					TOTAL
		01-05	06-10	11-15	16-20	20-MÁS	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	0%	7%	0%	0%	1%	8%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	69%	21%	1%	0%	1%	92%
	TOTAL	69%	29%	1%	0%	2%	100%

Fuente: Encuestas microempresarios.

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

De acuerdo al número de empleados la tabla ilustra como el rango se inclina entre uno y cinco por segmento económico, es decir de un 100% de microempresas el 69% cuenta con un número de empleados de uno a cinco, seguido por un número de empleados de 6-10 con un

valor porcentual del 29%, y como se puede observar el segmento económico que cuenta con mayor número de empleados es el sector productivo, esto se debe a que dentro de esta actividad se necesita de mucha mano de obra por lo que es indispensable para el microempresario la contratación de más de una persona.

Otro parámetro que nos permitirá conocer el tamaño de los microempresarios encuestados es la tabla N° 16 permitiéndonos medir su nivel de ventas de acuerdo a su sector económico, un análisis más específico.

**Tabla 16.** Tamaño de microempresas por nivel de ventas y por su actividad económica.

		¿Cuántos trabajadores poseen su empresa?					TOTAL
		100-300	301-500	501-700	701-1000	1001-Adelante	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	0%	0%	1%	8%	0%	9%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	10%	12%	15%	20%	34%	91%
	TOTAL	10%	12%	16%	28%	34%	100%

Fuente: Encuestas microempresarios.

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

En la presente tabla se describe el volumen de ventas de las microempresas encuestadas, los rangos de ingresos se clasificaron en 5 grupos como se puede observar en la tabla evidenciando una concentración de ingresos de entre 1001 en adelante con un 33% seguido por el rango de 701-1000 con un valor porcentual de 29%, con un 16% entre 501-700, un 12% entre 301-500 y finalmente un 10% en los rangos más bajos. Se puede observar claramente como el sector productivo predomina claramente en todos los rangos del volumen de ventas esto se debe a que la mayoría de microempresarios encuestados se dedican al sector productivo.

Así mismo, en base a la tabla anterior, se puede observar que el sector productivo y microempresarial son las que perciben un mayor volumen de ingresos mensuales por ventas ya que del 100% de microempresarios encuestados el 79% los acumula el sector productivo

seguido por el sector microempresarial con un 12% y finalmente con un 9% por el sector comercial.

### 3.2.3. Características de los microempresarios

Una de las principales características de los microempresarios que interesa analizar es su nivel de instrucción educativa, así como también el uso de los productos y servicios del sistema financiero en especialmente los que ofertan los operadores de microfinanzas.

**Tabla 17.** Acceso al sistema financiero según actividad económica.

		¿Forma parte de alguna institución financiera?			TOTAL
		SI	NO	BLANCO	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	7%	1%	1%	9%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	91%	0%	0%	91%
	TOTAL	98%	1%	1%	100%

**Fuente:** Encuestas microempresarios.

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

La presente tabla nos ilustra como de un 100% de los encuestados el 98% utiliza los productos y servicios que ofertan los operados de microfinanzas, existe únicamente un 1% de microempresarios que no utilizan dichos productos y servicios y un 1% de personas encuestadas que no nos supieron ayudar con dicha pregunta.

Pero es importante recalcar que la mayoría de los microempresarios ya hace uso de dichos servicios un 3% únicamente no tiene acceso al sistema financiero o aun no confíen o quieren formar parte del sistema, los factores a no formar parte pueden ser mucho.

Así como también es claro observar que en cuanto a actividad económica de los microempresarios la industria manufacturera es la que mayor utilidad es la que le da al servicio que ofrecen los operadores de microfinanzas con una aceptación del 91% seguido por la actividad comercial con un 7% en un 1% de los encuestados no forma parte de ninguna institución financiera así como también el 1% decidió no contestar.

De acuerdo a versiones expresadas por las personas encuestadas que poseen un nivel de educación universitarios nos supieron manifestar que debido a la falta de trabajo tuvieron que tomar la decisión de emprender su negocio propio ya que varios de ellos ya son padres de familia y son cabeza de hogar obligándolos a buscar la manera de ingresar recursos económicos a su hogar.

**Tabla 18.** Uso de productos de los operadores de microfinanzas según su actividad económica.

		¿Productos utilizados con mayor frecuencia?							TOTAL
		CUENTA CORRIENTE	CUENTA DE AHORRO	DEPOSITO A PLAZO	CREDITO COMERCIAL	CREDITO DE VIVIENDA	CREDITO DE CONSUMO	MICRO CREDITO	
GENERO	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	3%	5%	4%	2%	1%	1%	7%	23%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	16%	26%	13%	4%	3%	4%	12%	78%
	TOTAL	19%	31%	16%	6%	4%	5%	19%	100%

Fuente: Encuestas microempresarios.

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

De acuerdo a los datos presentados se observa claramente como los productos más utilizados por los microempresarios es la cuenta de ahorro con un 31% seguido por un 19% de cuenta corriente y micro crédito, con un 16% los depósitos a plazo y con un 15% el resto de los productos financieros.

Mediante la presente tabla también se puede visualizar otra perspectiva y dentro del sector económico la industria manufacturera es el que más predomina en la utilización de los productos ofertados por los operadores de microfinanzas con un 78% y con un 23% por el sector comercial, es por eso que se puede decir que dentro de estas parámetros utilizados la industria manufacturera esa haciendo mayor uso de estos productos que el sector comercial y de servicios.

De acuerdo a los datos que supieron manifestar los microempresarios encuestados en cuanto a la mayor afluencia de productos y servicios utilizados por el género femenino es que la mayoría de sus clientes de este género lo utilizan para depositar sus ahorros ya sea de la actividad microempresarial o de algún otro tipo de ingreso, es por eso que en cuanto a lo que es la utilización de estos productos el género femenino supera el valor porcentual del genero contrario.

**Tabla 19.** Uso de servicios de los operadores de microfinanzas según su actividad económica.

		¿Servicios utilizados con mayor frecuencia?					TOTAL
		PAGO SS.BB	FONDO MORTUORIO	TRANFERENCIAS	TARJETAS DE DEBITO	BANCA ELECTRONICA	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	10%	1%	5%	8%	8%	32%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	24%	4%	15%	14%	11%	68%
	TOTAL	34%	5%	20%	22%	20%	100%

Fuente: Encuestas microempresarios.

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

Al igual que en la tabla anterior en la utilización de servicios la actividad económica que predomina es la industria manufacturera con un 68% seguido por el sector comercial con un 32% esto resultados son analizados en cuanto a la actividad económica, considerando el tipo de servicio que ofrecen los operadores de microfinanzas el servicio más utilizado es el pago de servicios básicos con un 34% seguido por las tarjetas de débito con un 22%, con una igualdad en banca electrónica y trasferencias bancarias con un 20%. De acuerdo a las versiones obtenidas por los microempresarios supieron manifestar que debido a la falta de tiempo la mayor facilidad que se les puede presentar dentro de los servicios que ofertan los operadores de microfinanzas son el pago de servicios básicos, es por ello que los resultados arrojan dichos resultados.

### 3.3. Aporte de los operadores de microfinanzas al sector micro empresarial en la ciudad de Loja

En este apartado se realizara el análisis del aporte de los operadores de microfinanzas al sector micro empresarial, detallando la institución a la que pertenecen, productos utilizados, factores motivacionales entre otros. Permittiéndonos de esta manera conocer cómo influye el sistema financiero al sector microempresarial.

Con este punto podremos conocer si el aporte de los operadores de microfinanzas a ayudado al sector microempresarial en estos últimos tiempos.

#### 3.3.1. Acceso del Sector micro empresarial al Sistema Financiero

En este punto se tratara como esta compenetrado el sector microempresarial de la ciudad de Loja al sistema financiero, por lo que se tratara puntos como tipo de institución financiera a la que pertenece, servicios utilizados por los microempresarios, entre otros.

**Tabla 20.** Entidad Financiera a la que pertenece según su actividad económica.

		¿Entidad Financiera a la que pertenece?						TOTAL
		BANCO	CCOPERATIVA	SOCIEDAD FINANCIERA	MUTUALISTAS	ONG'S	CAJA DE AHORRO Y CREDITO	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	23%	19%	1%	0%	1%	1%	45%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	21%	26%	0%	0%	6%	2%	55%
	TOTAL	44%	45%	1%	0%	7%	3%	100%

**Fuente:** Encuestas microempresarios.

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

De acuerdo a la tabla presentada se observa claramente que la preferencia de los microempresarios en cuanto a la entidad financiera de su preferencia es hacia las cooperativas

de ahorro y crédito con un 45%, seguido por los bancos con un 44% así como también por las ONG'S con un 7% y con un 4% con las demás instituciones.

De acuerdo a la preferencia por actividad económica la industria manufacturera predomina con una variación porcentual del 55% y del 45% el sector comercial.

**Tabla 21.** Satisfacción de los servicios y productos financieros utilizados según la actividad económica.

		¿Satisfacción de los productos y servicios utilizados?					TOTAL
		BLANCO	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	0%	16%	13%	0%	0%	<b>29%</b>
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	3%	26%	42%	0%	0%	<b>71%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>3%</b>	<b>42%</b>	<b>55%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas microempresarios.

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

En esta tabla se observa la valoración que los microempresarios otorgan a los operadores de microfinanzas con un 55% tiene una satisfacción de los productos y servicios como bueno, seguido por muy bueno con un valor porcentual del 42% y con un 3% de los encuestados no contestaron a la interrogante.

En cuanto al factor por sector económico se observa que la industria manufacturera es la que presenta una variación porcentual más alta con el 71% seguido por el sector comercial con una valoración porcentual del 29%, y así consecutivamente, pero es claro que en cuanto actividad económica la industria manufacturera predomina.

De acuerdo a versiones vertidas por los encuestados, expresaron que la mayoría de productos y servicios que ofrecen los operadores de microfinanzas son muy buenos que tiene pequeñas falencias pero que en general se encuentran satisfechos con su atención.

**Tabla 22.** Factores motivacionales para formar parte de los operadores de microfinanzas según su actividad económica.

		¿Qué le motivo para formar parte de los operadores de microfinanzas?								TOTAL
		ACCESIBILIDAD	CONFIANZA	SOLVENCIA	ACCESO A CREDITO	INTERES BAJO	SERVICIOS	LIQUIDEZ	NINGUNO	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	6,1%	8,4%	8,5%	5,4%	0,0%	6,7%	4,5%	0,0%	6,4%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	12,1%	14,2%	9,7%	7,1%	0,3%	11,5%	5,6%	0,0%	35,6%
	<b>TOTAL</b>	<b>18,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>18,2%</b>	<b>12,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>18,2%</b>	<b>10,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas microempresarios.

Elaborado: Rodríguez R. María Y.

Los factores motivacionales en cuanto al sector económico en los microempresarios se observa que la confianza que transmiten estos operadores son lo que hace que dichos gerentes propietarios de las microempresas decidan formar parte de su institución con un 22,6% seguido por la solvencia, servicios y accesibilidad que ofrecen con un 18,2%. El acceso al crédito es otro factor que influye para formar parte de las instituciones financieras con un 12,5% considerando esta variable otro factor motivacional. Y finalmente la liquidez con un 10,1% otro factor que influye en los microempresarios para decidir formar parte de la misma.

### 3.4. Principales problemas en el acceso de crédito

En el presente apartado mediante las encuestas aplicadas se podrá conocer cuáles son los principales inconvenientes que se les presenta a los distintas microempresas para obtener acceso al microcrédito permitiéndonos medir cuales son las distintas barreras que como microempresarios tienen que enfrentar.

**Tabla 23.** Inconvenientes al momento de solicitar un crédito según su actividad económica.

		¿Inconvenientes al momento se solicitar un crédito?						
		REQUISITOS	GARANTIAS	INTERES ALTO	PLAZOS	APROBACION	NINGUNO	TOTAL
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIAL AL POR MAYOR Y MENOR	8%	4%	1%	6%	7%	5%	31%
	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	INDUSTRIA MANUFACTURERA	13%	12%	3%	13%	11%	17%	69%
	<b>TOTAL</b>	<b>21%</b>	<b>16%</b>	<b>4%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas microempresarios.

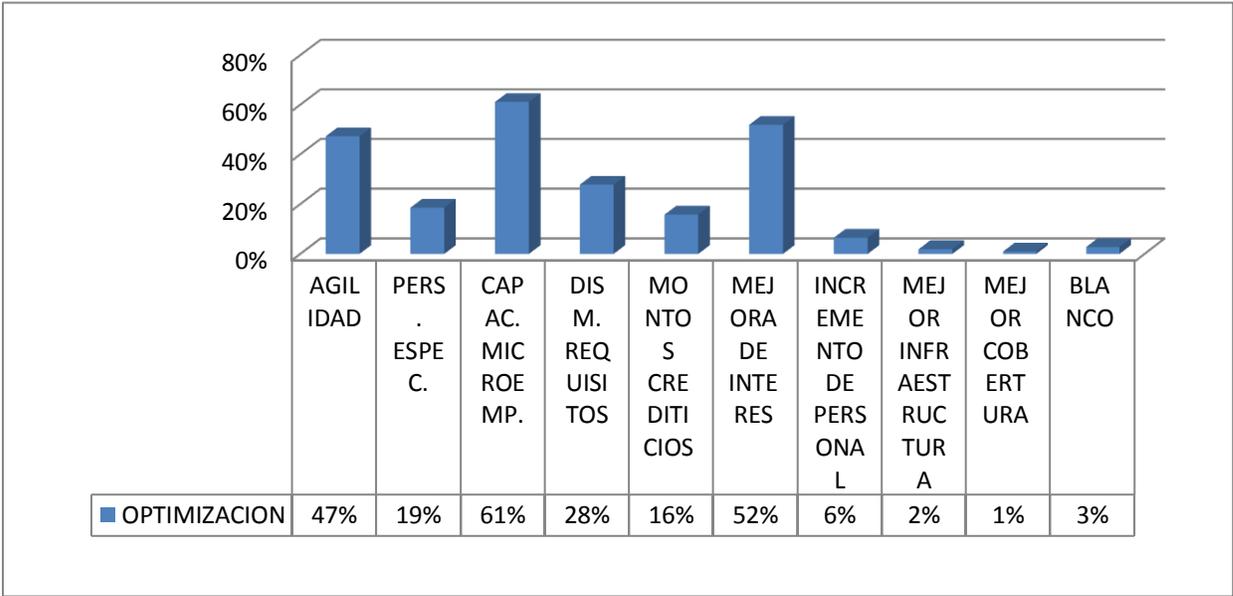
Elaborado: Rodríguez R. María Y.

Esta tabla nos ilustra los inconvenientes que tienen que atravesar los microempresarios al momento de acceder al crédito presentándose como primer inconveniente con un 21% los requisitos que tienen los operadores de microfinanzas, de acuerdo a opiniones vertidas por los microempresarios supieron manifestar que la excesiva lista de requisitos hace que desistan al momento de solicitar un crédito optando en diversas ocasiones por solicitar a personas que se dedican a prestar dinero clandestinamente o como ellos lo llaman los chulqueros, que a pesar de que el interés que dichas personas cobran es muy elevado no tienen mayor inconveniente al momento de solicitarlo.

Otro inconveniente que tiene valor porcentual considerado es el plazo y aprobación con un 19% y 18% sucesivamente, en muchas ocasiones el tiempo a otorgar por los operadores de microfinanzas es muy corto haciendo de esta manera que los dividendos sean altos lo que les ocasiona problemas a este sector ya que no se haría posible el pago puntual de los mismos. Así mismo la aprobación, los tiempos para aprobar es muy largo, por lo que desisten en la solicitud de crédito en las instituciones financieras.

**3.5. Demandas de mejora en los servicios de los operadores de microfinanzas**

En este apartado se pretende llegar a conocer cuál sería la demanda de los microempresarios que necesitan los operadores de microfinanzas para mejorar su atención con respecto a este sector



**Grafico 8.** Demanda de mejora en los productos y servicios del sector microempresarial  
**Fuente:** Encuestas microempresarios.  
**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

La grafica nos muestra la perspectiva que mantienen los clientes ante su institución Financiera para optimizar sus servicios, como primera instancia con un 61% esta capacitación microempresarial, ya que dicho sector consideran que la institución a la que pertenece deberían capacitar al microempresario para orientarlo en que es conveniente invertir, cuál es su mejor alternativa, actualización tributaria, entre otras, ya que creen que estos puntos son claves para una buena inversión.

Con un 52% se encuentra el parámetro de mejora de interés ya que si lo analizamos de manera global la línea de microcrédito es la más alta en comparación a las demás, y los microempresarios consideran una tasa de interés alta, sus dividendos aumentan, el plazo a otorgarles es corto y de esta manera se complica el cumplimiento exacto de dichos valores a cancelar.

Otra factor que ayudaría a optimizar sus servicios sería mayor agilidad en los tramites y procesos ya que el 41% de los encuestados consideran que este factor provoca muchos inconvenientes, ya sea por fallo en el sistema, falta de personal, falta de agencias o cualquier otro factor que entorpezca la adquisición de productos y servicios financieros.

### **3.6. Caracterización de los productos y servicios microfinancieros en la ciudad de Loja.**

#### **3.6.1. Caracterización de productos de colocación en la ciudad de Loja**

El perfil característico de las microfinanzas se establece en 3 niveles de microempresas las cuales presentan las siguientes características:

**Micro de Subsistencia:** no mantienen ubicación estable, sus niveles de inventarios son bajos o inexistentes, no poseen capacidad de ahorro, no poseen registros contables así como también existe una sola unidad económica entre el negocio y la familia. Cuyo capital e inversión no supera los 800 USD.

**Micro de acumulación simple:** la caracterización de este nivel radica en que mantienen una ubicación fija, poseen bajos inventarios, poca maquinaria y equipos, mantienen cierta especialización de mano de obra, financian sus operaciones con sus proveedores preferentemente, y al igual que el micro subsistencia mantienen una sola caja entre el negocio y las necesidades familiares. Cuyo capital de inversión va desde los 801 a 2000 USD

**Micro de acumulación ampliada:** aquí mantienen niveles de inventarios permanentes, así como también relación activa y pasiva con proveedores y clientes, presentan registros numéricos de las operaciones del negocio, no necesariamente contables, así como también una estructura administrativa definida y una separación entre la caja del negocio y de la familiar. Mantiene un capital de inversión de 2001 a 7000 USD

Es necesario indicar que estos valores se encuentran definidos como una característica referencial, ya que los valores de esta clasificación depende de los distintos operadores de microfinanzas, debido a que cada entidad financiera decide qué valor asigna a cada nivel siempre y cuando mantenga los valores mínimos,

Como podemos observar los valores son muy ajustados por lo que de acuerdo a las opiniones vertidas por los distintos operadores de microfinanzas son montos muy pequeños que no se ajustan a la realidad de la ciudadanía lojana.

**Tabla 24.** Nivel estructural de microempresarios de la ciudad de Loja.

NIVEL	%
Ninguno	6%
Micro subsistencia	8%
micro de acumulación simple	31%
micro de acumulación ampliada	55%
TOTAL	100%

**Fuente:** Encuestas microempresarios.

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y.

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas realizadas mediante esta tabla se observa como el nivel que predomina dentro de la ciudad de Loja es el crédito de acumulación ampliada con un valor porcentual del 55% seguido por el de acumulación simple con un 31% y por último el crédito subsistencial con el 8%, es necesario indicar que estos valores se encuentran definidos a la estructura referencial.

### 3.6.2. Caracterización de productos y servicios de captación en la ciudad de Loja

De acuerdo a la banca tradicional la clasificación de las captaciones se divide en 3 niveles de los cuales se caracterizan de la siguiente manera:

**Depósitos a la vista:** Es un producto en el que una persona ingresa a una entidad financiera importe de efectivo que conforman un saldo a su favor del que puede disponer de su forma inmediata, parcial o total, dependiendo de la decisión del cliente, su finalidad es la de tener un soporte bancario para realizar operaciones de cobro y pago.

**Depósitos de ahorro:** es un productor en el que una persona deposita sus ingresos con el claro objetivo de proteger su dinero e impedir al mismo tiempo tenerlo en permanente disponibilidad, ocasionando un mal uso uno de los mejores elementos que lo hace tan común es que el cliente puede retirar su dinero en cualquier momento sin límites, de este modo el cliente protege y el cliente decide cómo utilizarlo.

Depósitos a plazo: es una alternativa de inversión segura y rentable, donde el dinero del cliente gana intereses, el término de plazo fijo proviene del tiempo el cual la inversión permanece inmovilizada, tiempo que se estipula al comienzo de la misma, terminado el tiempo estipulado el cliente decide si renueva el tiempo, si retira el dinero o parte del mismo.

**Tabla 25.** Nivel de captaciones por producto y servicios en la ciudad de Loja.

TIPO DE PRODUCTO	%	TIPO DE SERVICIO	%
Deposito a la vista	29%	Pago Servicios Básicos	21%
Depósito de ahorro	47%	Transferencia Bancaria	25%
Depósito a plazo	25%	Tarjeta de Debito	28%
TOTAL	100%	Banca Electrónica	25%
		TOTAL	100%

**Fuente:** Encuestas microempresarios.

**Elaborado:** Rodríguez R. María Y

De acuerdo a los datos presentados en la tabla se observa como en cuanto al tipo de producto más utilizado por la ciudadanía lojana es el depósito de ahorro con un 47% seguido por los depósitos a la vista con un 29% finalizando con un 25% con los depósitos a plazo.

Así mismo dentro de los distintos servicios que ofrecen los operadores de microfinanzas el más utilizado con un 28% son las tarjetas de débito una razón por la que este servicio es más utilizado que los demás es que el uso de esta tarjeta ayuda a los cuentahabientes a realizar sus transacciones de manera más fácil y rápida, así como también con un 25% las transferencias bancarias y la banca electrónica y finalmente con un 21% el pago de servicios básicos.

### 3.7. Diagnóstico de la situación.

El análisis de datos permite establecer algunos hechos puntuales de la relación que existe entre los microempresarios y los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja logrando recopilar lo siguiente.

- ✓ La mayoría de microempresas en la ciudad de Loja se encuentran dedicadas principalmente a actividades de baja inversión en el sector manufacturero y comercial, están siendo así mismo administradas en su mayoría por el género masculino, con un número de empleados no mayor de 1 a 5, así como también con una fluctuación de ingreso de 1001 en adelante.

- ✓ Así como también presentan en su mayoría los microempresarios un nivel de escolaridad de bachillerato, es decir en su mayoría han llegado a culminar su instrucción secundaria y en algunos casos han llegado a lograr un nivel universitario.
- ✓ Si bien es cierto en su mayoría los microempresarios forman parte de distintas entidades financieras son pocas las personas que tienen acceso al servicios de microcrédito, es necesario indicar que el principal objetivo de estos microempresarios que acceden a estas instituciones es alcanzar la obtención de este servicio más que el de ahorrar o mantener sus inversiones en dichas instituciones.
- ✓ Así como existen distintos microempresarios que se sienten satisfechos con la atención que les brinda su institución financiera, también se pudo focalizar la inconformidad de varios de ellos debido a que por el excesivo tramite, falta de agilidad, falta de aprobación, reducción de montos tasas de interés muy altas les ha impedido el acceso al crédito y por ende el desarrollo de su microempresa.
- ✓ Para las instituciones financieras de acuerdo a las versiones vertidas en la entrevista realizada, el principal inconveniente que presentan con los microempresarios es que este sector es mas informal que formal ya que varios de ellos evaden sus impuestos, no obtienen una ganancia suficiente para poder cubrir sus dividendos y en especial no realizan la tramitación que la institución exige.

De lo antes mencionado se deduce que los productos y servicios que ofrecen los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja es muy importante para el sector microempresarial, a pesar de que existe inconformidad en algunos, la mayoría confirma que estas instituciones gracias a su ayuda han logrado desarrollar en gran magnitud su microempresa.

Sin embargo, los resultados de esta investigación demuestran que el rol de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja no está cumpliendo plenamente su rol social, puesto que existe un margen de microempresarios insatisfechos ya que no han podido acceder al microcrédito.

## CONCLUSIONES

- ✓ La presente investigación permitió conocer la estructura financiera dentro de la ciudad de Loja, en el que se encontró que efectivamente existen segmentos que se dedican al sector microempresarial, sin embargo no todos los operadores de microfinanzas cuentan con personal especializado al sector microempresarial, ofertando productos del sector comercial, de producción entre otros sectores.
- ✓ La mayoría de microempresas dentro de la ciudad de Loja se encuentran dedicadas principalmente a actividades bajas de inversión en sectores de producción y comercio, administradas en su mayoría por el género masculino, haciendo empresas familiares en las cuales el propietario cumple el rol de empleado de su propio negocio sus ingresos en su mayoría supera los \$1000 mensuales
- ✓ Los microempresarios tienen un nivel medio de escolaridad, la mayoría ha terminado la instrucción secundaria o incluso únicamente la primaria; sin embargo existe un considerable número de microempresarios con estudios de tercer nivel.
- ✓ Si bien la mayoría de microempresarios son socios de una cooperativa de ahorro y crédito y mantienen cuentas de ahorro, no todas acceden a los servicios de microcrédito, esto se puede ocasionar al alto grado de informalidad en el operan las microempresas como lo había mencionado el jefe comercial de la COOPMEGO.
- ✓ De acuerdo a las versiones obtenidas por los operadores de microfinanzas la principal dificultad para que los microempresarios accedan al financiamiento es el ambiente inestable en el que se desarrolla, y a su falta de formalidad ya que este sector es el principal en evasión de impuestos lo que impide un análisis correcto y por ende la institución asume mayor riesgo.
- ✓ Sumando a la relativa dificultad que presentan los tramites, representa una restricción para el desempeño del sector microempresarial, considerando que ya de por si es frágil, es por eso que los microempresarios creen conveniente capacitaciones para sobrellevar cada vez más la dificultad para la adquisición de créditos

- ✓ El servicio que presentan los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja es muy importante para el sector de la microempresa, puesto que su rol consiste en facilitar el acceso a servicios financieros y romper las barreras existentes, principalmente en lo que es financiamiento a los sectores poco solventes
  
- ✓ Sin embargo los resultados de la presente investigación demuestran que el papel de los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja no están cumpliendo plenamente su deber social, puesto que existe un amplio borde de clientes insatisfechos, quienes presentan inconvenientes al financiamiento que solicitan.
  
- ✓ No existen medidas de responsabilidad social por parte de los operadores de microfinanzas para lograr una mayor inclusión financiera al sector informal, los productos y servicios financieros para este sector no son suficientemente adecuados, por ende la institución está poniendo limitaciones a dicho sector.

## RECOMENDACIONES

- ✓ En efecto a lo anteriormente mencionado, se recomienda en la presente investigación que el vínculo entre operador de microfinanzas y microempresario mejore, ya que ambas partes tienen un fin común y objetivos muy compatibles, se considera que a pesar de presentar mucha afinidad tanto operadores de microfinanzas como sector microempresarial operan de manera diferente.
  
- ✓ Se recomienda un reajuste institucional por parte de los operadores de microfinanzas, que les permita mejorar sus productos y servicios otorgando mayores beneficios, garantizando el buen desempeño de la microempresas, orientando no únicamente al acceso al crédito, también en la manera de invertir, ayudando a que la inversión sea segura y efectiva para el cliente como para la institución.
  
- ✓ Si se llegara a conseguir lo anteriormente planteado existiría un mejor desempeño económico dentro de la ciudad de Loja, incrementarían significativamente las microempresas generando ya no únicamente un negocio familiar sino oportunidades laborales beneficiando a la economía lojana.

## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

- Aponte Guerrero, X., & Jaramillo Samaniego, L. (Septiembre de 2009). Analisis de los productos de microcredito otorgados por las entidades financieras regulada, no reguladas y ONG's en el canton Loja 2008. Loja, Loja, Ecuador.
- Argumanez, C., & Del Priore, S. (2011). *Fundacion Netri*. Obtenido de Fundacion Netri : [http://www.fundacion-netri.org/publicaciones/Mundo\\_Microfinanzas\\_1\\_.pdf](http://www.fundacion-netri.org/publicaciones/Mundo_Microfinanzas_1_.pdf)
- Azansa, B. (22 de enero de 2015). Impacto y Caracterizacion de productos y servicios microfinancieros ofertados por los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja. (M. Y. Rodriguez Ramos, Entrevistador)
- Babyloar*. (marzo de 2009). Obtenido de Babyloar: <http://www.babyloan.org/es/microfinance/origen-y-evolucion-de-las-microfinanzas>
- Belen, C., & Valdiviezo, A. (2010). Analisis del desarrollo de las microfinanzas en el sistema financiero ecuatoriano durante el periodo 2005 y 2009. *Tesis*. Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Bicciato, F., Foschi, L., Bottaro, E., & Ivardi Ganapini, F. (2002). *Microfinanzas en paises pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador*. Santiago de Chile : Naciones Unidas.
- Camario Perez, A., & Altamirano Cardenas, R. (2003). *Facultad de economia Vasco de Quiroga*. Obtenido de Facultad de economia Vasco de Quiroga: [http://www.economia.umich.mx/economia\\_oldsite/publicaciones/ReaEconom/RE17\\_07.html#notA](http://www.economia.umich.mx/economia_oldsite/publicaciones/ReaEconom/RE17_07.html#notA)
- Cardenas , R., & Guachamin, M. (2007). Analisis del microcredito en el periodo 2002-2006, su sostenibilidad financiera e impacto en el Ecuador. *Analisis del microcredito en el periodo 2002-2006, su sostenibilidad financiera e impacto en el Ecuador*. Quito, Quito, Ecuador.
- Carrion Robles, Y. Y., & Solano Ajila, J. M. (julio de 2013). Analisis del Aporte de las cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas en el sector microempresarial de la ciudad de Loja; año 2013. *Analisis del Aporte de las cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas en el sector microempresarial de la ciudad de Loja; año 201*. Loja, Loja, Ecuador.
- Carvajal , E., & Auerbach , P. (2006). *La microempresa en Ecuador: perspectivas, desafios y lineamientos de apoyo*. Quito.
- Castillo Jimenez , L. (23 de Enero de 2015). Impacto y Caracterizacion de productos y servicios financieros otorgados por los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja. (M. Y. Rodríguez Ramos, Entrevistador)
- Cortés García, F. (Abril de 2008). *CAJAMAR Caja Rural*. Obtenido de CAJAMAR Caja Rural: <http://www.publicacionescajamar.es/pdf/series-tematicas/banca-social/las-microfinanzas-caracterizacion-2.pdf>

- Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y Microcrédito en Latino America Estudios de caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, Mexico y Paraguay.*
- Cuasquer, H., & Maldonado, R. (2011). *Microfinanzas y microcredito en Latinoamerica estudio de casos: Ecuador, El Salvador, México y Paraguay.*
- De la Orden de la Cruz, M. d., & Jimenez Barandalla, I. (s.f.). *Los productos y servicios microfinancieros.* Obtenido de Los productos y servicios microfinancieros: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&sqi=2&ved=0CGwQFjAG&url=http%3A%2F%2Feciencia.urjc.es%2Fbitstream%2F10115%2F11424%2F1%2FLos%2520productos%2520y%2520servicios%2520microfinancieros.doc&ei=PL\\_jUty4D4\\_MsQSb6YHIDw&usg](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&sqi=2&ved=0CGwQFjAG&url=http%3A%2F%2Feciencia.urjc.es%2Fbitstream%2F10115%2F11424%2F1%2FLos%2520productos%2520y%2520servicios%2520microfinancieros.doc&ei=PL_jUty4D4_MsQSb6YHIDw&usg)
- El mundo. (2 de marzo de 2011). *Las microfinanzas, una apuesta contra la pobreza.* Recuperado el 2 de marzo de 2011, de El mundo: <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/03/02/solidaridad/1299061698.html>
- Espejo Reinozo, M., & Alvarez Cañar, K. (2009). Analisis de los factores que inciden en las variaciones de la tasa de morosidad de la CAC Horizonte Familiar y CAC Union y Progreso del Canton Calvas socias de la Red de Entidades Financieras Solidarias Equitativas (REFSE) de la Provincia de Loja. Loja, Loja, Ecuador.
- FOMIN. (2011). Obtenido de FOMIN: <http://www5.iadb.org/mif/programaseideas/AccesoaFinanciamiento/Serviciosfinancierosp araparapoblacionesdebaj/tabid/288/language/es-ES/Default.aspx>
- Gutierrez, R. (22 de Enero de 2015). Imapcto y Caracterizacion de productos y servicios financieros ofertados por lo operados de Microfinanzas en la ciudad de Loja. (M. Y. Rodriguez Ramos, Entrevistador)
- Iñahuazo, E. F. (20 de enero de 2015). Impacto y Caracterizacion de Productos y Servicios financieros ofertados por los operadores de Microfinanzas en la ciudad de Loja. (M. Y. Rodriguez Ramos, Entrevistador)
- Jordan, F., & Roman Ferrand, J. C. (2005). En F. Jordan, & J. C. Roman Ferrand, *La situacion, tendencia y posibilidades de las microfinanzas* (págs. 33,34 ). Quito: Abya Yala.
- Martin, J. (marzo de 2007). *Microfinance Gateway.* Obtenido de Microfinance Gateway: <http://www.microfinancegateway.org/gm/document-1.9.37391/Microcr%C3%A9dito%20a%20microfinanzas%202007.pdf>
- Mix Market. (2012). Obtenido de Mix Market : <http://www.mixmarket.org/mfi/region/Latin%20America%20and%20The%20Caribbean>
- Mix Market. (10 de Enero de 2014). *Mix Market.* Obtenido de Mix Market: <http://www.mixmarket.org/es/mfi/country/Ecuador>

- Navajas, S., & Tejerina, L. (2007). *Las microfinanzas en America Latina y el Caribe*. Washington.
- Paredes Loza, M. (Agosto de 2006). Supervision Bancaria en el Desarrollo Futuro de las microfinanzas en el Ecuador. *Supervision Bancaria en el Desarrollo Futuro de las microfinanzas en el Ecuador*. Quito, Quito, Ecuador.
- Pineda, R., & Carvalho, P. (2010). *El futuro de las microfinanzas en América Latina: algunos elementos para el debate a la luz de las transformaciones experimentadas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Rolando, V. C. (2010). *Introduccion a las microfinanzas*. Buenos Aires.
- Superintendencia de Bancos y Seguros en el Ecuador. (s.f.). *Evolucion de las microfinanzas en el Ecuador periodo septiembre 2010 septiembre 2011*. Quito.
- Superintendencia de Economia Popular y Solidaria. (10 de 01 de 2014). Obtenido de Superintendencia de Economia Popular y Solidaria:  
<http://www.seps.gob.ec/web/guest/consulta-roeps>
- Trujillo, V. (2013). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe: el sector en cifras* .
- Unidad Analisis e Investigacion Ekos. (2013). Ranking Financiero Ecuatoriano 2013 . *Revista Ekos* , 50-86.
- Von Stauffenberg, D., & Pérez Fernandez, M. d. (2005). *Informe sobre el estado de las microfinanzas en America Latina* . España: Ediciones Gondo .
- Wright, G. A. (s.f.). *Centro de aprendizaje en Finanzas rurales*. Obtenido de Centro de aprendizaje en Finanzas rurales:  
[http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1162915005089\\_Mas\\_alla\\_del\\_Credito\\_y\\_el\\_Ahorro\\_Basico\\_\\_\\_G\\_2\\_.Wright.pdf](http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/1162915005089_Mas_alla_del_Credito_y_el_Ahorro_Basico___G_2_.Wright.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

#### TITULACION DE BANCA Y FINANZAS

#### ENCUESTA

Estimado microempresario:

La presente encuesta, busca recopilar información que permita conocer el impacto y caracterización de los productos y servicios microfinancieros que ofrecen los operadores de microfinanzas en la ciudad de Loja, por cual me permito solicitar nos ayude muy comedidamente con las siguientes preguntas:

#### A. DATOS GENERALES

1. Edad:

- 18 – 25 \_\_\_\_\_
- 26 – 33 \_\_\_\_\_
- 34 – 41 \_\_\_\_\_
- 42 – 49 \_\_\_\_\_
- 50 y mas \_\_\_\_\_

2. Género

- Masculino \_\_\_\_\_
- Femenino \_\_\_\_\_

3. Nivel de Educación:

- Primaria \_\_\_\_\_
- Secundaria \_\_\_\_\_
- Técnico \_\_\_\_\_
- Universitario \_\_\_\_\_
- Postgrado \_\_\_\_\_
- Ninguna \_\_\_\_\_

#### B. INFORMACIÓN MICROEMPRESARIAL

4. Tipo de Actividad

- Comercial \_\_\_\_\_
- Servicios \_\_\_\_\_
- Microempresa \_\_\_\_\_
- Producción \_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es el nivel de ventas mensual de su microempresa?

- 100 – 150 \_\_\_\_\_
- 151 – 200 \_\_\_\_\_
- 201 – 250 \_\_\_\_\_
- 251 – 300 \_\_\_\_\_
- 300 – en adelante \_\_\_\_\_

6. ¿Cuántos trabajadores posee en su empresa?

- 1 – 5 \_\_\_\_\_
- 6-10 \_\_\_\_\_
- 11-15 \_\_\_\_\_
- 16-20 \_\_\_\_\_
- 20 o más \_\_\_\_\_

**C. INFORMACIÓN FINANCIERA**

7. ¿Es usted cliente de algunos de los operadores de microfinanzas?

- SI \_\_\_\_\_
- NO \_\_\_\_\_

8. ¿A qué grupo financiero pertenecen los operadores de microfinanzas que realizan sus movimientos financieros?

- Banco \_\_\_\_\_
- Cooperativa \_\_\_\_\_
- Sociedades Financieras \_\_\_\_\_

- Mutualistas \_\_\_\_\_
- ONG \_\_\_\_\_
- Caja de ahorro y de crédito \_\_\_\_\_

9. ¿Conoce usted todos los productos y servicios microfinancieros al que usted pertenece?

- SI \_\_\_\_\_
- NO \_\_\_\_\_

10. ¿Qué tipo de productos y servicios ofrecidos por los operadores de microfinanzas usted utiliza con mayor frecuencia?

**PRODUCTOS**

**SERVICIOS**

- |                           |                                |
|---------------------------|--------------------------------|
| ▪ Cuenca Corriente _____  | Pago Servicios Básicos _____   |
| ▪ Cuenta de Ahorro _____  | Fondo Mortuario _____          |
| ▪ Depósitos a Plazo _____ | Transferencias Bancarias _____ |
| ▪ Crédito Comercial _____ | Tarjetas de Débito _____       |
| ▪ Crédito Vivienda _____  | Banca Electrónica _____        |
| ▪ Crédito Consumo _____   |                                |
| ▪ Microcrédito _____      |                                |

11. Si usted ha accedido a los productos y servicios de los operadores de microfinanzas; ¿Como los valora?

- Muy Bueno \_\_\_\_\_
- Bueno \_\_\_\_\_
- Regular \_\_\_\_\_
- Malo \_\_\_\_\_

12. ¿Qué le motivo a usted al momento de formar parte de dichos operadores de microfinanzas?

- Accesibilidad \_\_\_\_\_
- Confianza \_\_\_\_\_
- Solvencia \_\_\_\_\_

- Facilidad de acceso a crédito \_\_\_\_\_
- Interés bajo \_\_\_\_\_
- Servicios \_\_\_\_\_
- Ninguna de las anteriores \_\_\_\_\_
- Liquidez \_\_\_\_\_

13. ¿Que tipo de productos y servicios cree usted que debe implementar la operadora a la que usted pertenece?

---



---



---



---

#### D. INFORMACIÓN CREDITICIA

14. ¿Usted ha solicitado algún crédito a los operadores de microfinanzas de su preferencia?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

15. ¿Cuál es el número de créditos obtenidos con dicha institución financiera?

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_
- Mas \_\_\_\_\_

16. ¿Qué montos ha obtenido por los operadores de microfinanzas en créditos?

- 500 – 1500 \_\_\_\_\_
- 1501 – 3000 \_\_\_\_\_
- 3001 – 5000 \_\_\_\_\_
- 5001 – 10000 \_\_\_\_\_
- 10001 – mas \_\_\_\_\_

17. Que inconvenientes se presentó al momento de solicitar un crédito.

- Requisitos \_\_\_\_\_

- Garantías \_\_\_\_\_
- Intereses altos \_\_\_\_\_
- Plazos \_\_\_\_\_
- Aprobación \_\_\_\_\_
- Otros Ninguno \_\_\_\_\_

18. ¿Qué cree usted que deberán optimizar las instituciones financieras para mejorar el aporte financiero a los microempresarios?

- Agilidad \_\_\_\_\_
- Personal especializado \_\_\_\_\_
- Capacitación microempresarial \_\_\_\_\_
- Disminución de requisitos \_\_\_\_\_
- Montos crediticios \_\_\_\_\_
- Mejora de intereses \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración

**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**

**TITULACION DE BANCA Y FINANZAS**

**ENTREVISTA**

**A. DATOS INFORMATIVOS**

Institución:

\_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

**B. CUESTIONARIO**

1. ¿Considera que las instituciones financieras brindan un aporte eficiente a los microempresarios? ¿En qué sentido?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cree usted que el sector microempresarial esta inicialmente desarrollado?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Cómo apoyan los operadores de microfinanzas al sistema financiero?

---

---

---

---

---

4. Las políticas actuales han beneficiado o afectado las actividades en el área de las microfinanzas

---

---

---

---

---

---

---

5. ¿Cuál ha sido el impacto como operador de microfinanzas en el mercado empresarial en la ciudad de Loja?

---

---

---

---

---

---

---

6. ¿Cuáles son sus principales productos y servicios microfinancieros que los operadores de microfinanzas ofrece al mercado en la ciudad de Loja?

x \_\_\_\_\_

x \_\_\_\_\_

x \_\_\_\_\_

x \_\_\_\_\_

x \_\_\_\_\_

x \_\_\_\_\_

7. ¿Cómo podrían mejorar las instituciones financieras sus productos y servicios microfinancieros?

- × Incrementar puntos de atención \_\_\_\_\_
- × Aumentar montos de colocación \_\_\_\_\_
- × Disminución de trámite \_\_\_\_\_
- × Disminuir los costos \_\_\_\_\_
- × Capacitación al microempresario \_\_\_\_\_
- × Agilidad en el proceso crediticio \_\_\_\_\_
- × Tecnificar procesos \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su colaboración